

Darci Kops

Hospitalidade 2

tecendo o tecido social UP



HOSPITALIDADE 2:
tecendo o tecido social UP

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

Presidente:

José Quadros dos Santos

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

Reitor:

Evaldo Antonio Kuiava

Vice-Reitor:

Odacir Deonísio Gracioli

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação:

Juliano Rodrigues Gimenez

Pró-Reitora Acadêmica:

Flávia Fernanda Costa

Chefe de Gabinete:

Gelson Leonardo Rech

Coordenadora da Educs:

Simone Côrte Real Barbieri

CONSELHO EDITORIAL DA EDUCS

Adir Ubaldo Rech (UCS)

Asdrubal Falavigna (UCS) – presidente

Cleide Calgaro (UCS)

Gelson Leonardo Rech (UCS)

Jayme Paviani (UCS)

Juliano Rodrigues Gimenez (UCS)

Nilda Stecanela (UCS)

Simone Côrte Real Barbieri (UCS)

Terciane Ângela Luchese (UCS)

Vania Elisabete Schneider (UCS)

Darci Kops

HOSPITALIDADE 2:
tecendo o tecido social UP



© do autor
1ª edição: 2021

Imagens capa: Pixabay
Revisão: Izabete Libra Polidoro Lima
Projeto gráfico e editoração eletrônica: Traço Diferencial

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
UCS - BICE - Processamento Técnico

K83h Kops, Darci
Hospitalidade 1 : tecendo o tecido social *UP* / Darci Kops. – Caxias do Sul, RS: EducS, 2021.
277 p.; il.: 23cm.

Apresenta bibliografia.
ISBN 978-65-5807-103-7
1. Hospitalidade. 2. Convivência. I. Título.

CDU 2.ed.: 338.483.12

Índice para o catálogo sistemático:

1. Hospitalidade	338.483.12
2. Convivência	316.47

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Carolina Machado Quadros – CRB 10/2236



EDUCS – Editora da Universidade de Caxias do Sul
Rua Francisco Getúlio Vargas, 1130 – CEP 95070-560 – Caxias do Sul – RS – Brasil
Ou: Caixa Postal 1352 – CEP 95020-972 – Caxias do Sul – RS – Brasil
Telefone/Telefax: (54) 3218 2100 – Ramais: 2197 e 2281 e DDR: (54) 3218 2197
Home page: www.ucs.br – E-mail: educs@ucs.br



Sumário

AGRADECIMENTOS / 7

APRESENTAÇÃO / 9

Parte I

EM BUSCA DA EPISTEMOLOGIA DO SOCIAL / 13

CAPÍTULO 1

Hospitalidade: epistemologia social da convivência social / 13

CAPÍTULO 2

Hospitalidade: intervalo para as possibilidades do social / 81

Parte II

EM BUSCA DO ESTÁGIO ATUAL NAS PRÁTICAS DA HOSPITALIDADE / 101

CAPÍTULO 3

Hospitalidade: IDCH/dp – Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade – dimensão pessoal / 101

CAPÍTULO 4

Hospitalidade: desempenho social nas práticas sociais de acolhimento, solicitude e intencionalidade / 115

CAPÍTULO 5

Hospitalidade: *test drive* para a vivência social / 149

Parte III

EM BUSCA DE DESENVOLVIMENTO E EDUCAÇÃO SOCIAL
PARA A HOSPITALIDADE / 167

CAPÍTULO 6

Hospitalidade: 16 dimensões sociais enfáticas convergentes / 167

CAPÍTULO 7

Hospitalidade: a educação social para a convivência social / 207

CAPÍTULO 8

Hospitalidade: alinhamento vibracional e motivacional para a convivência social / 225

Parte IV

**EM BUSCA DE PRINCÍPIOS, ATRIBUTOS, FUNDAMENTOS E
EXPERIÊNCIAS EM HOSPITALIDADE / 247**

CAPÍTULO 9

Hospitalidade: vitalismo e protagonismo social / 247

CAPÍTULO 10

Hospitalidade: rituais de interação social / 269

CAPÍTULO 11

Hospitalidade: resvalo de fronteiras dentro de nós / 287

CAPÍTULO 12

Hospitalidade: janelas abertas para o mundo / 313

CAPÍTULO 13

Hospitalidade: travessias pessoais em processo social / 331

CAPÍTULO 14

Hospitalidade: tangenciando virtudes sociais preconizadas / 361

SLIDES DE APOIO / 375

Agradecimentos

Agradecimentos são sentimentos já “hospedados” no coração da gente. Agradeço aos muitos atores e protagonistas sociais que, de alguma forma, agregaram e agregam valores aos saberes e fazeres, quando na convivência social e profissional, na alteridade e mutualidade, neste processo em construção que é a vida compartilhada e o tecido social. Nos diferentes espaços sociais, o dia a dia demanda altos graus de performance, de humanismo, de apropriações e de expertise, quer na condição de cidadãos, quer na condição de profissionais.

Agradeço preliminarmente, aos diversos autores que, na condição de referencial teórico e cultural, contribuíram para alicerçar e expandir o presente estudo, a respeito das questões relativas à gestão da cultura da hospitalidade, bem como cogitaram possibilidades e alternativas pertinentes à temática.

Agradeço, com ênfase, as oportunidades de trabalho que, por sua natureza e pluralidade de funções e desafios, permitiram experiências e vivências capazes de balizar saberes e fazeres sociais e profissionais, e que, no conjunto da obra, foram moldando repertórios necessários à convivência social e profissional, bem como imprescindíveis para conjugar teoria e prática, e ainda, permanentemente, aprender a aprender. As organizações, na diversidade de seus gestores e no pluralismo do efetivo humano, funcionaram como uma espécie de “incubadoras” de novas ideias, e de aprendizagens, permitindo vivenciar teoria e prática.

Agradeço, com entusiasmo, as chances, as oportunidades e as possibilidades que se ofereceram, no exercício da vida acadêmica, de interagir com a pluralidade de alunos, de professores e de gestores universitários, que permitiram longos e pertinentes aprendizados.

Um gracioso agradecimento aos familiares, referenciais afetivos que possibilitam conforto espiritual e amizade, reforços de valores e significados, e que souberam acolher e respeitar meu jeito de ser e de conviver.

Um agradecimento especial à EDUCS por seu aporte de formatação e de edição para este trabalho de estudo e de pesquisa, acreditando nas ideias e no alcance social, profissional e acadêmico do presente livro.

Obrigado a todos!

Tecendo o tecido social UP

O ato de *tecer o tecido social*, na perspectiva *up*, quando nas vivências, seja na cultura da convivência social, seja na cultura das práticas da hospitalidade social, demonstra vontade política de sair da zona de conforto e imprimir um novo jeito de ser relacional, de ser hospitaleiro, revisando o *modus cogitandi*, o *modus operandi* e apostando nas hipóteses do ponderável. Ou seja, é possível desencadear processos de ressignificação, de aculturação pessoal e de aprimoramento profissional, na perspectiva da construção de um tecido social com uma tessitura compatível com as demandas da convivência social e com as demandas de competências e atitudes favoráveis às práticas de hospitalidade social.

Implica “matriciar”, permanentemente, um propósito de melhorias no jeito de ser relacional, de qualificações no jeito de ser hospitaleiro, de capacitações com potencial de um *aggiornamento* no perfil pessoal, no perfil profissional, no capital social, no repertório social e cultural, no desempenho social.

Na esteira do propósito, impactar, positivamente, a produção social (elos, vínculos, laços sociais, conexões sociais) e a produção cultural (agregando possibilidades de legados culturais, experiências culturais, momentos mágicos, vivências pluriculturais, intercâmbios culturais), mediante processos de aprendizagem social, de evolução e de desenvolvimento pessoal e profissional.

Significa privilegiar a sociabilidade nas variantes de convivência e de hospitalidade e a civilidade preconizada pelo processo civilizatório. Significa, ainda, protagonizar a tessitura do tecido social, condizente com a realidade postada e demandada, com distinção e dignidade.

A multivocalidade da vida nos remete a: saber e a ser social; saber e fazer as melhores práticas de hospitalidade social, no sentido de cotejar ideias sábias e sentimentos nobres, quando na convivência social; aculturar-se de paradigmas pertinentes à vida social; “reparadigmar-se”; ressignificar significados; gostar de gente; saber construir subjetividades e intersubjetividades com responsabilidade social de quem se vincula a

peças, ao mundo e ao Planeta; formar e adotar atitudes sociais e atitudes hospitalares em face da alteridade. Eis o desafio! O tecido social agradece.

O livro *Hospitalidade 2: tecendo o tecido social up* visa um *continuum* ao livro anterior, denominado de *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais* (2014), publicado pela EDUCS.

O leitor encontrará, na singeleza deste livro, sem rigorosa disposição na forma, porém, com o zelo por abordagens e estudos que privilegiam, concomitantemente, temas genéricos e específicos, focando e tangenciando as temáticas de convivência social e da hospitalidade social o seguinte alinhamento temático:

Parte I: EM BUSCA DA EPISTEMOLOGIA DO SOCIAL

- Hospitalidade: epistemologia social da convivência social
- Hospitalidade: intervalo para as possibilidades do social

Parte II: EM BUSCA DO ESTÁGIO ATUAL DAS PRÁTICAS DA HOSPITALIDADE

- Hospitalidade: IDCH – índice de desenvolvimento da cultura da hospitalidade
- Hospitalidade: análise do desempenho social
- Hospitalidade: *test drive* para a vivência social

Parte III: EM BUSCA DO DESENVOLVIMENTO E DA EDUCAÇÃO SOCIAL PARA A HOSPITALIDADE

- Hospitalidade: 16 dimensões enfáticas convergentes
- Hospitalidade: a educação social para a convivência social
- Hospitalidade: alinhamento vibracional e motivacional para a convivência social

Parte IV: EM BUSCA DE PRINCÍPIOS, ATRIBUTOS, FUNDAMENTOS E DE EXPERIÊNCIAS em HOSPITALIDADE

- Hospitalidade: vitalismo e protagonismo social
- Hospitalidade: rituais de interação social
- Hospitalidade: resvala de fronteiras dentro de nós
- Hospitalidade: janelas abertas para o mundo

- Hospitalidade: travessias pessoais em processo social
- Hospitalidade: tangenciando virtudes sociais preconizadas.

Na condição de hóspede do presente livro, sinta-se acolhido em cada um dos aspectos temáticos, aqui didaticamente formatados em capítulos.

Prevalece a liberdade de alinhar e de tecer seu próprio ritmo, bem como seu próprio processo de ressignificação dos *saberes* e dos *fazer*s, a partir de suas demandas cognitivas e sociais e de seu grau de curiosidade, afinidade, apetência e sintonia relativa a cada uma das abordagens temáticas. Portanto, você, leitor, parceiro do propósito do bem-estar consigo próprio e com os outros, construa seu próprio processo de leitura, de estudo, de cognição e de aculturação e/ou capacitação. Votos de que se sinta acolhido dentro do paradigma de hospitalidade despertada e desejada.

Paz e bem!

Darci Kops

PARTE I

Em busca da epistemologia do social

CAPÍTULO 1

Hospitalidade: epistemologia social da convivência social

Introdução

O presente capítulo nasce do propósito de aprofundar o estudo a respeito do papel da convivência social, no processo das relações humanas e nas práticas da hospitalidade social; contempla aspectos relativos à epistemologia do social, ou seja, o quanto a origem do social e o conhecimento dos fatores constituintes do social, presentes na convivência humana, impactam e contêm um potencial, para ajudar na compreensão e de agregar no aprimoramento da convivência social.

Em matéria de convivência social, somos eternos aprendizes. A convivência social impacta o cotidiano e o compartilhamento das pessoas na sua linha do tempo, bem como no ser e no estar, nos diferentes e plurais espaços sociais. Somos processo em processo. Não somos processos prontos. A natureza humana nos desafia a vivenciar e experienciar diversos partos: um parto biológico, um parto psicológico e um parto sociológico. O *parto biológico* nos oportuniza transitar de uma relação intrauterina para uma relação planetária; o *parto psicológico* nos convida a transitar de uma visão egocêntrica de mundo para uma visão alocêntrica de mundo, e o *parto sociológico* nos proporciona transitar para o respeito e o reconhecimento da alteridade, do diferencial, do pluriculturalismo.

Parte-se, como premissa, que a convivência humana pode ser aprimorada, bem como se admite caminhos alternativos capazes de agregar valores, quando no compartilhamento das pessoas, seja na linha de tempo, seja no jeito de ser e de estar nos diferentes e plurais espaços sociais do cotidiano, na convivência social.

Admite-se, como premissa, que a perspectiva epistêmica pode contribuir na compreensão dos fatores constituintes do comportamento social, agregando valor, quando na dinâmica, na psicodinâmica e na sociodinâmica da convivência social.

Reconhece-se, como premissa, que a *epistemologia do social*, como abordagem de acesso ao conhecimento do social, tem o potencial de ajudar: na construção do tecido social; na construção e definição de matrizes sociais condizentes, abrangendo, na pluralidade do social, as questões relativas aos processos de convivência social e aos processos e às práticas da hospitalidade social, ou seja, tem o potencial de “prototipar” alternativas saudáveis para o estado de ser, de viver e de conviver com grandeza e dignidade social.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A dimensão *natureza* na epistemologia social
- A questão *alteridade*, na convivência social
- A dimensão *socialização*, na convivência social
- Quocientes de desenvolvimento, presentes na convivência social
- A dimensão *sensibilidade social*, presente na convivência social
- A dimensão *emocional*, presente na convivência social
- A dimensão *inteligência social*, presente na convivência social
- A dimensão *civilidade social* presente na convivência social
- A dimensão *inteligência espiritual*, presente na convivência social
- A dimensão *hospitalidade social*, presente na convivência social
- A necessidade de oxigenar os processos de convivência social
- Por uma pedagogia social, presente na convivência social
- Inferências preliminares possíveis

A dimensão *natureza* na epistemologia social

A natureza humana, na sua epistemologia do social, traz inerente a necessidade e a dependência da convivência social. A epistemologia do social traz, como um dos seus princípios, a necessidade de desvendar a origem e o caráter social do conhecimento a respeito da convivência social.

Alguns processos da natureza humana são inatos e inconscientes. Outros são natos e subscientes. Outros, ainda, são adquiridos e conscientes.

Todos os processos da natureza humana passam por processos de maturação, que podem culminar, por exemplo, na construção da identidade, na construção da personalidade, na construção social da convivência social. Nesses processos de maturação, a interação com o outro, bem como a alteridade, tem papéis fundamentais na construção da identidade, na formação da personalidade, na construção social da realidade da epistemologia da convivência social de cada indivíduo. Como dizia Aristóteles, o homem é um ser social. É um ser social, porém, este potencial necessita de uma epistemologia social, ou seja, uma epistemologia pedagógica de, permanentemente, aprender a conviver socialmente.

A gestação, valendo-se da metáfora e da analogia, na sua linha de tempo, precede ao parto propriamente dito. Incluso na gestação está todo um processo de maturação. Isso acontece com o parto biológico, com o parto psicológico, com o parto sociológico. Há um tempo para maturar. Há um tempo para ser. Há um tempo para estar. Há um tempo para conviver. Há um tempo para metamorfosear, pois não somos processos prontos.

O *parto psicológico*, num processo de maturação, nos convida a transitar de uma visão egocêntrica de mundo para uma visão alocêntrica de mundo. A esse respeito, Buber (1977, p.76) ressalta que não há duas espécies de homem; há, todavia, dois polos do humano:

Homem algum é puramente pessoa, e nenhum é puramente egótico; nenhum é inteiramente atual e nenhum é totalmente carente de atualidade. Cada um vive no seio de um duplo Eu. Há homens, entretanto, cuja dimensão de pessoa é tão determinante, que podem ser chamados de pessoas, e outros cuja dimensão de egotismo é tão preponderante, que se pode atribuir-lhes o nome de egóticos. Dentre aqueles e estes, se desenrola a verdadeira história. Quanto mais o homem e a humanidade são dominados pelo egótico, mais profundamente o Eu é atirado na inatualidade. Então, a pessoa leva, no homem, na humanidade, uma existência subterrânea e velada e, de algum modo, ilegítima – até o momento em que ela será chamada.

Buber (1977, p. 74) distingue o perfil *pessoa* do perfil *egótico*: a pessoa toma consciência de si como participante do ser, como um ser-com, como um ente. O egótico toma consciência de si como um ente-que-é-assim e não-de-outro-modo. A pessoa diz: “Eu sou”, o “egótico” diz: “Eu sou assim”. “Conhece-te a ti mesmo” para a pessoa significa: conhece-te como ser; para o egótico: conhece teu modo de ser. Na medida em que o egótico se afasta dos outros, ele se distancia do Ser.

Nos processos de maturação e de amadurecimento, e nos processos das diferentes gestações, *fatores estruturantes* irão se acumulando e alicerçando. Na epistemologia social irão se estruturando e alicerçando, por exemplo, algoritmos que, nos seus constructos, impactam conceitos, preconceitos, cosmovisões, lógicas, raciocínios, nem sempre saudáveis e que, por sua vez, passam a impactar a psicodinâmica e a sociodinâmica da convivência social, com seus movimentos de aproximação e/ou de afastamento, movimentos de inclusão social e/ou de exclusão social, movimentos de coesão social e/ou dispersão social, movimentos de acolhimento social e/ou de repulsa social. Impactam olhares e conexões. Os fatores estruturantes e os fatores coadjuvantes, presentes nos processos de maturação, presentes nas diferentes gestações da natureza humana, atuam determinantemente na epistemologia social dos indivíduos. Atuam no denominado homem como um ser social. Dito de outra forma, atuam na epistemologia, social e/ou antissocial, da convivência. Atuam na epifania social.

A própria complexidade da convivência social gera *efervescência epistemológica* – expressão usada por Maffesoli (2010, p. 23), que, por si só, demanda a necessidade de uma apropriada *morfogênese social*. Inclusive, Maffesoli (p. 22) admite a *saturação de um episteme*, em especial, quando se situa entre o fim de um mundo e o nascimento de outro. Ou, ainda acrescentaria o risco da *episteme*, na sua matriz, estar carregado de toxicidade social.

Kops (2014, p. 86) reconhece na *epistemologia social* a necessidade de uma apropriada *morfogênese social*: a *epistemologia social* compreende uma apropriada *morfogênese social*, ou seja, uma nova forma de aprender a conviver em sociedade respeitados os paradigmas contemporâneos de hospitalidade, diversidade e pluralismo cultural, solidariedade humana, da alteridade, do respeito mútuo, da dignidade humana, do protagonismo social, da democracia, sustentabilidade, ética e da responsabilidade social.

Kops (2014, p. 174) enfatiza a busca de uma nova *epistemologia social*: uma nova *epistemologia social* faz-se necessária; epistemologia social capaz de dar guarida ao aprender a conviver e de fomentar a atitude hospitaleira, nas relações humanas. A epistemologia social configura-se como uma morfogênese da aprendizagem social, e culmina no aprender a conviver.

Os fatores estruturantes e coadjuvantes, constitutivos e presentes na epistemologia social dos indivíduos, impactam os olhares e as conexões do ser humano nas suas vertentes social e/ou antissocial, quando na convivência social. Kops (2017, p. 14) enfatiza a importância da nominada epistemologia social: tudo começa pela denominada *epistemologia social*,

que, em uma interpretação simples, implica, cada vez mais, um processo permanente de aprendizagem social, ampliando a nossa capacidade de *viver juntos*, nos diferentes espaços sociais. Em outras palavras, em matéria de convivência social, somos eternos aprendizes.

Referendado na perspectiva de Fuller, Lamar (2002, p. 43) afirma que a “*epistemologia* tem que ter como um dos seus princípios o caráter social do conhecimento”.

A epistemologia trata da natureza, origem e validade do conhecimento de um fenômeno. No caso da *epistemologia social* e, em especial, da *epistemologia social da convivência social*, surgem questionamentos, tais como:

- Quais são os fatores constituintes da dimensão social do ser humano, capazes de impactar a vida cotidiana e a convivência social dos indivíduos, na sua linha de tempo, nos diferentes espaços sociais?
- Qual o papel da aprendizagem social nos processos de maturação e nos processos de gestação da dimensão social dos indivíduos, em especial, na psicodinâmica e na sociodinâmica da convivência social?
- Qual o papel do paradigma do construcionismo social, na perspectiva da convivência social?
- Qual o papel da sensibilidade social na formação e atuação dos indivíduos, quando na convivência social?
- Qual o papel da inteligência social na formação e atuação dos indivíduos, quando na convivência social?
- Qual o papel da alteridade na epistemologia social da convivência social?
- Qual o papel da civilidade na epistemologia social da convivência social? É possível falar em uma matriz civilizatória a ser construída e pactuada, capaz de referendar a convivência social e as relações humanas?
- São necessárias, eventualmente, matrizes civilizatórias circunstanciadas, pontuais e/ou genéricas, a serem construídas e validadas, para suprirem emergencialmente a convivência humana e as relações humanas, em razão de riscos de convivência, em face de um novo cenário que se delinea?
- É possível oxigenar os processos de convivência social e profissional?

Os questionamentos estão aí como figura de fundo, para simplificar e, até mesmo, complexar, nossa linha de reflexão temática. Kops (2014, p. 179) afirma: “A convivência humana requer uma nova epistemologia social capaz de redimensionar a qualidade das relações humanas, contribuindo para o fortalecimento do tecido social”.

A epistemologia do social da convivência social necessita enfrentar, no modo inteligente e racional, a complexidade do tecido social, na multidimensionalidade das vertentes plurais e singulares da referida convivência social. Morin (2000, p. 38) simplifica complexando: “Unidades complexas como o ser humano ou a sociedade, são multidimensionais: dessa forma, o ser humano é ao mesmo tempo biológico, psíquico, social, afetivo e racional”.

A questão alteridade na convivência social

A descoberta do outro é um dos princípios balizadores do *aprender a conviver*, ou seja, *aprender a viver juntos; aprender a viver com os outros* e é colocado como um pilar educacional-civilizatório para o século XXI proposto pela Unesco.

Quando imbricados numa convivência social, efetivamente, o que emerge entre o eu e os outros, ambos protagonistas presentes nessa interface social?

Eu – na plenitude da singularidade, outros – na plenitude da alteridade;

Eu – na plenitude da subjetividade, outros – na plenitude da intersubjetividade.

O fenômeno da vida é inconcluso e complexo, afirma D’Ambrosio (2002, p. 12). Identifica três elementos fundamentais para que a vida se realize, representada pelo que denomina de *triângulo da vida*: indivíduo, natureza, outro(s)/sociedade: os três componentes, o *indivíduo*, o *outro* e a *natureza*, são mutuamente essenciais. Vida significa a resolução desse triângulo indissolúvel. Nenhum dos três componentes tem qualquer significado sem os demais; reconhece (p. 16) que a *consciência*, característica da espécie humana, permite e possibilita a percepção dos acertos e equívocos desse encontro. Os *valores*, parametrados na dinâmica do triângulo da vida, determinam os acertos e equívocos relativos à sobrevivência e transcendência humanitária. Novos meios (p.17) surgem de sobrevivência e de transcendência fazem com que valores mudam. Mas alguns valores permanecem, cuja proposta, denomina de *ética da diversidade*:

- respeito pelo outro (diferente);
- solidariedade com o outro;
- cooperação como outro.

Para transitar entre o existente e o possível na convivência social, em que os sujeitos atuam como construtores de sua realidade, Kops (2014, p. 96), valendo-se do referencial de Schnitman (1999, p. 20), enfatiza a necessária premissa da *polifonia social*, como um marco processual capaz de brindar as diferenças; a diversidade de idiomas, de culturas, de experiências e a complexidade presente. Na linguagem de Schnitman (p. 25), à medida que se instala e se implanta a *polifonia social* como marco processual, emergem perspectivas na convivência social:

- perspectiva epistêmica;
- perspectiva dialógica;
- perspectiva argumental;
- perspectiva geradora;
- perspectiva de desempenho;
- perspectiva narrativa;
- perspectiva transformadora.

A *alteridade* manifesta-se mediante a denominada *polifonia social*. A premissa da *polifonia social*, uma vez presente no processo de convivência social, possibilita sensibilidade social para ouvir vozes, perceber olhares e estabelecer conexões plurais e singulares, provenientes da perspectiva do *outro*, manifesta em decorrência da alteridade endossada pelo pluralismo sociocultural. Castelli (2017) salienta a pluralidade de *olhares* e *conexões* na perspectiva da alteridade, impactando a hospitalidade.

Agostinho *et al.* (2002) denominam de “convivencialidade” como uma atitude de reconhecer o *outro* com quem nos relacionamos como um “legítimo outro”, em razão de sermos capazes de nos reconhecermos nesse outro. Admitem que a “convivencialidade” marque presença na convivência social.

No relacionamento “convivencial”, o *outro* é visto como um igual, estabelece-se um senso de respeito, abertura e cuidado. “Convivencialidade” é fazer-se presente ao *outro* em todos os sentidos que essa palavra comporta.

Gegax (2007, p. 67) coloca a empatia como um pré-requisito do cuidado social: meu dicionário define empatia como “forma de conhecimento de outrem, especialmente do eu social; tendência de sentir-se como se

estivesse na situação e nas circunstâncias experimentadas por outra pessoa”. A empatia é o pré-requisito do cuidado. As pessoas geralmente não verbalizam os sentimentos, os pensamentos e as experiências, de modo que precisamos desenvolver a empatia, a capacidade de compreender sem que nos digam. Para apreciar a situação da outra pessoa, precisamos penetrar em nossas próprias emoções e experiências.

Rogers e Kinget (1975, p.179) caracterizam a *empatia* como uma *sensibilidade alterocêntrica* e listam a *empatia* como uma noção relativa à fonte de conhecimento: a empatia ou a compreensão empática consiste na percepção correta do ponto de referência de outra pessoa, com as nuances subjetivas e os valores pessoais que lhe são inerentes. Perceber de maneira empática é perceber o mundo subjetivo do outro “como se” fôssemos essa pessoa – sem, contudo, jamais perder de vista que se trata de uma situação análoga, “como se”. A capacidade empática implica, pois, por exemplo, que se sinta a dor ou o prazer do outro *como* ele o sente, em que se perceba sua causa *como* ele a percebe (isto é, em se explicar os sentimentos ou as percepções do outro como ele os explica a si mesmo), sem jamais se esquecer de que estes exemplos estão relacionados às experiências e percepções de outra pessoa. Se esta última condição está ausente, ou deixa de atuar, não se tratará mais de empatia, mas de identificação.

A *empatia* é uma psicodinâmica e sociodinâmica que amplia o potencial na perspectiva da *alteridade*. Refletir o lugar do outro, insiste Silva (2020b), é pensar o “lugar da fala” de cada um. Pode ser também importante refletir sobre o “lugar do outro”, sentir-se no lugar de outro, experimentar.

A empatia é a antessala para o convívio fraterno. Ainda melhor quando acontece à medida que reconhecemos no outro a humanidade que nos define.

A *heterologia* coloca o conhecimento do outro em primeiro plano. A heterologia consagra a diferença. A heterologia, na tradução livre de Silva (2020a), é o conhecimento do outro. É o *saber do outro*. Aí começa o jogo:

- Conhecimento do outro ou sobre o outro?
- Saber do outro ou saber sobre o outro?
- Conhecimento ou reconhecimento? Aceitação ou tolerância? Quem tolera, aceita? Quem é o outro?

Ainda podemos ser humanidade? – é uma pergunta ampla de Silva (2020b). Na esteira da pergunta, lança questionamentos inquietantes na perspectiva da *alteridade* jogando com a possibilidade, ou não, da *dinâmica empática* no âmago do processo:

- Posso me colocar no lugar do outro sem reduzi-lo a mim?
- Posso sentir o que o outro sente?
- A empatia ainda faz sentido?
- Ou estou condenado a uma estranheza radical em relação a esse outro com quem convivo e a quem posso amar?
- O lugar de fala me encerra numa essência ou numa história, ou se abre para outros que estejam dispostos a compartilhá-lo?

A *alteridade* nos aporta, suporta e agrega valor na mutualidade das oportunidades da vida cotidiana, em razão da convivência social. Possibilita o alimentar-se e retroalimentar-se na construção e no desenvolvimento de nosso Eu, mediante:

- identidade reflexiva em definição;
- diálogos essenciais e indispensáveis entendimento e compreensão;
- *feedbacks* pontuais de retroalimentação;
- aprendizagens compartilhadas na mutualidade das interações;
- movimentos de ajuda e de aproximação na perspectiva aloccêntrica;
- estabelecimento de vínculos afetivos e laços sociais robustos e duradouros.

A alteridade atua na construção de uma reflexiva identidade social. Durkheim denominou de *homo duplex* (ser individual/ser social). A própria definição de identidade converge para uma dualidade, que Dubar (2005, p.135) as considera inseparáveis e, ao mesmo tempo, problemáticas:

- a identidade para si;
- a identidade para o outro.

Complementa Dubar (p. 135):

Inseparáveis, uma vez que a identidade para si é correlata ao Outro e ao seu reconhecimento: nunca sei quem sou a não ser no olhar do Outro. Problemáticas, dado que “a experiência do outro nunca é vivida diretamente pelo eu... de modo que contamos com nossas *comunicações* para nos informarmos sobre a identidade que o outro nos atribui... e, portanto, para nos forjarmos uma identidade para nós mesmos” (LAING, p. 29). Ora, todas as nossas comunicações com os outros são marcadas pela incerteza: posso

tentar me colocar no lugar dos outros, tentar adivinhar o que pensam de mim, até mesmo imaginar o que eles acham que eu penso deles, etc. Não posso estar na pele deles. *Eu* nunca posso ter certeza de que minha identidade para mim mesmo coincide com minha identidade para o *Outro*. A identidade nunca é dada, ela sempre é construída e deverá ser (re)construída em uma incerteza maior ou menor e mais ou menos duradoura.

Na construção da *identidade para si*, Rogers e Kinget (1975, p. 164) distinguem noções conexas relativas ao *eu*:

- *experiência de si* – abrange todos os fatos e acontecimentos do campo fenomenológico que o indivíduo reconhece, como estando relacionados com o “eu”;
- *o eu. Ideia ou imagem do eu (ou de si)* – configuração experiencial composta de percepções relativas ao eu, as relações do eu com o outro, com o meio e com a vida, em geral, assim como os valores que o indivíduo atribui a estas diversas percepções. Esta configuração se encontra num estado de fluxo contínuo, isto é, muda constantemente, ainda que seja sempre organizada e coerente. Outra característica ... é *disponível* à consciência – ainda que não seja necessariamente consciente ou plenamente consciente;
- *eu-ideal* – conjunto de características que o indivíduo desejaria poder reclamar como descritivas de si mesmo.

A busca da compreensão da *identidade do* outro também converge para a dualidade eu-outro.

Maffesoli (2003, p. 30) resgata uma expressão de Giddens – “*co-presença*” na *alteridade* – sob suas diversas modulações: *co-presença* na intensidade variável, mas que integra a globalidade do ser, e não mais isso ou aquilo de suas partes ou características.

Isso (p. 30) nos obriga a considerar o indivíduo na sua globalidade, em seu contexto: é dizer que não o rege unicamente a razão, como ocorreu na modernidade, mas que o movem, igualmente, sentimentos, afetos, humores, todas as dimensões não racionais do mundo dado.

No *egrégora*, um laço social, na percepção de Maffesoli (2003, p. 32) não repousa somente na razão: a “*liga do mundo*” estaria, então, em uma força impessoal, em um fluxo vital, do qual cada um, cada coisa, participa, em uma misteriosa correspondência atrativa.

Querendo ou não, prossegue Maffesoli (p. 32), cada um faz parte, essencialmente, de um conjunto que o constitui pelo que é: em resumo, não existimos senão porque o outro, meu próximo, ou o Outro, o social, me dá existência. Sou Fulano porque o outro me reconhece como tal.

Na perspectiva de Maffesoli (2019), valendo-se da figura do mosaico, para configurar a coesão social, sustenta a ideia de que é a alteridade que nos enriquece é o outro que me cria. A alteridade é, então, causa e efeito da pessoa humana (p. 69). É a alteridade, ou seja, a diferença, que me enriquece. Mais uma vez a figura do mosaico como coesão do diverso é particularmente instrutiva (p. 84).

No dizer de Zanella (2005, p. 99), referendada nos aportes teóricos de Vygotsky, a especificidade humana decorre da dupla relação que se estabelece com a realidade: via atividade, o ser humano se apropria da cultura e, concomitantemente, nela se objetiva, constituindo-se assim como sujeito. Desse modo, a dimensão singular é inexoravelmente constituída e constituidora do social, o que pode ser tematizado como alteridade, como a dimensão de um outro ou das relações com outros.

Referendada em Vygotsky, Zanella (2005, p. 10) admite que o encontro com o outro, ou com um outro, pode promover tanto a *heterogênese* quanto a *homogênese*, posto que é uma constante em toda e qualquer atividade humana: não há essência, não há *a priori*. Por sua vez, cada pessoa concreta descola aspectos da realidade, a partir do que significa como relevante, do que a emociona e mobiliza, constituindo assim modos de ser que são ao mesmo tempo sociais e singulares.

Infere-se, portanto, a *alteridade* como processo em construção e em mutação, sem a aceitação do outro na convivência, ressalta Maturana (1998, p. 24), não há *fenômeno social*. Na perspectiva da aceitação do outro, enfatiza (p. 23) que o amor é a emoção que funda o social: o amor é a emoção que constitui o domínio de condutas, nas quais se dá a operacionalidade da aceitação do outro como legítimo outro na convivência, e é esse modo de convivência que conotamos quando falamos do social.

O vínculo afetivo, mediante a emoção do amor, legitima a alteridade do outro como um fenômeno social de aceitação irrestrita e de acolhimento.

Neves (2017, p. 65) acrescenta e inaugura *uma abordagem ética para a alteridade*, apresentando a nova lógica da ação que, denomina por *alterlogia* ou *lógica do outro enquanto outro*, com implicações para as relações humanas. Referendada em Lévinas (1971, 1972, 1982) e Ricoeur (1971, 1972, 1982, 1990), na senda da *alterlogia*, postula: “A alterlogia, consiste numa nova coerência do nosso pensamento e, sobretudo, da

nossa ação”. Fundamentada e estruturada a partir da afirmação da presença originária, constante e indelével do outro e, ainda, integrada e constituinte do eu. Este postulado comporta dois requisitos fundamentais a ter presente:

- o descentramento do eu na sua relação com o outro; e
- o respeito pelo outro na sua afirmação em si.

Uma ética do outro, na assunção da alteridade e no compromisso com a reciprocidade, na interpretação de Neves (2017, p. 65), vai exigir uma dupla inversão na atual relação entre direitos e deveres, constituindo-se em uma inversão exigente, difícil, se não mesmo de impossível concretização nas nossas sociedades consentâneas, os deveres incumbem na justa proporção dos poderes de que se usufrui e os direitos assistem na justa proporção das carências de que se sofre.

Roxo (2020) percebe um rasgo moral e ético, no tecido social, sempre que ocorre a dificuldade de cuidar uns dos outros, de respeitar e valorizar o outro em sua diferença. Sustenta a emergência de uma *consciência ética*, bem como da *ética da alteridade*: somos diferentes. A diferença é um princípio que constitui a identidade pessoal e social. O autorreconhecimento e o reconhecimento do outro só é possível, quando os indivíduos se veem como diferentes, ou seja, como o outro de si.

Contudo, a presença, o estar diante do outro é uma interposição ética intransponível. O outro que sou e você é mediado pela proximidade, pelo rosto, pelo olhar, pelo corpo, pelo outro enquanto diferença. Essa perspectiva ética foi desenvolvida por Lévinas e Buber e nos interpela ao vínculo de responsabilidade de uns com os outros.

A *alteridade* surpreende, portanto, pelas diferenças sociais demandando e instigando dimensionamentos em uso nas relações humanas, vale citar:

- a) sensibilidade social;
- b) epifania de outrem;
- c) inteligência social;
- d) emotividade social;
- e) civilidade social;
- f) educação social;
- g) competência social.

A noção de interculturalidade necessita ser apropriada nas práticas cotidianas, extirpando as diferentes formas de preconceitos; porém, no

dizer de Molar (s/d., p. 1.493), sem que seja um “favor” a compreensão do outro e de suas múltiplas identidades.

Gergen (1999, p. 29) admite que para cada realidade há *alteridade*. Para tanto, vale-se de estrofe de uma música dos Beatles, como metáfora, para *explicar a alteridade*: “Eu vejo da minha forma. Você vê de sua forma... Podemos chegar a um consenso. Podemos chegar a um consenso...”

Gergen (1999) enfatiza o *diálogo transformador* e seu vocabulário, como uma saída capaz de minimizar sensação de *alteridade*. Um diálogo que culminaria no que denomina de “mutualidade do discurso”. Um diálogo transformador assim caracterizado:

- diálogo sedimentado, convencional, nascente;
- diálogo sinérgico, catalítico, novo.

A *linguagem empática* detém o potencial de pontuar pontos que são comuns ao outro, para ter um mínimo de diálogo.

Bauman (2001, p.123) reconhece que a capacidade de conviver com a diferença não é fácil de adquirir. Admite que é uma capacidade que exige estudo e exercício. Exige, também, de certa forma, o que Lévinas (*apud* MANZI, 2011, p. 1.165) chama de *epifania de outrem*. Epifania como uma súbita sensação de compreensão do significado do outro. Celso Viáfara, cancionista brasileiro, tem uma canção intitulada “Que nem a gente”, na qual admite que todo mundo é meio assim que nem a gente. Tudo igual, mas muito diferente.

Os nossos protocolos de análise, comenta Maffesoli (2010b, p. 292), estão habituados a colocar os problemas em termos dicotômicos:

- verdadeiro/falso;
- bem/mal;
- autêntico/inautêntico;
- sério/frívolo.

Outro protocolo, na ótica de Maffesoli (p. 292), é de origem *estética*, resumida pela noção de *Einfühlung* que se difrata em todos os canais da vida corrente: *Einfühlung*, que se pode traduzir por empatia, descreve bem, de um lado, a projeção do eu em direção a um objeto exterior e, de outro lado, a confusão que se estabelece entre sujeitos, comunicando num mesmo objeto.

Reconhece que o processo de *identificação* (p. 286), o conceito de *efervescência*, essa *pulsão de se identificar* entra em ação por um

poder idealizado de atração (p. 288): as figuras idealizadas suscitam um mecanismo de atração, uma estética, tendo uma função ética, a fascinação que elas exercem como uma fonte luminosa suscita o que se chama laço social, bem incompreensível sem isso.

Maffesoli (2010b, p. 46) sinaliza a busca por outra lógica do *estar-junto*. Ou seja, a *categoria do tátil* favorece o que está próximo (*proxemia*), o cotidiano, o concreto:

É nesse sentido que se pode compreender a estética, é nesse sentido que se pode ligar a estética à preocupação com o *presente*, que tende a prevalecer hoje em dia. Admite (p. 46) que o *paradigma estético* tem o poder de “religação”:

Eis qual poderia ser a hipótese central da minha proposta: o paradigma estético é o ângulo de ataque que permite justificar toda uma constelação de ações, de sentimentos, de ambientes específicos do espírito do tempo pós-moderno. Tudo que se liga ao presenteísmo, no sentido da oportunidade, tudo que remete à banalidade e à força agregativa, numa palavra, à ênfase do *carpe diem*, hoje remanescente, encontra na matriz estética um lugar de eleição.

A dimensão alteridade passa por processos educacionais e formação de atitudes. Concorre, no dizer de Habowski *et al.* (2018, p. 179, para a denominada *ética da alteridade*, com a qual, valendo-se da linguagem, possibilita a interação com o *outro*, para alcançar a emancipação coletiva.

A ética da alteridade é um desafio para uma sociedade que uniformiza os processos de ensino e desvaloriza o ser em uma relação de supremacia do *eu* frente do *alter*. A esfera educacional é propícia ao desenvolvimento de uma ética da alteridade, pois tem por princípio o diálogo e o respeito ao outro, como compromisso de abertura a uma comunidade de racionalidades plurais. Na ótica educativa, o ambiente escolar é um lugar de encontro com o outro para a construção de novas aprendizagens interativas, tendo a possibilidade de promover a ética da alteridade, num espaço de diálogo e escuta sensível. A formação educativa amplia a visão de mundo e humaniza as relações, cujo enfoque é pensar as inter-relações, as experiências, as singularidades, as imperfeições e os inacabamentos, esclarecendo posições dogmáticas e compartilhando o respeito e o reconhecimento humanos.

A dimensão socialização na convivência social

O *construcionismo social* apresenta-se como uma abordagem capaz de *qualificar as relações sociais*, mediante o papel protagonista dos atores, quando na interação da convivência social. A *dimensão socialização* dos sujeitos, enquanto atores protagonistas das relações sociais, está imbricada no *paradigma do construcionismo social*. A perspectiva *construcionista social*, de acordo com Schnitman (1999, p. 24), admite que os atores, quando na convivência social, adotem uma postura protagonista de criar, manter, negociar e transformar as realidades sociais. Todavia, a *dimensão socialização* é imprescindível para que a abordagem construcionista marque presença e qualifique as relações sociais, quando na convivência social.

Na gestação e maturação do ser humano para o social, caracterizado aqui como um parto sociológico e civilizatório, vale destacar dois processos altamente significativos dentro de uma abordagem de aprendizagem social:

- a socialização primária;
- a socialização secundária.

A aprendizagem social acontece, no cotidiano dos indivíduos, em tempos e movimentos por vezes aprazados, previstos e agendados; por vezes eventuais, espontâneos e informais, ou planejados, de modo formal e intencional, quanto ao seu propósito.

Há um tecido social permanentemente em construção, e formação, na vida de cada indivíduo. Como afirma Kops (2014, p. 18), ninguém nasce pronto para a convivência social. Cotejando oportunidades e privilégios e/ou a falta deles é que se alinham e costuram os tecidos sociais, por sua vez, a vida cotidiana oportuniza e privilegia, ou não, espaços sociais e oportunidades de formação e educação social ao indivíduo, a partir de processos de socialização primária e socialização secundária, na perspectiva de ampliar a consciência de si e a consciência social, bem como tornar mais abrangentes o potencial e os recursos de autoria, na tecedura e urdidura do tecido social.

O tecido social, na sua construção e formatação, no jogo da vida, possibilitará aos indivíduos o estabelecimento de vínculos humanos e não vínculos na convivência social. O processo formativo (2014, p. 55) tem um papel importante para tanto:

O processo formativo acontece, predominantemente, em espaços sociais tradicionalmente constituídos, vale citar o lar e a escola. Preliminarmente, é no lar e na escola que se aprende a alinhar esses fios sutis de natureza comunicativa, fase formativa de socialização primária

e de socialização secundária, responsável pela construção de um tecido social sadio, capaz de assegurar a necessária coesão social e de propiciar hospitalidade genuína na convivência social.

Berger e Berger (1988, p. 213) fazem a distinção entre as referidas tipologias de socialização: “A socialização primária é o processo por meio do qual a criança se torna um membro participante da sociedade; a socialização secundária compreende todos os processos posteriores, por meio dos quais o indivíduo é introduzido *num* mundo social específico”.

Nas organizações, também os gestores se valem da *socialização secundária* com vistas a assegurar uma cultura organizacional robusta e capaz de impactar a convivência social, a atuação e as interfaces de seus colaboradores. Kops (2019, p. 247), referendado em Ferreira e Assmar (2018), cita que, para tanto, nas empresas a aprendizagem da cultura organizacional se dá por meio dos processos de socialização, que têm lugar no ambiente de trabalho, com o intuito de ensinar, principalmente, aos novos membros como proceder e lidar em tal contexto. Nessa perspectiva, conforme Laloux (2017, p. 328), na vida cotidiana das organizações enfatizam-se:

- valores claros traduzidos em regras explícitas de comportamentos (in)aceitáveis para se promover um ambiente seguro;
- práticas para cultivar discussões sobre valores e regras básicas.

Argyle (1976, p. 30) reconhece que as estruturas sociais, em grande parte de forma programada, influenciam a interação social humana e, em decorrência, a convivência social:

Padrões de interação foram produzidos por antigos membros da sociedade, corporificados em regras e normas culturais e são ensinados aos mais jovens. Cada uma dessas regras ou modelos foi mantida por ter sido considerada um modo útil de manipular situações, e as regras podem tomar formas bastante diferentes em culturas diferentes.

Inclusive, o indivíduo pode valer-se de um recurso denominado por Krech *et al.* (1975, p. 301) de *socialização antecipatória*:

Que é a aceitação pelo indivíduo das crenças, dos valores e das normas de um grupo de com *status* mais elevado ou mais baixo, ao qual deseja pertencer, mas que ainda não participa. A socialização antecipatória é um indicativo de que a convivência social é uma questão vital para os indivíduos; é o propósito de se dar bem num referido espaço social.

A *socialização antecipatória secundária* como ferramenta, também, pode ser usada pelas empresas, na gestão de pessoas, especialmente quando necessita preparar colaboradores para novos cargos e/ou novas funções, mediante a utilização de treinamentos e/ou o desenvolvimento de competências profissionais e/ou de cidadania pertinentes, face a uma perspectiva antecipatória de perfil desejado e de cenário vislumbrado.

Assmann e Mo Sung (2000, p. 226) reconhecem que o ser humano é social no sentido de que tem potencial para transformar-se em ser convivencial, se as circunstâncias da sua vida propiciarem essa conversão em ser social. Admitem ainda (p. 227) uma potencialidade aberta à aprendizagem da socialidade: requer-se para isso um verdadeiro desenvolvimento, um crescimento comunicativo para a socialidade. Sem processos de socialização, somos socialmente incompetentes e relacionalmente inviáveis. E é no cerne desta questão crucial da nossa habilitação para a convivência, que se corre o risco do *desencontro* entre a competência para *sobreviver* e a competência para *conviver* socialmente.

A socialização é um processo em construção das identidades sociais e profissionais, inerente à linha de tempo do sujeito, na perspectiva de apropriação dos saberes e fazeres, necessários para a convivência, nos diferentes espaços sociais. Dubar (2005, p. 14), reconhecendo o processo em construção das identidades sociais e profissionais, acrescenta: conseqüentemente, a socialização pode ser definida como processo descontínuo de construção individual e coletiva de condutas sociais que inclui três aspectos complementares:

- o aspecto cognitivo, que representa a estrutura da conduta e se traduz em **regras**;
- o aspecto afetivo, que representa a energética da conduta e se exprime em **valores**;
- o aspecto expressivo (ou “conativo”), que representa os significantes da conduta e se simboliza em **signos**.

Mesmo que seja de modo descontínuo, a socialização, como processo, traz inerente:

- o processo de construção das identidades sociais;
- o processo de construção das identidades profissionais.

A aprendizagem social profícua e pertinente, decorrente dos diferentes processos de socialização dos indivíduos para a convivência social,

possibilita aos sujeitos praticar, nas relações sociais e na convivência, o modelo “construcionista” de convivência social.

No *modelo construcionista*, de acordo com Schailor (1999, p. 72), o processo de comunicação caracteriza-se pela possibilidade de transformação ou de redefinição de significados, e de ação, quando na convivência social, pelo protagonismo dos atores, que avança para alternativas, tais como:

- delegar poderes (capacidade de cada indivíduo identificar suas preocupações, de avaliar suas opções e de tomar decisões cientes);
- reconhecer (habilidade de cada indivíduo de entender os outros, de respeitá-los e de demonstrar preocupação por eles);
- conscientizar (habilidade de cada indivíduo de aumentar o escopo de sua compreensão ao descobrir novas informações);
- fazer novas conexões e desenvolver formas de perceber e de trabalhar com sua situação).

A *larga iniciação* – expressão de Maffesoli (2003, p. 34) – é um processo de socialização que acompanha o indivíduo a vida toda:

A larga iniciação que é toda a existência humana consiste, no fim das contas, em encontrar um equilíbrio entre um caráter – pensemos em sua etimologia: marca – e as necessidades com as quais esse caráter é confrontado. É para alcançar esse equilíbrio que, nos períodos trágicos, o arquétipo pode ter sua utilidade.

É na vida cotidiana, no dizer de Maffesoli (2003, p. 54), que se vivencia naturalmente essa iniciação. Todas as situações da vida cotidiana são, assim, formas de iniciação naturalmente vividas. Os lugares e os jogos da infância, o cenário das primeiras emoções, a aprendizagem das maneiras de pensar, a interiorização das posturas corporais, a integração das formas linguísticas e, sobretudo, todas as comunicações não verbais que, por sedimentações sucessivas, estruturam a solidariedade orgânica, sem a qual não há sociedade possível.

Na apologia da socialização, Maffesoli (2010b, p.33) justifica: o fato de experimentar junto algo é fator de socialização.

O desafio da *ressocialização* também é necessário em razão de:

- mudanças sociais e culturais;
- *efervescência vitalista*, que se esboça contemporaneamente (MAFFESOLI, 2010b, p.15);

- mutações paradigmáticas na psicodinâmica e sociodinâmica individual e coletiva;
- *feedbacks* de realimentação;
- necessidade de um *aggiornamento social* nas dimensões de sensibilidade social, inteligência social, emocionalidade social, tecnologia social, convivência social civilizatória;
- interdependência mútua (D'AMBROSIO, 2002) na tríade indivíduo/outro/natureza, caracterizada como triângulo da vida.

Quocientes de desenvolvimento presentes na convivência social

Quando em convivência social, o indivíduo entra em cena e se faz presente, multifacetado, como um ser global e sistêmico. Na condição de sujeito protagonista de uma convivência social, marca presença com suas dimensões biológica, psicológica, social, cognitiva, profissional, espiritual. Esse sujeito globalizado e sistêmico se explicita, e se manifesta tanto no *modus operandi* como mediante sua cosmovisão (visão de mundo), ao impactar a “convivencialidade”, facilitar e/ou complicar o próprio processo de convivência social. Uma visão de mundo, que, no dizer de Phipps (2014, p. 164), é uma coleção de valores, crenças e acordos compartilhados.

A convivência social se estabelece mediante *pontos de contato* – denominados por Conant e Norgaard (2012) de *Touch Points* –, que criam conexões poderosas a cada momento:

Cada ponto de contato é impulsionado com possibilidades. Cada um pode criar – ou romper – um relacionamento. Mesmo uma rápida interação pode mudar o que as pessoas acham de si mesmas, de seus líderes e de seu futuro. Para tanto, recomendam a tríade do ponto de contato: a) escute atentamente; b) enquadre o assunto; c) antecipe os objetivos.

Cada ponto, no dizer de Helena Junior (1994, p. 51) tem significado absoluto para a força de toda a teia. Quando em convivência social, entra em cena, não apenas a epistemologia do social, mas, também, o potencial e os quocientes de desenvolvimento do indivíduo relativos ao perfil social, à performance social, ao *start* atual, fatores presentes sempre que alguém entra num processo de estar junto, de interação social, de vivência e “convivencialidade” com outrem. Esse outro genérico e/ou esse outro específico e personalizado. *Start* atual de “convivencialidade”, traduzido, ou não, em expertise e competências individuais. Alguns quocientes

de desenvolvimento necessários e importantes, sempre que se esteja protagonizando uma convivência social, vale ressaltar:

- QDSS – Quociente de Desenvolvimento de Sensibilidade Social;
- QDIS – Quociente de Desenvolvimento de Inteligência Social;
- QDES – Quociente de Desenvolvimento Emocional Social;
- QDCS – Quociente de Desenvolvimento de Civilidade Social;
- QDIE – Quociente de Desenvolvimento de Inteligência Espiritual;
- QDHS – Quociente de Desenvolvimento da Hospitalidade Social.

O quociente de desenvolvimento – ferramenta capaz de traduzir o *start* atual na dimensão do social, numa especificidade mais aguda – vale-se de métricas, de escalas, de indicativos, de indicadores, de evidências, de referenciais capazes de apurar os graus de expertise e de competências específicas, e entra em cena, sempre que protagonizamos alguma convivência social. Trata-se de algumas medidas e escalas do comportamento humano (quociente de desenvolvimento), relativas a diferentes dimensões que afetam a convivência social.

Por sua vez, os índices apurados, e que traduzem os diferentes quocientes de desenvolvimento relativos à convivência social, podem configurar escalas extremadas. Vale ressaltar o denominado *borderline*, caracterizado por linhas extremadas capazes de apontar na direção do *borderline down* (índice e limite extremado de baixo desenvolvimento) ou, no outro extremo, o *borderline to the top* (índice e limite extremado de alto desenvolvimento).

A dimensão *sensibilidade social* presente na convivência social

A *sensibilidade social* é um dos pilares constituinte, presente na epistemologia social da convivência social. Conforme Kops (2017, p. 14), a *sensibilidade social* traz, intrínseco, o potencial de ampliar, ou não, a possibilidade de convergências e de aproximações nas dinâmicas e sociodinâmicas da convivência social. Tudo irá depender dos índices fatoriais e das escalas do quociente de desenvolvimento da *sensibilidade social*:

- quando *borderline down* aponta para a insensibilidade e o embotamento social (o que dificultará acentuadamente a convivência social);
- quando *borderline to the top* aponta para altas competências de *sensibilidade social* (o que facilitará sabida e sabiamente a convivência social).

A sensibilidade social, no dizer de Kops (2017, p. 15), afeta e impacta positivamente os olhares e as conexões quando na convivência social: “Os olhares, quer singulares, quer plurais, quando numa vertente de alta sensibilidade social, permitem descobertas, deslumbramentos, encantamentos, êxtases. Isso ocorre tanto nas interfaces sociais quanto na leitura de cenários e contextos”.

Infere-se que a convivência social, na sua prática e vivência, necessita de olhares com altos graus de sensibilidade social. Porém, a sensibilidade social necessita ser pedagogicamente educada, pois não somos processos prontos e é no jogo da vida que se faz necessário refinar nossos olhares em um *modus operandi* com alta sensibilidade social: educar-se para a sensibilidade social desperta para outros olhares na leitura da realidade, na qual o outro tem presença constante.

Faz-se necessário refinar e *oxigenar a sensibilidade social*, mediante processos de *sensibilização*, questionando, permanentemente, a respeito de:

- O que nos sensibiliza, quando na convivência social?
- O que deixou de nos sensibilizar, quando na convivência social?
- O que, em princípio, caberia nos sensibilizar, quando na convivência social?
- Qual é o grau do quociente de desenvolvimento de sensibilidade social que impacta a convivência social?
- Quais sensibilidades sociais tóxicas impactam, negativamente, a convivência social?
- Quais sensibilidades sociais saudáveis impactam, positivamente, a convivência social?

O *risco da toxicidade da sensibilidade* marca presença por caminhos diversos. Uma delas é a epifania mercadológica que, mediante a publicidade e a “mimetização”, vai, inconscientemente, implantando no subconsciente seus algoritmos capazes de dominar nossos olhares e estabelecer matrizes tóxicas de sensibilização.

O processo de sensibilização, bem como a matriz social de sensibilização, que rege os olhares de leitura da realidade e, ainda, o quociente de desenvolvimento da sensibilidade social em uso regem o olhar da alteridade nos processos de convivência social; passam a ser pilares constituintes e determinantes, que qualificam e/ou maculam a própria convivência social.

O embotamento social caracteriza-se pela perda da capacidade de sensibilizar-se por algo, por alguém, por outrem, pela alteridade, pela vida social e pela importância da convivência social. Perda do encantamento social.

Daí, a necessidade e a importância da educação para a sensibilidade social. A sensibilidade social necessita ser educada. Não é uma pedagogia fácil de ser praticada, porém, é uma *pedagogia* que exige competências e metodologias apropriadas. Faz-se necessário rever:

- se é uma *pedagogia midiática* de mercado que nos sensibiliza com sua epifania;
- se é uma *pedagogia enviesada* que nos sensibiliza para o social;
- se é uma *pedagogia da conveniência* que nos sensibiliza;
- se é uma *pedagogia humana singular e plural*, que nos sensibiliza.

Isso nos remete ao título do livro de Morin: *A cabeça bem-feita* (2000). O que nos faz voltar a indagações básicas:

- O que nos sensibiliza para a convivência social?
- Quem nos sensibiliza para a convivência social?
- Qual a *matriz em uso* traduzida no quociente de desenvolvimento da sensibilidade social, quando praticamos a convivência social?

A psicologia e a pedagogia alcançam metodologias denominadas laboratórios e/ou oficinas de *sensitivity training*, visando aumentar a sensibilidade social, de acordo com Souza (1975, p. 3), na perspectiva de maior acuidade em perceber as diferenças individuais, as necessidades psicológicas, os sinais de frustração, bem como processos de sensibilização, com vistas à maior acuidade em perceber. A *empatia*, como recurso psicológico de colocar-se no lugar do outro, potencializa e amplia a capacidade de sensibilização social, e acuidade de percepção; auxilia na dinâmica e sociodinâmica da convivência social. Nesse sentido, Moscovici (1965, p. XII) acrescenta e admite (p. 17) que habilidades essenciais nas relações humanas são adquiridas, isto é, se ninguém nasce sabendo viver com os outros, então é possível ensinar (e conseqüentemente aprender) padrões mais adequados de relacionamento social:

A sensibilidade social consiste na capacidade de perceber como os outros pensam, sentem e tentam agir, concomitantemente à própria ação. Esta capacidade de percepção, por sua vez,

permite ao indivíduo adquirir formas mais adequadas de reação em situações interpessoais, determinando maior flexibilidade no comportamento, tão necessária à vida e ao trabalho em grupo.

Rogers e Kinget (1975, p. 111) utilizam a expressão *sensibilidade alterocêntrica*, como uma sensibilidade mais apurada, caracterizada, que se traduz na empatia e capacidade empática.

Covey (1989, p. 320) utilizou a expressão *afinar os instrumentos*, no sentido de aprimorar os recursos e as competências necessárias para maior eficácia nas interações humanas. Portanto, a sensibilidade social, enquanto instrumental indispensável na convivência humana, necessita ser afinada permanentemente, ampliando seu quociente de desenvolvimento.

O *sensível*, admite Maffesoli (2010b, p. 62), pode ser fator de conhecimento; inclusive, admite a hipótese (p. 72) de que a *sensibilidade coletiva* é, de certo modo, o lençol freático de toda a vida social.

O Quociente de Desenvolvimento de Sensibilidade Social (QDSS) como métrica, contempla vários fatores relativos à sensibilidade social, quando na convivência social; é um instrumento capaz de traduzir o *start* atual do indivíduo, no que tange aos aspectos de desenvolvimento de sensibilidade social, com variações que vão desde um *borderline down* (baixo desenvolvimento) até um *borderline to the top* (alto desenvolvimento).

A dimensão *emocional* presente na convivência social

A dimensão emocional marca presença tanto na psicodinâmica como na sociodinâmica de toda convivência social. O que altera é o percentual correspondente ao quociente de emotividade aplicado em cada umas das dinâmicas. O emocional social não nasce pronto. O emocional social necessita também ser educado. O emocional tem uma importância significativa em nós, como seres humanos, na convivência social. Restrepo (1998, p. 49) é enfático ao afirmar que, sem *matriz afetiva*, o cérebro não pode alcançar seus mais altos picos na aventura do conhecimento, e salienta (p.18): “O que nos caracteriza e diferencia da inteligência artificial é a capacidade de emocionar-nos, de reconstruir o mundo e o conhecimento, a partir dos laços afetivos que nos impactam”.

As emoções guiam o fluir do comportamento humano e lhe dão seu caráter de ação, afirma Maturana e Rezepka (2000, p. 20). Na vida cotidiana é possível distinguir diferentes *emoções*, presentes e manifestas nas várias *ações*, de acordo com os diferentes *domínios* das referidas *ações*. Maturana (2001, p. 129) assim caracteriza: as emoções são disposições corporais

dinâmicas que especificam os domínios de ações, nos quais os animais, em geral, e nós seres humanos, em particular, operamos num instante.

Advoga Maturana (1998, p. 66) a importância do que denomina de *emoção recorrente* e considera o *amor* um espaço de interações recorrentes, que se amplia e pode estabilizar-se como tal: “É por isto que o amor constitui um espaço de interações recorrentes, no qual se abre um espaço de convivência em que podem ser dadas as coordenações de conduta de coordenações consensuais de conduta, que constituem a linguagem, que funda o humano”.

Preconiza, então, *espaços de convivências*, nos quais a dimensão afetiva, conjugada com outras dimensões (cognitiva, social, cultural, espiritual, hospitaleira), possa gerar: *coordenações de conduta de coordenações consensuais de conduta*. Kops (2014, p. 76), analogicamente, denomina essas coordenações consensuais de conduta, de *contrato psicológico* (pacto ou acordo firmado ente as partes, que traduz a vontade política e as expectativas de praticar uma agenda consensual e clarificada, na busca de resultados desejados).

Integrar o *sensível* na análise do social é uma prova de lucidez, confere Maffesoli (2010b, p. 63):

De fato, há momentos em que, por uma espécie de “impulso” da base, percebe-se que a sociedade não é apenas um sistema mecânico de relações econômico-políticas, ou sociais, mas um conjunto de relações interativas, feito de afetos, emoções, sensações que constituem, *stricto sensu*, o corpo social.

Dois polos psicológicos, com dinâmicas inversas, facilmente entram em estado de prontidão em situações de convivência social: por um lado o *egoísmo* na sua perspectiva egocêntrica e, por outro lado, a *empatia* decorrente da perspectiva alocêntrica. Marshall (2020) salienta a importância de ações coletivas com o primado da *empatia*, como dimensão emocional: “A sobrevivência da humanidade é fruto de sua ação coletiva em sociedade, com o difícil primado da empatia sobre o egoísmo, por meio de lutas e ações políticas”.

Maturana entende (1998, p. 66) que se esta *emoção recorrente* não marca presença, não há histórias de interações recorrentes, mas somente encontros casuais e separações e reconhece a existência de duas *emoções pré-verbais*:

A rejeição e o amor. A rejeição constitui o espaço de condutas que negam o outro como legítimo outro na convivência; o amor constitui o espaço de condutas, que aceitam o outro como um legítimo outro na convivência. A rejeição e o amor, no entanto, não são opostos, porque a ausência de um não leva ao outro, e ambos têm como seu oposto a indiferença. Rejeição e amor, no entanto, são opostos em suas consequências, no âmbito da convivência: a rejeição a nega e o amor a constitui. A rejeição constitui um espaço de interações recorrentes que culmina com a separação.

O amor, na condição de emoção pré-verbal, é constituinte de interações recorrentes e abre espaço para a convivência social. A emoção fundamental, reconhece Maturana (1998, p. 23), que torna possível a história da humanização é o amor. O amor é a emoção que constitui o domínio de ações em que nossas ações recorrentes com o outro fazem do outro um legítimo outro na convivência, mas cuidado com a *rejeição* e a *indiferença*.

Para evitar a rejeição e a indiferença na convivência social, Gottman e DeClaire (2003, p.13) enfatizam a importância de formar *vínculos afetivos*. Para tanto, sugerem a utilização de recursos psicossociais que denominam (p. 50) de *deixas emocionais*:

As deixas emocionais se apresentam em variedade de estilos – algumas fáceis de perceber e interpretar, outras praticamente indecifráveis. As deixas podem ser verbais ou não verbais. Elas podem ser intensamente físicas ou podem ser totalmente intelectuais; podem ser sexuais ou não sexuais; podem ser intensas ou brandas, engraçadas ou extremamente sérias. As deixas podem incluir perguntas, declarações ou comentários, cujo conteúdo pode envolver pensamentos, sentimentos, observações, opiniões, convites.

Gottman e DeClaire (2003, p. 64) classificam três maneiras de responder às deixas emocionais:

- *respostas que se voltam para a deixa*: a) respostas quase passivas; b) respostas tranquilas; c) respostas atenciosas; d) respostas dinâmicas;
- *respostas que se afastam da deixa*: a) respostas abstraídas; b) respostas que envolvem desconsideração; c) respostas que interrompem as deixas;

- *respostas que se voltam contra a deixa*: a) respostas insolentes; b) respostas agressivas; c) respostas contraditórias; d) respostas críticas; e) respostas defensivas.

Deduz-se, então, que existem:

- deixas emocionais com poder de gerar vínculos afetivos e agregar valor na convivência social;
- deixas emocionais com poder de não gerar vínculos afetivos e de comprometer a convivência social;
- respostas às deixas emocionais com poder de gerar vínculos afetivos e agregar valor na convivência social;
- respostas às deixas emocionais com poder de não gerar vínculos afetivos e de comprometer a convivência social.

Ressalta-se, também, o papel da *memória afetiva* que permanece atuando durante e na pós-convivência social, de forma positiva ou negativa, dependendo da natureza e qualidade das *deixas emocionais* e dos *vínculos e/ou não vínculos afetivos*. As *emoções saudáveis* têm o potencial de gerar *momentos mágicos e instantes eternos*. É possível, inclusive, valer-se de uma *conta bancária emocional* – metáfora usada por Covey (1989, p. 216), ao ressaltar a importância de pequenas práticas emocionais creditícias:

- compreender o indivíduo;
- prestar atenção nas pequenas coisas;
- honrar os compromissos;
- esclarecer as expectativas;
- demonstrar integridade pessoal;
- pedir desculpas sinceras.

Restrepo (1989, p. 79) faz a apologia de uma *matriz afetiva* na qual prevaleça a *ternura* e o *amor*, quando numa conjugação das interfaces necessárias no cotidiano das convivências sociais: a ternura é, ao mesmo tempo, a disposição à carícia, a rejeição visceral à violência.

A importância de uma *matriz afetiva*, na subjetividade do ser humano, transparece na observação de Morin (2020, p. 25): Para nós, humanos, a afetividade, que é a própria subjetividade, é o núcleo duro da nossa realidade.

A construção de *laços afetivos* e, o *modus operandi* da *dimensão afetiva*, como fator constituinte na convivência social, estão na dependência de um longo processo de desenvolvimento afetivo-emocional, mediante processos educativos, formativos, bem como, do repertório de vivências e experiências sociais, na linha de tempo acumuladas no psiquismo de cada indivíduo, que irão se caracterizar e se traduzir no que se denomina de Quociente de Desenvolvimento Emocional Social (QDES).

Hospedar emoções sadias, sentimentos nobres e humanitários, passa a ser um imperativo categórico para as demandas e práticas sociais, quando na convivência social.

A dimensão *inteligência social* presente na convivência social

A inteligência social não nasce pronta, mas necessita ser educada. A inteligência social é fundamental no processo de convivência social.

Para tangenciar a realidade social, é necessária a presença da racionalidade, da logicidade, da codificação, da decodificação, da interpretação, das induções, das deduções, das inferências, das fundamentações, dos embasamentos, dos referenciais, das teses, das antíteses, das conclusões capazes de embasar o processo de convivência social. Faz-se necessário afastar-se dos riscos dos vieses, do reducionismo, dos preconceitos, dos dogmatismos, do engessamento mental, da rigidez mental. Portanto, a inteligência social necessita ser educada e desenvolvida, no sentido de alavancar um denominado Quociente de Desenvolvimento de Inteligência Social (QDIS).

A inteligência social, quando altamente educada, possibilita uma teia saudável e ampla de conexões e de olhares singulares e plurais, relativos à compreensão do outro na convivência social, tais como:

- respeitar as diferenças;
- admitir o contraditório;
- entender a singularidade cultural;
- admitir a diversidade e o pluralismo cultural;
- reconhecer a alteridade do outro na sua unicidade e singularidade.

A inteligência social mexe com os olhares sociais e com as conexões sociais, quando na convivência social.

Na tipicidade dos olhares sociais, admite-se:

- *olhares singulares* – capacidade de privilegiar nuances do outro, de valorizar particularidades e peculiaridades do outro, e de valorizar e ressaltar detalhes de um determinado contexto ou cenário;
- *olhares plurais* – capacidade de reconhecer a presença das diferenças sociais no seu espectro amplo e complexo.

Na tipicidade das conexões sociais, admite-se:

- *pobreza de referenciais* – caracterizada pela síndrome da mono referência que restringe a capacidade de compreensão de outro e com riscos elevados da presença de limitações, restrições, obnubilações, vieses e rigidez, quando na interpretação das manifestações do outro;
- *riqueza de referenciais* – caracterizada pela capacidade de compreensão do outro com indicativos de flexibilidade, de democracia cognitiva que amplia o espectro gravitacional da cognição social, e torna possível a amplitude de compreensões, de tolerâncias e de entendimentos, facilitando as conexões sociais e a convivência social;
- *conexões lineares* – capacidade de valer-se da racionalidade e logicidade na interpretação e na compreensão da realidade social, possibilitando inferências e deduções em um alinhamento mental e na construção de algoritmos relativos à relação de causa-efeito. Todavia, as conexões lineares, por vezes, podem não ser suficientes, quando na leitura e interpretação da dinâmica e sociodinâmica social;
- *conexões não lineares* – capacidade de valer-se da conjunção racionalidade-emotividade-sensibilidade, na interpretação e compreensão da realidade social, reconhecendo, inclusive, a presença de *vitalismo* (palavra usada por Maffesoli (2010b)), ao monitorar a linha de raciocínio e operar, concomitantemente, no jogo social.

Decodificando a compreensão do *vitalismo* na contribuição de Maffesoli, Kops (2017, p.16) acrescenta: “O vitalismo traduz, por exemplo, a dinâmica de atrações e repulsas, de motivações e desmotivações, de sensibilização e dessensibilização, conexões de sentidos e significados presentes no jogo social interpessoal e coletivo”.

As conexões não lineares possibilitam inferências e deduções configuradas como não cartesianas. Kops (2017, p.16) admite que, na

convivência social, as conexões não lineares são infinitas e, muitas vezes, imprescindíveis: as *conexões não lineares*, em razão da complexidade da realidade social, são imprescindíveis para ampliar as compreensões e, inclusive, melhorar as interpretações da dinâmica da vida cotidiana.

Existem mecanismos internos para *conectar*, que merecem ser educados, desenvolvidos e empoderados, enfatiza Kops (2017, p. 16):

Trata-se de conectar-se por meio de ideias inteligentes, por meio de sentimentos nobres, por meio de emoções saudáveis, por meio de gestos e sinais pertinentes. É possível conectar-se por meio da comunicação e de linguagem apropriadas, assim como a partir de ferramentas e recursos tangíveis e virtuais.

Qual a originalidade da inteligência humana? – pergunta à qual Morin (200, p. 56) responde: é sua relação fundamental com a afetividade, com a emoção.

A inteligência social, quando eficaz e desenvolvida, amplia os graus de *consciência social*, especialmente quanto ao impacto de qualquer procedimento e ação, e quando protagonizamos uma convivência social. Em decorrência, ampliam-se os campos de visão da pertinência, da necessidade de ponderação, do clareamento do motivo e da motivação, capazes de legitimar e fluir melhor a dinâmica da convivência social. Os baixos índices de consciência social entram como complicadores no processo de convivência social, tais como: procedimentos inconvenientes, protocolos inadequados, metodologias intempestivas, incompetências nas abordagens, impertinências da ação. Covey (1994, p. 35) admite que não podemos colher frutos se não existem raízes: o autocontrole e a autodisciplina são as raízes de um bom relacionamento com os outros.

Covey (1989, p. 317) utilizou a expressão – afinar os instrumentos –, no sentido de aprimorar os recursos e as competências necessárias para maior eficácia nas interações humanas. Portanto, também a inteligência social, enquanto instrumental *indispensável* na convivência humana, necessita ser afinada permanentemente, ampliando seu quociente de desenvolvimento. Afinar aprimorando atitudes, conceitos, abordagens, procedimentos, protocolos, decorrentes de uma construção de matrizes mentais e comportamentais saudáveis e pertinentes à convivência social. Afinar instrumentos significa renovação contínua. *Afinar instrumentos* possibilita e permite abrir uma *brecha* entre o *estímulo* e a *resposta*. Ou seja, questionar a respeito da:

- natureza do estímulo e sua procedência;
- tipologia de resposta ou reação ao referido estímulo;
- grandeza ou mediocridade da resposta ou reação;
- incidência ou reincidência da tipologia de resposta ou reação.

Covey (1989, p. 266), entre os hábitos das pessoas altamente eficazes na convivência social, descreve o *hábito 5*, decorrente de uma *comunicação empática*, ou seja, dentro do princípio do entendimento mútuo, é preciso, primeiro, compreender, depois ser compreendido: a atenção empática conecta-se ao quadro de referências da outra pessoa. Se se olha para dentro dele, vê-se o mundo como ela o vê, compreende-se seu paradigma e o que ela sente.

O jogo da vida é um laboratório social, reconhece Kops (2017, p. 17): no *jogo da vida* é necessário refinar nossos *olhares* e aprimorar nossas *conexões*, em um *modus operandi* de alta sensibilidade social e apurada inteligência social.

O laboratório social, caracterizado como toda a convivência social, em razão da sua complexidade, requer, cada vez mais, o que Gardner (1983) denominou de *inteligências múltiplas*, dentre as quais, vale salientar, a *inteligência interpessoal* que possibilita compreender um ao outro e, por extensão, entender os sentimentos e as motivações das pessoas. Conforme Campbell (2000, p. 151), a inteligência interpessoal permite-nos compreender as outras pessoas e comunicarmo-nos com elas, observando diferenças no humor, no temperamento, nas motivações e nas habilidades.

Porém, na complexidade da convivência social, qualquer uma das *inteligências múltiplas*, elencadas por Gardner (1983), pode marcar presença nas interações sociais. Vale lembrar o rol das inteligências múltiplas de Gardner:

- inteligência lógico-matemática;
- inteligência espaço-visual;
- inteligência verbo-linguística;
- inteligência interpessoal;
- inteligência intrapessoal;
- inteligência naturalista;
- inteligência natural-cinestésica;
- inteligência musical.

O que é inteligência social? é a pergunta que Goleman (2006, p. 96) busca decifrar, na tentativa de melhor entender seu papel nas interações e na convivência social. Para tanto, vale-se de ingredientes da inteligência social organizados em duas categorias amplas:

- consciência social;
- facilidade social.

A *consciência social* refere-se a um espectro que vai de sentir instantaneamente o estado interno do outro e compreender seus sentimentos e pensamentos a “entender” situações complicadas. Inclui:

- *empatia primordial*: sentir com os outros; sentir os sinais emocionais não verbais;
- *sintonia*: ouvir com total receptividade; sintonizar-se com o outro;
- *precisão empática*: entender os pensamentos, sentimentos e as intenções do outro;
- *cognição social*: saber como funciona o mundo social.

Facilidade social – não basta sentir como os outros se sentem, ou saber o que pensam ou pretendem, para garantir interações produtivas. A facilidade social se baseia na consciência social para permitir interações fluentes e eficazes. O espectro da facilidade social inclui:

- *sincronia*: Interação fluente no nível não verbal;
- *apresentação pessoal*: apresentar-se de maneira eficiente;
- *influência*: moldar o resultado das interações sociais;
- *preocupação*: importar-se com as necessidades dos outros e agir com base nelas.

Dada a *complexidade* da convivência social, vale ressaltar que somos processo em processo e necessitamos nos educar para o desenvolvimento da inteligência social. Nesse sentido, o Relatório para a Unesco, da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, enfatiza os quatro pilares da educação, constantes em Delors (1999, p. 89):

- aprender a conhecer;
- aprender a fazer;
- aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros;
- aprender a ser.

Observe-se que, *aprender a conviver*, ou seja, *aprender a viver juntos*, *aprender a viver com os outros*, é colocado como um pilar educacional civilizatório para o século XXI. Para tanto, ressalta dois aspectos balizadores:

- a descoberta do outro – a educação tem por missão, por um lado, transmitir conhecimentos sobre a diversidade da espécie humana e, por outro, levar as pessoas a tomarem consciência das semelhanças e da interdependência entre todos os seres humanos do Planeta;
- o entendimento para objetivos comuns – Quando se trabalha em conjunto sobre projetos motivadores e fora do habitual, as diferenças e até os conflitos interindividuais tendem a reduzir-se, chegando a desaparecer em alguns casos.

A inteligência social pode ser desenvolvida mediante *mindsets de crescimento*. Dweck, (2017, p. 174) admite e concorre para desenvolver-se no relacionamento:

Quando as pessoas entram em um relacionamento, encontram um parceiro que é diferente delas e não sabem como lidar com as diferenças. Num bom relacionamento, elas desenvolvem essa capacidade e, à medida que o fazem, ambos crescem e o relacionamento se aprofunda. Mas, para que isso aconteça é preciso que ambas sintam que estão do mesmo lado.

Os *mindsets de crescimento em ação* (p. 175) possibilitam vínculos de amizade: as amizades, como as parcerias, são oportunidades para realçar o desenvolvimento um do outro, e para se valorizar mutuamente. As duas coisas são importantes. Amigos podem compartilhar a sabedoria e a coragem, para tomar decisões que os engrandeçam e assegurar um ao outro que possuem boas qualidades.

Silva (2019) replica o pensamento de Maffesoli (2019), o qual lê o mundo a partir de uma chave interpretativa: as pessoas precisam estabelecer vínculo social, pertencer a alguma coisa, compartilhar emoções e sentimentos, viver juntas, forjar um “cimento social”, vibrar em comunhão, integrar, passageira ou permanentemente, um grupo, uma tribo, uma comunidade, um clube, uma identificação. Na modernidade, o pertencimento baseado na identidade, deveria ser permanente. Na pós-modernidade, pode ser transitório.

Hospedar ideias saudáveis, paradigmas sadios, algoritmos pertinentes, propósitos compatíveis, *mindsets de crescimento* e civilizatórios passa a

ser um imperativo categórico para as demandas e práticas sociais, quando na convivência social.

O Quociente de Desenvolvimento de Inteligência Social (QDIS) como métrica, contempla vários fatores relativos à inteligência sócia, quando na convivência social; é um instrumento capaz de traduzir o *start* atual do indivíduo, no que tange aos aspectos de desenvolvimento social, com variações que vão desde um *borderline down* (baixo desenvolvimento) até um *borderline to the top* (alto desenvolvimento).

A dimensão *civilidade social* presente na convivência social

O *devoir humano* está sendo questionado mediante a dimensão da *civilidade social* quando aculturada, ou não, no *perfil social* do indivíduo e sempre que colocada em uso em vivências sociais. Uma constante *luta civilizacional*, no entender de Santos (1997, p. 342), caracteriza a luta civilizacional a uma luta epistemológica e psicológica e uma luta por padrões alternativos de socialidade e de transformação social.

O *devoir humano* e a *luta civilizacional*, conjuntamente, em qualquer época, bem como na contemporaneidade, demandam um *perfil social* compatível com o *devoir humano*, e com essa luta civilizacional, para ser colocada em uso nas vivências sociais e ser conjugada com padrões alternativos de socialidade e de transformação social.

A arqueologia virtual presente, no dizer de Santos (1997, p. 324), demanda por uma *nova epistemologia* e *nova psicologia*:

trata-se de uma arqueologia virtual porque só interessa escavar sobre o que não foi feito, e por que não foi feito, ou seja, por que as alternativas deixaram de sê-lo. Nesse sentido a escavação é orientada para os silêncios e para os silenciamentos, para as tradições suprimidas, para as experiências subalternas, para a perspectiva das vítimas, para os oprimidos, para as margens, para a periferia, para as fronteiras.

O que proponho, diz Santos (p. 325), não é uma utopia:

É tão-só uma heterotopia: em vez da invenção de um lugar totalmente outro, proponho uma deslocação radical dentro de um mesmo lugar, o nosso. Uma deslocação da ortotopia para a heterotopia, do centro para a margem. O objetivo desta deslocação é tornar possível uma visão telescópica do centro

e, do mesmo passo, uma visão microscópica do que ele exclui para poder ser centro. Trata-se, também, de viver a fronteira da sociabilidade como forma de sociabilidade.

Silva (2020c) reconhece um embate histórico, com avanços e recuos e com, inclusive, a adoção de *restrições civilizadoras*. Admite que um longo processo educacional fez de nós o que agora somos. Nessa trajetória destaca nuances dessa luta civilizacional, quando referenda a trajetória e contribuição de Elias (1990). “Um dos livros mais importantes do século XX é *O processo civilizador, uma história dos costumes*, de Norbert Elias (1990). O autor “visita” a lenta evolução dos hábitos ditos civilizados”.

Civilidade se exercita. Cidadania se exercita. Não é simplesmente uma questão de praticar. Exercício diário que perpassa por todos os contextos e espaços sociais. Civilidade é uma questão de cidadania. Exercitar uma *matriz de civilidade* consentânea com o contexto e espaço social que, no dizer de Elias (1994, p. 8), inclui um repertório completo de padrões sociais de autorregulação, que o indivíduo tem que desenvolver dentro de si, ao crescer e se transformar em um indivíduo único, é específico de cada geração e, por conseguinte, num sentido mais amplo, específico de cada sociedade.

A dimensão *civilidade social* toma uma dimensão de complexidade, pois, como explicita Elias (1994, p. 9), não se trata de uma questão de *um eu destituído de um nós*. Isso gera antinomias das duas ideias que nunca chegam a *coalescer* (p. 15):

- de um lado, a consciência que temos de nós como sociedade;
- de outro, a consciência que temos de nós como indivíduos.

O jogo da vida nos coloca, numa posição com ideias antinômicas que construímos e, concomitantemente, diante do desafio de buscar harmonização com uma ordem social. Assim descreve Elias (1994, p. 17), advogando (p. 22) a necessidade de um arcabouço básico de funções interdependentes, indivíduo-sociedade, capazes de assegurar um patamar, pelo menos condizente, de convivência social:

Na vida social de hoje, somos incessantemente confrontados pela questão de se e como é possível criar uma ordem social que permita melhor harmonização entre as necessidades e inclinações pessoais dos indivíduos, de um lado, e, de outro, as exigências feitas a cada indivíduo pelo trabalho cooperativo de muitos,

pela manutenção e eficiência do todo social. Não há dúvida de que isso – o desenvolvimento da sociedade de maneira a que não apenas alguns, mas a totalidade de seus membros tivesse a oportunidade de alcançar essa harmonia – é o que criaríamos, se nossos desejos tivessem poder suficiente sobre a realidade.

Grandeza humana e civilizatória são protótipos idealizados de cidadania, de civilidade, de um arcabouço de dignidade na convivência social, um equilíbrio na balança *eu e outros*, na balança indivíduo e sociedade. Dentro do processo civilizatório, as sociedades permeiam culturalmente uma *escala de valores societários* na configuração de um patamar ideal de civilidade social. No dizer de Elias (2014, p. 118), as sociedades altamente diferenciadas preconizam o ideal individual socialmente exigido e inculcado, mediante uma escala de valores que garante aos indivíduos o respeito, o aplauso e, muitas vezes, o amor. Tudo atrelado a uma permanente *aprendizagem social*.

O *continuum* da aprendizagem social assegura uma modelagem consentânea na convivência social e no processo civilizatório. Nesse sentido, contribui Elias (1994, p. 28): “A partir do estudo do processo civilizador, evidenciou-se com bastante clareza a que ponto a modelagem geral, e, portanto, a formação individual de cada pessoa, depende da evolução histórica do padrão social, da estrutura das relações humanas”.

A estrutura das relações humanas, numa comparação de Elias (1994, p. 29), não obedece a uma dinâmica física das bolas de bilhar:

A relação entre as pessoas é comumente imaginada como a que existe entre as bolas de bilhar: elas se chocam e rolam em direções diferentes. Mas a interação entre as pessoas e os “fenômenos reticulares” que elas produzem são essencialmente diferentes das interações puramente somatórias das substâncias físicas.

A característica especial desse tipo de processo, que podemos chamar de imagem reticular, é que, no decorrer dele, cada um dos interlocutores formam ideias que não existiam antes ou levam adiante ideias que já estavam presentes. Mas a direção e a ordem seguidas por essa formação e transformação das ideias não são explicáveis unicamente pela estrutura de um ou outro parceiro, mas pela relação entre os dois. E é justamente esse fato de as pessoas mudarem em relação umas às outras e através de sua relação mútua, de se estarem continuamente moldando e remoldando em relação umas às outras, que se caracteriza o fenômeno reticular em geral.

Em *civilidade* conjuga-se, concomitantemente, individualização, socialização e cidadania:

- abaixo da linha da pobreza, na convivência social, significa indicativos e indicadores de barbárie;
- a linha da pobreza *convivência social* significa desintegração social;
- a linha básica de riqueza na convivência social significa integração, respeitabilidade e etiqueta social;
- a linha essencial de riqueza, na convivência social, significa integração, respeitabilidade, etiqueta, dignidade, solidariedade e hospitalidade social;
- a linha diferenciada de riqueza, na convivência social, significa integração, respeitabilidade, etiqueta, dignidade, solidariedade, magnanimidade social, protagonismo social e atitude hospitaleira.

O ideal de realização pessoal (ELIAS, 1994, p. 119) pode ser ativado mediante uma *meta* (social):

- meta que o indivíduo considera significativa em sua sociedade;
- meta que se adequa à situação específica em que a pessoa se coloca em tais sociedades.

O Quociente de Desenvolvimento de Civilidade Social (QDCS) como métrica, contemplando vários fatores relativos à *civilidade social*, quando na convivência social, é um instrumento capaz de traduzir o *start* atual do indivíduo, no que tange aos aspectos de desenvolvimento social. A dimensão *civilidade* na convivência social, também pode vir e se manifestar carregada por toxicidade social. Com variações que vão desde um *borderline down* (baixo desenvolvimento) até um *borderline to the top* (alto desenvolvimento).

A dimensão *inteligência espiritual* presente na convivência social

A dimensão espiritual é considerada a dimensão noética. Há uma mística no epicentro de cada indivíduo que necessita ser resguardada, cultivada e cultuada.

Coelho Junior e Mahfoud (2001), reconhecendo que a existência propriamente humana é existência espiritual, destacam que a dimensão espiritual tem seus pressupostos:

Pressupõe “liberdade para” efetivar seu posicionamento no mundo, manifestando, então, a “irrepetibilidade e caráter de algo único” constituinte de cada homem (FRANKL, 1989a). Falar de existência, na sua dimensão espiritual, é falar sobretudo do “ser-responsável” e do “ser humano consciente de sua responsabilidade” (FRANKL, 1993).

Para Berger (1973, p. 85), a dimensão espiritual possibilita uma orientação para o futuro, mediante as variáveis *esperança* e *futuro*:

A existência humana está sempre orientada para o futuro. O homem existe por estender constantemente seu ser para o futuro, tanto em sua consciência como em sua atividade. Dito de outra forma, o homem se realiza em projetos. Uma dimensão desta “futuridade” do homem é a esperança. É através da esperança que os homens superam qualquer situação do aqui e agora. E é através da esperança que os homens encontram sentido diante de sofrimentos externos.

A transcendência, por vezes, foi reduzida a um rumor, porém Berger (1973, p.125) expressa a redescoberta do sobrenatural que será, sobretudo, uma reconquista da abertura em nossa percepção da realidade:

Na abertura aos sinais da transcendência, as verdadeiras proporções da nossa experiência são descobertas. É o alívio cômico da redenção; possibilita-nos rir e brincar com uma nova plenitude. Isto, de maneira alguma, implica uma fuga dos desafios morais do momento, mas, antes, a mais cuidadosa atenção a cada gesto humano que encontramos ou a cada gesto aos quais fomos convocados a fazer nos dramas cotidianos da vida humana – literalmente, uma “preocupação infinita” com os negócios dos homens –, precisamente porque, nas palavras do escritor do Novo Testamento, é no meio destes negócios que “alguns sem pensar hospedaram anjos” (Hb 13, 2).

Maffesoli (2019, p. 85), vale-se das análises de Auguste Comte que, no seu livro *Teoria geral das religiões*, sugere reconciliar a razão com o coração: “O espírito deve sempre ser o ministro do coração e jamais seu escravo”. Maffesoli acrescenta:

Desse modo, está bem indicado o que está em jogo na ordem existencial da aprendizagem iniciática, ou seja, o que é vivido graças à comunidade fraternal, a saber, um conjunto de relações existenciais entre:

- o microcosmo (pessoa);
- o macrocosmo (comunidade);
- por meio de mesocosmos (egrégora).

O *egrégora*, um laço social, na percepção de Maffesoli (p. 32) não repousa somente na razão: A “liga do mundo” estaria, então, em uma força impessoal, em um fluxo vital, do qual cada um, cada coisa, participa, em uma misteriosa correspondência atrativa.

Castelli (2017, p. 163) alcança uma contribuição de Vietta (2013), que reforça a ideia de que a *dimensão espiritual* se relaciona ao(à):

- sentimento de pertencer ao mundo;
- sentimento de ser uma parte do Universo;
- noção da existência de forças maiores que o entendimento não pode ou tem dificuldade de apreender.

Maturana e Rezepka (2000, p. 43) trazem uma distinção entre ética e espiritualidade:

- a ética e espiritualidade não têm a ver com a razão, têm a ver com a emoção;
- a ética tem a ver com a preocupação com as consequências das próprias ações sobre o outro. Por isso, para ter preocupações éticas, devo ver o outro como um legítimo outro em convivência comigo; quer dizer, o outro tem que aparecer diante de mim na biologia do amor. O amor é a emoção que funda a preocupação ética;
- a experiência espiritual é uma experiência de ampliação da consciência, de pertença a um âmbito mais amplo de existência e, como tal, também se funda no amor que abre espaço para a legitimidade à coexistência de tudo.

Boff (2012) questiona, eticamente, as práticas de construção social coletiva, decorrente de uma denominada *matriz relacional* vigente, e que nos tirou e colocou em derrocada o sentimento de pertencer a um Todo maior.

Liminarmente, Boff (2012) apregoa a necessidade de uma nova *matriz ético-relacional* capaz de impregnar uma cosmovisão de hospedar com respeito à Terra e de hospedar nosso lugar no conjunto dos seres:

Esta cosmologia é que falta hoje. Ela tem o condão de nos fornecer uma visão coerente do Universo, da Terra e de nosso lugar no conjunto dos seres, como guardiães e cuidadores de todo o criado. Esta cosmovisão nos impedirá de cair num abismo sem retorno. Nas crises passadas, a Terra sempre se mostrou a nosso favor, nos salvando. E não será diferente agora. Juntos, nós e ela, sinergeticamente poderemos triunfar.

A espécie humana não estava concluída tendo muito a evoluir, observação e perspectiva reportada por Teilhard de Chardin (*apud* MAGLOIRE, 1957). A inteligência espiritual pode nos ajudar a reconhecer, amar e servir o Universo apaixonadamente: “Começamos a perceber, e para sempre, que para o homem a única religião aceitável é a que, antes de tudo, o ensinará a reconhecer, amar e servir, apaixonadamente, o Universo de que lhe é o elemento mais importante”.

Na busca por fatores agregadores para uma dimensão espiritual distintiva, Kops (2014, p. 236) deposita confiança no fator *multirreferencialidade*:

O ser humano tem uma dimensão espiritual que lhe dá sentido, força e motivação. A espiritualidade (quando referendada por múltiplos referenciais) atua como um vetor significativo de aproximação e vertente expressiva de inclusão na convivência social. A hospitalidade, especialmente quando multirreferenciada, tem o poder de atribuir significado ao *outro*, decorrente de um sentido de vida.

Como referendar a espiritualidade por múltiplos referenciais? Onde buscar esta multirreferencialidade agregadora para a dimensão da inteligência espiritual? Sugere-se caminhos alternativos em fontes plurais, tais como:

- na literatura: (muitos autores e obras de literatura, nas suas temáticas, trazem inerentes às suas abordagens o fortalecimento da espiritualidade);
- na religiosidade: (muitas religiões, nas suas diferentes abordagens, enfatizam virtudes espirituais que agregam valor para a convivência social, tais como: o perdão, a compreensão, o amor ao próximo, a

paz interior e exterior, a caridade, a solidariedade, a cooperação, o compartilhamento);

- na arte leiga e sacra: (muitos monumentos, museus, nas suas temáticas, impregnam conteúdos de espiritualidade e de hospitalidade nas diferentes culturas, em diferentes espaços geográficos);
- na arte e cultura musical: (muitas músicas e letras musicais, nas suas temáticas e estilos, sensibilizam e remetem para a espiritualidade);
- nos eventos sociais: (muitos eventos, nas suas temáticas, também privilegiam conteúdos permeados de espiritualidade e de hospitalidade);
- no turismo religioso: (muitas matrizes e agendas turísticas, entre outras temáticas, também contemplam a dimensão religiosa e espiritual dentro de uma perspectiva multirreferencial);
- na academia: (muitas possibilidades de intercâmbios pedagógicos e de parcerias);
- no comércio: (muitas possibilidades de intercâmbios e de parcerias).

O Quociente de Desenvolvimento da Inteligência Espiritual (QDIE) – segundo Covey (2005, p. 346), está atrelado a três modos de desenvolvimento:

- integridade – fidelidade aos nossos valores superiores e à nossa consciência;
- sentido – contribuição a pessoas e causas;
- voz – alinhamento do trabalho com nossa vocação e nossos dons específicos.

O Quociente de Desenvolvimento da Inteligência Espiritual (QDIE), como métrica, contempla vários fatores relativos à *inteligência espiritual*; quando na convivência social, é um instrumento capaz de traduzir o *start* atual do indivíduo, no que tange aos aspectos de desenvolvimento social. A dimensão *inteligência espiritual* na convivência social, também pode vir e se manifestar carregada por toxicidade social, com variações que vão desde um *borderline down* (baixo desenvolvimento) até um *borderline to the top* (alto desenvolvimento).

A dimensão *hospitalidade social* presente na convivência social

A dimensão *hospitalidade social* tem um papel relevante na convivência social. A hospitalidade social tem, no *acolhimento*, seu movimento de aproximação e de valorização do outro na mutualidade da convivência social. É permitir ao outro sentir-se bem e ter bem-estar na dinâmica e na sociodinâmica social.

Mecanismos preliminares de psicodinâmica e de sociodinâmica se fazem necessários, tais como: *rapport*; simpatia e empatia.

O *rapport*, porquanto mecanismo psicossocial, possibilita criar um processo de facilitação no relacionamento e na interação, criando *starts* de ligação e de sintonia com outra pessoa. O *rapport* tem o potencial e o poder de “quebrar o gelo” e de “aquecer” o relacionamento, principalmente no primeiro contato, passando confiabilidade e autenticidade de propósito, amainando a sensação de possível frieza ou frivolidade, no início da convivência humana.

A *simpatia*, porquanto mecanismo psicossocial, possibilita criar um processo imediato de agradabilidade, criando *starts* de alegria e bem-estar com outra pessoa.

A *empatia*, porquanto mecanismo psicossocial, possibilita imersão e inserção imediata no processo, criando *starts* de colocar-se no lugar do outro para melhor compreensão do animus movente da outra pessoa.

De certa forma, *rapport*, *simpatia* e *empatia* são *variáveis de entrada* no processo de convivência social, capazes de gerar movimentos de aproximação e o estabelecimento de ligação e de sintonia preliminar, na mutualidade do relacionamento.

Cinco *saberes* que caracterizam o pensamento complexo, conforme Mariotti (2000, *apud* D’Ambrosio, 2002, p. 26), e que constituem a essência de outra maneira de estar no mundo:

- saber ver;
- saber esperar;
- saber conversar;
- saber amar;
- saber abraçar.

Trata-se de *saberes* que implicam comportamentos sociais.

Covey (2005) enfatizando a perspectiva de *desenvolvimento* na convivência social, escreveu o que denominou – 8º *Hábito*: da eficácia

à grandeza. Ser eficaz na convivência social, de certa forma significa buscar com plenitude o objetivo e o propósito do compartilhamento e da convivência social.

A *dimensão da hospitalidade social*, quando na convivência social, na interpretação de Kops (2014), está na dependência de duas variáveis altamente significativas:

- saberes culturais apropriados aos diferentes espaços sociais;
- fazeres culturais pertinentes aos diferentes espaços sociais.

Aparentemente, a *cultura da hospitalidade* parece ser algo simples. Porém, a *complexidade* entra em cena, entra em campo, quando na vivência e na convivência, especialmente tendo presente:

- a complexidade da convivência social;
- a complexidade dos saberes culturais nos diferentes espaços sociais;
- a complexidade dos fazeres culturais nos diferentes espaços sociais;
- a complexidade da alteridade;
- a complexidade da formação da atitude hospitaleira.

A hospitalidade, *enquanto processo*, sempre é um desafio de convivência social a ser praticado numa *realidade circunstanciada* correspondente a um espaço social e cultural, típico e tópico. Em cada evento social e, em cada encontro social, a hospitalidade social se circunstancia:

- de tipicidade (em razão das especificidades da alteridade e da cultura vigente);
- de topicidade (em razão do lugar geográfico);
- de cronicidade (em razão da tempestividade na linha de tempo).

Típica para aquela convivência, naquela cultura social de determinado espaço social. Tópica para aquela convivência, na topicidade circunstanciada daquele espaço geográfico. Trata-se de uma *sociodinâmica* que, na convivência social, alterna, concomitantemente, a alteridade, a cultura, o tempo, o espaço, os saberes, os fazeres, a atitude hospitaleira e a competência social.

A complexidade da vida social demanda, portanto, a formação e a construção de *matrizes de hospitalidade genéricas* e, concomitantemente, com a pertinente competência social, flexibilizar e adaptar *matrizes da*

hospitalidade circunstanciadas para cada situação, para cada evento e encontro social.

Cabe ressaltar que a *formação da atitude hospitaleira*, na dinâmica e psicodinâmica social de cada indivíduo, é um processo que demanda tempo, educação, socialização, ressocialização. Atitude se forma. Atitude é formação, é certa pré-disposição para a hospitalidade, um certo *start* para a hospitalidade. Somos desafiados a *desenvolver* uma pré-disposição para:

- construir teias de interretorrelações (BOFF, 2005, p. 102);
- construir cadeias de solidariedade includentes (BOFF, 2005, p.102).

Alguns indicativos notáveis do desenvolvimento da *hospitalidade social* traduzem-se, em especial, quando na construção de um tecido social qualificado, que possibilita a tessitura de relações humanas saudáveis, com *mindsets* de crescimento que cogitam e admitem possibilidades e oportunidades de conhecer pessoas diferentes, de acolher pessoas, de estabelecer novas amizades, de criar *netfriends* mediante a convivência social.

O processo da hospitalidade social, no seu desenvolvimento, admite a construção de outros indicativos, tais como:

- *vínculos sociais* que asseguram elos comuns entre pessoas diferentes;
- *laços sociais* com tonalizações de positividade (SANTOS, 2014);
- *laços afetivos* que admitem afeição, gestos e expressões de afeto;
- *coesão social* – cola que reúne pessoas em lugar comum (EGLER, 2003);
- *polifonia social* que permite conexões e diálogos plurais (SCHNITMAN, 1999);
- *competência social* que traduz expertise na condução da hospitalidade e na convivência social.

A metáfora *laços sociais* é uma contribuição de Santos (2014, p. 13):

Pensar na metáfora *laços sociais*, e nela buscar suas tonalizações de positividade, de imediato remete-nos à ideia de amarras cuja tessitura se faz em relações genuínas de acolhimento, em que os sujeitos se reconhecem, interagem e se “hospedam” mutuamente, se transformam alternadamente no outro, direcionam o olhar para

o olhar do outro. Nas amarras dos laços sociais estão implicadas, pois, relações de hospitalidade nos mais diferentes universos, como o da família, da escola, do trabalho, do lazer, ou mesmo das religiões, das ideologias, da economia, da cultura, configurados no decurso da história das sociedades. Nelas está também, nos termos de Derrida (2003), a própria eticidade da hospitalidade.

A hospitalidade exige *competências sociais*, na sua psicodinâmica e sociodinâmica:

- competências transpessoais;
- competências interpessoais;
- competências cívicas;
- competências culturais;
- competências interculturais.

Competências sociais de *saber viver* em sociedade e de *saber conviver* em sociedade. Competências sociais demandam *matrizes hospitaleiras* que contemplam:

- *conspiração sadia*: (todos os fatores e as dimensões sociais conspiram para que tudo dê certo na mutualidade da convivência social);
- *circunspeção privilegiada*: (conjunto de movimentos circunspectos capazes de privilegiar a convivência social na mutualidade da relação humana).

Todavia, é possível navegar de um patamar que se caracteriza como anti-hospitaleiro até o caracterizado como altamente hospitaleiro.

É possível atingir patamares mais elevados de desenvolvimento em hospitalidade social quando na convivência social, com nuances de sabedoria em profusão, de alta expertise, de alta proficiência, de profícuos e robustos indicadores de grandeza humana e civilizatória. Ir ao que denominamos anteriormente de um *borderline to the top*, ou seja, ir à grandeza, conviver com sabedoria.

A *matriz da hospitalidade social*, individual e coletiva, está na dependência do conjunto de construções de matrizes existenciais, ou seja, vale citar:

- a matriz da sensibilidade social;
- a matriz da inteligência social;

- a matriz do conhecimento social;
- a matriz da emotividade social;
- a matriz da civilidade social;
- a matriz da espiritualidade social.

O Quociente de Desenvolvimento da Hospitalidade Social (QDHS), como métrica, contempla vários fatores relativos à *hospitalidade social* quando na convivência social; é um instrumento capaz de traduzir o *start* atual do indivíduo, no que tange aos aspectos de desenvolvimento social.

A dimensão hospitalidade social na convivência social, pode vir a se manifestar:

- “carreada” de competências com variações que irão próximas de um *borderline to the top* (alto desenvolvimento);
- “carreada” por toxicidade social com variações que irão próximas e/ou abaixo de um *borderline down* (baixo desenvolvimento).

A necessidade de oxigenar os processos de convivência social

A *toxicidade do social*, quando prevalecendo no social e nas redes sociais, maculando as relações humanas, coloca em risco a convivência social. Existem riscos tóxicos permeando facilmente nas seis dimensões:

- a dimensão cognitiva ou dimensão mental;
- a dimensão afetiva ou dimensão social-emocional;
- a dimensão conativa ou expressiva;
- a dimensão física;
- a dimensão espiritual;
- a dimensão hospitalidade.

O Iluminismo se caracterizou como um movimento histórico de inteligência social (durante o século XVIII na Europa), na perspectiva de desintoxicar a convivência social. Para tanto elegeu, como fundamentos, os ideais de liberdade, igualdade e de fraternidade. Villaverde (2020) relembra que foram as inspirações iluministas que embalaram a travessia do gênero humano da barbárie para a civilização.

A Constituição Federal do Brasil (1988) prescreve, no art. 5º, o princípio da igualdade social: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza.

E a toxicidade social na *dimensão cognitiva* ou *dimensão mental*?

A toxicidade do social pode se manifestar na *dimensão cognitiva* ou *mental*. Um risco tóxico é a denominada *hierarquia social* – tendência de propiciar tratamento desigual, privilegiando uns e subestimando outros, em razão da posição e do *status* na hierarquia social. DaMatta (1978), inclusive, investigou as origens do nosso fetiche pela hierarquia social no ensaio “Sabe com quem está falando?”

A *dimensão cognitiva*, ou *mental*, *corre riscos sociais* de toda a ordem: a) seja na formação de atitudes; b) seja na construção de paradigmas; c) seja na construção de algoritmos; d) seja na construção de *mindsets*; e) seja na consolidação de hábitos; f) seja na aculturação de padrões comportamentais; g) seja na aculturação de conceitos, preconceitos e estigmas; h) seja nos constructos de logicidade e/ou de ilogicidade; i) seja na capacidade de leitura da realidade; j) seja na familiarização com a verdade e no reconhecimento da incerteza; l) seja na busca de evidências e de fundamentos; m) seja no lidar com a dúvida, com a desinformação e/ou quando valendo-se de distorções, de vieses, de *fake news*.

O *erro* e a *ilusão* são denominados por Morin (2000, p.19) de cegueiras do conhecimento. Identificar a origem é dedicação que cabe à educação. Nesse sentido, enfatizando a importância da racionalidade construtiva, remete para:

- *os erros mentais*: alucinação da percepção, o sonho da vigília, o imaginário do real, o subjetivo do objetivo, a fantasia, o imaginário, o *self-deception* (potencial de mentira para si próprio), a memória não regenerada);
- *os erros intelectuais*: sistemas de ideias que protegem o erro (teorias, doutrinas, ideologias);
- *os erros da razão*: atividade racional da mente que apela para diferentes controles (do ambiente, da prática, da cultura, do próximo, cortical de operações lógicas).

Daí, a singela pergunta e o questionamento: Quem faz tua cabeça? Daí, a ênfase de Morin (2000) destacando a importância de *A cabeça bem-feita*. É necessário haver, no dia a dia das relações, uma *energia cognitiva* capaz de nos alicerçar na compreensão de si, do outro, da alteridade. Energia cognitiva alimentada por uma *aprendizagem social contínua*, que possibilita o aprender a aprender a ser e a conviver com grandeza e dignidade.

A dimensão cognitiva ou mental pode atuar saudavelmente, ou no modo de toxicidade, quando, na:

- visão racional ou irracional dos fatos, das pessoas e das relações;
- percepção da realidade, dos fatos, das pessoas e das relações;
- interpretação da realidade, dos fatos, das pessoas e das relações;
- decodificação da realidade, dos fatos, das pessoas e das relações;
- compreensão da realidade, dos fatos, das pessoas e das relações.

A utilização de uma ferramenta denominada de Quociente de Desenvolvimento da Inteligência Social (QDIS) possibilitará apurar e medir os pontos fortes e os pontos fracos que compõem o quociente de desenvolvimento do indivíduo na sua dimensão cognitiva ou mental.

A dimensão cognitiva ou mental necessita *ser oxigenada*, permanentemente, e, com isso, impactar de forma positiva a interação e o relacionamento, sem prejudicar e sem comprometer a plausibilidade da convivência social saudável.

E a toxicidade social na *dimensão afetivo-emocional*?

A *toxicidade do social* poderá se manifestar e marcar presença na *dimensão afetiva* ou *dimensão social-afetiva*.

Goleman (1995) criou a expressão *analfabetismo emocional*, como linguagem figurada de impacto que, no entender de Moscovici 1997 (p. 24), significaria que é preciso alfabetizar as pessoas dentro do âmbito emocional, ou seja, desenvolver a competência emocional e social, especialmente, para pessoas com hábitos arraigados de expressão emocional, que dificilmente mudam; são pessoas difíceis para si mesmas e para os outros. Elas têm dificuldades para lidar com suas emoções. O que está em jogo é a *competência emocional*. Ao mesmo tempo, existem pessoas que têm maior flexibilidade para rever posições, de voltar atrás, etc. Admitem indicadores dessa facilitação de competência emocional em andamento:

Pedir desculpas é um indicador de competência emocional. Um risco social na *dimensão social afetiva* é o que Kops (2014, p. 31) denomina de *embotamento emocional*:

Nesse sentido, o embotamento emocional configura a perda da capacidade de sensibilizar-se com fatos relevantes do cotidiano,

podendo ter como causas a rotinização, a mesmice, o *stress*, e a carência ou falta de sentido *na* e *no* significado da vida. Esse embotamento nos leva ao fato maior que é “a pasmosa insensibilidade generalizada em relação à exclusão, [ao] compartilhando com ‘a aterradora lógica da exclusão’, e que, no dizer de Assman (1988), [...] [exige] um “grito de ética””.

Um *embotamento emocional* com acentuada toxidade social é a *falta de empatia* às variadas circunstâncias. Essa incapacidade de se colocar no lugar do outro e de sentir o que o outro está sentindo. Elias (1994, p. 96) valeu-se de uma parábola para caracterizar esse *embotamento empático*, a *parábola das estátuas pensantes*:

Talvez seja mais fácil apreender esse ponto com a ajuda de uma parábola – a parábola das estátuas pensantes. À margem de um largo rio, ou talvez na encosta íngreme de uma montanha elevada, encontra-se uma fileira de estátuas. Elas não conseguem movimentar seus membros. Mas têm olhos e conseguem enxergar. Talvez ouvidos, também, capazes de ouvir. E sabem pensar. São dotadas de “entendimento”. Podemos presumir que não vejam umas às outras. Cada uma está isolada. Cada estátua em isolamento percebe que há algo acontecendo do outro lado do rio ou vale. Cada uma tem ideias do que está acontecendo e medita sobre até que ponto essas ideias correspondem ao que está sucedendo. Algumas acham que essas ideias simplesmente espelham as ocorrências do lado oposto. Outras pensam que uma grande contribuição vem de seu próprio entendimento; no final, é impossível saber o que está acontecendo por lá. Cada estátua forma sua própria opinião. Tudo o que ela sabe provém de sua própria experiência. Ela sempre foi tal como é agora. Não se modifica. Enxerga. Observa. Há algo acontecendo do outro lado. Ela pensa nisso. Mas continua em aberto a questão de se o que ela pensa corresponde ao que lá está acontecendo. Ela não tem meios de se convencer. É imóvel. E está só. O abismo é profundo demais. O golfo é intransponível.

Esse embotamento empático, configurado pela parábola das estátuas ausentes, assemelha-se à *síndrome da cegueira* descrita por Saramago (1995), no livro *Ensaio sobre a cegueira*.

O fantasma – algo assustador – na dimensão emocional são as *emoções tóxicas*. Covey (2005, p. 134) denomina as emoções tóxicas de “5 cânceres emocionais metastáticos, especificando e destacando:

1. Crítica (especialmente a crítica vazia com o propósito de legitimar a ineficiência e a ineficácia profissionais);
2. *Reclamação* (especialmente a reclamação para legitimar a ineficiência e/ou a ineficácia profissionais);
3. *Comparação* (especialmente a comparação como mecanismo para legitimar a ineficiência e/ou a ineficácia profissionais);
4. *Concorrência* (especialmente a concorrência competitiva como mecanismo para legitimar a ineficiência e a ineficácia profissionais);
5. *Briga* (especialmente a briga como mecanismo para legitimar a ineficiência e a ineficácia profissionais).

Muchinsky (2004, p. 435) denomina de emoções “detestáveis” quando presentes na convivência social, tais como: raiva, ciúme, inveja, medo, tristeza.

Emoções tóxicas podem concorrer para o *esgarçamento do tecido social* (KOPS, 2014, p. 34), ou seja, comprometer a convivência social. Lembra Maturana e Rezepka (2000) que reconhecem três *emoções* que não condizem com a cultura da hospitalidade e comprometem a convivência social:

Agressão – domínio das condutas relacionais, através das quais o outro é negado como um legítimo outro em convivência com alguém;

Indiferença – domínio das condutas relacionais, através das quais o outro não tem presença no espaço de convivência com alguém;

Autoridade – domínio das condutas relacionais, através das quais ao outro se nega autonomia de ação e reflexão, em convivência com alguém.

Stamateas (2010), abordando as emoções tóxicas, remete aos sentimentos que fazem mal no viver e na convivência social. Examina 15 emoções tóxicas: 1) a ansiedade tóxica; 2) a angústia tóxica; 3) a insatisfação crônica; 4) o apego tóxico; 5) a irritação tóxica; 6) a inveja tóxica; 7) os medos tóxicos; 8) a vergonha tóxica; 9) a depressão tóxica; 10) a frustração tóxica; 11) a dor tóxica; 12) o choro tóxico; 13) as culpas tóxicas; 14) a rejeição tóxica; 15) o ciúme tóxico. Argumenta: “Nossas emoções existem para serem sentidas, não para dominarem nossa vida, cegarem nossa visão, roubarem nosso futuro ou apagarem nossa energia, porque, no momento que fizerem isso, se tornarão tóxicas”.

Dawn (2017) declina as cinco emoções tóxicas presentes no dia a dia:

- irritação constante;
- mágoa;
- culpa;
- hábito de reclamar;
- medo.

Wainberg (2020), por sua vez, destaca a incidência da *perturbação* (emocional) que considera um antídoto da fornalha de benquerença e que incide em e se caracteriza por situações nas quais o sujeito perde o controle de sua convivência social.

Somos todos de uma maneira ou de outra, *reféns* de nossas emoções, afirmam Cameron-Blander e Lebeau (1993, p.7):

Algumas pessoas sentem-se presas e reprimidas por temerem a intensidade da sensação de incapacidade, tristeza, mágoa e rejeição.

Outras pessoas jamais conseguem expressar seu potencial, porque suas emoções, como medo, incapacidade e dúvida, impedem-nas de tomar uma decisão e correr um risco.

A toxicidade afetivo-emocional, em qualquer espaço social, inclusive no espaço familiar, quando na convivência social, poderá tomar proporções de *torpor emocional*, expressão usada por Restrepo (1998, p. 20), para caracterizar uma cultura de *dor e sofrimento* que prevalece na convivência, em razão de um denominado *analfabetismo emocional*. Reforça a necessidade de um contraponto cultural a esse analfabetismo emocional (p. 75): “Somos, em conjunto, uma cultura com um grau alarmante de analfabetismo emocional. Daí a necessidade de esboçar alguns eixos simbólicos, que permitam avançar na reconstrução do tecido afetivo”.

Restrepo (1998, p. 81) rechaça a experiência da *chantagem afetiva*, que consiste em tornar conhecido ao outro, de maneira explícita ou implícita, que pode contar com nosso apoio e carinho, só se for como nós queremos que seja, é uma prática vexatória, bastante difundida na vida cotidiana.

Restrepo (1998, p. 63) reconhece a falibilidade humana e insiste na apologia da *ternura* como mecanismo integrante da *matriz afetiva* e presente nas práticas de convivência social e capaz de oxigenar a dimensão afetiva:

Quando chegamos à fronteira do ódio, quando nossa irritação

está a ponto de transformar-se em violência, aparece a ternura como uma conjuração social que nos ensina a conviver com pessoas diferentes, que, embora não respondam por completo às nossas exigências e necessidades, nos oferecem, a partir de sua singularidade, de seu “calor” e de sua companhia, enriquecendo-nos com sua presença. A ternura é o caminho que percorremos quando nos damos conta da falibilidade humana, da proximidade com o ódio e da facilidade com que nos convertemos em sujeitos que maltratam.

Admite-se a falibilidade humana. Reconhece-se, mediante risco – processual, metodológico e pedagógico –, a possibilidade de surgirem algumas práticas emocionais desagregadoras (KOPS, 2014, p. 178), tais como: descortesia, desrespeito, desconsideração, arbitrariedade, falta de confiança nas relações humanas e na convivência social.

E toxicidade social na *dimensão conativa ou expressiva*?

A *dimensão conativa* ou *expressiva*, nas suas diferentes linguagens, diferentes formas, diferentes plataformas, diferentes versões, diferentes intencionalidades, diferentes tempestividades ou intempestividades, diferentes liminaridades ou subliminaridades, pode vir “carreada” de toxicidade social, impactando, negativamente, ou, até mesmo, colocando em risco a convivência social. A dimensão conativa traz, na sua esteira, uma significação afetiva.

Medeiros (2021), na direção da dimensão conativa, destaca as variáveis: *severidade*, *impiedade* e *condescendência*, marcando presença na convivência social com graus de toxicidade social:

Nós também somos mais críticos com nossos familiares do que com amigos: quando o vínculo é vitalício, desejamos nada menos que uma relação perfeita e, por isso, somos mais severos e impiedosos. Aos que não têm o nosso sangue, aí sim, toda a condescendência do mundo.

Fonseca (2014) relembra que a palavra *conação* foi introduzida por Espinoza, filósofo racionalista do século XVII. Existem processos conativos com procedimentos distintos:

- *facilitadores*: inclinações, predileções, propensões, tendências, etc.;

- *inibidores*: bloqueios, resistências, desmotivações, sofrimentos, etc.

A dimensão conativa, em termos comportamentais, pode evocar:

- processos de *internalização*: estagnação, passividade, insipidez, improdutividade, “evitamento”, alheamento, etc.;
- processos de *externalização*: rejeição, recusa, repulsa, distância, oposição, negação, instabilidade, agitação, etc.

No dizer de Fonseca (2014), a dimensão conativa afeta a aprendizagem e a ação comportamental: “Ambos os processos, ditos conativos, como é óbvio, têm um poderoso impacto nas funções cognitivas, por um lado, e nas funções executivas, por outro; logo têm uma influência dominante em todo o processo complexo da aprendizagem humana”.

A conação, acrescenta Fonseca (2014), coloca em jogo, em termos posicionais, intencionais e tendenciais, três componentes funcionais:

- o valor (o porquê fazer);
- a expectativa (o que fazer);
- a afetividade (o como me sinto).

Percebe-se, referendados em Fonseca (2014), que a dimensão conativa pode vir carregada de *toxicidade social para a convivência social*, especialmente, quando se expressa por meio de procedimentos inibidores e mediante processos de internalização e processos de externalização.

E a toxicidade social na *dimensão física*?

Tornou-se um meme, de certa forma, a expressão *o corpo fala*, inclusive, título do livro de Pierre Weil e Roland Tompakow (2014). A dimensão física se manifesta, por vezes, por linguagens silenciosas, quer por linguagens de respeito e autoestima por si mesmo e pelos outros, quer por linguagens de desrespeito e descuido por si e pelos outros.

As linguagens, versadas na dimensão física, pelo desrespeito e descuido por si e pelos outros, podem ser carregadas, inclusive, de alto grau de toxicidade social, quando na convivência social. Vale citar duas vertentes:

- a invisibilidade do outro por razões de preconceitos e de subestima social;

- os estigmas sociais (GOFFMAN, 1978) que transitam, construindo barreiras e fronteiras sociais.

Goffman (1978, p.12) considera o *estigma* como uma discrepância entre a *identidade social-real* e a *identidade social-virtual*.

Algumas culturas em diferentes contextos e cenários, por vezes, se obrigam a adotar medidas saneadoras e restrições civilizadoras atreladas à toxicidade social na dimensão física. Vale citar o documento *The habits of good society*, que, em 1859, entrou no mérito de questões civilizatórias que impactavam, negativamente, a convivência social; nominou hábitos de higiene física que se faziam necessários, e adotou restrições civilizadoras na tentativa de um resgate do processo civilizatório, mediante a correção de hábitos vigentes. Algumas dessas *restrições civilizadoras* são citadas por Silva (2020) como medidas saneadoras na perspectiva de “adestrar” os seres humanos para a convivência social.

Agora, em 2020, os países e seus governantes se obrigaram a adotar medidas saneadoras e restrições civilizadoras em razão da covid-19, que viralizou exigindo isolamento social, decretos, o uso de procedimentos e de protocolos específicos, quando na convivência social.

E a toxicidade social na *dimensão espiritual*?

A dimensão espiritual é considerada a dimensão noética. A dimensão espiritual na convivência social, por sua vez, também pode vir e se manifestar carregada por toxicidade social.

A toxicidade social na dimensão espiritual pode marcar presença de múltiplas maneiras, quando na convivência humana. Vale ressaltar:

- inconsistência entre valores éticos apregoados e as práticas usuais nas interações sociais;
- relativização constante dos posicionamentos dos outros;
- fanatismo acentuado de posicionamento, especialmente, nos aspectos ideológicos, filosóficos, religiosos e político-partidários;
- descrença nas pessoas, falta de fé, vazio de expectativas e de perspectivas, descarte de possibilidades e de alternativas processuais de modo geral;
- cegueira espiritual, desesperança.

Maturana (1998, p. 97) arremata com sua visão disruptiva:

A convivência social se funda e se constitui na aceitação, no respeito e na confiança mútua, criando assim um mundo comum. E nessa aceitação e nesse respeito e nessa confiança mútuos é que se constitui a liberdade social. Isto é assim porque a constituição biológica humana é a de um ser que vive no cooperar e no compartilhar, de modo que a perda da convivência social traz consigo a enfermidade e o sofrimento.

A dimensão espiritual corre riscos, quando a “rotinização” dos fazeres não é revitalizada pelo sentido e pelo significado. Frankl (2012) faz a apologia do desejo de sentido para o ser humano. Quando o sentido desaparece, emergem mundos “desmagificados”, caracterizados como sendo “sem sentido”. Daí, a importância do sentido e dos significados na vida social e cultural. Daí, a importância dos momentos mágicos e instantes eternos (MAFFESOLI, 2003) fazerem parte das narrativas individuais e coletivas. Silva (2021) coloca peso específico para a dimensão da inteligência espiritual: espiritualidade é um nome que se dá a essa relação com o sentido.

E a toxicidade social na *dimensão hospitalidade*?

A toxicidade social facilmente entra em cena na dimensão hospitalidade.

A *exclusão social* caracteriza-se de imediato, em tese, como um movimento que vai na contramão da hospitalidade e da convivência social. Em tese, a exclusão social é o contraponto a qualquer possibilidade de *inclusão social*, nas diferentes tipicidades de convivência social. Quase sempre, está carregada de preconceitos, de discriminações, de estigmas que corroem qualquer possibilidade das boas práticas de convivência social. A exclusão social não pode compor a *matriz da hospitalidade* de qualquer pessoa ou instituição social. Carvalho (2014, p.181), referendando Emmanuelli (s.d.) considera a exclusão uma “doença do laço”, entenda-se do laço social: [...] com esta doença, emergem as fraturas sociais e compromete-se a inclusão, entendida esta como um apanágio da condição e da dignidade humanas.

Carvalho (2014, p. 180) adota a definição de *laço social* de Paugam (2013), que contempla, simultaneamente, o desejo:

- de viver em conjunto;
- de ligar os indivíduos dispersos;
- e a ambição de uma coesão mais profunda da sociedade em conjunto.

A *toxicidade social na hospitalidade* e na convivência social, além das práticas de *exclusão social*, pode surgir inadvertidamente como, também, de forma deliberada. A título de ilustração, vale declinar e salientar algumas:

- a banalização;
- a frieza;
- a rigidez;
- a conveniência;
- o desencantamento;
- a unirreferencialidade;
- a falsidade ideológica;
- a hostilidade;
- a indiferença;
- a incompreensão;
- a desigualdade social.

A *banalização* tem um conteúdo de toxicidade quando na relação humana, num encontro específico, na presença do outro. A banalização pode vir revestida de desconsideração social. A *desconsideração* pode tomar focos distintos na dinâmica da convivência social, tais como: a) desconsideração em relação à pessoa; b) desconsideração pelo que a pessoa representa socialmente; c) desconsideração com o momento do encontro; d) desconsideração com o local do encontro; e) desconsideração com o rito, ritual ou com o protocolo quando necessário.

A frieza na condução do processo, dependendo da circunstância, pode tomar nuances de toxicidade em razão da falta de emotividade e sentimentos permeando a convivência social.

A rigidez na condução do processo, dependendo da circunstância, pode carrear toxicidade na convivência social, especialmente, quando a flexibilidade é necessária.

A *conveniência* não é um bom fundamento, capaz de legitimar a convivência social. A conveniência pode vir carregada de toxicidade social, especialmente, quando ela define o modo e o estilo de conduzir, bem como o motivo e a motivação balizadora da convivência social.

O *desencantamento*, caracterizado como um referencial de frustração de expectativas capaz de carrear toxicidade social, no decurso do processo de hospitalidade e de convivência social, por vezes, proveniente de experiências anteriores; por vezes, por entrar numa interação social com elevada expectativa que, de pronto, não é condizente.

A *monorreferencialidade* caracteriza-se por uma pobreza de referenciais, que poderá carrear toxicidade social no decurso do processo de hospitalidade e na convivência social, especialmente, em razão da carência de balizadores, déficit de aportes e suportes de vivências, capazes, portanto, de não dar guarida efetiva, diante de situações complexas que se apresentam na vida social. A uni ou monorreferencialidade podem se caracterizar pela denominada *tiranía das circunstâncias* – expressão utilizada por Velho (2010), que impõe limite a todos nós, especialmente, quando circunstanciados por nuanças reducionistas ou saberes limitados.

A *falsidade ideológica* caracteriza-se com alto grau de toxicidade social, na medida em que se vale e se utiliza de dissimulações, de versões errôneas, de mentiras a respeito do próprio eu, de imagem não consentânea com a verdade e, paradoxalmente, passando a ideia de ser o que não se é, quando nas práticas da hospitalidade e na convivência social.

A *hostilidade*: caracteriza-se por abordagem tosca e grosseira, manifesta no decurso do processo de hospitalidade e/ou na convivência social, carreando toxicidade social, mediante sintomas e indícios de rancor, mau-humor, raiva, inveja, rechaço e agressão, na relação interpessoal.

A *indiferença* é o domínio das condutas relacionais, através das quais o outro não tem presença no espaço de convivência com alguém (MATURANA; REZEPA, 2000, p. 29).

A *incompreensão* é o fator que obstaculiza a compreensão do outro, por razões diversas, tais como: a ignorância, a polissemia, a indiferença, o egocentrismo, o etnocentrismo, o sociocentrismo.

A *desigualdade social*, infelizmente, é um fator que não entra somente no imaginário social. É um fator marcante com grande poder de efetividade na sociodinâmica, capaz de carrear toxicidade social nos processos de hospitalidade e nos processos de convivência social, valendo-se, paradoxalmente, de subestima para alguns e de superestima para outros, em razão de *status* social, de poder aquisitivo e de acesso a bens de consumo.

Por uma pedagogia social presente na convivência social

Oxigenar os processos de convivência social passa a ser um desafio ao próprio sujeito que protagoniza uma interação social, bem como é um desafio aos gestores organizacionais responsáveis, em conjunto com seus colaboradores, no sentido de protagonizar interações e relações internas sadias, e relações saudáveis e agregadoras, exemplificando circunstanciadamente, ao estabelecer interfaces com os clientes externos, *stakeholders* e comunidade.

Argyle (1976, p. 517) já constatava algumas discrepâncias no processo formativo: “Algumas vezes as pessoas vêm de uma educação com habilidades intelectuais altamente desenvolvidas, mas são incapazes de desempenhar qualquer papel útil no mundo, devido à sua inabilidade para enfrentar pessoa e situações sociais”.

A *pedagogia social* traz inerente o desafio educacional de, mediante metodologias e plataformas plurais, concorrer para a construção de mecanismos internos e externos, capazes de impactar positivamente o indivíduo, enquanto sujeito e, protagonista de processos de convivência social. Assman e Mo Sung (2000, p. 248) reiteram o papel pedagógico da educação, na perspectiva de:

- possibilitar habilidades e acessos mínimos para construir mundos de significados;
- propiciar experiências humanas da capacidade desejante, em relação a mundos relacionais desejáveis.

Existem lugares privilegiados para a epistemologia social e a aprendizagem social. Whitman (2002, p. 93) atribui à *educação* um lugar privilegiado:

A educação é o lugar privilegiado para a construção e o exercício da parceria e da “companheirice” oportunizados pelo conhecimento, como base para as relações humanas. A *aprendizagem social* é um longo processo e, dada a complexidade do social, nas dimensões tempo e espaço e, na dimensão epistemológica do conhecimento e dos saberes necessários, torna-se condição indispensável como variável interveniente na construção de uma convivência social multifacetada.

Baptista e Azevedo (2014, p. 143) admitem um pressuposto passível de interpelação na relação entre educação para o social e a convivência social. Pressuposto que impacta o modo fundamental de ser pessoa na dinâmica, *sendo com e para o outro*, quando em convivência. Colocam em jogo o que denominam de promover a *fecundidade temporal dos seres*. Preconizam:

- uma pedagogia relacional indexada ao primado ético da alteridade;
- uma pedagogia relacional indexada, extensiva a todos os campos de educabilidade pessoal e social.

A convivência social pode contribuir com a promoção da fecundidade temporal dos seres, ou seja, concorrer para um desenvolvimento social. Por sua vez, a pedagogia social (p.144), enquanto saber de hospitalidade por excelência, tem esse potencial da aprendizagem na construção de saberes sociais e, em decorrência, na construção de fazeres sociais pertinentes:

Ora, enquanto saber dialógico e prudencial por excelência, a pedagogia, e em particular a pedagogia social, representam um campo privilegiado para a realização desse tipo de exigências impossíveis, permitindo evidenciar o poder inspirador, especulativo e operativo da categoria de hospitalidade, no âmbito de uma cultura urbana e cívica, atenta aos modos concretos de acolhimento do outro.

Convivências sociais representam “mares” de possibilidades de aprendizagens em movimento e profusão. Aprendizagens de *saberes sociais* e aprendizagens de *fazeres e práticas sociais* de convivência. São aprendizagens intermitentes, e imbricadas, a serem apropriadas e desenvolvidas, que permitam a construção de um *perfil social civilizatório e humanitário*, que contemple aspectos, tais como:

- manter competências sociais saudáveis;
- ter capacidades e habilidades de inclusão social;
- saber viver juntos com magnitude e dignidade;
- vivenciar o prazer de estar juntos;
- permitir-se bem-estar mútuo;
- admitir hipóteses de mutualidade de realização pessoal;
- reconhecer a necessidade de resgate das vulnerabilidades sociais;
- construir propósitos de ajuda e heterodesenvolvimento;
- incrementar-se mais em busca de vida melhor na mutualidade da convivência;
- admitir-se um eterno aprendiz, mutante em metamorfose.

Kops (2014, p. 163) salientou a hospitalidade no processo pedagógico e abordou (p.185) as diversas pedagogias propulsoras da formação da atitude hospitaleira:

- pedagogia da sensibilização;
- pedagogia da conscientização;

- pedagogia da autodeterminação;
- pedagogia da capacitação;
- pedagogia de agenciamento e de protagonismo social;
- pedagogia da cidadania terrestre.

Para a pedagogia social e, respectivamente, para a demandante necessidade de uma permanente *aprendizagem social*, no conjunto dos seus desafios, fica a pergunta inquietante procedente de Krenak (2019) em *Ideias para adiar o fim do mundo*: “Qual é o mundo que vocês estão agora empacotando para deixar às gerações futuras?”

Uma *matriz pedagógica social* capaz de contemplar, concomitantemente, a aprendizagem social, a pedagogia social e o educar para a era das relações é necessária, sugere, indiretamente, Moraes (1997, p.72), significando preparar os indivíduos:

- para que reconheçam a interdependência dos processos individuais e coletivos;
- para a “transpessoalidade” nos contatos entre os seres vivos, entre o ser humano e o mundo da natureza da qual ele é parte integrante.

Uma *matriz pedagógica social* capaz de possibilitar a *confiança na natureza humana*, presente na formação da *atitude hospitaleira* e nas dinâmicas e sociodinâmicas da convivência social, emergentes na vida cotidiana e social. Nesse sentido, Rogers (1977, p. 272) traz uma contribuição à educação e à pedagogia social, que deposita confiança na natureza humana, que se replica na linha do tempo:

Quando somos capazes de libertar o indivíduo de suas defesas, de modo a que ele se abra à ampla variedade das próprias necessidades, assim como à igualmente ampla variedade das exigências ambientais e sociais, pode-se confiar em que as suas reações serão positivas, voltadas para o futuro, construtivas. Não precisamos perguntar quem o socializará, pois uma das suas aspirações mais profundas é a de associar-se, de comunicar-se com os outros. Quando é, plenamente, ele próprio, não pode deixar de ser realisticamente socializado. Não precisamos indagar quem lhe controlará os impulsos agressivos, pois, quando se abre a todos os seus impulsos, a sua necessidade de ser estimado pelos outros e sua tendência em ser afetivo são tão fortes quanto os seus impulsos de malhar os outros ou de apoderar-se deles. Será

agressivo em situações nas quais a agressão é realisticamente apropriada, mas não haverá necessidade exagerada de agredir. Seu comportamento, como um todo, nessa e em outras áreas, quando se abre totalmente à sua experiência, é equilibrado e realístico, como convém à sobrevivência e à elevação de um animal eminentemente social.

Hospedar dentro de si a hospitalidade social mediante a formação da *atitude hospitaleira*, capaz de conjugar, na complexidade da dinâmica social:

- saberes e fazeres relacionais apropriados e pertinentes à dinâmica, à psicodinâmica e à sociodinâmica demandante, que, na sua singularidade e tipicidade, coloca em jogo os protagonistas da mutualidade – o eu e o outro – na perspectiva de pleno funcionamento e desenvolvimento, de respeito e realização interpessoal e de crescimento interpessoal, mediante uma vivência única, significativa e distinta;
- saberes e fazeres culturais apropriados e pertinentes aos diferentes espaços sociais.

Cada um está sendo desafiado a desenvolver, dentro de si, um projeto civilizatório de convivência social. Para tanto, a aprendizagem social e a pedagogia social necessitam estar em estado de prontidão e de vigilância, com o devido aporte e suporte, para cumprir o preconizado papel social na *construção social da realidade* visando o bem-estar social das gerações futuras.

A *pedagogia social* é uma ferramenta capaz de alicerçar a metamorfose civilizacional em movimento, potencializando nosso desenvolvimento para a vida social compartilhada. A pedagogia social nos possibilita “botas de alpinismo”, para alçar a montanha do desenvolvimento social, subsidiando essa metamorfose civilizacional em movimento. Medeiros (2021) acrescenta: Educação, oportunidades e respeito são nossas botas de alpinismo, nossos apetrechos para vencer cada etapa.

Inferências preliminares

A tessitura do mundo é complexa e o texto, que a formula em palavras, não deverá ser irrepreensível, perfeito – nos tranquiliza Maffesoli, especialmente, quando imbuídos do propósito da compreensão e da interpretação do vivido (2010, p.78).

O que constitui o *fulcro da trama social*? – A preeminência do todo sobre as partes faz-se presente em todos os momentos desta vida (p.112).

O todo – a socialidade, a civilidade, o projeto civilizatório, o devir humano – faz-se presente sobre as partes – o eu e o outro –, em todos os momentos desta vida nas versões – individual, interpessoal e coletiva – das psicodinâmicas e das sociodinâmicas interacionais, vale ressaltar, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A unidimensionalidade do pensamento não serve para compreender a polidimensionalidade do vivido, em razão da pluralidade dos aspectos da vida social e o pluralismo inerente às abordagens destes mesmos aspectos, insinua Maffesoli (2010, p. 219).

Há de se reconhecer a afirmação acentuada de Morin (2000, p. 55):

A complexidade humana não poderia ser compreendida dissociada dos elementos que a constituem: *todo desenvolvimento verdadeiramente humano significa o desenvolvimento conjunto das autonomias individuais, das participações comunitárias e do sentimento de pertencer à espécie humana.*

A vida social é um constructo social. Tudo é construção da realidade social. Essa construção necessita ser protagonizada. Esse processo de construção precisa ser educado mediante a *aprendizagem social*. A aprendizagem social necessita de referenciais amplos, plurais, balizada por paradigmas sociais robustos e sadios, com potencial de alicerçar processos, tais como de convivência social e das práticas da hospitalidade social, a partir de epistemologias do social, que propiciam conhecimento, e competências sociais, presentes nas sociodinâmicas de interação, de “conviviabilidade”, de sociabilidade, de civilidade, de desenvolvimento social. A perspectiva do social, em construção permanente, faz emergir o devir humano que está dentro da gente. Há uma gramática do sentir do social. Há uma gramática do olhar social. Há uma gramática do escutar social. Há uma gramática tátil do social. A toxicidade social não pode ser virilizada na dinâmica da vida social compartilhada. Somos processo em processo. Não somos processos prontos, somos processos em construção. A realidade social está em construção. A vida social necessita de *construtivismo social* e de *construcionismo social* – metamorfose civilizacional em movimento.

A *epistemologia do social* possibilita estudos da realidade social circunstanciada, bem como sinalizar a *natureza e a tipologia de conhecimentos sociais necessários*, com o potencial de agregar valor à vida

social e à tessitura de um *tecido social* condizente com a *conviviabilidade* em pauta social. A *construção de matrizes sociais circunstanciadas*, por sua vez, possibilita definir modelos tempestivos e pontuais, com o potencial de *prototipar* alternativas robustas que contemplem, com grandeza e dignidade, no caso aqui específico, os processos de convivência social e os processos e as práticas de hospitalidade social.

Prototipar: estabelecer protótipos, modelos, matrizes pertinentes para os processos de gestão.

Prototipar saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais.

Prototipar alternativas robustas que perpassam, com grandeza e dignidade, os processos de convivência social, bem como os processos e as práticas de hospitalidade social.

Referências

AGOSTINHO, Márcia E. et al. (org.). *Convivencialidade: a expressão da vida nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2002.

ARGYLE, Michael. *A interação social: relações interpessoais e comportamento social*. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

ASSMANN, Hugo; MO SUNG, Jung. *Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2000.

BAPTISTA, Isabel; AZEVEDO, Joaquim. Educação e hospitalidade, interpelações de pedagogia social. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

BERGER, Peter L. *Um rumor de anjos*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1973.

BERGER, Peter L.; BERGER, Brigitte. Socialização: como ser um membro da sociedade. In: FORACHI, Marialice; MARTINS, José do S. *Sociologia e sociedade*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1988.

BOFF, Leonardo. *Virtudes para um mundo possível: hospitalidade, direito e dever de todos*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2005. v. 1.

BOFF, Leonardo. *A erosão da Relational Matrix*. Artigo publicado em revista online *Congresso em Foco*, 18 mar. 2012. Disponível online. Acesso em: 4 ago. 2020.

CAMERON-BANDLER, Leslie; LEBEAU, Michael. *O refém emocional: resgate sua vida afetiva*. São Paulo: Summus, 1993.

CAMPBELL, Linda et al. *Ensino e aprendizagem por meio das inteligências múltiplas*. 2. ed. Porto Alegre – RS: Arte Médicas Sul, 2000.

- CARVALHO, Dias de. Hospitalidade: do conceito à prática antropológica. *In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade.* Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- CASTELLI, Geraldo: *Hospitalidade: olhares e conexões.* Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria. 2017.
- COELHO JUNIOR, Achilles; MAHFOUD, Miguel. *As dimensões espiritual e religiosa da experiência humana: distinções e interrelações na obra de Victor Frankl.* *Revista Psicol.*, São Paulo: USP, v.12, n. 2, 2001. Disponível online.. Acesso em: 21 ago. 2020.
- COLEMAN, Daniel. *Inteligência social: o poder das relações humanas.* Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- CONANT, Douglas; NORGAARD, Mette. *Touch points: criando conexões poderosas a cada momento.* Porto Alegre – RS: Bookman, 2012.
- COVEY, Stephen R. *Os 7 hábitos das pessoas muito eficazes.* São Paulo: Best-Seller, 1989.
- COVEY, Stephen R. *Liderança baseada em princípios.* Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- COVEY, Stephen R. *O 8º hábito: da eficácia à grandeza.* Rio de Janeiro: Campus, 2005.
- DaMATTA, Roberto. *Sabe com quem está falando? Um ensaio sobre a distinção entre indivíduo e pessoa no Brasil (1978).* Disponível em: www.passeidireto.com. Acesso em: 28 jul. 2020.
- DAWN, Clara. *As 5 emoções tóxicas que te deixam doente todos os dias.* Disponível em: online. Acesso em: 28 jul. 2020.
- D'AMBROSIO, Ubiratan. Paz e a necessidade de repensar a educação. *In: BOHN, Hilário; SOUZA, Osmar de. Faces do saber: desafios à educação do futuro.* Florianópolis/SC: Insular, 2002.
- DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir.* 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília – DF: MEC: Unesco, 1999.
- DWECK, Carol S. *Mindset: a nova psicologia do sucesso.* São Paulo – SP: Objetiva, 2017.
- DUBAR, Claude. *A socialização: a construção das identidades sociais e profissionais.* São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- ELIAS, Norbert. *A sociedade dos indivíduos.* Rio de Janeiro: Zahar, 1994.
- FONSECA, Vitor da. Papel das funções cognitivas, conativas e executivas na aprendizagem: uma abordagem psicopedagógica. *Revista Psicopedagogia*, Associação Brasileira de Psicopedagogia, ano 2014, v. 31, edição 96. ISSN (online) 2179-4057. Disponível online. Acesso em: 20 ago. 2020.

FRANKL, Viktor. *O homem em busca de um sentido*. 16 ed. Portugal: Lua de Papel., 2012.

GEGAX, Tom. *Como vencer no jogo da vida*. São Paulo/SP: Cultrix, 2007.

GERGEN, Keneth J. Rumo a um vocabulário do diálogo transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (org.). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre – RS: Artes Médicas Sul, 1999.

GOFFMAN, Erving. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 2. ed. Rio de Janeiro – RJ: Zahar Editores, 1978.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência social: o poder das relações humanas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

GOTTMAN, John M.; DeCLAIRE, John. *Relacionamentos: cinco passos para uma vida emocional mais feliz na família, no trabalho e no amor*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.

HABOWSKI, Adilson et al. *A perspectiva da alteridade na educação. Conjectura: Filos. Educ.*, Caxias do Sul – RS: EDUCS, v. 23, n.1, p.179-197, jan./abr. 2108. Disponível online.. Acessado em: 6 out. 2020.

HELENA JUNIOR, Waldemar. *Alquimia do encontro: um guia de qualidade nas relações pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Gente, 1994.

KRECH, C. B. et al. *O indivíduo na sociedade: um manual de psicologia social*. São Paulo: Pioneira, 1975. 2. v.

KRENAK, Ailton. *Ideias para adiar o fim do mundo*. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

KOPS, Darci. Olhares e conexões sociais. In: CASTELLI, Geraldo: *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017.

KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.

LALOUX, Frederic. *Reinventando as organizações*. Curitiba – PR: Voo, 2017.

LAMAR, Adolfo Ramos. *Epistemologia social: possível origem e alguns momentos de seu percurso*. In: BOHN, Hilário; SOUZA, Osmar de. *Faces do saber: desafios à educação do futuro*. Florianópolis – SC: Insular, 2002.

MAFFESOLI, Michel. *O instante eterno: o retorno do trágico nas sociedades pós-modernas*. São Paulo: Zouk, 2003.

MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia contemporânea*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2010.

- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010b.
- MAFFESOLI, Michel. *O tesouro escondido: carta aberta aos franco-maçons e a outros*. Porto Alegre -RS: Editora Sulina, 2019.
- MAGLOIRE, G. Teilhard de Chardin tel que je l'ai connu. *Synthèse*, nov. de 1957. In: PAUWELS, Louis; BERGIER, Jacques. *O Despertar dos Mágicos*. São Paulo/SP: Difusão Europeia do Livro, 1968.
- MARSHALL, Francisco. Dois partidos. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 24 e 25 out. 2020.
- MATURANA, Humberto. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Belo Horizonte – MG: Ed. da UFMG, 1998.
- MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis. *Formação humana e capacitação*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2000.
- MATURANA, Humberto. *Cognição, ciência e vida cotidiana*. Belo Horizonte – MG: Ed. da UFMG, 2001.
- MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis. *Formação humana e capacitação*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2000.
- MEDEIROS, Martha. A montanha que escalamos. *Jornal Zero Hora*, Revista Donna, Porto Alegre, 30 e 31 jan. 2021.
- MEDEIROS, Martha. Adorável esquisitice. *Jornal Zero Hora*, Revista Donna, Porto Alegre, 30 e 31 jan. 2021. Porto Alegre – RS: 2021.
- MOLAR, Jonathan de Oliveira. *Alteridade: uma noção em construção*. Disponível online: www/htpp://sieducere.bruc.com.br. Acesso em: 7 ago. 2020.
- MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo – SP: Cortez Editora, 2000.
- MORIN, Edgar. *Saberes globais e saberes locais: o olhar transdisciplinar*. Rio de Janeiro – RS: Garamond, 2000.
- MORIN, Edgar. *Conhecimento, ignorância, mistério*. Rio de Janeiro – RJ: Bertrand Brasil, 2020.
- MOSCOVICI, Fela. *Laboratório de sensibilidade: um estudo exploratório*. Rio de Janeiro: FGV, 1965.
- MOSCOVICI, Fela. *Razão & emoção: inteligência emocional em questão*. Salvador – BA: Casa da Qualidade, 1997.
- NEVES, Maria Patrão. Alteridade e deveres fundamentais: uma abordagem ética. *Revista Direitos Fundamentais e Alteridade*, Salvador, v. I, n. 01, p. 65 a 86, jul./dez. 2017. Disponível online. Acesso em: 7 ago. 2020.

PHIPPS, Carter. *Evolucionários: revelando o potencial espiritual e cultural de uma das maiores ideias da ciência*. São Paulo: Cultrix, 2014.

PORFÍRIO, Francisco. *Alteridade*. Disponível em: [www.http:brasescola.uol.com.br](http://www.brasescola.uol.com.br). Acesso em: 7 ago. 2020.

RESTREPO, Luis Carlos. *O direito à ternura*. 2. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 1998.

ROGERS, Carl R.; KINGET, G. Marian. *Psicoterapia & relações humanas*. Belo Horizonte -MG: Interlivros, 1975. v. 1.

ROGERS, Carl R. *Liberdade para aprender*. Belo Horizonte – MG: Interlivros, 1977.

ROXO, Lucas C. A emergência de uma consciência ética. *Jornal Correio do Povo*, Caderno Sábado, Porto Alegre – RS, 22 ago. 2020.

SANTOS Marcia Maria Cappelano dos. A metáfora laços sociais e a hospitalidade. *In: SANTOS, Marcia Maria Cappelano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pré-modernidade*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

SARAMAGO, José. *Ensaio sobre a cegueira*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

SCHNITMAN, Dora F.; LITTLEJOHN, Stephen (org.). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre -RS: Artes Médicas Sul, 1999.

SHAILOR, Jonathan G. Desenvolvendo uma abordagem transformacional à prática da mediação: considerações teóricas e práticas. *In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (org.). Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre – RS: Artes Médicas Sul, 1999.

SILVA, Juremir Machado da. Laço social. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 11 abr. 2019.

SILVA, Juremir Machado da. Saber do outro. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 30 out. 2020a.

SILVA, Juremir Machado da. Lugar do outro. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 17 ago. 2020b.

SILVA, Juremir Machado da. Restrições civilizadoras. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 13 ago. 2020c.

SILVA, Juremir Machado da. A Febre. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 25 fev. 2021.

SOUZA, Edela Lanzer Pereira de. *Desenvolvimento organizacional: casos e instrumentos brasileiros*. São Paulo: Edgard Blücher, 1975.

STAMATEAS, Bernardo. *Emoções tóxicas: como se livrar dos sentimentos que fazem mal a você*. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2010.

THE HABITS OF GOOD SOCIETY: a handbook of etiquette for ladies and gentlemen. London: J. Hogg & Sons, 1859. Disponível online. Acesso em: 21 ago. 2020.

VELHO, Gilbert. Metr pole, cosmopolitismo e media o. *Horizontes Antropológicos*, Porto Alegre – RS, v. 16, n. 33, jun. 2010.

VILLAVERDE, Adão. Conhecimento e capacidade crítica. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 31 ago. 2020.

ZANELLA, Andréa Vieira. *Sujeito e alteridade: reflexões a partir da psicologia histórico-cultural*. *Psicologia & Sociedade*, v. 17, n. 2, p. 99-104, maio/ago. 2005.

WAINBERG, Jacques. Isolamento e diálogo. *Jornal Correio do Povo*, Caderno Sábado, Porto Alegre – RS, 5 set. 2020.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. *O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunica o não-verbal*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2014.

WITTMAN, Lauro Carlos. Educa o e o devir humano: a dimensão sócio-histórica da prática social da educa o. *In: BOHN, Hilário et al. Faces do saber: desafio   educa o do futuro*. Florianópolis – SC: Insular, 2002.

Capítulo 2

Hospitalidade: intervalo para as possibilidades do social

Introdução

A hospitalidade está pedindo espaço, uma brecha, um intervalo. A hospitalidade requer ser o próprio intervalo. Abrir intervalo é abrir espaço para a hospitalidade adentrar no processo social fazendo-se processo no processo. A hospitalidade como paradigma, para intervalar, demanda socialmente um salto quântico. Admite-se a cultura da hospitalidade como um *gap* existente nas relações humanas. O *gap* existente, inclusive, no processo pedagógico, no âmago do processo da aprendizagem social, e no mérito da relevante interação social.

Quando a hospitalidade não entra na cultura pessoal, não marca presença nos processos coletivos, não se acultura nas organizações e, estranhamente, ausente nos fóruns privilegiados de ser e do estar social, estabelece-se um vazio nas interfaces, vazio que relembra o filme “Um estranho no ninho”, protagonizado por Jack Nicholson e dirigido por Milos Forman. O referido filme encena uma espécie de *paradoxo interacional* do tipo: *estou dentro* (inclusão) ou *estou fora* (exclusão) do processo.

Quando a hospitalidade está sufocada ou inexistente, recorre-se à metáfora de terra arrasada para caracterizá-la – um deserto de magnanimidades. Na inospitalidade, as pessoas não se toleram. Na inospitalidade, os protagonistas, na mutualidade das organizações sociais, não se reconhecem.

O presente capítulo aborda a hospitalidade:

- enquanto paradigma social: demandando aculturação social;

- enquanto processo social: demandando ritos de passagem nos encontros sociais, no intervalo, nas interações sociais, no conteúdo e na forma do jeito de ser e de estar presente nas convivências sociais;
- *enquanto perfil social*: demandando competência social;
- *enquanto empoderamento social*: capaz de revolucionar a cultura da hospitalidade nos diferentes espaços plurais;
- *enquanto aprendizagem social*: uma permanente morfogênese de *saberes e fazeres sociais*, capaz de impactar a convivência social e a cultura da hospitalidade em sociedades plurais.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- Intervalo para cogitar possibilidades de aculturação na hospitalidade social
- Intervalo para cogitar possibilidades de matriciar a cultura da hospitalidade na convivência social
- O paradigma da hospitalidade
- A vida cotidiana nos processos de convivência
- Competências inerentes à formação da cultura da hospitalidade
- O processo da hospitalidade
- A dimensão convivencial no processo da hospitalidade
- O fórum escolar como espaço cultural para a hospitalidade
- A busca de uma nova epistemologia social
- O papel da comunicação na cultura da hospitalidade
- A dimensão emocional na cultura da hospitalidade
- O desvelar da humanidade na cultura da hospitalidade
- Inferências preliminares possíveis.

Intervalo para cogitar possibilidades de aculturação na hospitalidade social

Mediante uma leitura pedagógica do processo social, acentua-se a necessidade da *formação da atitude hospitaleira* – enquanto *start* das relações humanas – por parte dos protagonistas que compartilham processos de convivência social.

São admitidos fóruns privilegiados para a cultura da hospitalidade, oportunizando uma morfogênese de aprendizagem social para a vida e

convivência em sociedades plurais. Reconhece-se a necessidade de uma nova epistemologia social capaz de dar guarida ao aprender a conviver e fomentar a atitude hospitaleira nas relações humanas, nos diferentes espaços de convivência social.

Quando não há hospitalidade, a subjetividade e a intersubjetividade esmorecem. Quando não há hospitalidade, as pessoas não se conjugam na contínua construção das subjetividades e das intersubjetividades. Os profissionais se nivelam por baixo, e os aprendentes acumulam experiências indignas e desumanizantes. Desencadeia-se um processo de coisificação, em que os relacionamentos são como macarrão instantâneo, do tipo “três minutos e basta”. Nessa cultura, podam-se as iniciativas, desobrigam-se os comprometimentos, não se acolhem sugestões, não se trocam elogios e afetos, não se expressam gentilezas.

Questionamentos, de pano de fundo, perpassam, direta ou indiretamente, marcando presença na temática postada:

- Se o processo da hospitalidade não se acultura no processo social, o que acontecerá na convivência social?
- Se o processo da hospitalidade não se indexa como *processo no processo social*, o que prevalecerá na convivência social?
- Com a ausência da hospitalidade nos processos sociais, se pergunta: Quais os paradigmas que permearão ou inocularão na cultura e nos processos de convivência social?
- Se a hospitalidade não tem voz nem vez, como fica a convivência social pela carência de momentos mágicos e de instantes eternos?

Admitem-se, também, pelo menos, possibilidades, em construção, a serem cogitadas:

- a possibilidade de a hospitalidade intervalar ser processo no processo social, ocupando espaço na convivência social;
- a possibilidade de a hospitalidade referendar com robustez, com significância, com relevância, com qualidade a dinâmica e a sociodinâmica da convivência social;
- a possibilidade de a hospitalidade matriciar socialmente a convivência social, mediante saberes e fazeres culturais apropriados para os diferentes espaços sociais;
- a possibilidade de formação da *atitude hospitaleira* como uma marca pessoal que compõe a matriz de desenvolvimento social dos indivíduos, como protagonistas do social;

- a possibilidade de a hospitalidade ser uma *centralidade subterrânea* – expressão de Maffesoli (2010, p. 23) para caracterizar um irreprimível querer viver, vivenciando emoções coletivo-compartilhadas.

Conjugar hospitalidade, nos meandros dos processos de convivência social, é dar guarida ao compartilhamento de ideias, de sentimentos, de emoções, de repertórios, de vivências de propósitos, na mutualidade do encontro, na alternância da alteridade social.

Está em jogo a inclusão social da hospitalidade no social. É a hospitalidade na complexidade social, vale dizer, a hospitalidade com acento na dinâmica e na sociodinâmica da vida cotidiana. Para Kops (2014, p. 22):

O jogo da vida se dá na vida cotidiana, dentro de um espaço vital e de um espaço social. É aí que emergem os desafios. É no jogo da vida que transparecem nossos pontos fortes (fortalezas) e nossos pontos fracos (fraquezas). Os recursos estão aí. As respostas, para desencadear processos de humanização e processos de hospitalidade, estão dentro de nós.

Intervalo para pensar. Intervalo para cogitar a inclusão social da hospitalidade nas dinâmicas da convivência social, nas práticas e vivências da hospitalidade. Hospitalidade social nas manifestações plurais e singulares, seja no modo formal ou informal, seja simples ou complexa, seja ritualizada ou espontânea, seja solene ou singela, seja tipificada ou atípica. Mas, que seja saudável e agregadora de valor, na dinâmica do jogo da vida social.

O paradigma da hospitalidade

A hospitalidade é um paradigma que remete para a civilidade e o humanismo. É possível construir um tecido social permeado de humanismo e civilizado. Mudando o paradigma, mudam-se os princípios e os fundamentos das relações humanas. Mudando os paradigmas muda-se a cultura. A cultura, especifica Morin (2002, p. 35):

A cultura é, repitamos, constituída pelo conjunto de hábitos, costumes, praticas, *savoir-faire*, saberes, normas, interditos,

estratégias, crenças, ideias, valores, mitos, que se perpetua de geração em geração, reproduz-se em cada indivíduo, gera e regenera a complexidade social.

Com o advento da cultura da hospitalidade, novos processos se instalam, permeiam novos ingredientes; novos matizes adornam a convivência; novos procedimentos se adotam; novos acordos se pactuam. A hospitalidade conspira para os pilares do aprender a ser e do aprender a conviver.

A busca pelo sentido da vida, a busca incessante pelos significados das coisas e das relações encontram ancoragem na hospitalidade. Por meio da hospitalidade, o nosso fazer e o nosso existir encontram magnitude social na mutualidade do encontro social, intervalando vivências e convivências, no reconhecimento significativo da alteridade social.

Covey (1989) enfatiza a importância de três grandes aprendizagens na vida, as quais, direta ou indiretamente, são inerentes ao processo do processo social e, portanto, inerentes ao paradigma da hospitalidade: amar, viver e deixar legado.

A qualidade do paradigma da hospitalidade, e a do seu processo toma outra dimensão sempre que:

- se agrega algum valor à medida que se aprende a amar melhor;
- se aprende a viver melhor;
- se aprende a deixar legados relevantes nos processos de convivência social.

Covey (1989, p. 44), mesmo não se referindo diretamente à hospitalidade, enfatiza a necessidade de uma mudança de paradigma capaz de influenciar, até mesmo, os microprocessos de interação do cotidiano: “Precisamos de um novo estágio de pensamento, um nível mais profundo, um paradigma baseado nos princípios que descrevem exatamente o território efetivo da existência e das interações humanas”.

Reconhece o autor citado que, à medida que se realiza um processo de amadurecimento, nos tornamos conscientes de que tudo na natureza é interdependente, de que existe um sistema ecológico que governa a natureza, inclusive as sociedades: A *interdependência* é o paradigma do nós: nós podemos fazer isso. Nós podemos cooperar. Nós vamos unir nossos talentos e habilidades para juntos criarmos algo maior.

O processo da hospitalidade é um processo de interdependência, em que um exerce o papel de hóspede, e o outro exerce o papel de anfitrião.

Camargo (2004) dá uma dimensão humana e planejada para a hospitalidade: “Hospitalidade é a interação de seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação”.

Trata-se de uma interação intencional, na qual a dimensão tempo e a dimensão espaço, como variáveis do processo, necessitam ser planejadas. Claro que nem sempre possibilitam um planejamento participativo, mas, no caso da sala de aula, é possível um processo coparticipativo e, inclusive, medidas democráticas recorrentes.

A vida cotidiana nos processos de convivência

A vida cotidiana, na psicodinâmica e na sociodinâmica da convivência social, permite a construção do tecido social (KOPS, 2014, p.13). A qualidade desse tecido social poderá comprometer, ou não, a qualidade do processo da hospitalidade, quando na convivência humana. Daí, a importância da construção de tecidos sociais saudáveis e nutridos. A cultura da hospitalidade torna-se uma cultura incubadora capaz de possibilitar a construção de tecidos sociais bem-nutridos e saudáveis. No cotidiano é que se constrói o tecido social. Nesse sentido, Alves (2010) reforça a importância do tecer a teia da vida, especialmente, em oportunidades “carreadas” da diversidade cultural: é tempo de perceber que ninguém é igual e que todos nós somos fios da imensa teia da vida, bem como que, quanto maior a diversidade, mais fortalecida se torna esta tessitura.

Não seria diferente, na vida cotidiana, a convivência social em diferentes fóruns e em diferentes espaços plurais. Nos diferentes fóruns, nos diversificados espaços e contextos sociais, também, descortinam-se oportunidades para a tessitura de fios saudáveis da teia da vida, dentro do processo de construção do tecido social. Cogitam-se possibilidades de construção de tecidos sociais saudáveis. Cogitam-se possibilidades de construção e aplicação, na vida cotidiana, de matrizes saudáveis de convivência social, com matizes de hospitalidade social relevantes.

Competências inerentes à formação da cultura da hospitalidade

A *sensibilidade social* é uma competência distintiva nos processos de convivência e na cultura da hospitalidade. A sensibilidade social passa a ser uma competência humana essencial, também, no processo pedagógico. Moscovici (2001) reconhece que a sensibilidade social afeta a percepção que temos e fazemos dos outros: “A sensibilidade social consiste na

capacidade de perceber como os outros pensam, sentem e tendem a agir, concomitantemente à própria ação”.

A sensibilidade social, quando na relação humana, permite a psicodinâmica da empatia, porquanto possibilita uma percepção sensível, a ponto de colocar-se no lugar do outro. No dizer de Carkhuff (1978, p. 58): “A empatia envolve experimentar o mundo de outra pessoa como se fôssemos essa pessoa”.

Próximo da empatia, temos a simpatia que também pode ser generosa e benevolente, ao reconhecer a superioridade de certos níveis de visão, como no poema “Passagem das Horas”, de Fernando Pessoa, quando, através do heterônimo Álvaro de Campos, diz: “São-me simpáticos os homens superiores, porque são superiores, e são-me simpáticos os homens inferiores, porque são superiores também”.

A sensibilidade social atua como um pré-requisito do processo da hospitalidade, em especial, diante do pluralismo cultural e da diversidade de tipologias humanas, visto que quem hospeda um indivíduo hospeda a humanidade, hospeda o cosmo. Para reforçar essa ideia da diversidade e da condição humana, Morin (2000a, p. 44) busca na literatura percepções do escritor Hadji Garm’Oren:

Todo indivíduo, mesmo o mais restrito a mais banal das vidas, constitui, em si mesmo, um cosmo. Traz em si suas multiplicidades internas, suas personalidades virtuais, uma infinidade de personagens quiméricos, uma poli existência no real e no imaginário, o sono e a vigília, a obediência e a transgressão, o ostensivo e o secreto, pululâncias larvares em suas cavernas e grutas insondáveis. Cada um contém em si galáxias de sonhos e de fantasias, de ímpetos insatisfeitos de desejos e de amores, abismos de infelicidade, vastidões de fria indiferença, ardores de astro em chamas, ímpetos de ódio, débeis anomalias, relâmpagos de lucidez, tempestades furiosas...

O atributo de ser social não assegura a condição de alguém já pronto para a convivência social, nem mesmo pronto para a cultura da hospitalidade. Necessitamos passar por processos de aprendizagem e de aculturação para a convivência social e para a cultura da hospitalidade. Sertek (2006, p. 186) reforça essa observação:

O ser humano é um ser social, segundo a concepção aristotélica, fundamentado na concepção histórica. Aperfeiçoa-se e aprende

em sociedade, precisa do outro para seu crescimento e maturação. Todas as doutrinas educativas têm em comum a necessidade de um processo longo de maturação e educação para o desenvolvimento humano. Além das condições biológicas que influenciam esse processo, concorre a interação humana por meio de processos de ensino e aprendizagem. O ser humano necessita ser educado e socializado por meio de uma aprendizagem das virtudes de convivência e de um sistema próprio de comunicação.

O processo da hospitalidade

O processo da hospitalidade compreende: *variáveis de entrada no processo*, tais como, a atitude hospitaleira, a sensibilidade social, a vontade política de aproximação, o *rapport* e os ritos de passagem:

- *variáveis de processamento*, tais como: competências de receber, competências de hospedar, competências de alimentar e nutrir, competências de entreter e competências de despedir-se;
- *variáveis intervenientes*, tais como: cultura local vigente, etiqueta social, virtudes da hospitalidade, ética na convivência, confiabilidade; epistemologia social, disponibilidade de tempo, disponibilidade de espaço, pactos e/ou contratos de convivência;
- *variáveis de saída do processo*, tais como: vínculos, conagraçamentos, registros, mimos, lembranças, redes de relacionamento.

Baptista (*apud* CASTELLI, 2005, p. 147) interpreta a psicodinâmica e a sociodinâmica que se estabelece no processo: “A hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana”.

Castelli (2005, p.147) enfatiza a importância da abertura de outros espaços, quando na convivência:

O ato da hospitalidade implica não somente a abertura de espaços físicos, mas também a abertura de espaços emocionais e intelectuais. Isso se traduz, na prática, no acatamento de sugestões e ideias e também no amor que dedicamos a outras pessoas. O espaço intelectual e emocional que as pessoas disponibilizam ou reservam dentro de si para o outro pode ser quase nulo, na hipótese de haver uma heterorrejeição. Em contrapartida, pode ocupar muitos espaços, na hipótese de haver flexibilidade e abertura, chegando, em certas circunstâncias, a ocupar todos os espaços.

Kops (1999) sustenta o *contrato psicológico* como um recurso e mecanismo capaz de agregar qualidade ao processo pedagógico, quando no relacionamento professor/aluno, podendo, inclusive, assegurar o alcance de resultados desejados, coplanejados e compartilhados. O contrato psicológico se caracteriza como um pacto, um acordo construído e firmado entre as partes protagonistas do processo de convivência. O contrato psicológico permite desenhar os resultados desejados decorrentes do processo, e estabelecer medidas recorrentes de agenda, de conteúdo, de papéis, de comprometerimentos e de procedimentos pactuados, capazes de assegurar os resultados desejados.

A dimensão convivencial no processo da hospitalidade

A “convivencialidade” admite tempos e espaços diferenciados. Pode ser uma experiência rápida e passageira e/ou longa e duradoura. De qualquer forma, a “convivencialidade” demandará competências interpessoais e sociais. A “convivencialidade” demandará competências amplas, essenciais e básicas de convivência, respeitadas as circunstâncias e os contextos culturais. A hospitalidade pode ser percebida como uma competência ampla, nos diferentes contextos e culturas. Conviver com os outros, no dizer de Rocha (2002), demanda reconhecer e aceitar o outro como um legítimo ser humano. Ser “convivencial” com o outro é respeitá-lo, exatamente onde ele está em sua caminhada de evolução.

Gardner (2007) especula sobre a necessidade de se desenvolver cinco mentes para o futuro:

1. mente disciplinada;
2. mente sintetizadora;
3. mente criadora;
4. mente respeitosa;
5. mente ética.

O referido autor faz a sustentação da importância e do significado de cada uma delas, para lidar com a realidade futura que se descortina. Dentro da linha de raciocínio que vimos desenvolvendo, vale destacar a mente respeitosa, reconhecendo que hoje não se pode permanecer dentro da própria casca ou no território conhecido, a *mente respeitosa* observa e acolhe diferenças entre seres humanos e entre grupos humanos; tenta entender esses “outros” e busca trabalhar de forma eficaz com eles. Em um mundo em que todos estamos interligados, a intolerância e o desrespeito não constituem mais uma opção viável.

Gardner (2007, p.135) especula sobre o rumo a ser dado no cultivo da mente respeitosa: “Responder de forma simpática e construtiva a diferenças entre indivíduos e grupos; buscar entender e trabalhar com aqueles que são diferentes; ir além da mera tolerância e da atitude politicamente correta”.

Gardner (2007, p. 96) entra no mérito da tarefa do professor no cultivo da mente respeitosa:

A tarefa dos educadores torna-se clara: se queremos formar pessoas que respeitem diferenças, precisamos proporcionar exemplos e oferecer lições que estimulem essa postura solidária. Esses exemplos são particularmente cruciais, quando as relações de poder entre indivíduos ou grupos parecem ser assimétricas. Os modelos estabelecidos por professores continuam sendo um ponto de partida crucial. Os alunos prestam muita atenção ao modo como os professores tratam uns aos outros, como tratam outros adultos e como tratam os alunos, especialmente os que vêm de um grupo não majoritário. Os conteúdos literários, imagéticos ou experimentais de currículo, selecionados por professores, a forma como esses conteúdos são tratados e, talvez, o mais importante, os conteúdos que *não* são selecionados ou são prematuramente descartados exercem um efeito poderoso.

A cultura da hospitalidade demanda:

- sensibilidade social;
- sensibilidade ética;
- aprendizagens sociais;
- competências sociais.

A cultura da hospitalidade concorre para a perfectibilidade e a educabilidade humana. Educar, aprender, conhecer, como agir pedagógico, na ótica de Assmann e Sung (2000, p. 244) contribui para a educabilidade humana e são processos humanizantes:

O agir pedagógico e o próprio conceito de aprendizagem e de construção do conhecimento supõem que se trata de um empreendimento humano que faz sentido para os seres humanos. Numa frase: educar, aprender e conhecer implica uma aposta positiva na perfectibilidade e educabilidade “humanizante” do ser humano. Ao pressupormos que o ser humano é “melhorável”, estamos afirmando implicitamente que ele sempre se encontra

ainda num processo de “vir-a-ser”, que admite avanços, mas jamais se estagna numa plenificação totalmente alcançada.

O fórum escolar como espaço cultural para a hospitalidade

A sala de aula é um espaço privilegiado e disponibilizado. O tempo de permanência nesse espaço privilegiado é um tempo discricionário com alta significância. Nesse contexto, os seres humanos – professor e alunos – são os protagonistas do processo pedagógico, no qual a hospitalidade necessita paradigmaticamente o processo de convivência.

A sala de aula é um fórum privilegiado para a cultura da hospitalidade e para a formação da atitude hospitaleira. Além da sensibilidade social, é necessária a atitude do querer ser hospitaleiro; é necessária a vontade política dos protagonistas, vontade que passa pela conscientização do significado e pela importância da hospitalidade na convivência humana.

No processo da hospitalidade, em sala de aula, o professor *acolhe* diferenças individuais, diferenças grupais, pluralismos, idiosincrasias, expectativas, bagagens acumuladas, contribuições, compromissos, ajudas, sugestões, *feedbacks*, potencialidades, possibilidades, limitações, carências, deficiências.

No processo da hospitalidade, em sala de aula, o aluno *acolhe* estilos diferenciados, idiosincrasias, teorias, metodologias, desafios e oportunidades de construção do conhecimento, agendas, ementas, planos de ensino, sistemas de avaliação, *feedbacks*, incentivos e avaliações de desempenho.

A inclusão social é um desafio para o processo da hospitalidade. Desafio psicológico decorrente de resistências internas motivadas por estereótipos, de preconceitos, de antipatias gratuitas, de vieses na formação da personalidade. Desafio social decorrente de resistências externas ligadas a concepções e paradigmas sociais que privilegiam alguns e penalizam muitos. Inclusão social compreende esforço psicológico e social, no sentido de acolher o outro ampliando a acessibilidade aos benefícios da vida em sociedade.

A exclusão social é um risco pedagógico, porquanto, quer alimentada psicologicamente por preconceitos ou antipatias, quer referendada socialmente por dificuldades ou problemas sociais, que levam ao isolamento e à discriminação, deterioram as relações humanas e o tecido social com reflexos na aprendizagem e na formação de atitudes.

A busca por uma nova epistemologia social

Assmann e Sung (2000, p.246) admitem novas morfogêneses sociais, quando apostam na aprendizagem e postura enactante diante da realidade e na convivência social:

Se acreditarmos na educabilidade do ser humano, estamos fazendo uma aposta na possibilidade de unir percepção, desejo, ação. O conceito de *enaction*, proposto por Varela (s/d), se refere à necessidade de abandonarmos o conceito de representação mental em nossa concepção do conhecimento e da ação. Nossos sentidos não são apenas “janelas” para o mundo. São muito mais do que isso, porque nossos sentidos participam ativamente não apenas da recepção de informação desde o meio ambiente, mas também da construção da realidade percebida.

Para tanto, criou-se o neologismo *sentipensar* que, no dizer de Moraes (1997), se trata de processo que possibilita conjugar sentimento e pensamento, razão e emoção: “Educar para *sentipensar* implica a configuração de um ambiente de convivência agradável, amoroso e, não competitivo, gerado na aceitação do outro em seu legítimo outro”.

Esse *sentipensar* nos prepararia melhor para a *Era das relações*, preparando os indivíduos para a “transpessoalidade” dos contatos entre os seres vivos e, conforme Moraes (1997, p. 226), para a convivência:

Uma educação que possibilite uma convivência harmônica e enriquecedora entre os indivíduos. Para tanto, será preciso educar para a diversidade dos outros, saber que somos diferentes e que cada um tem o direito de ser diferente, único e singular, o que exige um aprofundamento no respeito pelo outro e na compreensão do outro. Requer também que trabalhem não apenas os espaços externos, os ambientes de aprendizagem, mas, sobretudo, o espaço interno de cada um de nós, as inteligências pessoais – a intra, a inter e a transpessoal -, facilitando o autoconhecimento e o reconhecimento do outro.

Transpessoal, que está além das experiências pessoais e biográficas de cada indivíduo, no dizer de Santos Neto (s/d.). A transpessoalidade requer *multirreferencialidade*, paradigma que possibilita construir uma compreensão menos redutiva da realidade.

A educação para a cidadania global tem o potencial de ampliar a referencialidade e a transpessoalidade, é o que destaca Moraes (1997, p. 225).

Educar para a cidadania global significa formar seres capazes de conviver, comunicar e dialogar num mundo interativo e interdependente, utilizando os instrumentos da cultura. Significa preparar o indivíduo para ser contemporâneo de si mesmo, membro de uma cultura planetária e, ao mesmo tempo, comunitária, próxima, que, além de exigir sua instrumentação técnica para a comunicação a longa distância, requer também o desenvolvimento de uma consciência de fraternidade, de solidariedade e a compreensão de que a evolução é individual e, ao mesmo tempo, coletiva. Significa prepará-lo para compreender que, acima do individual, deverá sempre prevalecer o coletivo.

A educação para a cidadania global agregaria *competências amplas* para as pessoas e, conforme Moraes (1997), criaria espaços para o consenso:

Educar para a cidadania global requer a compreensão da multiculturalidade, o reconhecimento da interdependência com o meio ambiente e a criação de espaço para o consenso entre os diferentes segmentos da sociedade. Requer que o indivíduo compreenda que é parte de um todo, um microcosmo dentro de um macrocosmo, parte integrante de uma comunidade, de uma sociedade, de uma nação ou de um planeta.

O exame das relações recíprocas, que se estabelecem entre os seres humanos e seu mutante entorno social, cultural e tecnológico, visando à atividade cognitiva, no dizer de Odonne (2007), talvez fosse a concepção que animou a ideia da *epistemologia social* (EGAN; SHERA, 1952).

Uma nova *epistemologia social* é necessária para assegurar o *aprender a conviver* como um dos pilares da educação atribuído e caracterizado por Relatório da Unesco (1999). Uma epistemologia social, em especial, referendada em *paradigmas plurais*:

- da hospitalidade;
- da inclusão social;
- da transpessoalidade;
- da multirreferencialidade;

- da diversidade;
- do pluriculturalismo;
- da civilidade;
- do humanismo;
- da solidariedade social;
- da responsabilidade social;
- da sustentabilidade.

O papel da comunicação na cultura da hospitalidade

A comunicação tem um papel importante nas interfaces decorrentes da convivência humana. A comunicação possibilita a mediação das expressões dos sentimentos, e as exteriorizações dos atos de acolher, de nutrir, de entreter; dos atos decorrentes da vontade política dos sujeitos, no processo da hospitalidade na convivência humana. A comunicação é que nos dá a dimensão de humanos, conforme análise de Maturana e Rezepka (2000, p. 63): “Afirmamos que nós, os seres humanos, existimos na linguagem, ou melhor, nas conversações, e que o humano começou quando uma linhagem iniciou na conservação de um viver em conversações como a maneira de viver que o definiu”.

Independentemente das circunstâncias, no dizer de Maturana e Rezepka (p. 80), o que nos torna humanos é nosso viver como seres de linguagem, cooperadores e amorosos, com consciência de si e consciência social, no respeito por si mesmo e pelo outro.

A comunicação, na sua expressão afetiva, tem importância singular nas relações sociais conforme os parâmetros da confiança e do respeito mútuo. Maturana e Rezepka (2000, p. 60) preconizam a importância da expressão do amor nas relações sociais: “Em nossa opinião, a emoção que constitui a relação social é o amor, a aceitação do outro como um legítimo outro em coexistência com alguém”.

A dimensão emocional na cultura da hospitalidade

Covey (1989, p. 206) utiliza a metáfora da *conta bancária emocional* para caracterizar a quantidade de confiança que se acumula em um relacionamento. De acordo com a metáfora, toda vez que são utilizados expedientes, como cortesia, honestidade, compromissos, estaríamos operando *créditos*, em forma de *depósitos*, que se constituem em reservas emocionais capazes de assegurar perspectivas emocionais para os próximos

relacionamentos. Porém, se tiver o costume de demonstrar, por exemplo, falta de cortesia, desrespeito, desconsideração, desatenção, grosseria, arbitrariedade, trair a confiança, seriam operações de descrédito, espécimes de *retiradas* da denominada *conta bancária emocional*, comprometendo a confiabilidade com reflexos nas relações humanas.

Práticas emocionais creditícias são necessárias nessa aculturação do paradigma da hospitalidade. Práticas emocionais que vão além de vivenciar a compreensão humana. Práticas emocionais agregadoras de valor para as relações humanas. Covey (1989) ressalta a importância de pequenas práticas emocionais creditícias:

1. compreender o indivíduo;
2. prestar atenção para as pequenas coisas;
3. honrar os compromissos;
4. esclarecer as expectativas;
5. demonstrar integridade pessoal;
6. pedir desculpas sinceras.

Por sua vez, há o risco pedagógico de algumas práticas emocionais desagregadoras, tais como: a descortesia, o desrespeito, a desconsideração, a arbitrariedade, a falta de confiança nas relações humanas.

O desvelar da humanidade na cultura da hospitalidade

Está em jogo o sábio saber, caracterizado por Alves (2010), como sendo o saber tecido no sábio amor: O sábio saber é construído comigo, contigo, com o outro e com o todo. É construído em teia, em *comunhão*, no abraço acolhedor.

Cabe à educação ressignificar valores, conforme Alves (2010), capazes de agregar valor para a cultura da hospitalidade; favorecer o desvelar da humanidade, na medida em que se aprende a viver e a conviver: A ressignificação de valores permite-nos o encontro da unidade na diversidade, o desabrochar da autoria que se faz presente nos caminhos da alegria, da autenticidade, da coerência interna, da mocidade da alma e da construção fraterna.

Cabe à educação processar espaços para *aprender a ser e aprender a conviver*, e na perspectiva da denominada *Educação do futuro* (MORIN, 2000b), contribuir para:

1. ensinar a condição humana (p.47);
2. ensinar a identidade terrena (p.63);
3. ensinar a compreensão (p.93);
4. ensinar a cidadania terrestre (p.113).

Essas quatro contribuições possibilitam ao paradigma da hospitalidade marcar presença na educação do futuro, com reflexos na convivência social.

Ensinar a compreensão remete para a solidariedade intelectual e moral da humanidade; compreensão entre pessoas, culturas e povos; compreensão nas relações particulares entre próximos. Para uma compreensão da humanidade, temos que ensinar e aprender com os obstáculos que a vida cotidiana oferece. O egocentrismo e o sociocentrismo e a redução do intelecto humano podem afetar negativamente a compreensão. O respeito e a abertura ao próximo, a tolerância, são caminhos que podem afetar positivamente a compreensão.

Intervalo para cogitar possibilidades de “matriciar” a cultura da hospitalidade social

Matriciar a cultura da hospitalidade consiste em valer-se de *ferramenta de gestão*, aqui denominada de – matrizes de gestão social – na perspectiva de cultivar, na dinâmica e na sociodinâmica da vida social, a presença da hospitalidade na convivência social e nas práticas da hospitalidade social. Para tanto, é possível reconhecer e diagnosticar os pontos fortes e os pontos a melhorar na dinâmica da vida social.

É possível cogitar *matrizes de gestão social*, quer na dimensão individual e subjetiva, quer na dimensão coletiva e intersubjetiva.

As matrizes funcionam como protótipos culturais, próprios e pontuais, para cada realidade social de convivência. Cogitar novos protótipos culturais de convivência social, capazes de possibilitar estágios avançados de convivência e de práticas da hospitalidade nos diferentes espaços sociais. Fazer escolhas que ajudam a evoluir na vida social. Há uma pluralidade de matrizes culturais a serem cogitadas, tais como:

- matriz para a dimensão da mentalidade para a hospitalidade;
- matriz para a dimensão da alteridade;
- matriz para a dimensão emocional para a hospitalidade;
- matriz para a dimensão cognitiva da hospitalidade;

- matriz para a dimensão anímica e espiritual para a hospitalidade;
- matriz para a dimensão cidadã para a hospitalidade;
- Matriz para a dimensão civilizatória para a hospitalidade.

Cogitar também a possibilidade de a hospitalidade marcar presença na vida social e na vida cotidiana, intervalando os processos de convivência e ocupando uma *centralidade subterrânea* na existência social, quer a individual, quer a coletiva.

Inferências preliminares possíveis

Conclui-se que a *educação para a hospitalidade* é um processo imprescindível para *aprender a conviver*, e aprender a conviver é um dos pilares da educação, porque compõe a matriz dos aprenderes desejáveis para o século XXI e preconizados no Relatório da Unesco. Delors (1999) afirma que a educação tem uma tarefa universal de ajudar a compreender o mundo e o outro, a fim de que cada um compreenda melhor a si mesmo.

O processo da hospitalidade compreende uma gama de variáveis a serem consideradas: sejam as variáveis de entrada no processo; sejam as variáveis do processamento propriamente dito; sejam as variáveis intervenientes; sejam as variáveis de saída do processo.

A convivência humana requer uma nova epistemologia social capaz de redimensionar a qualidade das relações humanas e contribuir para o fortalecimento do tecido social.

A hospitalidade se apresenta como um paradigma capaz de revolucionar as culturas sociais, as culturas organizacionais e as culturas educacionais.

A pedagogia e a pedagogia social têm um papel a cumprir na construção de uma nova matriz de convivência social. Abrem espaço para novos paradigmas sociais, que vão desde a inclusão social até a hospitalidade da alteridade, reconhecida com magnanimidade e com civilidade, passando pelos paradigmas da transpessoalidade, da multirreferencialidade, da diversidade, do pluriculturalismo, da civilidade, do humanismo, da solidariedade social e da responsabilidade social.

Há um vazio que somente a educação, através das diferentes e apropriadas pedagogias, poderá ocupar neste processo de construção da cultura da hospitalidade e na formação da atitude hospitaleira, por exemplo:

- pedagogia da epistemologia social;
- pedagogia da sensibilização social;
- pedagogia da conscientização social.

A sala de aula – como fórum educacional convencional – se constitui numa espécie de laboratório pedagógico capaz de ampliar os espaços mentais, os espaços emocionais, os espaços transpessoais e os espaços multirreferenciais, concorrendo para a *formação da atitude hospitaleira* dos seus protagonistas, na medida em que se cultuam os novos paradigmas sociais preconizados.

A hospitalidade social – como paradigma e como processo em construção permanente–, mediante seu potencial amplo de conteúdo e forma, aporta, socialmente, carente de inclusão e de presença, nos espaços das diferentes culturas, seja na cultura e na dinâmica pessoal com seus matizes e interfaces relacionais, seja na cultura e na dinâmica das organizações sociais, bem como na cultura e dinâmica dos diferentes povos.

A sociabilidade, a civilidade, o civismo e, em tese, o processo civilizatório dependem da inclusão social da hospitalidade na “convivencialidade” e nas práticas diárias da vida cotidiana.

A hospitalidade na *existência social* ocorre quando a cultura da hospitalidade adentra e se dissolve no conjunto coletivo, marcando presença nos eventos sociais da vida cotidiana. Configurando o social, Maffesoli (2010, p. 23) arremata: “É quando o mundo é devolvido a si mesmo, quando vale por si mesmo, que vai se acentuar o que me liga ao outro: o que se pode chamar *religação*”.

Referências

- AGOSTINHO, Márcia Esteves et al. *Convivencialidade: a expressão da vida nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2002.
- ALVES, Maria Dolores Fortes. Tecendo a teia da vida. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre -RS, de 21 maio 2010.
- ASSMANN, Hugo; SUNG, Jung Mo. *Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança*. Rio de Janeiro : Vozes, 2000.
- CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.
- CARKHUFF, Robert R. *O relacionamento de ajuda*. 2. ed. Belo Horizonte: CEDEPE Editora, 1978.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005.
- COVEY, Stephen. *Os 7 hábitos das pessoas muito eficazes*. 17. ed. São Paulo: Editora Best Seller, 1989.

- DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- GARDNER, Howard. *Cinco mentes para o futuro*. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- KOPS, Darci. *O contrato psicológico na relação professor-aluno*. Wisconsin/EEUU, 1999. Não publicado.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ, 2010.
- MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis. *Formação humana e capacitação*. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.
- MORAES, Maria Cândida. *O paradigma educacional emergente*. Campinas – SP: Papyrus, 1997.
- MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000a.
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez; Brasília – DF: Unesco, 2000b.
- MORIN, Edgar. *O método 5: a humanidade da humanidade*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2002.
- MOSCOVICI, Fela. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. 10. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.
- ODDONE, Nanci. Revisitando a epistemologia social: esboço de uma tecnologia sociotécnica do trabalho intelectual. *Artigo da Ci. Inf.*, Brasília, v. 36, n. 1, p. 108-123, jan./abr. 2007.
- ROCHA, Sílvia R. M. Convivencialidade: será que estamos preparados? In: SANTOS NETO, Elydio. *Multirreferencialidade e transpessoalidade: contribuições para a construção de novas propostas escolares*. São Bernardo do Campo: UMESP, s/d.
- SERTEK, Paulo. *Responsabilidade social e competência interpessoal*. Curitiba – PR: Ibpex, 2006.

PARTE II

Em busca do estágio atual nas práticas da hospitalidade

Capítulo 3

Hospitalidade: IDCH/dp – Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade – dimensão pessoal

Introdução

Este capítulo parte da premissa de que a *cultura da hospitalidade* pode ser desenvolvida e, inclusive, admite-se, apurar o referido processo do desenvolvimento da hospitalidade, mediante índices com potencial de apontar indicativos e indicadores relativos a aspectos plurais do paradigma da hospitalidade social, focando a cultura da hospitalidade nos diferentes domínios e nas dimensões sociais. Optou-se por alcançar uma ferramenta de análise e de avaliação do Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade (IDCH). Porém, especificamente, focando a dimensão pessoal (dp). O instrumento IDCH contempla 16 aspectos considerados relevantes, relativos ao paradigma da hospitalidade social.

Você, leitor, é convidado a utilizar essa ferramenta metodológica, no intuito de colocar em análise e estudo sua própria dimensão pessoal, bem como valer-se da oportunidade de refletir sobre a cultura da hospitalidade e sobre as possibilidades de desenvolvimento social e cultural na complexidade da vida social, que demandam saberes e fazeres sociais e culturais correspondentes à convivência social dignificante e às boas práticas da hospitalidade social.

O instrumento IDCH/dp

A *hospitalidade*, na sua *matriz performática pessoal*, admite diferentes níveis de desenvolvimento nas práticas e no exercício da convivência social.

Informação: Você encontrará, a seguir, através de uma ferramenta denominada de *IDCH/dpcs* – Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade/dimensão pessoal da convivência social – uma oportunidade de se autoavaliar, a partir de algumas dimensões comportamentais, e de indicativos e de indicadores de desempenho profissional, apurando um *índice* que, aproximadamente, traduza *seu estágio atual de convivência social*, como reflexo da *matriz performática pessoal* nas práticas e nos exercícios da *hospitalidade*.

Procedimento: Você encontrará, a seguir, 16 dimensões relativas aos usuais procedimentos e hábitos comportamentais na convivência social, referentes aos parâmetros da hospitalidade. Cada dimensão tem *cinco* opções. Favor, marcar com um *X* a opção que, *no estágio atual*, mais se coaduna e se adapta com seu jeito de ser e de conviver. Seja sincero(a) e responda com a máxima objetividade. Sucesso na autoavaliação! Parabéns pela iniciativa de se autoavaliar!

Dimensões, indicativos e indicadores de comportamento e hábitos, em uso nas práticas e no exercício da hospitalidade:

1. Dimensão Sensibilidade Social
2. Dimensão Epistemologia Social
3. Dimensão Alteridade Social
4. Dimensão Conhecimento Social
5. Dimensão Compreensão Social
6. Dimensão Inclusão Social
7. Dimensão Afetivo-Emocional
8. Dimensão Processual Social
9. Dimensão Convenções Sociais
10. Dimensão Ética Social
11. Dimensão Anímica e Sociodinâmica
12. Dimensão Cultural
13. Dimensão Comportamental
14. Dimensão Civilidade
15. Dimensão Protagonismo Social
16. Dimensão Sabedoria Social

1ª PARTE

1 Dimensão Sensibilidade Social

- Apresento mínima sensibilidade social para a prática da hospitalidade.
- Apresento razoável sensibilidade social para a prática da hospitalidade.
- Apresento boa sensibilidade social para a prática da hospitalidade.
- Apresento ótima sensibilidade e sintonia social para a prática da hospitalidade.
- Apresento *feeling* e acentuada sensibilidade social para a prática da hospitalidade.

2 Dimensão Epistemologia Social

- Apresento baixo letramento e baixo interesse pela aprendizagem da hospitalidade, diante da polifonia social da qual se reveste a convivência social.
- Apresento razoável letramento e razoável interesse pela aprendizagem da hospitalidade, diante da polifonia social, da qual se reveste a convivência social.
- Apresento bom nível de letramento e bom interesse pela aprendizagem da hospitalidade diante da polifonia social, da qual se reveste a convivência social.
- Apresento ótima compreensão do significado, da aprendizagem e aculturação da hospitalidade diante da polifonia social, da qual se reveste a convivência social.
- Apresento alta disposição para estar aprendendo sempre mais sobre hospitalidade diante da polifonia social, da qual se reveste a convivência social.

3 Dimensão Alteridade Social

- Apresento baixa capacidade de empatia em relação ao outro.
- Apresento razoável capacidade de empatia em relação ao outro.
- Apresento boa capacidade de empatia em relação ao outro.
- Apresento ótima capacidade de empatia em relação ao outro.
- Apresento excelente capacidade de empatia em relação ao outro.

4 Dimensão Conhecimento Social

- Apresento pouquíssimos referenciais (saberes e fazeres) a respeito do uso e exercício da hospitalidade.
- Apresento razoáveis referenciais (saberes e fazeres) a respeito do uso e exercício da hospitalidade.
- Apresento bons referenciais (saberes e fazeres) a respeito do uso e exercício da hospitalidade.
- Apresento ótimos domínios (saberes e fazeres) a respeito do uso e exercício da hospitalidade.
- Apresento *expertise* (saberes e domínios) a respeito do uso e exercício da hospitalidade.

5 Dimensão Compreensão Social

- Apresento baixa capacidade de compreensão e solidariedade social.
- Apresento razoável capacidade de compreensão e solidariedade social.
- Apresento boa capacidade de compreensão e solidariedade social.
- Apresento ótima capacidade de compreensão e solidariedade social.
- Apresento excelente capacidade de compreensão e solidariedade social.

6 Dimensão Inclusão Social

- Apresento, no cotidiano, baixa capacidade de inclusão social e potencial baixo de agregação e integração social.
- Apresento, no cotidiano, razoável capacidade de inclusão social e potencial razoável de agregação e integração social.
- Apresento, no cotidiano, boa capacidade de inclusão social e potencial bom de agregação e integração social.
- Apresento, no cotidiano, ótima capacidade de inclusão social e potencial ótimo de agregação e integração social.
- Apresento, no cotidiano, excelente capacidade de inclusão social e potencial excelente de agregação e integração social.

7 Dimensão Afetivo-Emocional

- Apresento baixa capacidade de processar e construir vínculos sociais, laços sociais, elos emocionais de apreço e consideração aos outros.
- Apresento razoável capacidade de processar e construir vínculos sociais, laços sociais, elos emocionais de apreço e consideração aos outros.
- Apresento boa capacidade de processar e construir vínculos sociais, laços sociais, elos emocionais de apreço e consideração aos outros.
- Apresento ótima capacidade de processar e construir vínculos sociais, laços sociais, elos emocionais de apreço e consideração aos outros.
- Apresento excelente capacidade de processar e construir vínculos sociais, laços sociais, elos emocionais de apreço e consideração aos outros.

8 Dimensão Processual-Social

- Apresento baixa capacidade de processar a hospitalidade, mediante os atos de acolher, hospedar, alimentar, entreter e vincular pessoas.
- Apresento razoável capacidade de processar a hospitalidade, mediante os atos de acolher, hospedar, alimentar, entreter e vincular pessoas.
- Apresento boa capacidade de processar a hospitalidade, mediante os atos de acolher, hospedar, alimentar, entreter e vincular pessoas.
- Apresento ótima capacidade de processar a hospitalidade, mediante os atos de acolher, hospedar, alimentar, entreter e vincular pessoas.
- Apresento excelente capacidade de processar a hospitalidade, mediante os atos de acolher, hospedar, alimentar, entreter e vincular pessoas.

9 Dimensão Convenções Sociais

- Apresento muita dificuldade em respeitar os rituais culturais, ritos de passagem, e a etiqueta social, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.

- Apresento bastante dificuldade em respeitar os rituais culturais, ritos de passagem, e a etiqueta social, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.
- Apresento certa dificuldade e certa facilidade em respeitar os rituais culturais, ritos de passagem, e a etiqueta social, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.
- Apresento muita facilidade em respeitar os rituais culturais, ritos de passagem, e a etiqueta social, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.
- Apresento grande facilidade em respeitar os rituais culturais, ritos de passagem, e a etiqueta social, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.

10 Dimensão Ético-Social

- Apresento bastante dificuldade em suprir os deveres sociais, que implicam zerar os preconceitos, as discriminações e a exclusão na convivência social.
- Apresento certa dificuldade em suprir os deveres sociais, que implicam zerar os preconceitos, as discriminações e a exclusão na convivência social.
- Apresento certa competência em atender aos deveres sociais, que implicam zerar os preconceitos, as discriminações e a exclusão na convivência social.
- Apresento muita competência em atender aos deveres sociais, que implicam zerar os preconceitos, as discriminações e a exclusão na convivência social.
- Apresento ótima competência em atender aos deveres sociais, que implicam zerar os preconceitos, as discriminações e a exclusão na convivência social.
-

11 Dimensão Anímica e Sociodinâmica

- Apresento baixa disposição motivacional e sociodinâmica pobre para as questões de conviviabilidade, de receber com entusiasmo, e de tratar com magnanimidade as pessoas.
- Apresento razoável disposição motivacional e sociodinâmica razoável para as questões de “conviviabilidade”, de receber com entusiasmo, e de tratar com magnanimidade as pessoas.

- Apresento boa disposição motivacional e boa sociodinâmica para as questões de conviviabilidade, de receber com entusiasmo, e de tratar com magnanimidade as pessoas.
- Apresento ótima disposição motivacional e sociodinâmica robusta para as questões de conviviabilidade, de receber com entusiasmo, de tratar bem e com magnanimidade as pessoas.
- Apresento excelente disposição motivacional e sociodinâmica rica para as questões de conviviabilidade, de receber com entusiasmo, de tratar com magnanimidade as pessoas.

12 Dimensão Cultural

- Apresento baixa competência para lidar com as questões de pluriculturalismo, diferenças sociais e diversidade cultural, nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.
- Apresento razoável competência para lidar com as questões de pluriculturalismo, diferenças sociais e diversidade cultural, nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.
- Apresento boa competência para lidar com as questões de pluriculturalismo, diferenças sociais e diversidade cultural, nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.
- Apresento ótima competência para lidar com as questões de pluriculturalismo, diferenças sociais e diversidade cultural, nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.
- Apresento excelente competência para lidar com as questões de pluriculturalismo, diferenças sociais e diversidade cultural, nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.

13 Dimensão Comportamental

- Apresento pouca competência comportamental nos procedimentos hospitalares, quando necessito lidar com gente e/ou atender pessoas em situações pontuais, com fracos indicativos de uma atitude de convivência sadia e hospitaleira em formação.
- Apresento razoável competência comportamental nos procedimentos hospitalares, quando necessito lidar com gente e/ou atender pessoas em situações pontuais, com razoáveis indicativos de uma atitude de convivência sadia e hospitaleira em formação.

- Apresento boa competência comportamental nos procedimentos hospitalares, quando necessito lidar com gente e/ou atender pessoas em situações pontuais, com bons indicativos de uma atitude de convivência sadia e hospitaleira em formação.
- Apresento ótima competência comportamental nos procedimentos hospitalares quando necessito lidar com gente e/ou atender pessoas em situações pontuais, com ótimos indicativos de uma atitude de convivência sadia e hospitaleira em formação.
- Apresento competência comportamental (*expertise*) nos procedimentos hospitalares, quando necessito lidar com gente e/ou atender pessoas em situações pontuais, com indicativos sólidos de uma atitude de convivência sadia e hospitaleira em formação.

14 Dimensão Civilidade

- Apresento baixo repertório de valores fundamentais inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.
- Apresento razoável repertório de valores fundamentais inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.
- Apresento bom repertório de valores fundamentais inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.
- Apresento ótimo repertório de valores fundamentais inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.
- Apresento excelente repertório de valores fundamentais inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.

15 Dimensão Protagonismo Social

- Apresento pouca liderança na promoção da coesão e integração social, tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho e no âmbito social de convivência.
- Apresento razoável liderança na promoção da coesão e integração social, tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho e no âmbito social de convivência.
- Apresento boa liderança na promoção da coesão e integração social, tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho e no âmbito social de convivência.
- Apresento ótima liderança na promoção da coesão e integração social, tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho e no âmbito social de convivência.
- Apresento excelente liderança na promoção da coesão e integração social, tanto na vida pessoal, como no ambiente de trabalho e no âmbito social de convivência.

16 Dimensão Sabedoria Social

- Apresento baixo repertório de experiências e vivências, capazes de traduzir uma sabedoria social, como legado na condução de minha convivência social e com baixa capacidade de resgate social, quando na geração de algum erro ou constrangimento.
- Apresento razoável repertório de experiências e vivências, capazes de traduzir uma sabedoria social, como legado na condução de minha convivência social e com razoável capacidade de resgate social, quando na geração de algum erro ou constrangimento.
- Apresento bom repertório de experiências e vivências, capazes de traduzir uma sabedoria social, como legado na condução de minha convivência social e com boa capacidade de resgate social, quando na geração de algum erro ou constrangimento.
- Apresento ótimo repertório de experiências e vivências, capazes de traduzir uma sabedoria social, como legado na condução de minha convivência social e com ótima capacidade de resgate social, quando na geração de algum erro ou constrangimento.
- Apresento excelente repertório de experiências e vivências, capazes de traduzir uma sabedoria social, como legado na condução de minha convivência social e com excelente

capacidade de resgate social, quando na geração de algum erro ou constrangimento.

2ª PARTE

Transferência dos indicadores: Favor transpor, aqui, os valores numéricos correspondentes a cada uma das opções das 16 dimensões:

- Dimensão Sensibilidade Social: ___ pontos
- Dimensão Epistemologia Social: ___ pontos
- Dimensão Alteridade Social: ___ pontos
- Dimensão Conhecimento Social: ___ pontos
- Dimensão Compreensão Social: ___ pontos
- Dimensão Inclusão Social: ___ pontos
- Dimensão Afetiva-Emocional: ___ pontos
- Dimensão Processual Social: ___ pontos
- Dimensão Convenções Sociais: ___ pontos
- Dimensão Ética Social: ___ pontos
- Dimensão Anímica e Sociodinâmica: ___ pontos
- Dimensão Cultural: ___ pontos
- Dimensão Comportamental: ___ pontos
- Dimensão Civilidade: ___ pontos
- Dimensão Protagonismo Social: ___ pontos
- Dimensão Sabedoria Social: ___ pontos

Favor: Calcular a *média geral*: _____

3ª PARTE

Interpretação do Índice:

Os critérios – a métrica – para fins de interpretação da média apurada:

Índice 1 = Abaixo da linha da pobreza relativa ao índice de desenvolvimento da hospitalidade – dimensão pessoal.

Índice 2 = Linha da pobreza relativa ao índice de desenvolvimento da hospitalidade – dimensão pessoal.

Índice 3 = Linha de bom índice de desenvolvimento da hospitalidade – dimensão pessoal.

Índice 4 = Linha de ótimo índice de desenvolvimento da hospitalidade – dimensão pessoal.

Índice 5 = Linha de riqueza e de excelente índice de desenvolvimento da hospitalidade – dimensão pessoal.

Observação: A seguir, no diagrama abaixo, é possível colorir ou plotar os índices de 1 a 5 para cada uma das 16 dimensões.



4ª PARTE

PDP/pchs – PLANO DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL NA PERSPECTIVA DA CULTURA HOSPITALIDADE SOCIAL

Propósito:

A partir do resultado decorrente da autoavaliação mediante a utilização do IDCH, o propósito é traçar um PDP/pdchs – Plano de Desenvolvimento Pessoal, na perspectiva da cultura da hospitalidade social –, delineando uma *matriz* pessoal de desenvolvimento social, numa linha de tempo específica, dentro de uma realidade social circunstanciada.

Justificativa

A justificativa deverá considerar:

- as dimensões necessárias de desenvolvimento social;
- o prognóstico que legitima a necessidade de desenvolvimento social, como prioridade numa dimensão específica da cultura da hospitalidade;
- a vontade política do protagonista do plano;
- a urgência na linha de tempo, em uma realidade circunstanciada.

Matriz pessoal de desenvolvimento projetada

A matriz de desenvolvimento projetada deverá traduzir um *protótipo* que caracteriza a mudança social da *dimensão desejada*, na cultura da hospitalidade e nas práticas de convivência social.

Plano de ação

O plano de ação deverá contemplar:

- o que desenvolver: mudanças desejadas;
- a metodologia de abordagem e de desenvolvimento;
- indicativos e indicadores de desempenho;
- índices de desenvolvimento;
- linha do tempo;
- Espaço social
- Nível de competência social projetada

Avaliação do processo

A avaliação do processo de desenvolvimento deverá estar prevista e incluída no PDP – Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP):

- o que estará sendo avaliado;
- quem avalia;
- a qualidade do processo e do Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP).

Inferências possíveis

A validação de uma ferramenta de gestão, incluindo, inclusive, o instrumento – Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade (IDCH), leva tempo para que se consolide como uma ferramenta, com o caráter e o potencial de cientificidade nas suas conclusões e inferências. Admite-se relativizar os resultados apurados dos índices de desenvolvimento na dimensão pessoal.

Admite-se, também, consistência interna da estrutura metodológica entre a relevância e conectividade dos 16 aspectos selecionados para mapear a complexidade do paradigma da hospitalidade, com a possibilidade de atribuir pesos aos índices de desenvolvimento relativos a cada um dos aspectos temáticos, para, no somatório e no conjunto do processo, poder deduzir indicativos de menor ou maior desenvolvimento, no seu todo e/ou em alguns dos aspectos específicos.

O presente instrumento – IDCH/dp –, como ferramenta de análise e de avaliação da dimensão pessoal nas práticas da hospitalidade, traz consigo o potencial sinalizador de pontos fortes, de pontos fracos, de aspectos a melhorar na dimensão pessoal de conduzir o processo da hospitalidade na convivência social e hospitaleira.

O presente instrumento – IDCH – abre caminhos para outros recursos metodológicos e para alternativas como:

- Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP);
- construção e definição de matrizes de desenvolvimento de competências sociais específicas para as práticas da hospitalidade.

Observação metodológica: admite-se, também, com pequenas adaptações, a possibilidade de utilizar o IDCH, para avaliar as práticas da hospitalidade em outras dimensões: (a) dimensão grupo específico; (b) dimensão setor específico; (c) dimensão organização ou instituição específica; (d) comunidade específica.

Capítulo 4

Hospitalidade: desempenho social nas práticas sociais de acolhimento, solicitude e intencionalidade

Introdução

O presente capítulo coloca em pauta, para análise: o desempenho social do indivíduo – sujeito da ação social – em especial; o desempenho social nas práticas sociais e culturais de acolhimento, de solicitude, bem como, a intencionalidade que – com seu poder de “startizar” – se encontra impregnada nos atos e nos processos sociais de convivência e de hospitalidade social. Valendo-se de algumas ferramentas – SWOT; Janela Johari; PDP – visa-se subsidiar recursos propedêuticos que possibilitam autoanálise do desempenho social, no intuito de posicionar o indivíduo face às demandas e aos resultados de sua performance social, em termos de eficácia, de efetividade, de competências, de incompetências, de aspectos a melhorar na dinâmica social, e aspectos a melhorar nas práticas da hospitalidade social. Coloca-se em jogo o constructo de um perfil social e cultural, a tipologia social na construção da identidade e da subjetividade, a *expertise* social e cultural que impacta o desempenho social e cultural do indivíduo, face às demandas sociais e culturais. Enfatiza-se o sujeito como ser social com o potencial de produção social e de produção cultural, nas dinâmicas da convivência e nas práticas da hospitalidade social.

A questão do desempenho na dimensão social

Na dimensão social, o *desempenho social*, na sua tradução e decodificação, toma diversas nomenclaturas, tais como: perfil social;

tipologia social; performance social; *expertise* social; repertório social; patrimônio social e cultural do indivíduo; capital social e cultural do indivíduo. O desempenho social é gerador impactante de efeitos sociais e culturais, capazes, em razão de seu conteúdo e forma, anelar valores vinculantes à convivência social e/ou anelar valores desvinculantes à convivência social.

O *desempenho social*, de certa forma, desperta para uma questão genérica relativa à – natureza (coisas *in natura*), sujeito (ser e estar), cultura (atuar) – que, por sua vez, remete a um questionamento genérico (GUARDINI, 1963, p.15): “Como sente o homem o ser no mundo em que vive? De que maneira está esse mundo presente? Por quais conceitos se exprime esta maneira de existir?”

Ortega y Gasset (1963, p. 43) criou a expressão: a vida como fabricação de si mesma. Realça a ideia dizendo: “A vida de cada um de nós é alguma coisa que não nos é dada feita, presenteada, mas alguma coisa que é preciso fazer”.

Todo desempenho social está atrelado a competências sociais, a domínios sociais e culturais, que demandam a formatação e a acumulação de saberes e fazeres, sociais e culturais, pertinentes e necessários, na sua emergência, ação e expressão, em diferentes espaços sociais e culturais.

Todo desempenho social é gerador, de certa forma, de dois indicativos sociais e culturais, vale ressaltar:

- a produção social;
- a produção cultural.

No capítulo 13 deste livro, aborda-se *competência produtiva* como uma *travessia pessoal* importante em processos sociais.

Reportar-se a uma *produção social* passa a ser uma abordagem sobre *produtividade social* que, por sua vez, pode ser medida mediante métricas que atribuem pesos específicos por:

- indicativos sociais, tais como: elos sociais, laços sociais, vínculos sociais, redes sociais, referências sociais, deferências sociais;
- indicadores sociais, tais como: rol de contatos sociais, rol de eventos sociais, *netfriends*, *networks* profissionais, pluralismo social;
- evidências sociais, tais como: saberes sociais, competências sociais, sabedoria social na singularidade da vida social, sabedoria social na complexidade da vida social, contribuições sociais, legados sociais.

Reportar-se a uma *produção cultural* passa a ser uma abordagem sobre *produtividade cultural* que, também, pode ser medida mediante métricas que atribuem pesos específicos por:

- indicativos culturais, tais como: elos culturais, laços culturais, vínculos culturais, redes culturais, referências culturais, deferências culturais;
- indicadores culturais, tais como: rol de contatos culturais, rol de eventos culturais, *network* cultural, pluralismo cultural;
- evidências culturais, tais como: saberes culturais, competências culturais, sabedoria cultural na singularidade da vida cultural, sabedoria cultural na complexidade da vida cultural, contribuições culturais, legados culturais.

O *desempenho* pode ter um vértice eminentemente social e cultural, ou seja, concorrer para a construção social de uma realidade específica, bem como para a construção cultural de uma realidade específica.

Porém, o *desempenho* pode ter um vértice eminentemente antissocial e anticultural, ou seja, concorrer para a construção antissocial de uma realidade específica, bem como para a construção anticultural de uma específica realidade.

Todo desempenho acontece, na concepção de Lewin (1975), dentro de um *espaço vital*, dentro de um *espaço psicológico* circunstanciado capaz de concorrer para:

- o desempenho altamente eficaz que, conforme Katzenbach (2002), pode ser catalogado de *desempenho máximo*;
- o desempenho pífio e/ou medíocre que, conforme Ingenieros (2010), pode ser decodificado como mediocridade.

Sobre a mediocridade, referendado em Ingenieros (2010), Kops (2014, p. 123) faz considerações:

A mediocridade compromete os graus de criticidade, compromete a leitura e o senso de realidade, acentua a conformidade com as práticas explicativas de autolegitimação e os estágios de desempenho do *mais ou menos*. À semelhança de um vírus, a mediocridade nos alcança com facilidade, à medida que estivermos com imunidade baixa, ou seja, vigilância baixa. O paradigma da mediocridade é o contraponto do paradigma da

excelência. A mediocridade pode estar arraigada em nossos “modelos mentais”, expressão usada por Senge (1990, p.163). Por sua vez, a excelência atua como um dos fatores constituintes para a construção do paradigma do profissionalismo.

O desempenho é *máximo*, quando supre as exigências das demandas sociais e culturais com graus excelentes de competências e de proficiências, à luz de parâmetros sociais e culturais que concorrem para a produção social e produção cultural, mediante *o agir e o estar pertinente*, decorrente dos saberes e fazeres sociais e culturais, consentâneos e apropriados aos diferentes espaços sociais e culturais, em situações típicas e tópicas do aqui e do agora. O desempenho máximo coloca em questão *o agir e o estar pertinente* a demandas sociais e culturais. O desempenho contempla um *existir-em-função-de-uma-demanda* social e cultural. Esse agir e estar pertinente conjuga, concomitantemente, no *espaço psicológico do sujeito* duas variáveis fundantes:

- o eu que eu sou e a confiança relativa às minhas competências;
- o eu que os outros esperam que eu seja, relativamente a uma performance específica.

Cada desempenho tem sua trajetória. O desempenho social demanda o tracejar de uma trajetória. Katzenbach (2002) sugere várias trajetórias, com vistas ao *desempenho máximo*, mediante a articulação do coração e da mente ao propósito em pauta. Uma das trajetórias que vale destacar, neste momento, denomina-se (p. 55) de trajetória MVO – Missão, Valores e Orgulho.

Preliminarmente, surge o *questionamento*: O que a trajetória MVO – missão, valores e orgulho – traz, inerente, como potencial de articular o desempenho do indivíduo na dinâmica da convivência social e nas práticas de hospitalidade social? Esse questionamento desdobra-se em perguntas, tais como:

- Existe uma *missão* inerente à demanda de ser social e de ser *hospitaleiro*, sempre que envolvidos numa dinâmica social de intersubjetividade e na sociodinâmica da hospitalidade social? Que *missão* é essa?
- Existem *valores* subjacentes ao ato de ser social e de ser *hospitaleiro*, quando na convivência social e nas práticas de hospitalidade social? Quais valores são esses?

- Existe *orgulho* vinculante ao ato de ser social e de ser hospitaleiro, quando na convivência social e nas práticas de hospitalidade social? Que orgulho é esse?

A missão social – ser social e ser hospitaleiro – traz embutidos desafios de:

- aprendizagem social, permanente, que possibilita aprontamento de um perfil social próprio para a convivência saudável da intersubjetividade e de acolhida, respeitável pela sociodinâmica da alteridade;
- responsabilidade social de suprir demandas sociais e culturais sempre que se encontra comprometido com um contexto social que requer convivência social com alta sociabilidade e “conviviabilidade”, bem como presteza e competência nas práticas de hospitalidade social;
- educação social na formação de *atitude para a socialidade e “convivencialidade”* (AGOSTINHO et al., 2002);
- educação social na formação de *atitude hospitaleira* (CASTELLI, 2006);
- competências sociais e competências culturais.

Os *valores sociais e culturais* nas perspectivas – ser social e ser hospitaleiro – entram em cena nas dinâmicas, nas sociodinâmicas e nas práticas de acolhimento, face à alteridade do social e à construção da intersubjetividade social e cultural. Vale citar alguns:

- valor da subjetividade e intersubjetividades construídas e respeitadas;
- valor da inclusão social;
- valor da gentileza e de consideração social;
- valor da amorosidade e da empatia social;
- valor do altruísmo, do aloctrismo e do fazer o bem;
- valor do compromisso social;
- valor do bem-estar individual e coletivo;
- valor da “prestatividade” e proatividade;
- valor da gentileza, da cordialidade e da cortesia;

- valor da plenitude da vida;
- valor da simpatia na fala e da palavra;
- valor da polifonia social;
- valor do legado social e do legado cultural;
- valor da legalidade e da jurisprudência;
- valor da ética;
- valor da comunicação e da transparência;
- valor da referencialidade e da multirreferencialidade;
- valor da sabedoria social;
- valor da gratidão e do perdão;
- valor do pluriculturalismo;
- valor da polifonia cultural;
- valor do patrimônio cultural de um povo e de uma nação;
- valor dos direitos universais;
- valor da paz universal;
- valor do servir na perspectiva do social e do cultural;
- valor da solicitude;
- valor das virtudes sociais e culturais, apregoadas por Comte-Sponville (1996), tais como: polidez, temperança, fidelidade, prudência, coragem, justiça, generosidade, compaixão, misericórdia, gratidão, humildade, simplicidade, tolerância, pureza, doçura, boa-fé, humor, amor;
- valor da construção de um tecido social e cultural, saudável, gerador de elos sociais e culturais, laços sociais e culturais, vínculos sociais e culturais, redes sociais e culturais;
- valor da produção social – por exemplo, ser amigo, fazer amigos;
- valor da produção cultural – por exemplo, contribuições culturais, prestigiar culturas diferenciadas;
- valor da sustentabilidade do Planeta.

Todos nós valoramos e não podemos deixar de valorar (HESSEN, 1967, p. 40). Valoramos diferentes coisas. Há um, porém (p. 43):

O sujeito não é a medida dos valores. Não se deve pensar que os valores e os juízos de valor só valham para este ou aquele sujeito

ou indivíduo que tenham a percepção deles, e não para os outros. Os valores podem tornar-se realidade (p. 57). Os valores admitem graus, portanto, suscetíveis a uma axiologia de valores.

O *orgulho social, vinculante* e relativo ao ser social e ser hospitaleiro, surge como uma manifestação afetiva/emocional a ser evidenciada, sempre que o indivíduo participa de uma dinâmica social e de uma prática de hospitalidade social, em razão do:

- significado de estar sendo social e estar sendo hospitaleiro;
- sentido vivenciado pelo fato de estar sendo social e hospitaleiro;
- conteúdo significativo e relevante, em pauta, com o potencial de empolgação, de encantamento, de vibração e de sensação de fazer o bem;
- metodologias alternativas de processamento e de abordagens, com o potencial de um atendimento social e cultural diferenciado e com alto teor de qualidade social e cultural.

O *espaço psicológico circunstanciado* – concepção de Lewin (1975) –, como fator fundante e circundante do *desempenho social*, admite-se que entra em cena mediante variáveis intervenientes, tais como:

- vontade política;
- pressão social e cultural;
- aporte, suporte e logística apropriada ao desempenho eficaz e efetivo;
- valorização externa de desempenhos agregadores de resultados social e, culturalmente, cultuados e apostados;
- reforços e *feedbacks* apropriados ao desempenho eficaz e efetivo;
- reconhecimentos sociais e culturais decorrentes de legados efetivos.

O desempenho social coloca em questão ingredientes presentes em todo e qualquer processo de produção, seja produção social, seja produção cultural, ingredientes à dinâmica interna do sujeito gerador do desempenho social. Vale destacar ingredientes internos da dinâmica, tais como: foco; disposição; determinação, motivação, estado da arte.

O desempenho social coloca em questão ingredientes externos, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social. Vale destacar:

- a realidade social circunstanciada;
- as *circunstâncias do evento social*.

Ortega y Gasset (1960, p. 82) remete às possibilidades, às responsabilidades e a circunstâncias circundantes e intervenientes na ação e no desempenho social. Dentro da ideia de que cada instante e cada lugar abrem diante de nós diversos caminhos:

Ao homem, no entanto, lhe é dada a imperiosidade de ter que estar sempre fazendo algo, sob pena de sucumbir, mas não lhe está, de antemão e de uma vez para sempre, presente o que tem de fazer. Porque o mais estranho e incitante dessa circunstância, ou mundo, em que temos de viver, consiste em que sempre nos apresenta, dentro de seu círculo ou horizonte inexorável, uma variedade de possibilidades para a nossa ação, variedade diante da qual não temos outro remédio senão escolher e, portanto, exercitar a nossa liberdade. A circunstância – repito –, o aqui e o agora, aos quais estamos inexoravelmente inscritos e prisioneiros – não nos impõe a cada instante uma única opção a fazer, mas várias possíveis, e nos deixa cruelmente entregues à nossa iniciativa e inspiração, portanto: à nossa responsabilidade.

O desempenho social coloca em questão todo o processo civilizatório. O desempenho social merece ser avaliado mediante dois paradigmas norteadores:

- a dimensão saudável do desempenho social: anelar valores vinculantes à convivência social;
- a dimensão toxicidade do desempenho social: anelar valores desvinculantes à convivência social.

O desempenho social pode ser visto sob o prisma da *produtividade*. Fromm (1977, p. 84) vincula a produtividade às potencialidades e ao uso dos poderes:

A produtividade é a realização, pelo homem, das potencialidades que o caracterizam, é o uso de seus *poderes*. Com seu poder de raciocínio, ele pode atravessar a superfície dos fenômenos e compreender-lhes a essência. Com seu poder de amor, ele pode romper a muralha que separa uma pessoa de outra. Com seu poder

de imaginação, ele pode visualizar coisas ainda inexistentes; pode planejar e, portanto, começar a criar.

Fromm (1977, p. 85) indaga: Como é que o homem se relaciona com o mundo, quando usa produtivamente seus poderes? O mundo exterior pode ser experimentado de duas maneiras:

- *reprodutivamente*: percebendo a realidade da mesma forma com que um filme registra fielmente as coisas fotografadas (embora mesmo a percepção meramente reprodutiva exija a participação mental ativa);
- *“gerativamente”*: concebendo-a, verificando e recriando esse material novo, graças à atividade espontânea de seus próprios poderes intelectuais e emocionais.

Fromm (p. 102) sintetiza, numa palavra, a forma produtiva de relacionamento com outros e consigo mesmo:

O *amor* é a forma produtiva de relacionamento com outros e consigo mesmo. Ele subentende responsabilidade, desvelo, respeito e conhecimento, e o desejo de ver a outra pessoa crescer e desenvolver-se. É a expressão de intimidade, entre dois seres humanos, na condição de ficar preservada a integridade de cada um.

A intensidade e a qualidade do próprio *amor produtivo* necessitam vir carregadas de (p. 93) características de todas as formas de amor produtivo:

- desvelo;
- responsabilidade;
- respeito;
- conhecimento.

Categoriza (p. 103) duas formas de *orientação produtiva*:

- orientação de assimilação: trabalhar;
- orientação de socialização: amar e raciocinar.

Em uma *orientação produtiva*, sustenta (p. 105): “Todo o ser humano, para sobreviver, tem de ser capaz de *aceitar* coisas dos outros, de *tomar*

coisas, de *economizar* e de *permutar*. Deve ser capaz de *seguir a autoridade*, de *dirigir* outros, de ficar *sozinho* e de *afirmar-se*”.

Dentro da orientação produtiva, Fromm (p.105) tipifica *aspectos positivos* de algumas variantes:

- *orientação receptiva (aceitar)*: compreensivo, suscetível, devotado, modesto, fascinante, adaptável, socialmente ajustado, idealista, sensível, polido, otimista, de boa-fé, terno, ativo, capaz de tomar iniciativas, capaz de fazer reivindicações, brioso, impulsivo, confiante em si mesmo, cativante;
- *orientação acumuladora (conservar)*: prático, econômico, cuidadoso, reservado, paciente, cauteloso, persistente, tenaz, imperturbável, controlado nas dificuldades, organizado, metódico, leal;
- *orientação mercantil (permutar)*: deliberado, decidido, capaz de modificar-se, jovial, “para a frente”, que pensa no futuro, espírito aberto, liberal, sociável, experimentador, não dogmático, eficiente, curioso, inteligente, adaptável, tolerante, espirituoso, generoso.

A *consciência humanista*, no dizer de Fromm (p.143), tem uma meta:

A meta da *consciência humanista* é a produtividade e, portanto, a felicidade, posto que esta é necessariamente concomitante à vida produtiva.

A *consciência social* possibilita mediar os impactos do agir produtivo, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social:

O homem é a única criatura dotada de consciência. Sua consciência é a voz que o convoca de volta para si mesmo, permite-lhe saber o que fazer para se tornar ele mesmo e auxiliá-lo a permanecer a par das metas de sua vida e das normas necessárias à consecução dessas metas. Consequentemente, não somos vítimas indefesas das circunstâncias; somos capazes, de fato, de modificar e influenciar forças dentro e fora de nós mesmos e controlar, pelo menos em certa medida, as condições que atuam sobre nós (FROMM, p.199).

O agir produtivo, social e cultural, que se configura no *desempenho social*, tem um requisito fundamental que são as *competências sociais*, as *competências culturais* e as *competências interculturais*.

Ceitel (2006, p. 24) distingue quatro perspectivas das competências:

- capacidades – traços ou características intrapessoais;
- atribuições – elementos extrapessoais e definidos como atributos circunstancialmente necessários;
- qualificações – elementos extrapessoais e definidos como atributos circunstancialmente indispensáveis;
- comportamentos ou ações – fenômenos interpessoais como resultados de desempenho ou modalidades de ação.

Ceitel (p. 30) replica uma clássica definição de Boyatis (1982) que define: “Uma competência é *uma característica intrínseca de uma pessoa que resulta em efetiva ou superior performance na realização de uma atividade*”.

Replica também (p. 32) a famosa analogia do *iceberg*, representativa das diferentes competências, apresentada por Spencer e Spencer (1993):

- parte visível do *iceberg*: habilidades (*skills*); conhecimentos (*knowledge*);
- arte submersa do *iceberg*, portanto invisível: motivos (*motives*); traços (*traits*); valores (*values*); autoconceito (*self concept*).

A competência social, especialmente na versão que enfatiza a radical produtividade, pode ter seu peso de toxicidade social. O filósofo Byung Chui Han, caracterizou o *modus vivendi* atual, de *sociedade do cansaço*, que vitimiza o próprio sujeito pela demanda da superprodução, hiperatividade e busca de eficiência em tudo, concorrendo para a tipicidade do “sujeito do desempenho”.

A questão do acolhimento

O acolhimento – porquanto ritual inerente aos dois processos, ou seja:

- o acolhimento como ritual nos processos da convivência social;
- o acolhimento como ritual nos processos da hospitalidade social.

Santos *et al.* (2014, p. 53) fazem referência ao conceito de corpo coletivo acolhedor:

O conceito de Corpo Coletivo Acolhedor tem por suposto o acolhimento como espaço fenomênico, em que os sujeitos da relação se reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente:

em que ambos se transformam no “outro” alternadamente; em que o “eu” e o “tu” inauguram o pronome plural, edificado num “terreno banhado” pela afetividade e pela cognição.

Vão além (p. 53) dizendo que a hospitalidade, na dinâmica do acolhimento, pressupõe sujeitos na perspectiva singular e coletiva:

- perspectiva singular do acolhimento: se dá no encontro de corpos humanos de idêntica natureza;
- perspectiva coletiva do acolhimento: quando envolve a participação de um sistema complexo no jogo das relações (valendo-se de grupos, de estruturas organizacionais, do entorno, de recursos internos, de trajetórias constitutivas de valores, da cultura, de processos de transmissão, de projetos de futuro).

Penazzolo *et al.* (2014, p. 69), ao enfatizarem a importância de um espaço para o acolhimento, ou seja, um espaço compartilhado “entre” um e outro, reconhecem uma imbricação entre hospitalidade e acolhimento resultante do encontro humano:

- construída a partir do desejo de ambos;
- gerada na pulsão de conhecer e/ou reconhecer o novo, o velho, o transformado, a si e o outro.

Nos ensaios para uma filosofia do acolhimento, Farias (2018, p. 21) suscita reflexões e questionamento sobre os motivos e as razões inerentes ao ato de acolher:

Não há resposta suficiente para a questão: *Por que recebo e acolho aquele que chega?* Podemos inventar infinitas respostas, mas a verdadeira resposta sempre escapa, é inominável. A responsabilidade pelo acolhimento é sem por que, sem fundamento. Todos os motivos que me dão razão para acolher e todos os motivos que me levam a negar o acolhimento são critérios morais e, nesse sentido, são as razões da sociedade, a qual pode ser mais ou menos fechada, mais ou menos acolhedora. Por uma incongruência de natureza, tais razões não conseguem chegar até o fim, não tocam o fundo da hospitalidade forte; exatamente porque não há fundo, precisam voltar à superfície do coro social. *A hospitalidade é forte quando ela é inexplicável, como só pode ser um autêntico ato ético e poético.*

Ao trazer a concepção de *hospitalidade forte*, acrescenta (FARIAS, 2018, p. 22):

A hospitalidade é o protótipo de toda a ética autêntica. Mas não se presta a formar modelo, não está nunca disponível para ser imitada, pois só acontece *quando* acontece, por isso, é da ordem do testemunho e da revelação. Não se pode descobrir o que de alguma forma já estava inscrito, encoberto. Não admite teoria a seu respeito, a filosofia da hospitalidade é da ordem do equívoco.

A hospitalidade ética é gesto criador por excelência, origem de toda a sociedade. Mas uma origem não linear e sempre prestes a se atualizar a cada novo gesto.

Farias (p. 20) elabora uma pequena síntese de experimentação conceitual da ética:

A ética é o exercício da capacidade de amar a liberdade do outro. Não há como afirmar a sua própria liberdade, sem desejar a liberdade do outro. Não é possível dizer o que vem primeiro, a minha liberdade ou a liberdade do outro. A minha liberdade só pode começar onde começa a liberdade do outro.

O *acolhimento* é inerente ao encontro social e cultural nas práticas da hospitalidade social. Nesse sentido, Abeche (2021) contribui dizendo:

Desde tempos antigos, a humanidade cultivou o prazer do diálogo: a alegria de encontrar pessoas e conversar, trocando ideias sobre os mais variados assuntos, desde os mais prosaicos até os mais importantes. Exercita a empatia, a fraternidade, o afeto pelos semelhantes, o enriquecimento de conhecer novos pontos de vista e, muitas vezes, o consolo de saber que todos têm dificuldades e preocupações como nós temos. Quantas vezes saímos aliviados e confortados desses encontros!? Objetivamente, nada em nossa vida mudou, mas nos sentimos acolhidos, mais leves e confiantes.

O acolhimento gera cuidados e responsabilidade social. No dizer de Frankl (1984, *apud* TEIXEIRA, 2021), “se percebemos que a vida realmente tem um sentido, percebemos também que somos úteis uns aos outros”.

Teixeira (2021) faz uma analogia do *cuidado* com a cura (com a qual se encontra imbricado), ao admitir que o grande desafio para o ser humano é combinar trabalho com cuidado; eles se compõem:

Cura é um dos sinônimos eruditos de cuidado, presente na famosa obra *Ser e tempo*, de Martin Heidegger. Em seu sentido mais antigo, cura se escrevia em latim *coera* e se usava em um contexto de relações humanas de amor e de amizade. Cura queria expressar a atitude de cuidado, de preocupação e de inquietação pelo objeto ou pela pessoa amada. O cuidado surge quando a existência de alguém tem importância para mim. Passo então a dedicar-me; disponho-me a participar de seu destino, de suas buscas, de seus sofrimentos e de suas conquistas, enfim, de sua vida.

Entra em cena o *desejo de fazer o bem*, que se reconhece como uma característica básica do ser humano. Dar sua contribuição para melhorar o mundo. Deixar legados.

A questão da solícitude

Solícitude é um adjetivo próprio e característico de quem é solícito, ou seja, prestativo, atencioso, proativo, demonstrando predisposição para prestar relação de ajuda.

A *solícitude* encontra-se referenciada por Bauman (1997, p.123), quando reporta a assimetria do eu/tu, valendo-se de uma frase de Lévinas (1981): “O nó da subjetividade consiste em ir para o outro sem se importar com seu movimento para mim”.

A *solícitude* emerge em razão da *aporía da proximidade*, correlata ao imperativo subjetivo do Ser-para-o-Outro (BAUMAN, p.130) que, por sua vez, na *intersubjetividade em construção*, reconhece demandantes necessidades, fragilidades, carências e admite possibilidades de uma relação de ajuda. Dito de outra forma:

Se ser-para significa agir por causa do Outro, é o bem-estar ou a dor do Outro que emoldura minha responsabilidade, dá conteúdo ao “ser responsável”. Eu sou responsável por atender à condição do Outro; mas ser responsável de maneira responsável, ser “responsável pela minha responsabilidade” exige que eu conheça o que é aquela condição.

Aporia tem o significado de dificuldade ou dúvida racional, que marca presença em razão de impossibilidade objetiva de se obter resposta ou conclusão antecipada para uma determinada indagação filosófica. As *aporias* se pluralizam em razão da complexidade dos *espaços sociais* e em razão da complexidade do outro e da complexidade da construção da intersubjetividade. Quanto à pluralidade das *aporias*, são citadas algumas:

- a *aporia* do espaço social;
- a *aporia* da proximidade;
- a *aporia* do distanciamento social;
- a *aporia* do estrangeiro;
- a *aporia* do estranho.

A questão da intencionalidade e do prazer

A intencionalidade coloca em questão a *plenitude da vida*, a plenitude do conviver, a plenitude do compartilhar. Derrida (1988, *apud* BAUMAN, 1997, p.146) remete subsídios para a questão da intencionalidade na dinâmica social:

A plenitude é o que imediatamente *orienta e faz periclitar* o movimento intencional... Não há nenhuma intenção que não tenda para ela, mas também nenhuma intenção que a atinja sem desaparecer com ela.

A intencionalidade de buscar:

- a plenitude da vida;
- a plenitude do conviver;
- a plenitude do compartilhar;
- a plenitude do fazer o bem, a plenitude de construir e definir *matrizes saudáveis e produtivas de convivência social e das práticas da hospitalidade social*.

A intencionalidade de buscar a plenitude merece entrar em cena na dinâmica da vida e na sociodinâmica da intersubjetividade, como um norte, possível e admissível, de conjugação na vida cotidiana, independentemente das *aporias*, das limitações, das circunstâncias e da pluralidade de legitimações e de legitimidades alegadas pelos atores e protagonistas do social.

A questão da plenitude da intencionalidade e a questão da plenitude do prazer de viver e do conviver consensual na mutualidade demandam metas sociais (consensuais e mútuas) e, no dizer de Asmann (2001, p.149),

mergulhadas em processos de conhecimento, para que sejam apropriadas pelos indivíduos e grupos:

Sem expectativas vitais e cognitivas, os conjuntos sociais e a própria sociedade como um todo não conseguem articular-se. Em síntese, é necessário construir pontes para ligar a questão do prazer com a própria intencionalidade da vida e, a partir daí, projetar a felicidade social. O horizonte utópico vira fumaça ideológica (tóxica!), quando não se elaboram linguagens acerca da inauguração desse horizonte utópico, a partir de conhecimentos vividos e esperanças personalizadas.

A vida quer ser, incessantemente, mais-vida, daí, a chave explicativa da busca de prazer nos meandros da dinâmica da autoafirmação da vida, diz Asmann (p.151). Os seres vivos (p.155), mediante a chispa interna da socialidade criativa, querem conhecer, na exata medida, como incrementar a vida que desejam:

Isso implica uma conjugação entre, por um lado, as incríveis capacidades dos seres humanos para cumprir regras do jogo de cunho funcional e instrumental e, por outro, a criatividade inovadora da auto-organização do vivo. A evolução biológica nos amadureceu para saber aceitar as regras de uma convivência socialmente frutífera.

A intencionalidade da plenitude da vida e a intencionalidade do prazer da vivência e da experiência social estão *imbricadas*, impactando a convivência social e as práticas da hospitalidade social:

- a intencionalidade da plenitude da vida: respingando na autoimagem, na autoafirmação, na heteroimagem, na heteroafirmação;
- a intencionalidade do prazer da vivência e da experiência social, respingando no:
 - prazer da aprendizagem social;
 - prazer de construir possibilidades de vivências e convivências sadias, com altas soluções e resoluções de produção social e produção cultural;
 - prazer de hospedar ideias, princípios, valores, paradigmas que privilegiam a vida social, a vivência social e a convivência social com dignidade;

- prazer de construir espaços sociais (BAUMAN, 1997, p. 205) mesclados de espaços cognitivos, de espaços estéticos e de espaços morais, no âmago da dinâmica e da sociodinâmica da convivência social, bem como no âmago das práticas da hospitalidade social;
- prazer de fazer o bem para si e para os outros, prazer de servir, prazer de deixar legados socialmente relevantes.

A intencionalidade tem, na transparência da comunicação, um dos seus predicados agregadores de valor na vivência e na convivência social.

Performance para o social: delineamento do perfil social

A performance para o social corresponde à narrativa do desempenho e da atitude do sujeito – indivíduo –, em razão de seu posicionamento na vida social e que, normalmente, possibilita delinear o tracejado de uma tipicidade de ser e de atuar na dinâmica social que, por sua vez, admite ser caracterizado como:

- perfil social;
- personalidade de base;
- perfil cultural.

O delineamento de um *perfil social do indivíduo* ocorre por um processo de construção de um *repertório de procedimentos sociais*, mantidos e repetidos numa linha de tempo pelo sujeito, e que se replicam e se tipificam nas práticas sociais e recorrentes, como alternativas ao *modus vivendi* e ao *modus operandi*, tido e vivido como apropriados para uma realidade tipificada e circunstanciada. De certa forma, o *perfil social* aproxima-se de um *protótipo consolidado* de convivência social, a partir da construção e definição de uma *matriz social* considerada condizente e adotada pelo sujeito para a tipicidade de um espaço social e a tipicidade de um contexto social e cultural.

A *cultura grega*, por exemplo, é rica em tipificar e delinear *perfis sociais* e *perfis culturais*; vale-se da linguagem grega que acentua características, muitas das quais, carregadas de *toxicidade social*. Vale citar algumas:

- *misanthropo*: pessoa que odeia ter que se comunicar;
- *idiosincrata*: o fechamento mental de uma pessoa com rompantes temperamentais imprevisíveis e sectarismos segregadores;

- *amouisiata*: sujeito sem refinamento mental ou físico (casca grossa) que leva a vida sem conhecimento ou arte;
- *anaísteto*: sujeito com viés cognitivo, insensível diante do belo ou verdadeiro;
- *misólogo*: sujeito inimigo do raciocínio e aferrado ao palpite inculto;
- *idiótes*: sujeito que recusa a vida pública e se recolhe à ordem privada, se agarra a crenças domésticas, não enriquece sua consciência com ações voltadas ao bem comum, e imagina os valores de sua grei como os únicos válidos;
- *ortodoxo*: sujeito que se apega a valores iguais, lineares, tradicionais e convencionais;
- *heterodoxo*: sujeito que se apega a valores diferentes, não lineares, não convencionais, não dogmáticos e padronizados.

Esse repertório de procedimentos sociais está na dependência de um capital social acumulado, que se traduz em *saberes e fazeres sociais e culturais*, com potencial de *perfilar* um padrão comportamental saudável, correspondente às demandas sociais e culturais de sociabilidade, de civilidade, de “convivencialidade”, ou não.

Referendada em Robert Pirsig (1974), autor de *Zen e a arte da manutenção de motocicletas*, Laitano (2021), valendo-se da metáfora da motocicleta, replica a ideia de que existem, basicamente, dois modos de encarar o mundo, quando na dinâmica da vida:

- o perfil “clássico”: busca entender a mecânica das coisas, ou seja, as estruturas que fazem, por exemplo, o motor de uma motocicleta funcionar;
- o perfil “romântico”: seria aquele influenciado mais fortemente pelas aparências e pelas emoções – com a sensação de liberdade que um motociclista experimenta pilotando em uma estrada vazia.

O perfil social, nas suas versões, pode caracterizar:

- um perfil *tipicamente social*, em razão de seu grau acentuado de sociabilidade, civilidade, “convivencialidade”;
- um perfil típico *antissocial*, em razão de seu grau acentuado de toxicidade social, de insociabilidade, de misantropia, de incivilidade, de descortesia;

Os fatores constituintes do *perfil social*:

- fatores cognitivos: conhecimentos (*knowledge*); habilidades (*skills*); competências (*competences*); inteligência social;
- fatores culturais: valores (*values*); virtudes sociais;
- fatores psicológicos: traços de personalidade de base (*traits*); autoconceito (*self concept*); motivos (*motives*); alteração emocional; egocentrismo; alocentrismo; sensibilidade social;
- fatores circunstanciais: premência; carência; urgência; prioridade; pressão social; demandas sociais; aporias sociais;
- fatores educacionais: aculturação; socialização; formação de atitudes sociais; aprendizagem social; aprendizagem cultural; a linguagem;
- fatores ético-deontológicos (deontologia, como decodifica Maffesoli (2003, p. 39)) que levam a sério as situações (*ta deonta*) e que atuam em consequência): a lógica da inclusão social; a sensibilidade solidária o compromisso ético-social;
- fatores civilizatórios: repertório completo de padrões sociais; imperativo de integração; culturas humanizantes; pluriculturalismo;
- fatores disruptivos: a utopia social possível; o encantamento da vida social.

Por vezes, o *desempenho social e cultural* poderá gerar *toxicidades sociais*, como

- elos perdidos;
- rupturas.

Eventos dessa natureza – elos perdidos e rupturas – requerem medidas de saneamento na convivência social, mediante avivamento e/ou reavivamento da hospitalidade, valendo-se da recursividade, de contratos psicológicos de resgate, de mediações de terceiras partes e, inclusive, do pedido de perdão.

O perfil social e o perfil cultural impactam o desempenho social e cultural. O perfil social do indivíduo merece ser analisado e avaliado em vários ângulos:

- a tipicidade do perfil social e cultural;
- a efetividade social e cultural do perfil;

- os pontos fortes e aspectos a melhorar relativos à tipicidade do perfil;
- as metodologias e ferramentas processuais com potencial de autoanálise, de reforços necessários, de mudanças plausíveis e de aprimoramentos relativos ao perfil social e cultural.

A ferramenta SWOT como alternativa de ressignificação do perfil social

SWOT, historicamente, surgiu como uma ferramenta, em uso nas práticas de gestão da Qualidade Total (QT). Na presente abordagem, admite-se a adaptação e utilização dessa metodologia para o SWOT PESSOAL, visando:

- qualificar o perfil social e o perfil profissional do indivíduo;
- qualificar o *desempenho social* do indivíduo;
- qualificar as relações humanas, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A ferramenta SWOT é um método de planejamento estratégico que, num processo de análise e de reflexão, articula quatro fatores, quando na leitura de contexto atual de uma realidade circunstanciada, focando uma temática específica, na perspectiva de projetar e cogitar a inclusão de um novo *cenário* para o jeito de ser e de atuar nos processos sociais e culturais.

Os quatro fatores constituintes do processo de análise do SWOT:

- forças ou *strengths*;
- oportunidades ou *opportunities*;
- fraquezas ou *weaknesses*;
- ameaças ou *streats*.

A análise do SWOT Pessoal possibilita focar esses quatro fatores referidos, com o propósito de desenhar um novo cenário relativos ao perfil pessoal, ao desempenho social e ao jeito de ser e de atuar em cenários de convivência social e de práticas da hospitalidade social.

		Análise SWOT Pessoal	
Ambiente Interno	Forças	Quais são seus pontos fortes, principais forças, qualidade, virtudes ou talentos?	Quais são seus pontos a serem melhorados, principais fraquezas, defeitos ou dificuldades?
	Fraquezas	Que oportunidades existem para aproveitar estas forças e alcançar seus objetivos?	Que ameaças existem pelas suas fraquezas que podem impedir de atingir seus objetivos?
		Potencializar	Melhorar
		Acompanhar	Eliminar
		Oportunidades	Ameaças
		Ambiente Externo	

Aspectos relevantes relativos a *forças*:

- saberes e fazeres sociais e culturais em diferentes espaços sociais;
- facilidade em estabelecer elos, vínculos e laços sociais na convivência singular e plural;
- competência social e cultural concorrendo para a produção social e produção cultural;
- repertório social e cultural de vivências e experiências com legados positivos na convivência social e nas práticas de hospitalidade social;
- facilidade em construir e definir matrizes de mudanças e de desenvolvimento em contextos de convivência social e de práticas de hospitalidade social;

- aculturação e socialização para a socialidade e para o pluralismo cultural;
- perfil social e cultural com indicativos e indicadores de capacitação, de expertise, e de competências sociais e culturais testadas, robustas, multirreferenciadas e sadias.

Aspectos relevantes relativos a *oportunidades*:

- vigilância para atualizações e capacitações agregadoras nas competências e no perfil pessoal e profissional;
- vigilância para multirreferendar-se, permanentemente, ampliando saberes sociais e culturais;
- vigilância para ampliar contatos sociais e culturais, bem como ampliar conexões sociais e culturais agregadoras para as vivências na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Aspectos relevantes relativos a *fraquezas*:

- deficiências em saberes e fazeres sociais e culturais;
- cegueiras e reducionismo nas ideias;
- deficiências na dimensão afetivo-emocional;
- deficiências nos posicionamentos radicais;
- deficiências na dimensão profissional;
- deficiências na formação de atitudes, no servir e nas atitudes hospitaleiras;
- deficiências em projetar alternativas e oportunidades com altas soluções e altas resoluções;
- deficiências em consideração e respeito à alteridade.

Aspectos relevantes relativos a *ameaças*:

- rastreamento das toxicidades sociais e toxicidades culturais;
- riscos na produção social, na produtividade e no desempenho social por razões de um perfil social e perfil cultural inadequado à convivência social e às práticas da hospitalidade social.

A ferramenta *Janela Johari* como alternativa de resignificação do perfil social

Trata-se de uma metodologia, passível de adaptação, cujo propósito é analisar e avaliar o *desempenho social*, especialmente, nas circunstâncias em que a convivência social e as práticas da hospitalidade social demandam competência interpessoal nas relações humanas e proficiência, na matriz de comunicação social.

A *Janela Johari* tem como referenciais os teóricos Joseph Luft e Harry Ingham, psicólogos pesquisadores que, no período de 1950, elegeram, simbolicamente, a “janela” com seus quatro quadrantes, como uma matriz de análise da dinâmica das relações interpessoais.

A *Janela Johari*, portanto, especifica Kops (2019, p. 276), é uma matriz com quatro quadrantes, que busca traduzir a dinâmica das relações humanas, e o relacionamento interpessoal numa realidade circunstanciada, com ênfase no processo de comunicação.

A matriz da *Janela Johari* é construída a partir de quatro quadrantes e/ou dimensões:

- aspectos conhecidos por mim (eu);
- aspectos desconhecidos por mim (eu);
- aspectos conhecidos pelos outros;
- aspectos desconhecidos pelos outros.

EU ABERTO

Conhecido por mim
Conhecido pelos outros

EU CEGO

Conhecido pelos outros
Desconhecido por mim

EU FECHADO

Conhecido por mim
Desconhecido pelos OUTROS

EU DESCONHECIDO

Desonhecido por mim
Desconhecido pelos OUTROS

A matriz da *Janela Johari* destaca duas variáveis fundamentais na interação humana, ou seja:

- a *exposição* do sujeito nas interações: traduz o grau de explicitação e de compartilhamento, de transparência do jeito de ser e de atuar, redundando em tornar-se conhecido para si e para os outros ou, então, acumulando conhecimento de aspectos seus que, concomitantemente, são desconhecidos pelos outros;

- a busca por *feedback* dos outros, relativo ao agir do sujeito: traduz o grau de disposição, ou não, de buscar retroalimentar-se, mediante a averiguação de buscar saber como os outros percebem seu agir e seu jeito de ser, na perspectiva de que a retroalimentação possa subsidiar o desempenho futuro em termos de eficácia, de efetividade social, enfim, de melhorias recorrentes na dinâmica social.

A matriz da *Janela Johari* – como ferramenta e metodologia – tem o potencial de permitir apurar quatro quadrantes da dinâmica social do indivíduo:

- o quadrante ARENA;
- o quadrante CEGO;
- o quadrante FACHADA;
- o quadrante DESCONHECIDO;
- o quadrante ARENA.

O quadrante *Arena* transpira a cultura das relações interpessoais de comunicação e de exposição do sujeito, traduzindo um perfil social aberto, que acumula aspectos – saberes e fazeres do sujeito – que são por ele conhecidos e pelos outros.

O quadrante *Cego* transpira a cultura das relações interpessoais de comunicação e de exposição do sujeito, traduzindo um perfil social obnubilado pela cegueira sobre seu próprio jeito de ser e de fazer, demonstrando dificuldade de buscar *feedback*, ou seja, de buscar retroalimentação nos outros, pois os outros conhecem aspectos seus sobre desempenho social e seu jeito de ser, que poderiam permitir corrigir falhas e agregar valor ao seu jeito de ser e de relacionar-se e, com isso, melhorar seu perfil social e o desempenho social.

O quadrante *Fachada* transpira a cultura de um perfil social reservado com baixa transparência no jeito de ser e de atuar; com isso, conhece aspectos seus que são desconhecidos para outros, quando na dinâmica social compartilhada.

O quadrante *Desconhecido* transpira a cultura de um perfil social limitado, em razão de graus de desconhecimento sobre sua própria performance no jeito de ser e de agir, com baixa consciência social do seu próprio potencial e, concomitantemente, dificultando o conhecimento do seu perfil e potencial aos outros, impactando o desempenho social e a convivência social.

Alguns *questionamentos de análise* e de autoavaliação são necessários, pois decorrentes da ajuda da ferramenta *Janela de Johari*, ao focar o *desempenho social* nas dinâmicas da convivência social e nas práticas da hospitalidade social, e ao questionar os algoritmos que se habitam em marcar presença nas interações interpessoais. Questionamentos passíveis de reflexão e análise:

- relativos ao quadrante *Arena*:
 - Traduz o perfil social de pessoa nas plenitudes do jeito de ser, de socializar-se, de comunicar-se, de competência interpessoal, de alguém de bem com a vida, de alguém de bem com a presença dos outros?
 - Traduz os propósitos de vida, as intencionalidades?
 - Traduz as predisposições, ou seja, as atitudes favoráveis ao acolhimento do outro, da solicitude como prontidão para ajudar os outros?
 - Traduz a vontade política de alguém com o desejo de compartilhar saberes e fazeres, sociais e culturais, na perspectiva de agregar valor às relações, quando na dinâmica da alteridade e da intersubjetividade?
 - Traduz a exposição do eu, conjugando nas interações sociais e culturais, ideias, emoções, sentimentos, valorações nobres?

- Traduz vitalidade social do eu, conjugando valores, princípios e virtudes carregadas de virtuosidade?
 - Traduz alguma toxicidade social nas relações humanas, tais como: exhibir-se, falsidade ideológica, inverdades, desrespeito aos outros, viés na interpretação da realidade social, desprezo às diferenças sociais e culturais?
 - Traduz o posicionamento do eu, em processo de desenvolvimento pessoal e social, eterno aprendiz social, sem ser dono da verdade, sem ser processo pronto, processo em processo, em construção da individualidade e da subjetividade sadia?
- relativos ao quadrante *Cego*:
 - Traduz um *mindset* fixo, ou seja, uma zona de conforto de alguém conformado com seu estágio atual de evolução e desenvolvimento?
 - Traduz uma cegueira na leitura da realidade social, cegueira na leitura do papel da alteridade, na construção da identidade, da subjetividade e intersubjetividade?
 - Traduz uma visão reducionista na visão do mundo, reducionista da leitura da realidade social, reducionista na compreensão dos saberes e fazeres dos outros, como potencial de evolução e desenvolvimento pessoal, social e cultural?
 - Traduz desmotivação para a plenitude da vida e das relações humanas?
 - relativos ao quadrante *Fachada*:
 - Traduz vontade política do sujeito em não querer revelar-se, em gerar incertezas aos outros na interpretação do perfil social explicitado?
 - Traduz aspectos de falsidade ideológica?
 - Traduz egoísmo a si ou desprezo aos outros, na versão de não revelar plenamente seus estoques de saberes e fazeres apropriados, de não explicitar plenamente seu repertório de ideias, de emoções e de sentimentos, de não explicitar plenamente seu patrimônio cultural, especialmente, no modo

necessário da socialização dos saberes e fazeres, quando na convivência social e cultural?

– Traduz incompetência no uso do *autofeedback* e do *heterofeedback*?

– Traduz protelação em autoquestionar-se: o que seria de mim sem os outros?

– Traduz toxicidade social no modo de explicitação do eu e no modo de buscar *feedback*, quando nas relações interpessoais na conjugação das dinâmicas sociais e culturais?

- relativos ao quadrante *Desconhecido*:

– Traduz incompetência na busca e no uso do *feedback* dos outros como um recurso necessário ao aprender a ser, ao aprender a viver, ao aprender a conviver, ao aprender a evoluir, ao aprender a modificar-se?

– Traduz um descuido generalizado com a sabedoria do social e com a sabedoria do cultural, sabedorias impregnadas nas diferentes culturas, sabedorias impregnadas nos saberes e fazeres dos outros?

– Traduz um descuido consigo próprio, no sentido de buscar conhecer seus talentos pessoais, cogitar possibilidades pessoais e interpessoais, admitir sabedoria nos novos jeitos de evoluir e de se desenvolver?

– Traduz toxicidade social em descuidar e/ou desprezar um capital social, um capital relacional, um capital cultural que, diariamente, aportam na janela da vida e na janela das relações humanas?

A *Janela Johari* – como metodologia e ferramenta – surgiu para nos ajudar a crescer e a desenvolver as competências interpessoais na construção do tecido social. Nesse sentido, Medeiros (2021), na sua crônica, comenta contribuições e o perfil do psicanalista brasileiro Contardo Calligaris, que apregoava a importância de se ter uma vida interessante: “Ele defendia a construção de uma trajetória individual autêntica, com experiências variadas, bem diferentes da felicidade fabricada com fórmulas de obediência social”.

A *Janela de Johari* – como metodologia – desafia o indivíduo, na sua subjetividade e na sua intersubjetividade, a valer-se:

- da importância e sabedoria na explicitação do eu, quando nas dinâmicas sociais e nas práticas da hospitalidade social;
- da importância da descoberta dos aspectos e pontos fortes do saber explicitar-se nas relações interpessoais;
- da importância da descoberta dos aspectos e pontos fortes do saber buscar *feedback*, quando nas relações interpessoais;
- da importância no conjunto dos quadrantes da janela, cada vez mais, saber *ampliar o quadrante Arena*, saber *minimizar os quadrantes Cego, Fachada e Desconhecido*;
- da importância de minimizar as toxicidades sociais que podem marcar presença em qualquer um dos quadrantes configurados da *Janela de Johari*.

Ampliar os saberes e os fazeres sociais, típicos do *quadrante Arena*, significa que grande quantidade dos saberes e dos fazeres sociais e culturais que compõem o *perfil social do indivíduo* são:

- saberes e fazeres, sociais e culturais, processados por explicitações e *feedbacks* na mutualidade das partes em interação social;
- saberes e fazeres, sociais e culturais, conhecidos, ou seja, compartilhados na mutualidade da intersubjetividade, conhecidos pelo próprio indivíduo e conhecidos pelos outros.

Significa, também, como explica Fritzen (1973, p.72) que:

O alargamento da ARENA revela que algo está acontecendo na vida do indivíduo. Manchas cegas foram desaparecendo. O desconhecido diminuiu, e as energias que anteriormente foram gastas para manter a fachada, foram investidas para fins construtivos. As possibilidades para a comunicação e para a mudança aumentaram enormemente com o alargamento, surgindo maior abertura e franqueza.

O indivíduo abrindo-se com os outros, discutindo suas dúvidas e problemas pessoais, está revelando algo de si mesmo. Ele se humaniza afirma Fritzen (p.70) e, replicando Whitaker (1966), aponta quatro espécies de aberturas:

- *abertura verbal*: processo pelo qual alguém usa diretamente palavras para expressar-se;
- *Abertura afetiva*: consiste em compartilhar com os outros nossa experiência pessoal, nossos aborrecimentos, nossas depressões, nossa raiva, nosso calor, nossa fantasia, etc.;

- *Abertura fisiológica*: consiste em expressar nossa fome, nossas dores, doenças em geral;
- *Abertura espontânea*: aquela que o indivíduo revela numa hora de lazer, num encontro ocasional, sem objetivo específico e, que se requer o indivíduo esteja bem à vontade.

A *abertura* para o social, típica do quadrante da *arena*, compondo o *perfil social do indivíduo*, revela, também, competência interpessoal do sujeito em:

- buscar *feedback*, ou seja, obter imediatamente a reação dos outros face à explicitação dos saberes e fazeres que foram conjugados na dinâmica social;
- saber utilizar imediatamente o *feedback* conquistado ou oferecido na dinâmica social, valendo-se para fins de correções ou de melhorias nas interfaces sociais imediatas;
- saber agradecer os *feedbacks* obtidos, conquistados e/ou oferecidos pelos outros na dinâmica social e nas práticas da hospitalidade social.

A ferramenta Plano de Desenvolvimento Pessoal (PDP) – como alternativa de ressignificação no perfil social

A ferramenta PDP – Plano de Desenvolvimento Pessoal – caracteriza-se como uma metodologia *operacional* a ser desencadeada na perspectiva de:

- operar propósitos de mudanças do *perfil pessoal* e do *perfil social*, num estágio específico do desenvolvimento pessoal do indivíduo;
- fortalecer pontos fortes dos saberes e dos fazeres do indivíduo e que, no estágio atual, atuam como fatores constituintes, positivos, do perfil pessoal, e que impactam o *desempenho social* nas dinâmicas sociais e nas práticas da hospitalidade social;
- minimizar as denominadas *toxicidades sociais e culturais*, pontuando *aspectos a melhorar*, apostando no potencial e na capacidade de, numa linha de tempo aprazada e em espaços sociais circunstanciados, passar a impactar, com as mudanças projetadas, a produção social e a produção cultural do indivíduo, quando atuando na dinâmica social e nas práticas da hospitalidade social.

Trata-se de um delineamento de mudanças no *desempenho social*, reconhecidas como necessárias pelo próprio indivíduo, auferidas a partir de diagnósticos pessoais do próprio perfil e, uma vez reconhecendo *aspectos a melhorar e/ou aspectos a fortalecer* no seu jeito de ser e de atuar, *aspectos a melhorar e/ou aspectos a fortalecer*, relativos aos saberes e fazeres que compõem o repertório e o capital social do indivíduo, opta por construir e definir uma *matriz existencial de mudanças no desempenho social*, que, numa linha de tempo aprazada, opta por medida operacional, valendo-se do PDP – Plano de Desenvolvimento Pessoal.

O PDP – como ferramenta e metodologia, nasce como:

- projeto *operacional* a ser viabilizado numa linha de tempo aprazado e em espaço social circunstanciado, que nasce da:
- construção e definição de uma *matriz tática* existencial de mudança do *desempenho social*, que nasce do:
- *estratégico* que tem como norte a evolução e o desenvolvimento pessoal dos indivíduos impregnados nos paradigmas de sociabilidade, de civilidade, de humanização do ser humano, nos seus processos de socialização e de integração social.

Retomando a palavra *projeto*, Marshall (2020) lembra que a palavra latina *projectus* forma-se pela composição do prefixo *pro*, que significa antes, diante de, e o verbo *jacio*, lançar. Acrescenta:

Projeto fala também do que é lançado para fora, como corpos que se projetam, expelidos de algum lugar. O filósofo alemão Martin Heidegger (1889-1976), no clássico *Ser e tempo* (1927) associa o conceito de projeto à condição humana no mundo, em que estamos lançados e onde nos lançamos. Levantam-se, então, questões essenciais: Quem ou o que se lança, e para onde se lança ou se é lançado?

Do grego *télos* formamos a palavra enteléquia ou finalidade, e lembramos uma vez mais, do lema que Aristóteles deu ao seu filho, ao lhe ensinar ética: *tó telos eudaimonia*, a meta é a felicidade.

A *matriz do desempenho social* pode admitir vários projetos, desenhados pelo próprio sujeito, à luz dos seus processos de desenvolvimento social e cultural.

Inferências

O *desempenho social* é uma variável que merece alta consideração e análise, em razão dos impactos sociais e culturais na convivência social e nas práticas da hospitalidade social. Especialmente, tendo presente que o *desempenho social* traz, inerente e imanente, na dinâmica do social e do cultural, o potencial gerador de:

- produção social: elos, vínculos e laços sociais compondo a tessitura do tecido social; fortalecimento das identidades, das subjetividades, das intersubjetividades; das alteridades; da socialidade; da civilidade; da “conviviabilidade”;
- produção cultural: valores culturais, valorização do patrimônio cultural, valorização do pluralismo cultural.

O *desempenho social* mexe com algumas relevâncias, tais como:

- a relevância dos *saberes* sociais e culturais para os diferentes espaços sociais e culturais;
- a relevância dos *fazer*s sociais e culturais para os diferentes espaços sociais e culturais;
- a relevância do *acolhimento* na convivência social e nas práticas da hospitalidade social;
- a relevância da *solicitude* na convivência social e nas práticas da hospitalidade social;
- a relevância da *intencionalidade*, compartilhada na mutualidade das partes, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

O *desempenho social* mexe com alguns *riscos* que podem marcar presença, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social, tais como:

- as toxicidades sociais e as toxicidades culturais;
- a falta de sensibilidade para o social e para o cultural;
- as incompetências sociais e culturais decorrentes de falhas na educação para o social e para o cultural;
- as falhas na formação de atitudes sociais robustas e sadias, bem como de atitudes hospitaleiras robustas e sadias;
- a falta de revisão e análise dos impactos das matrizes sociais e culturais que delineiam o perfil social, o perfil cultural e o perfil profissional;

- a mediocridade como paradigma rotinizado no desempenho social e no desempenho cultural, como uma conformidade e um descaso com a relevância do social e do cultural;
- a síndrome do efeito Dunning-Kruger.

Todavia, a *análise do desempenho social e cultural* demanda exames em duas direções:

- fatores factuais: relevantes e impactantes no resultado do desempenho social;
- fatores contrafactuais: não relevantes e pífios, quanto ao resultado e à eficácia do desempenho social.

Algumas medidas corretivas do *desempenho social* são possíveis, necessárias e aventáveis, mesmo que utópicas. A correção de rumo pode ser considerada uma *utopia*. Buscou-se apostar em três metodologias e/ou ferramentas – SWOT, Janela Johari, PDP – que se admite com o potencial de agregar valor sempre que se coloca em pauta:

- a análise do *desempenho social e cultural*;
- o perfil social e o perfil cultural em uso na convivência social e nas práticas da hospitalidade social;
- novos cenários para o desempenho social e cultural;
- a evolução e o desenvolvimento humano, como fundamentais ao indivíduo, no seu jeito de ser, no seu jeito de viver, no seu jeito de atuar, no seu jeito de conviver;
- a construção e a definição de *matrizes “identificatórias” e identitárias* que traduzem *perfis* sociais, *perfis* culturais, *perfis* profissionais, compatíveis e congruentes, capazes de assegurar o ser e o estar-juntos, mediante *comportamentos* sociais e culturais, ou seja, *desempenhos sociais e culturais* que impactam, positivamente, a convivência social e as práticas da hospitalidade social.

Como afirma DaMatta (2021):

Temos que banhar o mundo com a nossa humanidade e com mais dúvidas.

– O que significa banhar o mundo com nossa humanidade?

– Deixar-se vacinar por um princípio democrático, o princípio da igualdade.

Referências

- ABECHE, Alberto Mantovani. A mais preciosa das diversidades. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 21 fev. 2021.
- AGOSTINHO, Marcia Esteves et al. *Convivencialidade: a expressão da vida nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2002.
- ASSMANN, Hugo. *Metáforas novas para reencantar a educação: epistemologia e didática*. 3. ed. Piracicaba -SP: Editora da Unimep, 2001.
- BAUMAN, Zygmunt. *Ética pós-moderna*. São Paulo: Paulus, 1997.
- SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos et al. A hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel. *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- CASTELLI, Geraldo; CASTELLI, Silvana. *Ô de casa: educando para a hospitalidade*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2006.
- CEITIL, Mário. *Gestão e desenvolvimento de competências*. Lisboa: Edições Silabo, 2006.
- COMTE-SPONVILLE, André. *Pequeno tratado das grandes virtudes*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.
- DAMATTA, Roberto. Reflexões sobre o comportamento da atualidade. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 6 mar. 2021. Entrevista.
- FARIAS, André Brayner de. *Poéticas da hospitalidade: ensaios para uma filosofia do acolhimento*. Porto Alegre – RS: Zouk, 2018.
- FRITZEN, Silvio José. *Exercícios práticos de dinâmica de grupo e de relações humanas*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1973.
- FROMM, Erich. *Análise do homem*. São Paulo: Círculo do Livro, 1977.
- GUARDINI, Romano. *O mundo e a pessoa*. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1963.
- HESEN, Johannes. *Filosofia dos valores*. 3. ed. Coimbra: Armênio Amado Editor, 1967.
- INGENIEROS, José. *O homem medíocre*. Curitiba – PR: Editora do Chain, 2010.
- KATZENBACH, Jon R. *Desempenho máximo*. São Paulo: Negócio Editora, 2002.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.
- LAITANO, Cláudia. Clássicos e românticos. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 30 set. 2016.

- LEWIN, Kurt. *Teoria dinâmica da personalidade*. São Paulo: Cultrix, 1975.
- MARSHALL, Francisco. Projeto, sujeito e futuro. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 19/ 20 dez. 2020.
- MEDEIROS, Martha. O que será de nós? *Jornal Zero Hora*, Caderno Donna, Porto Alegre – RS, 17/ 18 abr. 2021.
- MORIN, Edgar. *O instante eterno: o retorno do trágico nas sociedades pós-modernas*. São Paulo: Zouk, 2003.
- ORTEGA Y GASSET, José. *O homem e a gente*. Rio de Janeiro: Livro Ibero-Americano, 1960.
- ORTEGA Y GASSET, José. *Meditação da técnica*. Rio de Janeiro: Livro Ibero-Americano, 1963.
- PERAZZOLO, Olga Araújo et al. Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel. *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- TEIXEIRA Evilázio. Não há cura sem cuidado. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 5 mar. 2021.

Capítulo 5

Hospitalidade: *test drive* para a vivência social

Introdução

A hospitalidade tem uma dimensão social muito forte visto que impacta permanentemente o convívio social, a convivência social, os espaços sociais, a dinâmica social. A hospitalidade detém o potencial de qualificar a relação humana, seja na vida cotidiana dos indivíduos, seja na vida social em decorrência das agendas sociais das pessoas. Partimos da premissa de que a hospitalidade é, ao mesmo tempo, paradigma, *mindset*, atitude, processo, exercício e prática comportamental, a ser posicionada com dignidade e magnitude nas interfaces e nos relacionamentos sociais e culturais. Partimos da premissa de que hospitalidade é interação de seres humanos com outros seres humanos, em diferentes espaços sociais e espaços culturais. O presente capítulo, na sua abordagem, foca e salienta a questão da condução do processo da hospitalidade e remete o leitor para a necessidade de refletir, analisar e repensar as *matrizes condutoras* que, normalmente, constrói e adota, quando imerso nos diferentes domínios sociais e nos diversos espaços sociais.

A hospitalidade é um paradigma capaz de marcar presença em todos os espaços sociais e espaços culturais. A hospitalidade qualifica a relação humana e a convivência social. O exercício e a prática da hospitalidade é desafiador. O *test drive*, como ferramenta, auxilia na análise, na avaliação e na reflexão a respeito da condução do processo da hospitalidade nos diferentes domínios, nos diferentes espaços sociais, nos diferentes espaços culturais.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A questão do *test drive* no processo da hospitalidade;
- Análise da qualidade na condução do processo da hospitalidade;
- *Check list* da cultura da hospitalidade no domínio privado (doméstico);
- *Check list* da cultura da hospitalidade no domínio social (público)
- *Check list* da hospitalidade no domínio comercial (profissional);
- *Check list* da hospitalidade no domínio, público e privado, das Instituições Educacionais;
- *Check list* da hospitalidade no domínio virtual;
- *Check list* da hospitalidade no processamento do processo da hospitalidade;
- *Check list* da hospitalidade no uso dos atributos da hospitalidade;
- *Check list* da hospitalidade no uso dos gestos e sinais da hospitalidade;
- *Check list* da hospitalidade em uso na vida cotidiana e por ocasião de grandes eventos sociais;
- Inferências preliminares possíveis.

A questão do *test drive* no processo da hospitalidade

A hospitalidade enquanto processo e enquanto vivência necessita ser testada e validada por índices de profícuo desenvolvimento, de amplos domínios e por *expertise* de competências. Principalmente, nos fazeres inerentes à convivência social no cotidiano, na vida cotidiana.

Enquanto *ferramenta*, o *test drive* coloca em questão a nossa capacidade de condução do processo da hospitalidade. A questão incide na complexidade da convivência humana e social.

É na complexidade da convivência humana e social que se exercita a hospitalidade na sua plenitude. Como afirma Morin (2002, p. 456) a complexidade está na base. Por extensão, pode-se deduzir que a complexidade está na base da convivência humana e social.

A gênese da convivência é complexa, fecunda um novo tipo de compreensão e explicação, o do pensamento complexo. Morin (2002, p. 463) acrescenta que a mais rica complexidade comunicacional que a vida faz surgir é a *complexidade do amor*.

A complexidade inerente ao processo da hospitalidade está na razão direta da *cumplexidade consentânea*:

- *da pluralidade dos saberes e fazeres culturais;*
- *da pluralidade dos espaços sociais;*
- *do pluralismo cultural multifacetado;*
- *das singularidades idiossincráticas.*

Ferry (2007, p. 281) advoga a exigência do pensamento alargado:

Por oposição ao espírito “limitado”, o *pensamento alargado* poderia ser definido, num primeiro momento, como aquele que consegue arrancar-se de si para se “colocar no lugar de outrem”, não somente para melhor compreendê-lo, mas também para tentar, num momento em que se volta para si, olhar seus próprios juízos do ponto de vista que poderia ser o dos outros.

Ferry (p. 290) acrescenta, ao pensamento alargado, a *dimensão do amor*: “Somente ele dá valor e sentido último a todo esse processo de “alargamento”, que pode e deve guiar a experiência humana”.

A questão da “convivencialidade” está no âmago do processo da hospitalidade, visto que a “convivencialidade” impacta a relação com as pessoas, a relação com a sociedade, a relação com o mercado, a relação com a natureza. “Convivencialidade”, no dizer de Agostinho *et al.* (2002, p. 16) é fazer-se presente ao outro – em todos os sentidos que essa palavra comporta: O termo Convivencialidade provém da obra de Ivan Illich, e expressa um padrão de atitude em relação ao outro que, em diversas denominações, esteve presente ao longo de toda a História da humanidade, como no diálogo Sofista, de Platão, na esplêndida obra *Eu e Tu*, de Martin Buber (1923); mais contemporaneamente, nos conceitos de Biologia do Amor, de Humberto Maturana, ou na Racionalidade Comunicativa, de Jürgen Habermas.

O *test drive* pode valer-se de:

- simulações hipotéticas das interfaces da convivência no cotidiano;
- *feedbacks* decorrentes de autorreflexões do próprio fazer, no exercício da hospitalidade no cotidiano;
- *feedbacks* decorrentes de análises e pareceres, formais ou informais, tecidos por familiares, amigos, ou até mesmo emitidos por eventual profissional *coach* ou mentor que, na confiabilidade da convivência, acompanha nosso desenvolvimento ou nossa carreira.

Pensando bem, é possível apurar, e afirmar, que cada encontro, reencontro e/ou interface nas relações humanas e na convivência social se caracteriza como um novo *test drive*. Sim, pois, em cada encontro entra em jogo todo o processo de hospitalidade. O *test drive* permite uma *autoavaliação de competência social e de competência cultural* no exercício da hospitalidade social.

Duas perguntas emergem naturalmente:

- Onde o *test drive da hospitalidade* entra em cena?
- Quando o exercício da hospitalidade exige o *test drive*?

A resposta é única: sempre! O *test drive* possibilita uma *radiografia da cultura da hospitalidade* no cotidiano e nos diversos espaços sociais e culturais de convivência social. Kops (2010) enfatiza a necessidade da *construção de uma cultura da hospitalidade*: “Com o advento da cultura da hospitalidade, novos processos se instalam, permeiam novos ingredientes; novos matizes adornam a convivência; novos procedimentos se adotam, novos acordos se pactuam”.

A hospitalidade conspira para os pilares do *aprender a ser* e do *aprender a conviver*.

Análise da qualidade na condução do processo da hospitalidade

Em todo e qualquer processo da hospitalidade, está sendo testado o *aspecto drive*, ou seja, a qualidade da condução do processo ou, de outra forma, o desempenho, a competência, a *expertise*, a performance na condução do processo da convivência social e cultural.

O *check list* é sempre uma ferramenta valiosa, também, no exame da condução do processo da hospitalidade, ou seja, conforme Kops (2014), nos saberes e fazeres culturais nos diferentes espaços sociais.

Check list do test drive da hospitalidade em espaços pluraes.

Check list da cultura da hospitalidade no domínio privado (doméstico)

O *domínio doméstico* (CASTELLI, 2010; LASHLEY; MORRISON, 2004), também denominado de domínio privado, é um contexto singular em que se pratica a hospitalidade demandando atitude hospitaleira de seus atores sociais.

O fato de o *domínio doméstico* se caracterizar, normalmente, como familiar, com direito, inclusive, à privacidade, não retira a exigência e a demanda de prevalecer, nesse contexto, a cultura da hospitalidade.

O *check list* auxilia no exame da cultura da hospitalidade, no *domínio doméstico* (privado):

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, no âmago familiar e/ou doméstico?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação conjugal?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação pais e filhos?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação entre os irmãos?
- e) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação com os vizinhos?
- f) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação com os parentes?
- g) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação com os colaboradores permanentes ou eventuais (empregados e/ou diaristas)?
- h) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação com os fornecedores e/ou supridores?
- i) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na relação com os amigos, bem como, com os amigos de nossos filhos e demais familiares?
- j) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade do grupo familiar, quando nas interfaces externas com as demais instituições sociais?
- k) Qual a qualidade da “conviviabilidade”, no convívio na cultura familiar?

Check list da hospitalidade no domínio social (público)

O fato de o *domínio social* (público) (CASTELLI, 2010; LASHLEY; MORRISON, 2004) se caracterizar por sua transparência e publicidade, não retira a exigência e a demanda de prevalecer, nesse contexto, a cultura da hospitalidade, seja por parte de instituições públicas e de quem exerce cargo público, seja por parte dos cidadãos, quando no exercício da cidadania.

O *check list* auxilia no exame da cultura da hospitalidade no *domínio social* (público):

I – por parte das instituições públicas:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na dinâmica interna das Instituições Públicas?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na dinâmica externa das Instituições Públicas, especialmente, com seus cidadãos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das Instituições Públicas com as outras Instituições Públicas?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das Instituições Públicas com os estrangeiros?

II – por parte de quem exerce cargo público:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, por parte de quem foi eleito, democraticamente, para exercer um cargo público?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, por parte de quem exerce um cargo público na condição de servidor público?

III – por parte do cidadão na interface com órgãos públicos:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, por parte do cidadão, quando demanda a prestação de um serviço público?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, por parte do cidadão, quando na interface com os servidores públicos?

Check list da hospitalidade no domínio comercial (profissional)

O fato de o *domínio comercial* (CASTELLI, 2010; LASHLEY; MORRISON, 2004) se caracterizar por sua concessão pública e, eminentemente, como prestador de bens e serviços decorrentes de capital e investimento, não retira a responsabilidade social, bem como a exigência e a demanda de prevalecer, nesse contexto, a cultura da hospitalidade, seja por parte da empresa ou empreendimento comercial, seja por parte de seus colaboradores, quando no exercício funcional e profissional inerente à natureza do trabalho.

O *check list* auxilia no exame da cultura da hospitalidade no *domínio comercial* (profissional):

I – por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na dinâmica interna das empresas ou dos empreendimentos comerciais, especialmente, com seus colaboradores?

- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade, na dinâmica externa das empresas ou dos empreendimentos comerciais, especialmente, com seus clientes?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais, com outras empresas ou empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais com seus *stakeholders*?

II – por parte dos colaboradores no exercício de cargo e função:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando no exercício do cargo ou função?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando na interface com os próprios colegas?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando na interface com seus dirigentes?

III – por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais, na interface com órgãos públicos:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais, na interface com os órgãos públicos?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais, quando demanda a prestação de um serviço público?

IV – por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais, na interface com a comunidade:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais na interface com a comunidade, no seu entorno imediato?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais, na interface com a comunidade, no seu entorno remoto?

***Check list* da hospitalidade no domínio, público e privado, das instituições educacionais**

As instituições educacionais prevalecem com a missão de suprir: a necessidade permanente de socializações secundárias, bem como o desenvolvimento integral do ser humano e, complementando, a formação e capacitação do efetivo humano, como legado social atribuído.

O fato de o domínio público e privado das instituições educacionais se caracterizar por sua concessão pública e, eminentemente, como prestador de bens e serviços, na formação educacional, não retira sua responsabilidade social, bem como a exigência e a demanda de prevalecer, nesse contexto, a cultura da hospitalidade, seja por parte das instituições educacionais, seja por parte dos seus colaboradores, quando no exercício funcional e profissional inerente à natureza do trabalho.

O *check list* auxilia no exame da cultura da hospitalidade no domínio público e privado das instituições educacionais:

I – por parte das instituições educacionais:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na dinâmica interna das instituições educacionais, especialmente, com seus colaboradores?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na dinâmica externa das instituições educacionais, especialmente, com seu alunado e com seus egressos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das instituições educacionais com as outras instituições educacionais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das instituições educacionais com seus *stakeholders*, especialmente, com o círculo dos pais de alunos?

II – por parte dos colaboradores no exercício de cargo e função:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando no exercício do cargo ou função?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando na interface com os próprios colegas?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, quando na interface com seus dirigentes?
- d) Qual a qualidade da convivibilidade na dinâmica das relações, por parte dos colaboradores?

III – por parte das instituições educacionais na interface com órgãos públicos:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das instituições educacionais, na interface com órgãos públicos?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte das instituições educacionais, quando demandam a prestação de um serviço público?

Check list da hospitalidade no domínio virtual

O *domínio* virtual se caracteriza como um universo virtual. O fato de o *domínio virtual* se caracterizar pela sua intangibilidade e, ao mesmo tempo, disponibilidade e acessibilidade global e universal, eminentemente, no uso do espaço virtual com a utilização da internet e de suas ferramentas, não o exime da responsabilidade social por parte de quem opera no virtual, seja hospedando informações e ofertando serviços e produtos, seja compartilhando redes sociais, seja alimentando-se dos insumos virtuais disponíveis, pois, nesse contexto e domínio virtual, a cultura da hospitalidade necessita referendar e marcar presença, seja por parte dos órgãos públicos, seja por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais, seja por parte dos usuários em geral.

O *check list* auxilia no exame da cultura da hospitalidade no *domínio virtual*:

I – por parte das instituições públicas:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade nos órgãos públicos nas suas interfaces, especialmente, com seus cidadãos, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade nos órgãos públicos nas suas interfaces, especialmente, com outras instituições públicas, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade nos órgãos públicos nas suas interfaces, especialmente, nas relações internacionais, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade nos órgãos públicos nas suas interfaces, especialmente, com os estrangeiros, quando no uso e manejo do domínio virtual?

II – por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais nas suas interfaces, especialmente, com seus clientes, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais nas suas interfaces, especialmente, com outras empresas ou empreendimentos comerciais, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais, especialmente, quando no uso e manejo do domínio virtual, na interface com seus colaboradores?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais, especialmente, quando no uso e manejo do domínio virtual, na interface com seus *stakeholders*?
- e) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade das empresas ou dos empreendimentos comerciais, especialmente, quando no uso e manejo do domínio virtual, na interface com a comunidade imediata ou remota?

III – por parte dos colaboradores no exercício de cargo ou função:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores no exercício do cargo ou função, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores na interface com os próprios colegas, quando no uso e manejo do domínio virtual?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade por parte dos colaboradores, na interface com seus dirigentes, quando no uso e manejo do domínio virtual?

Check list da hospitalidade quanto ao processo da hospitalidade:

I – no processamento e ato de receber ou acolher:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de receber por parte dos familiares?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de receber por parte dos órgãos públicos?

- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de recepcionar por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de recepcionar ou acolher, no domínio virtual?

II – no processamento e ato de hospedar:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de hospedar por parte dos familiares?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de hospedar por parte dos órgãos públicos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de hospedar por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de hospedar, no domínio virtual?

III – no processamento e ato de alimentar (alimentos, ideias, emoções, sentimentos, expectativas, desejos, esperanças):

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de alimentar por parte dos familiares?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de alimentar por parte dos órgãos públicos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de alimentar por parte das empresas ou empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de alimentar, no domínio virtual?

IV – no processamento e ato de entreter (entretenimento):

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de entretenimento por parte dos familiares?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de entretenimento por parte dos órgãos públicos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de entretenimento por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de entretenimento, no domínio virtual?

V – no processamento e ato do despedir-se:

- a) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de despedir-se por parte dos familiares?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de despedir-se por parte dos órgãos públicos?
- c) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de despedir-se por parte das empresas ou dos empreendimentos comerciais?
- d) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade na condição de anfitrião, quando no processamento do ato de despedir-se, no domínio virtual?

VI – no processamento e ato do *follow-up*

- a) Qual a qualidade do *feedback* decorrente do término do processo da hospitalidade?
- b) Qual a memória afetiva decorrente do processo de hospitalidade realizado?
- c) Qual a necessidade de resgatar ou fidelizar os contatos realizados, no processo de hospitalidade?
- d) Qual a necessidade de desculpar-se por alguma falha, decorrente de uma possível falibilidade no decurso do processo?

- e) Qual a aprendizagem social decorrente do processo de hospitalidade?
- f) Qual a necessidade premente de qualificar mais ou melhorar os processos de hospitalidade?

Check list da hospitalidade no uso dos atributos da hospitalidade:

I – Atributos preliminares:

- a) Qual a qualidade da sensibilidade social, no exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade da polifonia social, no exercício da hospitalidade?
- c) Qual a qualidade da epistemologia social, no exercício da hospitalidade?
- d) Qual a qualidade dos ritos e rituais inerentes ao exercício da hospitalidade?
- e) Qual a qualidade dos protocolos de procedimentos inerentes ao exercício da hospitalidade?

II – Atributos constituintes:

- a) Qual a qualidade da solidariedade social, no exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade da generosidade social, no exercício da hospitalidade?
- c) Qual a qualidade do respeito social e humano, no exercício da hospitalidade?
- d) Qual a qualidade da tolerância social e humana, no exercício da hospitalidade?
- e) Qual a qualidade da compreensão humana e social, no exercício da hospitalidade?
- f) Qual a qualidade da magnanimidade social, no exercício da hospitalidade?
- g) Qual a qualidade da gentileza, no exercício da hospitalidade?

III – Atributos recorrentes:

- a) Qual a qualidade da inclusão social, no exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade do perdão e/ou da desculpa social, no exercício da hospitalidade?

- c) Qual a qualidade do resgate social, no exercício da hospitalidade?
- d) Qual a qualidade da recursividade, no exercício da hospitalidade?

IV – Atributos agregadores de valor:

- a) Qual a qualidade da deferência social, no exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade da consideração social, no exercício da hospitalidade?
- c) Qual a qualidade da etiqueta social, no exercício da hospitalidade?
- d) Qual a qualidade da “conviviabilidade”, no exercício da hospitalidade?

Check list da hospitalidade no uso de gestos e sinais da hospitalidade:

I – Gestos de aproximação:

- a) Qual a qualidade da cortesia para o exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade da atenção para o exercício da hospitalidade?
- c) Qual a qualidade do sorriso para o exercício da hospitalidade?
- d) Qual a qualidade da dedicação para o exercício da hospitalidade?

II – Sinais de aproximação:

- a) Qual a qualidade de sinais tangíveis (limpeza, organização, ordenamento, sinalizações públicas, equipamentos, monumentos, espaços públicos, comunicação pública, segurança, mecanismos de mobilidade, mecanismos de acessibilidade, etc.) para o exercício da hospitalidade?
- b) Qual a qualidade dos sinais psicológicos (motivação, disposição, alegria, confiabilidade, afetividade, empatia, simpatia, afeição, motivação, etc.) para o exercício da hospitalidade?

Check list da hospitalidade em uso na vida cotidiana e por ocasião de grandes eventos sociais:

I – em uso na vida cotidiana:

- a) Qual a qualidade da atitude hospitaleira, nos ritos e rituais comuns que a vida cotidiana demanda?
- b) Qual a qualidade da prontidão hospitaleira pertinente para as demandas da vida cotidiana?

- c) Qual a qualidade do espírito de servir manifesto, nos momentos cruciais da vida cotidiana?

II – em uso por ocasião de grandes eventos sociais:

- a) Qual a qualidade da atitude hospitaleira por ocasião de macroevento programado em nível nacional, regional ou local?
- b) Qual a qualidade da cultura da hospitalidade a permear, por ocasião de macroevento programado?
- c) Qual a qualidade anímica na personalidade de base dos anfitriões e responsáveis pela hospitalidade ao(s) participante(s) de um macroevento programado?

Inferências preliminares possíveis

No presente capítulo, na condição de ensaio pedagógico de educação para a hospitalidade, buscou-se destacar o significado da pessoa, ou seja, de cada um de nós, como *ser protagonista no exercício da hospitalidade*, com o poder de assumir o “leme”, quando na condução do processo da hospitalidade.

A qualidade do processo da hospitalidade é colocada em questão, sempre que estivermos na proa das relações humanas, na complexidade da convivência humana, social e cultural, nos diferentes espaços sociais e culturais.

A aculturação do paradigma da hospitalidade na práxis da convivência humana, social e cultural, seja em nível individual, grupal, organizacional e/ou societário, é um viático que se abre para a solidariedade cósmica. Interpretando as ideias de “convivencialidade” de Agostinho et al. (2002), pode-se inferir que a “convivencialidade” aporta e alcança para o processo da hospitalidade a magnitude do reconhecimento do outro como legítimo e, em decorrência, possibilita a necessária compreensão relativa aos interesses, às preocupações, aos valores e à trajetória do outro como distintos, mas em nada menos legítimos.

Todas as pessoas têm um papel social na condução do processo da hospitalidade. Todas as instituições sociais – famílias, escolas, empresas privadas, organismos públicos – têm responsabilidade social na expansão e qualificação da cultura da hospitalidade.

A cultura da hospitalidade, nos diferentes espaços sociais, e nos diferentes espaços culturais, exige *qualidade na condução do processo*, por parte das pessoas, como das famílias, das instituições educacionais, das empresas e das instituições públicas.

Kops (2017) afirma: “Em matéria de convivência social somos eternos aprendizes”.

Para tanto, faz-se necessário:

- uma epistemologia social com ampla sensibilidade e inteligência social;
- um domínio eficiente, eficaz e efetivo na condução de todo e qualquer processo de hospitalidade;
- a postura de aprender a conviver juntos;
- a formação de uma atitude hospitaleira;
- um referencial de competências sociais individuais e coletivas;
- a construção da cultura da hospitalidade nos diferentes domínios e espaços sociais;
- a presença da hospitalidade na planície das práticas sociais, constantes no dia a dia (KOPS, 2017);
- a revisão do repertório dos saberes e do repertório dos fazeres culturais, em matéria de hospitalidade e de convivência social;
- a revisão das matrizes sociais construídas, individual e coletivamente, na perspectiva de balizar as dinâmicas e sociodinâmicas sociais de convivência e de hospitalidade social;
- a revisão dos modelos e estilos de gestão adotados na condução dos processos sociais (KOPS, 2019, p.150).

Por extensão, afirma-se que, em matéria de *hospitalidade*, somos eternos aprendizes. Portanto, é uma permanente aposta e um desafio em jogo, na condução do processo da hospitalidade; uma aposta e um desafio em jogo, na condução da vida social.

O próprio *test drive da hospitalidade*, como ferramenta de análise da prática social do paradigma da hospitalidade, não é fácil de ser conduzido por razões diversas. Vale dizer, exemplificativamente:

- são muitos os saberes sociais e culturais em jogo;
- são muitos os fazeres sociais e culturais em jogo;
- são muitos os espaços sociais e culturais em jogo;
- são muitas as competências sociais em jogo;
- são muitas as nuances, as ordenadas, as abscissas, as expectativas, as alteridades, as idiossincrasias, as vontades políticas, as motivações, os desejos, as prioridades, as urgências, as protelações, os significados, os significantes em jogo.

A vida de todos os dias, no dizer de Maffesoli (2010, p. 71), é constituída de criações maiores e menores, de pequenos nada, de minúsculas brechas:

Todos os fios que se entrelaçam para a confecção do tecido estão no cerne da trama societal e, portanto, são difíceis de aprender e analisar.

Todavia, como gestores e protagonistas dos nossos saberes e dos nossos fazeres culturais nos diferentes espaços sociais, e na condição de eternos aprendizes e, ainda, em razão de que não somos processo pronto e, também, nas tentativas de aperfeiçoar o *devir humano* e qualificar cada vez mais o processo civilizatório, fazer a nossa parte é desafio e missão social; para tanto, são necessários mecanismos de análise e de reflexão, que foquem nossa condução (*drive*) do paradigma da hospitalidade, na sua tipicidade e na sua topicidade demandante e demandada.

Referências

AGOSTINHO, Marcia Esteves; BAUER, Ruben; PREDEBON, José. *Convivencialidade: a expressão da vida nas empresas*. São Paulo: Atlas, 2002.

CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Editora Saraiva, 2010.

FERRY, Luc. *Aprender a viver: filosofia para os novos tempos*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

KOPS, Darci. Intervalo para a hospitalidade: uma leitura pedagógica. *Revista Gestão Universitária*, edição 229, 23 jun. 2010.

KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

KOPS, Darci. Olhares e conexões. In: CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade, olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017.

KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri/SP: Manoel, 2004.

MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia compreensiva*. Porto Alegre – RS, 2010.

MORIN, Edgar. *O Método 1: a natureza da natureza*. Porto Alegre: Sulina, 2002.

PARTE III

Em busca de desenvolvimento e da educação social para a hospitalidade

Capítulo 6

Hospitalidade: 16 dimensões sociais enfático-convergentes

Introdução

O presente capítulo surge como um esboço de referencial, com o propósito de dar um suporte ao instrumento *Índices de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade* (IDCH). A referida ferramenta – IDCH – possibilita uma autoavaliação sobre a Cultura da Hospitalidade, na perspectiva individual, mediante 16 dimensões elencadas e consideradas relevantes, para melhor compreensão do estágio atual de cada um, relativo à cultura das práticas da hospitalidade social, incluindo as práticas de convivência social.

Com a utilização do instrumento de autoavaliação – IDCH –, é possível apurar os pontos fortes e os pontos a melhorar, ou seja, aspectos relativos a cada uma das 16 dimensões enfatizadas da cultura da hospitalidade.

Para tanto, é necessário reportar-se ao referido instrumento de autoavaliação – IDCH – constante no Capítulo 3, Parte II, deste livro.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A dimensão sensibilidade social
- A dimensão epistemologia social
- A dimensão alteridade social
- A dimensão conhecimento social
- A dimensão compreensão social
- A dimensão inclusão social
- A dimensão processual-social
- A dimensão afetivo-emocional

- A dimensão convenções sociais
- A dimensão ético-social
- A dimensão anímica e a sociodinâmica
- A dimensão cultural
- A dimensão comportamental
- A dimensão civilidade
- A dimensão protagonismo social
- A dimensão sabedoria social
- Inferências possíveis provisórias

A dimensão sensibilidade social

A dimensão sensibilidade social é a dimensão que traduz a capacidade e o grau de sensibilidade, de aprontamento e de start, para a convivência social e hospitalidade social.

Além de recapitular o que já foi dito, sobre a temática “A Epistemologia Social da Convivência Social”, o propósito é enfatizar e ressaltar a importância da sensibilidade social, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Parte-se da premissa de que a sensibilização social atua como uma *plataforma de abertura* para a convivência social e hospitalidade social. *A sensibilidade social funciona como vestibular* (RESTREPO, 1998, p. 47) para o conhecimento social, para a vida social, para convivência social, para a hospitalidade social.

Preliminarmente, a sensibilidade social pode ser dimensionada em razão de:

- ser uma capacidade humana – *feeling* – de alto valor social;
- ser manifesta e expressa, quando na convivência social e na hospitalidade social;
- ser passível de desenvolvimento mediante o processo de *sensibilização*.

A sensibilidade social, como um substrato humano, assegura o poder de valer-se da denominada *sintonia social*, que, mediante um processo denominado de *sensibilização*, amplia o nosso aparato mental, cultural e psicológico e, em decorrência, assegura qualidade social quando na convivência, bem como nas práticas da hospitalidade social. Somos seres humanos passíveis de *sensibilização*.

Naturalmente, em razão do *dimensionamento*, surgem questionamentos que num *continuum*, nos acompanham e perquirem a respeito do uso da nossa sensibilidade social nas diferentes sociodinâmicas, quando nos processos de convivência social e nos processos de hospitalidade:

- O que nos sensibiliza?
- O que não nos sensibiliza?
- Qual o grau e os índices de sensibilidade social que, normalmente, permeiam nas dinâmicas e sociodinâmicas da vida social?
- Existem riscos de sensibilidade social tóxica?

O nosso *aparato mental, cultural e psicológico* necessita ser sensibilizado para o social. Ser sensibilizado para o social é passar processos de *sensibilização*. Processos de sensibilização podem acontecer a vida inteira. O processo de sensibilização é um processo seletivo em construção que ajuda a delinear a *matriz de sensibilidade social*.

A *sensibilidade social tóxica*, na sua psicodinâmica, manifesta-se pelo desencanto, por um lado tosco da vida, pelo desprezo do belo e a pulcritude, por abordagem grosseira e brutamente de lidar com a natureza, com as pessoas, com a arte, com a cultura social.

A *matriz de sensibilidade social* irá sinalizar o estado de prontidão para a convivência social e para as práticas da hospitalidade social. A matriz de sensibilidade social, seja individual, seja coletiva, declina duas vertentes aglutinadoras, isto é, conteúdos sensibilizadores e conteúdos dessensibilizadores.

Como somos processos em processo, mutantes e eternos aprendizes, pode-se estar sob a égide de duas matrizes concomitantes, ambas capazes de exercer influências em nosso perfil social:

- a matriz de sensibilidade social definida;
- a matriz de sensibilidade social desejada e projetada

É necessário ter presente que:

- a falta de sensibilidade social é uma aberração para a convivência social e para as práticas da hospitalidade;
- passar por processos doentios e aviesados de sensibilização social também é uma aberração para a convivência social e para as práticas da hospitalidade;

- submeter-se a matrizes impostas de sensibilidade social constitui-se aberração nos processos de sensibilização social.

Sensibilidade é fundamento. Sensibilização é processo. Matriz de sensibilidade social é um protótipo definido, unipessoal ou coletivamente, que tem o poder de matriciar as descobertas e os encantamentos, ou desencantamentos, na psicodinâmica e sociodinâmica da vida social.

Ao sensibilizar-se ou dessensibilizar-se, a adoção de uma matriz de sensibilidade social define-se na psicodinâmica de cada indivíduo. A sensibilidade desenvolvida tem o poder do encantamento. A sensibilidade embotada tem o poder do desencantamento.

A sensibilidade fina e desenvolvida tem o poder de hospedar o encantamento: pela vida, por pessoas diferentes, por ideias, por sentimentos e emoções nobres e sadias, por diferentes estilos de vida, pela natureza nas suas diferentes versões; pela alteridade, por ampliar os vínculos sociais, por estabelecer coesão e convivência social com dignidade e grandeza.

O Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade (IDCH) – como ferramenta singela de autodiagnóstico, possibilita uma revisão (um *autofeedback*) do estágio atual de desenvolvimento, na dimensão sensibilidade social. Duas métricas se contrapõem:

- por um lado, a baixa sensibilidade social, uma espécie de embotamento da sensibilidade social,
- por outro lado, a alta sensibilidade, sensibilidade fina e apurada capaz de encantamentos com a vida social, com as grandes temáticas e com os conteúdos significativos da convivência social e com as práticas de hospitalidade social.

A sensibilidade necessita de uma caminhada rumo ao social. A sensibilidade social necessita ser desenvolvida. Necessita de saudáveis processos de sensibilização para o social.

Sensibilizar-se para o social constitui-se um empoderamento, um poder da descoberta e do encantamento pela beleza da vida, um surpreender-se com as possibilidades de encantamento na convivência social, um despertar para as oportunidades que as práticas da hospitalidade oferecem.

A educação tem um papel importante na construção da matriz da sensibilidade social, acrescenta Kops (2017, p. 14): “Educar-se para a sensibilidade social desperta para outros olhares na leitura da realidade na qual o outro tem presença constante”.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão sensibilidade social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar, a respeito da dimensão sensibilidade social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *epistemologia social*

A dimensão *epistemologia social* traduz o letramento e o grau de interesse para a aprendizagem da hospitalidade, diante da polifonia social que reveste a convivência social.

A dimensão epistemológica permite reconhecer a origem do conhecimento social que, culturalmente, delinea a matriz da hospitalidade social. A literatura do social fala sobre a denominada *polifonia social*, ou seja, muitas vozes e diferentes fontes para a origem do conhecimento social, e enfatiza a importância da hospitalidade e a formação da atitude hospitaleira. Naturalmente, pergunta-se:

- Quais as vozes que, no decurso da vida, se fizeram ouvir e que, de alguma forma, na sua origem, impactaram e concorreram para a formação e a construção da *matriz pessoal da hospitalidade social*?
- Quais as fontes que, no decurso da vida, na sua origem, referendaram e concorreram para a formação e a construção da matriz pessoal da hospitalidade social?

À medida que se instala uma denominada *polifonia social*, como um marco processual, segundo Kops (2014, p. 96), emerge a perspectiva epistemológica dando origem, e ampliando o conhecimento social a respeito da convivência social e das práticas da hospitalidade, na dinâmica da vida.

Kops (2014, p. 111) remete para a *teoria da polifonia social* de Bakhtin (1979), que reconhece que fatores sociais externos afetam a comunicação humana e a dialogia. A polifonia social, como marco referencial, é capaz de brindar as diferenças, a diversidade (de idiomas, de culturas, de experiências), a complexidade.

Há um *universo polifônico* que entra em ação nos processos de interação, nos processos de convivência social, nos processos de formação da atitude hospitaleira.

Se o universo polifônico é restrito, ou carregado de viés, haverá pobreza na *matriz epistemológica do social*.

Se o universo polifônico é amplo, multirreferenciado, confiável na sua origem e procedência, aumenta a probabilidade de riqueza na matriz epistemológica do social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão da epistemologia social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e pontos a melhorar a respeito da epistemologia do social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *alteridade social*

A dimensão *alteridade social* traduz a capacidade de empatia em relação ao outro, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Como já foi referido em outro texto, a *descoberta do outro* é um dos princípios balizadores do *aprender a conviver*, ou seja, *aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros* e é colocado como um pilar educacional-civilizatório para o século XXI, proposto pela Unesco.

Ortega Y Gasset (1960, p. 27) denomina de *reciprocidade* a relação com o *outro*: “A relação do *unus* – eu – com o *alter* – outro – se conceitua, estupidamente em nossa língua, de *alternar*. Dizer que não alternamos com alguém é dizer que não temos com ele *relação social*”.

O mútuo “contar com” (p.139), a *reciprocidade*, é o primeiro fato a nos permitir que o qualifiquemos de *social*.

Na perspectiva de Ortega y Gasset (p. 212), a *relação social* é sempre uma realidade formalmente interindividual. A primeira realidade social (p.145), na alteridade, conjuga concomitantemente três olhares e conexões:

- o altruísmo como disposição psicológica para outrem;
- a “nostridade”, quando a mutualidade de interação na convivência;
- a *proximidade* que caracteriza maior intensidade no trato social.

O ser humano é um ser de relação, enfatiza Carvalho (2014, p.181): “Ora, assim sendo, a relação com os outros não pode ser omitida, nem distorcida, ou sequer secundarizada, pois ela é a primeira para a realização do humano”.

Buber (1977, p. 9) já nos advertia: “Que ninguém tente debilitar o sentido da relação: relação é reciprocidade”.

A *copresença na alteridade* é uma expressão de Giddens replicada por Maffesoli (2003, p. 30) e acontece externalizada na cotidianidade, em

diversas modulações, integrando a globalidade do ser, o indivíduo em sua globalidade, em seu contexto: “É dizer que não o rege unicamente a razão, como ocorreu na modernidade, mas que o movem, igualmente, os sentimentos, os afetos, os humores, todas as dimensões não racionais do mundo dado”.

Carvalho (2014, p.180) acolhe e faz referendar a definição de *laço social*, de Paugam (*Le lien social*): “A expressão laço social é hoje empregue para designar simultaneamente o desejo de viver em conjunto, a vontade de ligar os indivíduos dispersos. A ambição de uma coesão mais profunda da sociedade no seu conjunto”.

Partindo da premissa de que a *hospitalidade é tecida por laços diferentes*, Dias de Carvalho (p.188) aposta na dialogicidade – alocutiva e delocutiva – como alternativa e condição de respeito pela identidade e, logo ali, pela dignidade do outro, pautando a hospitalidade pelo primado da relação.

O *ser humano como relação* é uma concepção também sustentada por Guareschi (1999). Este postulado consta na resenha feita por Santos (1999), mediante análise do livro de Arruda (1999) *Representando a alteridade*: “Guareschi (1999), parte da definição de relação ‘como ordenamento (intrínseco) de uma coisa com relação à outra’ (p.156), para postular uma concepção de ser humano como relação, isto é, a pessoa é um, é diferenciado, mas para ser necessita dos outros. ‘Somos como um ancoradouro para onde chegam milhares de naus’ (p.153). Ou como diria a personagem Bel do livro infantil de Ana Clara Machado (*Bisa Bia, Bisa Bel*), a pessoa é uma enorme ‘trança de gente’”.

A concepção da pessoa como relação traz consequências que remetem imediatamente às práticas relativas ao outro e às suas implicações éticas. O outro é, assim, concebido como uma identidade distinta, “mas que estabelece com o mesmo uma relação de diálogo, construtiva, de conversão” (GUARESCHI, 1999, p.157).

Percebe-se que o *outro* tem importância fundamental na construção de nossa identidade e, concomitantemente, desencadeia e demanda, dentro de nós, a capacidade de *empatia*, como competência relacional para a compreensão do outro, no fenômeno social da alteridade.

Destaca-se, pelo menos, a tripla *dimensão da alteridade* na convivência social, como:

- construtora da nossa identidade mediante a dialogia com o outro;
- demandante do desenvolvimento da empatia como competência necessária para a compreensão do outro;

- implicação ética de responsabilidade e de respeito ao outro na alteridade social.

A implicação ética de responsabilidade e de respeito ao outro na alteridade remete para o denominado *princípio do dano*, salientado por Mill (1859) que, resumidamente, consiste em evitar danos aos outros como um propósito civilizatório, quando no exercício da convivência social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a *empatia* num grau de excelência, na dimensão da alteridade social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e pontos a melhorar a respeito da alteridade social, na sua matriz, especialmente, na compreensão do outro, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social

A dimensão *conhecimento social*

A dimensão *conhecimento social* traduz a qualidade de referenciais, de domínios, de *expertise*, relativos aos saberes e fazeres apropriados à convivência social e às práticas da hospitalidade social.

Existe uma *pulsão humana para o conhecimento* (pulsão epistemofílica) de onde jorra o desejo de saber, definida por Freud (1976) e referendada por Perazzolo et al. (2014, p. 66). Numa analogia com a pulsão epistemofílica, Maffesoli (2003, p.167) acrescenta: “Como recorda E. Cassirer: “O conhecimento não é outra coisa senão um acoplamento com o conhecível”, ou seja, uma negação da distância”.

O conhecimento social constitui-se um empoderamento, um poder de discernimento da realidade social, um poder de apropriação dos saberes e fazeres sociais e culturais necessários para:

- viver em sociedade,
- aprender a convivência social;
- aprender a hospedar ideias, emoções, sentimentos sadios e potencializar a capacidade de acolher pessoas com dignidade, respeitando as diferenças pessoais, paradigmáticas e culturais.

Na perspectiva construcionista (SANCHES-JUSTO et al., 2010, p.8), a epistemologia do social propicia o conhecimento social, bem como subsidia a compreensão do processo da convivência social: “A produção do saber ao invés do mapeamento objetivo da realidade, é percebida como uma construção contínua condicionada ao contexto social, cultural e histórico.

Afinal, nosso entendimento de mundo é produto de uma série de artefatos sociais incididos nos contatos sociais, no decorrer de nossa história”.

A realidade é complexa. O conhecimento social é complexo e exige, no dizer de Morin (2015, p.13), um pensamento complexo:

O que é a complexidade? A um primeiro olhar, a complexidade é um tecido (*complexus*: o que é tecido junto) de constituintes heterogêneas inseparavelmente associadas: ela coloca o paradoxo do uno e do múltiplo. Num segundo momento, a complexidade é efetivamente o tecido de acontecimentos, ações, interações, retroações, determinações, acasos, que constituem nosso mundo fenomênico. Mas, então, a complexidade se apresenta com os traços inquietantes do emaranhado, do inextricável, da desordem, da ambiguidade, da incerteza. Por isso o conhecimento necessita ordenar os fenômenos rechaçando a desordem; afastar o incerto, isto é, selecionar os elementos da ordem e da certeza; precisar, clarificar, distinguir, hierarquizar. Mas, tais operações necessárias à inteligibilidade, correm o risco de provocar “cegueira”, se elas eliminam os outros aspectos do *complexus* e, efetivamente, como eu o indiquei, elas nos deixaram cegos.

O conhecimento social, em tese, amplia, em paralelo, a denominada *consciência social* que alcança um poder de discernimento impactante, ou seja:

- discernimento sobre quais são os *saberes sociais pertinentes* à convivência social e às práticas da hospitalidade social;
- discernimento sobre quais são os *saberes sociais não pertinentes* à convivência social e às práticas da hospitalidade social;
- discernimento sobre quais são os *fazeres sociais condizentes* com a convivência social e com as práticas da hospitalidade social;
- discernimento sobre quais são os *fazeres sociais não condizentes* com a convivência social e com as práticas da hospitalidade social.

O *conhecimento social*, na sua origem, na sua epistemologia, pode ser acessado e apropriado por diferentes fontes, tais como:

- fontes singelas e simples de culturas diversas na dinâmica da vida social, na escola da vida;
- fontes referendas e multireferendadas no decurso da história;

- fontes decorrentes de vivências e experiências acumuladas na linha do tempo, caracterizadas como repertório pessoal;
- fontes decorrentes das ciências humanas;
- fontes decorrentes de professores, gestores, conselheiros, consultores, gurus, *coachs*;
- fontes com viés, não confiáveis, com acentuada toxicidade social como, por exemplo, a irracionalidade.

Maffesoli (2019, p. 85) sustenta a necessidade da elaboração de um *conhecimento coletivo*, mediante caminhos alternativos:

O humanismo real (e não simplesmente encantatório) se elabora a partir de um conhecimento coletivo:

- de um lado, aquele da tradição: a sedimentação dos usos e costumes, a memória imemorial;
- de outro, aquele da experiência da vida corrente. O todo que se difunde na internet, que favorece ao mesmo tempo a *egrégora* tradicional e a aprendizagem da qual se conhece a ação cardinal para a sabedoria iniciática.

Como tudo frui, tudo se difrata, Maffesoli (2010b, p. 9) atribui ao conhecimento social um papel social:

Os acontecimentos, as mutações e as inovações fazem apelo a novas maneiras de pensar a sociedade. O conhecimento, sempre e de novo remanescente, está em ligação com o estado do mundo, e é quando se esquece disso que a defasagem inevitável, entre a reflexão e a realidade empírica, torna-se um fosso, que é, desde então, impossível de ultrapassar.

O conhecimento social exige uma *democracia cognitiva* que concorre e aspira por ampla acessibilidade aos saberes sociais e fazeres sociais necessários à convivência social e às práticas da hospitalidade social.

A construção e a definição da *matriz do conhecimento social*, de certa forma, é um processo contínuo. Porém, a matriz do conhecimento social tem papel importante no processo decisório, bem como na construção do tecido social, no estabelecimento dos vínculos e desvínculos sociais, que se estabelecem no decurso da vida social. Processo contínuo visto que somos eternos aprendizes.

Kops (2014, p. 229) é um apologista do conhecimento social multirreferenciado:

A multirreferencialidade tem um poder agregador, uma vez que possibilita a articulação da hospitalidade com a pluralidade de referenciais, dessa forma, ampliando e qualificando as relações humanas, os espaços sociais, os mecanismos de aproximação, os saberes e fazeres necessários à inclusão social e à integração social.

A matriz do conhecimento social, lembrando, pode trazer inerentes e acumulados saberes sociais e fazeres sociais com graus de *toxicidade social*:

- ignorância de saberes sociais necessários à convivência social e à hospitalidade;
- ignorância nos fazeres sociais necessários à convivência social e à hospitalidade.

A *matriz do conhecimento social*, numa construção saudável, traz inerente o potencial de saberes sociais para uma hospitalidade ampla:

- hospitalidade de indivíduos;
- hospitalidade da natureza;
- hospitalidade cultural civilizatória.

Os propósitos civilizatórios não podem estacionar. Necessitam do *conhecimento social* vitalizado e da *capacidade crítico-vigilante* relativa às práticas sociais de convivência e de hospitalidade. Villaverde (2020) sugere duas alternativas:

- ética do conhecimento: a fim de que ela possa nos aproximar da civilização e nos fazer recuar dos limites da brutalidade;
- perspectiva crítica: aspecto de rebeldia e inconformismo da sapiência de uma realidade que se pretende indiscutível.

Nessa direção, Morin (2000, p.18) acrescenta: “– a informação é uma matéria-prima que o conhecimento deve dominar e integrar; – o conhecimento deve ser permanentemente revisitado e revisitado pelo pensamento; – o pensamento é, mais do que nunca, o capital mais precioso para o indivíduo e a sociedade”.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão do conhecimento social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e pontos a melhorar a respeito do conhecimento social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *compreensão social*

A dimensão *compreensão social* traduz as capacidades de compreensão e de solidariedade social, constantes e presentes, na dinâmica circunstanciada da realidade social, da convivência social e das práticas de hospitalidade social.

Duas variáveis inerentes à compreensão social:

- a compreensão social propriamente dita;
- a solidariedade social.

A *compreensão social* é um movimento extensionista de coesão social, de dentro para fora (alteridade empática) e, de fora para dentro de si mesmo (entendimento decodificado à luz da dimensão do impacto social de um evento). Saber dar a dimensão apropriada ao impacto de cada evento, de cada convivência, de cada fato, possibilita compreender o significado e dimensionar o alcance do evento, da convivência, do fato. A compreensão social exige dimensionamento adequado na interpretação do social, e sem exagerar e banalizar, na interpretação e na decodificação do evento, quando na vivência e na convivência do social.

A compreensão social vai além de um simples entendimento. A compreensão social possibilita vasculhar e depreender nuances da relação humana, tais como: significado, sentido, razão, motivo e motivação, que movem o outro, na busca de uma vivência e/ou de uma convivência social. A compreensão social, quando presente na relação interpessoal, possibilita decodificar, com alcance apropriado, os acertos e os erros constantes no decurso de uma convivência social.

A compreensão social possibilita depreender nuances constantes na convivência social, tais como: expectativas de outrem, confiança, esperança, dúvidas, incertezas, crédito, descrédito, necessidades, desejos, intenções liminares e subliminares.

A compreensão social alcança o empoderamento de transitar nas relações humanas com versatilidades que admitem o ser e o pensar diferente; flexibilizar tolerâncias necessárias; perdoar falhas humanas; reconhecer contribuições carregadas de valor social.

A compreensão social permite significativa *efervescência* na dimensão social e, conforme Maffesoli (2010, p. 286), essa pulsão em se identificar com os outros.

A *solidariedade* social é um movimento extensionista de coesão social, de dentro para fora, que traduz o grau de generosidade na compreensão social, mediante gestos e sinais de magnanimidade, que se revestem em apoio a alguém, em relação de ajuda, em caridade, em gentileza, em comunhão de sentimentos e de afetos.

A solidariedade social poderá tomar versões diversificadas, em decorrência da adoção de um comportamento pró-social. Abreu (2014, p. 261) reforça o comportamento pró-social: “A hospitalidade, vista enquanto decisão de ajuda a outro, é um terreno fértil nesta sociedade que valoriza de maneira incremental os atos de generosidade, gratuitos e voluntários”.

A matriz da compreensão social e a matriz da solidariedade social têm o poder de difratar-se nos canais da convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A falta de um mínimo de compreensão social e de um mínimo de solidariedade social, quando na convivência social, denota toxicidade na compreensão e toxicidade na solidariedade, com vieses de insensibilidade e de embotamento na leitura da realidade social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão *compreensão social*, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e pontos a melhorar, considerando as evidências, ou não, de compreensão e de solidariedade social, na sua matriz das práticas sociais, com vistas a performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *inclusão social*

A dimensão *inclusão social* traduz a capacidade de inclusão social e o potencial de agregação e de integração social, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Schüler (2006, p. 210) percebe fronteiras móveis na convivência social: “A modernidade fundou o princípio da exclusão. A pós-modernidade, a nossa, levanta a bandeira da inclusão”. Admite e reconhece (p. 209), com a pós-modernidade, as variáveis – pluralidade e movimento desimpedido – como nosso jeito de estar no mundo:

No conviver, nós nos construímos. Jogamos o jogo da convivência na busca do lance adequado. Convivência é jogo. A construção da identidade na alteridade. Fronteiras e identidades flutuantes. O confronto criativo desarvora modelos preestabelecidos. A convivência na diferença, no diferente, no diferir.

Saberes de inclusão social e de inclusão cultural necessitam ser aprendidos e praticados, insiste Kops (2014, p. 208). A inclusão se viabiliza pelo fortalecimento de vínculos sociais. A inclusão social (p. 174) é um desafio para o processo da hospitalidade:

Desafio psicológico decorrente de resistências internas motivadas por estereótipos; de preconceitos, de antipatias gratuitas, de vieses na formação da personalidade. Desafio social decorrente de resistências externas ligadas a concepções e paradigmas sociais que privilegiam alguns e penalizam muitos. Inclusão social compreende um esforço psicológico e social no sentido de acolher o *outro* ampliando a acessibilidade aos benefícios da vida em sociedade.

Não se trata de tão somente acessibilidade física. Trata-se da ampliação do *mindset*, do algoritmo, da acessibilidade social. Trata-se de um *fenômeno reticular* – expressão usada por Elias (1994, p. 29) – nas relações sociais: “E é justamente este fato, o das pessoas mudarem em relação umas às outras e através de sua relação mútua; de estarem continuamente se moldando e se remoldando, em relação umas às outras, que caracteriza o fenômeno reticular em geral”.

O paradigma da inclusão social, entre outros, clama pela resignificação dos saberes e fazeres sociais e culturais e, como tecelões de nosso tecido social, demanda pela construção de uma *matriz de inclusão social*, capaz de dar acolhida aos excluídos sociais que, em razão de alguma toxicidade social, são discriminados socialmente.

É no cotidiano, na vivência diária da dinâmica social, que surgem os desafios de superar a exclusão social, mediante o desenvolvimento da capacidade de inclusão social e o desenvolvimento do potencial de agregar e integrar pessoas, nos diferentes espaços sociais.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão *inclusão social*, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão inclusão social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão processual social

A *dimensão processual social* traduz a capacidade de processar a convivência social e as práticas da hospitalidade, mediante matrizes que contemplam os atos de acolher, de hospedar, de alimentar, de entreter e de vincular pessoas.

Eureka! Somos processo! Conhecendo, ou não se autoconhecendo, somos processos. Atuando no automatismo ou de forma racional, somos processo. Agindo ou não agindo, somos processo. Porém, não somos processos prontos.

O agir social e/ou o omitir são processos sociais. A vida cotidiana demanda processos sociais. Inclusive, admite-se, no dizer de Maffesoli (2010, p. 22), que toda a vida cotidiana pode ser considerada uma obra de arte, especialmente, quando se acrescenta ética com uma vertente estética no agir humano.

Os processos sociais podem referendar-se em matrizes sociais saudáveis. A convivência social e as práticas de hospitalidade social, para tanto, demandam a construção e definição de matrizes processuais específicas:

- matriz de acolhimento;
- matriz de hospedagem;
- matriz de alimentação;
- matriz de entretenimento;
- matriz de vínculos sociais.

Por exemplo, na matriz processual de acolhimento, é necessária a convergência do desejo que viabiliza o encontro, com eficácia ritualística, ressaltam Perazzolo et al. (2014, p. 69): “Hospitalidade – ou acolhimento – é a resultante do encontro humano, construída a partir do desejo de ambos, gerada na pulsão de conhecer e/ou reconhecer o novo, o velho, o transformado, a si e o outro”.

Numa condição oposta, se não há disposição para o acolhimento, a tendência é de que prevaleça o automatismo nas práticas de recepção, nos processos de informações, nos encontros entre habitantes locais e visitantes.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão processual-social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar, a respeito da *dimensão processual social*, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão afetivo-emocional

A *dimensão afetivo-emocional* traduz a capacidade de processar e construir, na vida cotidiana, na sociodinâmica das interações sociais, uma *matriz afetivo-emocional* que compreende e abrange o rol de vínculos sociais afetivo/emocionais, de laços sociais afetivo/emocionais, de elos sociais afetivo/emocionais que, na sua profundidade e extensão, desdobra-se, desde o singelo apreço por alguém, até as sólidas amizades que consolidam a intersubjetividade com sutis fios vinculantes de apreço e de alta consideração na convivência social.

Todavia, o estoque de emoções saudáveis e de descobertas vibrantes necessita existir e, constantemente, ser renovado mediante pautas sociais decorrentes de robustas *matrizes afetivo-emocionais*, que propiciem momentos mágicos e *instantes eternos* (expressão de Maffesoli, 2003).

Não se admite, na dinâmica da vida social, uma performance tracejada na linha do tempo que, na construção do *tecido social*, não contempla espaço e vez para a presença de uma *matriz afetivo-emocional* que privilegia e fortalece o constructo afetivo-emocional nas suas expressões constitutivas e vinculantes de laços afetivo-emocionais, de elos afetivo-emocionais, carregados de apreço, de afeição, de carinho, de emoções de amorosidade, de emoções de amor, de estreitamentos de amizades. É o laço social como uma coesão mais profunda (CARVALHO, 2014, p.180).

A escuta empática e o acolhimento das emoções fazem parte de uma matriz afetiva do acolhimento do outro. São possibilidades na abordagem de nossas emoções, recomenda Filliozat (2002, p. 205): “Devemos estar predispostos a acolher as emoções do outro simplesmente com um olhar compreensivo, compartilhemos nossas próprias emoções”. A alegria indica o caminho (p. 101).

A alegria é também a emoção do encontro e da partilha. A alegria de viver, de conviver, de acolher, de compartilhar, de poder dedicar-se para um propósito intersubjetivo na alteridade são indicativos de uma saudável matriz afetivo-emocional. Os sentimentos de entusiasmo e de orgulho; de poder prestar um serviço com proficiência e pertinência nas práticas da hospitalidade, no evento de acolhida, na dinâmica da intersubjetividade.

O processo e a matriz da hospitalidade têm no *acolhimento ao hóspede* uma fase crítica e crucial à convivência, ou seja, o ato de receber. Um receber que conjuga uma saudável matriz afetivo-emocional capaz de permitir a alegria de receber; de possibilitar a emoção de fazer o bem na alteridade; de assegurar o sentimento de apreço e de afeição. Emoções saudáveis que repugnam as emoções tóxicas, tais como: reclamação

(COVEY, 2005, p. 134), raiva, ciúme e inveja (MUCHINSKY, 2004, p. 435). O receber como uma aposta e uma proposta enactante.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão afetivo-emocional, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão afetivo-emocional, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *convenções sociais*

A dimensão *convenções sociais* traduz a capacidade de respeitar os rituais culturais, os ritos e as etiquetas sociais, próprios da convivência e dos plurais relacionamentos sociais.

As convenções sociais, de certa forma, nos colocam debaixo de coordenadas sociais e culturais. Por sua vez, todas as coordenadas sociais e culturais compreendem duas variáveis:

- *Ordenadas* que funcionam como uma espécie de *imperativos categóricos* (expressão cunhada por Kant);
- *Abcissas* que funcionam com alinhamentos sociais que admitem graus de liberdade e, até mesmo, graus de flexibilidade.

A socialização, a qualquer tempo, age na perspectiva de que todo indivíduo se torna um portador de seu sistema social (DUBAR, 2005, p. 55), que assegura a interiorização (*internalization*), na personalidade, desses quatro imperativos funcionais integrados, conhecidos como “*sistema LIGA*”:

- L de *latência*: assegurar a manutenção e a estabilidade dos valores;
- I de *integração*: assegurar a coordenação necessária entre os atores;
- G de *goal-attainment*: assegurar compatibilização entre os objetivos da ação e as normas e valores legítimos da sociedade;
- A de *adaptação*: assegurar a adequação ao meio circundante aos fins e objetivos da ação.

A sociabilidade e a socialização demandam convenções sociais que por veze se mimetizam coletivamente por meio de símbolos, mantras, metalinguagens, ritos, rituais e etiquetas sociais. Quase sempre, a dimensão *convenção social* está imbricada na dimensão cultural e vice-versa. Dependendo da temática social, alguns ritos e rituais tomam uma

conotação sagrada com forte implicação de necessária internalização e de aculturação, quando na convivência social e nas práticas da hospitalidade. A banalização de certas convenções sociais pode revestir-se de *toxicidade social*.

Há o controverso. Todas as situações da vida cotidiana são, assim, formas de iniciação naturalmente vividas. Porém, Maffesoli (2003, p. 54) afirma que há momentos em que esses usos e costumes fundamentais são negados, ou pelo menos relativizados, pelo devir histórico:

A modernidade pertence à categoria que tende a apagar todos os efeitos e contingências do arraigamento. Às vezes, pelo contrário, estes retornam com força. O território e a carga simbólica retomam sentido. O lugar e suas nostalgias, os odores e sabores estruturam os indivíduos e os grupos. É tudo isso que assegura ao presente sua potência agregativa. Podemos dizer que a filosofia do devir cede, então, lugar a uma antropologia do ser ou, ainda, para retomar uma expressão de Durand (s/d), à abstração da história sucede a “porção do presente”, a duração concreta. Recordo a esse respeito a etimologia do termo *concreto*: o que faz com que “cresçamos com” (*cum crescere*), ou seja, um tempo que dá lugar ao ser, que compartilhamos com outros. Crescimento que, à imagem da flora circundante, se eleva criando raiz, ou seja, necessita do terreno dessas coisas anódinas que forma a vida banal, outra maneira de expressar a ética: o lugar que me une à alteridade, o outro que é o próximo, o outro que é o distante domesticado.

Aggio (2011) reconhece, nas convenções sociais, uma espécie de processos evolucionários descentralizados de *path-dependence*, que detêm nuances caracterizadas por uma racionalidade da conformidade:

Uma convenção social pode ser definida como uma instituição informal, um comportamento e um estado de expectativas constituídas e compartilhadas entre um conjunto de indivíduos.

O que move os indivíduos para essa racionalidade da conformidade com determinadas convenções sociais? Aggio de certa forma responde: “O elemento inicial de coordenação é a disposição a imitar que é estabelecida por um desejo individual de pertencer a uma maioria principal ou unanimidade, em um tempo hábil e por uma aversão a pertencer a uma maioria não principal”.

A perspectiva jurídica e a perspectiva hermenêutica do Direito, na interpretação de Gadamer (1999, p. 421), também atuam na livre-adesão

aos costumes que prevalecem na convivência social: “De qualquer forma, as convenções sociais e culturais, independentemente de seus ritos e rituais, atuam, por vezes, como coordenadas sociais capazes de agregar valor para a convivência social e para as práticas da hospitalidade social”.

Queremos viver juntos, ressalta Silva (20019) minimizando as intempéries da existência:

Não se trata de julgar ou de aderir a uma determinada tradição, mas de tentar compreender o que nela atrai os participantes. A sabedoria popular ensina que todos devem se agarrar em alguma coisa para resistir às intempéries da existência. Nesse sentido, toda tradição ritual é metáfora dessa busca pelo que segura e ajuda a vibrar em companhia de parceiros de viagem.

Silva (2020) tipifica um ritual simples que se acultura como um *hábito*: a cerimônia do chimarrão, bebida coletivamente compartilhada na cultura gaúcha e nas convenções de convivência social, no extremo Sul do Brasil: “Sempre vi, na cerimônia do chimarrão, componentes que admiro: respeito, reciprocidade, laço social”.

Os plurais relacionamentos sociais, próprios da convivência social e, muitas vezes, também os plurais relacionamentos inclusos nas práticas das vivências da hospitalidade social, demandam convenções sociais capazes de agregar valor na mutualidade das relações das interações sociais. O presente instrumento coloca em análise, para uma autoavaliação, os rituais culturais e sociais, os ritos de passagem e as etiquetas sociais.

Assim como existem *ritos de passagem* para a qualidade – expressão usada por Küller (1996) – os ritos podem dar passagem para qualificar a convivência social e as práticas da hospitalidade social. Há um *saber coletivo* em jogo e um *fazer coletivo* em jogo, socialmente convencioneados, que, em princípio, podem ter, inerentemente, o poder de qualificar a convivência social e as práticas da hospitalidade social. Por sua vez, o homem como um ser social não pode virar as costas para o social indistintamente. Daí, o respeito e a internalização de certas convenções sociais, que se apresentam como necessárias e, por vezes, indispensáveis.

Estudos sistemáticos dos ritos da porta e da soleira, e da hospitalidade, foram, também, feitos por Gennep (1977, p. 31), ao focar a categoria especial que denominou de *ritos de passagem* distinguindo-os:

- ritos de separação – ritos preliminares;
- ritos de margem – ritos liminares;

- ritos de agregação – ritos pós-liminares.

Como foi dito, há um *saber coletivo* e um *fazer coletivo* em jogo, socialmente convencionados. O importante é que tenham, inerentemente, o poder de qualificar a convivência social e as práticas da hospitalidade social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão convenções sociais, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão convenções sociais, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão ético-social

A dimensão *ética social* traduz a capacidade de suprir os deveres sociais, zerando, quando na convivência social, os preconceitos, as discriminações, os estigmas e a exclusão social.

A ética social está presente na vida social, na sociodinâmica da convivência social, bem como na construção social da relação com o conjunto dos seres que compartilham o macroespaço social – o Planeta Terra – que compartilhamos e que nos hospeda. A ética social está aí para referendar o *modus operandi* de nossa estada e hospitalidade quando, na dinâmica social e na sociodinâmica, somos demandados a atuar com *competência ética social*:

- por um lado: com grandeza, dignidade, magnanimidade, respeito à natureza, aos indivíduos e aos outros na perspectiva da alteridade;
- por outro lado: zerando preconceitos, discriminações e exclusão social, quando na convivência social.

Guareschi (2008, p. 6) reconhece que ser humano significa, de fato, tornar-se humano, conquistar-se e, como sujeitos de relações, estamos em contínua construção, capazes de construir subjetividade e, ainda, em razão dos mecanismos da consciência, da liberdade, somos responsáveis:

Esse sujeito humano, singular e responsável, é também ético, individual e social. Somos sujeitos pessoais, únicos, irrepetíveis e responsáveis por nossos atos; ao mesmo tempo, e no mesmo nível de profundidade, o sujeito pessoal comporta a dimensão social: somos ontológica e biologicamente sociáveis, seres políticos,

feitos para a convivência. Esta é a lição de Aristóteles (s.d.): “Um homem incapaz de integrar-se numa comunidade, ou que seja autossuficiente a ponto de não ter necessidade de fazê-lo, não é parte de uma cidade, por ser um animal selvagem ou um deus”. A ética, portanto, é individual e social ao mesmo tempo. Ninguém é ético para si; somos éticos em relação aos outros e em relação à distribuição e posse dos bens materiais.

Acrescenta (p. 7) enfatizando o tripé – ser humano, ética, justiça: “Um ser humano é ético por que as relações que ele estabelece são éticas. Alguém é *ético* ou *antiético* se age bem ou mal, em relação a algo ou a alguém”.

A *ética social* coloca em pauta os denominados *deveres sociais*, quando na convivência social, em especial, mediante os recorrentes comportamentos que, reincidentemente, incidem nas relações sociais e são catalogados como éticos e antiéticos:

- *antiéticos*: preconceitos, discriminações, exclusão social;
- *éticos*: respeito, consideração, inclusão social.

Alguns *deveres sociais* nascem por razões da sociabilidade e da vida em sociedade, próprios da dimensão humana do sujeito com vínculos humanitários. Alguns *deveres sociais* surgem por razões de cidadania próprios da dimensão política de sujeito, enquanto cidadão do mundo com vínculos e compromissos com um processo civilizatório em evolução.

A ética visualiza a *pluralidade de caminhos e ideais humanos* (BAUMAN, 1997, p. 36), porém, isso desencadeia o *dilema ético*, permanente, que acompanha tecer o tecido social e os percursos da caminhada da vida social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão da ética social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da ética social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *anímica* e a *sociodinâmica*

A dimensão *anímica* e a *sociodinâmica* traduzem a disposição e a capacidade de motivação, articulada com a sociodinâmica para as questões de “conviviabilidade” e a magnanimidade no tratamento das pessoas, quando no relacionamento social.

A dimensão *anímica* compreende toda a psicodinâmica do indivíduo em situação de interação social, em especial na emergência de uma convivência social típica e de uma prática da hospitalidade circunstanciada, considerando fatores de dispositivos internos, tais como a motivação, a expectativa, o estado de humor. É necessário um *start* de *efervescência* – expressão usada por Maffesoli (2010, p. 286) – que caracteriza essa *pulsão em se identificar com outros* colocando ânimo, energia, brilho na sociodinâmica de estar junto, e disposição na convivência social.

A dimensão *sociodinâmica* compreende uma dinâmica abrangente plural, pois ultrapassa a dinâmica individual e alcança, concomitantemente, a dinâmica do outro, a dinâmica do coletivo, de agentes que colocam em jogo: propósitos, intenções, motivos, prioridades e economia de atenção, motivações, disposições, disponibilidades, idiosincrasias, perfis sociais, interesses, facilidades e/ou limitações, quando na dinâmica da convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A busca por uma explicação anímica e pela compreensão da sociodinâmica social, segundo Silva (2019), provoca reflexões a partir de questionamentos: “O que nos mantém juntos? O que nos permite permanecer coesos? O amor por um país, a paixão por um clube de futebol, uma ideologia, a fé, a adesão a um partido, o compartilhamento de uma causa social, a exploração de um esporte radical, a arte, tudo isso junto ou em parte”.

A dimensão *anímica* pode vir carregada de toxicidades sociais tipificadas, tais como: cansaço de si mesmo, desânimo, mornidão, desmotivação, baixa autoestima que, por motivos diversos, impactam a energia e esvaziam o *start* necessário para a psicodinâmica da convivência social.

A dimensão *sociodinâmica* também pode vir carregada de toxicidades sociais tipificadas, tais como: baixa expectativa, vazio de significado, noção de perda de tempo, noção de momento impróprio, baixa heteroestima que, por motivos diversos, impactam a sinergia e sufocam o *start* necessário para a *sociodinâmica* da convivência social.

A convivência social e as práticas da hospitalidade demandam, no decurso do processo, manifestações de entusiasmo, gestos magnânimos de acolhimento, prodigalidade de atenção, sinais de boa vontade e de bem-estar, indicativos de alguém que está de bem com a vida e com a vida em sociedade.

A dimensão *anímica* tem um *poder incremental de vibração e de motivação* nas interações humanas, nos encontros humanos, na convivência humana e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *sociodinâmica*, também, tem um *poder incremental de vibração*, de motivação e de sinergia, quando no decurso do processo de convivência social e no processo da hospitalidade social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão anímica e sociodinâmica, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão *anímica* e da *sociodinâmica*, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão cultural

A *dimensão cultural* traduz a capacidade e a competência para lidar com o pluriculturalismo, as diferenças sociais, a diversidade cultural nas diferentes ambientações e nos espaços sociais.

Nascemos com um equipamento instintivo, porém, não nascemos com um equipamento cultural. No dizer de Argyle (1976, p. 93), diferentes sociedades, durante longos períodos de tempo, desenvolveram formas diferentes de completar o equipamento instintivo e de satisfazer os impulsos biológicos. Essas soluções alternativas são chamadas de cultura. Cultura inclui:

- uma língua compartilhada que simboliza e categoriza acontecimentos;
- uma maneira compartilhada de perceber e pensar o mundo;
- formas consentidas de comunicação não verbal e interação social que tornam possível a cooperação;
- regras e convenções sobre o que deve ser feito em diferentes situações;
- valores morais e de outros tipos assentidos, e um sistema de crenças religiosas e associadas;
- tecnologia e cultura material.

Ressalta, ainda, que todas as sociedades diferem em dois outros sentidos:

- os tipos de personalidade que são mais predominantes e a força relativa de impulsos, como agressão e a realização;
- a forma de organização social na sociedade como um todo e em seus subgrupos.

A dimensão cultural entra em cena na construção do tecido social do indivíduo e na sociodinâmica da convivência e das práticas da hospitalidade social. Morin (2000, p. 52) é enfático: O homem somente se realiza plenamente como ser humano pela cultura e na cultura.

A coesão social é uma questão e desafio cultural:

Qualquer sociedade humana retira sua coesão de um conjunto de atividades e projetos comuns, mas, também, de valores partilhados, que constituem outros tantos aspectos da vontade de viver juntos (DELORS, 1999, p. 51).

A esfera social é composta de diversidade cultural e pluralidade de indivíduos que transitam inoculando cultura, permanentemente, na sua diversidade e na sua singularidade. Morin (2000, p. 56) assim interpreta a constituição da cultura:

A cultura é constituída pelo conjunto dos saberes, fazeres, regras, normas, proibições, estratégias, crenças, ideias, valores, mitos, que se transmite de geração em geração, se reproduz em cada indivíduo, controla a existência da sociedade e mantém a complexidade psicológica e social. Não há sociedade humana, arcaica ou moderna, desprovida de cultura, mas cada cultura é singular. Assim sempre existe a cultura nas culturas, *mas a cultura existe apenas por meio das culturas.*

Estamos debaixo de coordenadas sociais e culturais. Houellebecq (2012, p.160) acrescenta: "Nós também somos produtos... produtos culturais".

A cultura é uma grande *matriz de convivência*; interpreta Maffesolli (2010, p. 287): "Nesse sentido, a cultura é uma grande matriz onde, num processo de reversibilidade, os indivíduos, os valores, as tipicidades agem e retroagem uns sobre os outros".

A cultura é uma dimensão enfática na construção da realidade social e, sobejamente, inocula os processos de convivência social e os processos da hospitalidade social. Por sua vez, a cultura sofre as nuances da modernidade e da pós-modernidade. Portanto, não é estática. Grandes paradigmas são gestados e emergem, quer nas culturas locais, com seus localismos, quer nas culturas globais, com seus globalismos. Nem tudo é perfeito, nem tudo é projeto acabado. Por vezes, Featherstone (1997, p.199) admite desmanche e aporias da cultura moderna, com avanços e recuos no processo cultural e civilizatório, com distopias conjugando com utopias, com paradoxos e ambivalências marcando presença, nos processos de aculturação social:

A primeira imagem da modernidade é a da ordem e acarreta o progressivo controle, domínio e regulamentação do mundo natural e social, através da aplicação do conhecimento racional. Nesta imagem, a fé iluminista na ciência e na tecnologia é encarada como falha, pois, em vez de apresentar uma sociedade boa e uma felicidade humana, a lógica interior e secreta da história é uma narrativa de queda, que assinala mais a realização de uma distopia do que uma utopia.

Featherstone retoma o pensamento de Bauman (1993) que ressaltou que um traço fundamental da modernidade é a produção da ordem:

A modernidade é uma época em que se vê, refletidos nela, o ordenamento da natureza, o mundo social e o *self*, e as conexões entre os três. No entanto, a busca da ordem precisa defrontar-se com o conceito daquilo que é o oposto da ordem: o caos. Nesse sentido, somos ameaçados pela incoerência, incongruidade, irracionalidade, ambiguidade, contingência, polissemia, confusão e ambivalência.

O instrumento IDCH seleciona três paradigmas culturais que, na modernidade, estão aí pedindo passagem e acento, nas diferentes ambientações e espaços sociais, na cultura da convivência social e na cultura da hospitalidade social:

- o pluriculturalismo;
- a diversidade social;
- a diversidade cultural.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão cultural, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão cultural, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão comportamental

A dimensão *comportamental* traduz a capacidade pontual de lidar com pessoas com indicativos de atitude hospitaleira, e com indicadores de *expertise* na convivência social, e nas práticas e nos protocolos da hospitalidade.

A dimensão comportamental é uma dimensão que marca presença em todos os momentos, em todas as pessoas, em todas as circunstâncias, em todas as convivências e demandas sociais. A dimensão comportamental pode manifestar-se mediante uma pluralidade de alternativas: emoções, sentimentos, ideias, atos, omissões, posicionamentos, opiniões, tomadas de decisão, linguagens diversas.

A dimensão comportamental, vale lembrar, exemplificando, está sujeita:

- à liberdade de expressão e/ou a imperativos categóricos;
- às tentativas de padronizações e/ou tentativas de flexibilização;
- aos alinhamentos sociais e/ou à disciplina de procedimentos e protocolos;
- à submissão ética e legal;
- à avaliações de sanidade e/ou de toxicidade social.

Morin (2010, p. 93) relembra três questões que Kant colocava há dois séculos: “O que posso saber? O que devo fazer? O que me é permitido esperar?”

A padronização comportamental, ou seja, a estandardização comportamental, por vezes, torna-se um imperativo categórico para uma realidade social circunstanciada de convivência social. Então, privilegiam-se *mindsets fixos*.

Por vezes, a dimensão comportamental circunstanciada demandará espontaneidade, criatividade, inovação e ruptura cognitiva. Aí, privilegiam-se *mindsets de crescimento*.

Porém, a “falibilidade” é humana. A dimensão comportamental se torna complexa em razão da:

- complexidade do social;
- complexidade das pessoas;
- “falibilidade” humana;
- infinitude de exigências comportamentais na vida social;
- complexidade circunstanciada de uma realidade específica.

O comportamento humano tem alcances caracterizados na vida social como *comportamentos sadios*; outros, caracterizados como *comportamentos tóxicos*.

Um repertório de valores fundamentais gravita em torno da dimensão comportamental na compreensão de *comportamentos sadios* como:

- valores cursivos: respeito, gentileza, consideração, amor, amizade, paz;
- valores recursivos: tolerância, perdão.

A *gentileza*, inclusive, dentro da dimensão comportamental, recebeu uma distinção de prestígio social, ao se comemorar, no dia 13 de novembro, o Dia Mundial da Gentileza. Como surgiu essa ideia? Duas versões:

- versão 1: a ideia de criar uma data enfatizando a gentileza consta que surgiu numa conferência em Tóquio realizada em 1996;
- versão 2: data criada, oficialmente, em 2000, com o objetivo de inspirar as pessoas ao redor do mundo a praticarem ações de gentileza umas com as outras.

No Brasil, celebra-se o Dia Nacional da Gentileza, em 29 de maio, ligando a data ao dia da morte José Dadrino, o Gentileza, um homem que passou a vida criando grandes painéis com mensagens positivas nas pilastras de viadutos do Rio de Janeiro – RJ-BR.

Gentileza se faz. Gentileza se pratica. Eis o desafio: converter gentileza em manifestações de gestos e sinais, a partir da construção e definição de uma *matriz singela de gentilezas comportamentais*. Ultimamente, popularizou-se o bordão “gentileza gera gentileza”.

A letra da música “Gentileza gera gentileza”, canção de Leoni, também remete e faz lembrar que gentileza gera gentileza:

*Quem sou eu para julgar
É normal que a gente esqueça
Só passei para lembrar
Gentileza gera gentileza.*

Gentileza tem algo de fidalguia, nobreza, amabilidade, elegância, delicadeza, civilidade.

No reverso das constatações, Salgado (2020) reporta algumas situações abomináveis que ocorrem na convivência social:

Trata-se de um comportamento tóxico padrão que opera:

- por falta de empatia;

- exagerado de autoimportância;
- a necessidade de depreciar o outro;
- a necessidade de reforçar a própria superioridade;
- a competitividade desenfreada;
- menosprezando quem enxerga como inferior;
- esperando favores especiais por ser quem é (ou ocupar o cargo que ocupa);
- exigindo ser o centro das atenções *full time*; mesmo que isso tenha que apagar as luzes dos holofotes de todos com quem convive.

Rokeach (*apud* KOPS, 2014, p. 16) ressaltou dois padrões de conduta diferenciados e contrastantes a moldar o tecido social, caracterizando, de forma distinta, as pessoas rígidas e as pessoas flexíveis:

- as *peçoas flexíveis* apresentam mentalidade aberta, arejada e pluralista. Demonstram prontidão para ocupar-se com novas ideias e novas experiências. Tendem a simplificar os problemas que surgem e/ou enxergam muitas facetas de um mesmo problema. Tendem a abandonar velhas crenças e preferências inapropriadas para a situação. Tendem a ser tolerantes com os outros, inclusive, quando adotam pontos de vista opostos.
- as *peçoas rígidas* apresentam mentalidade fechada, dogmática e persistente. São percebidas como decididas, disciplinadas e duras. Revelam preocupação em ter pleno conhecimento da situação em que estão envolvidas. Tendem a ser intolerantes com a ambiguidade e com quem discordar de si. Apresentam um sistema de crenças altamente estruturado e estável.

A dimensão comportamental irá demandar as denominadas *competências sociais* que nos habilitam a conviver juntos socialmente e nos asseguram singularidade, pontualidade, tempestividade, circunstancialidade, pertinência na adoção dos denominados comportamentos sociais. Para tanto são necessárias a:

- formação de atitudes sadias à convivência social e de atitudes hospitaleiras para as práticas da hospitalidade;
- adoção de matrizes comportamentais decorrentes de *mindsets* de crescimento e compatíveis com os valores sociais;

- adoção de procedimentos pontuais necessários à convivência social;
- adoção de protocolos, ritos e rituais correspondentes e adequados à natureza da convivência social e à tipicidade da hospitalidade demandada e circunstanciada.

A expertise comportamental, caracterizada por *competências pontuais*, demanda procedimentos de hospitalidade, com magnitude e dignidade, mediante protocolos (gestos e sinais) tipificados a cada circunstância, ao lidar com gente e ao atender pessoas, consolidada a partir de uma *matriz comportamental* que contempla sólidas e sadias atitudes de convivência social e atitude hospitaleira em estado permanente de prontidão social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão comportamental, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão comportamental, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *civilidade*

A dimensão *civilidade* traduz o repertório de valores inerentes ao processo civilizatório, tais como: respeito, gentileza, consideração, tolerância, amor, amizade, perdão e paz na convivência social.

De certa forma, a dimensão *civilidade* engloba:

- aspectos de sociabilidade;
- aspectos de cidadania.

Aqui, no caso específico, através do Índice de Desenvolvimento da Cultura da Hospitalidade (IDCH) – é a dimensão *civilidade* que está sendo examinada, porém, na perspectiva da atuação pessoal e individual na sociodinâmica.

As virtudes de *civilidade*, na sua *vertente sociabilidade*, podem ser consideradas por alguns autores como atributos da hospitalidade; compõem um repertório de valores que incluem a nominada própria de um círculo virtuoso que compreende as relações humanas. Vale reforçar alguns:

- a “cursividade” do respeito, da gentileza, da consideração, até a paz na convivência;
- a recursividade da tolerância e do perdão, na convivência social.

Duas virtudes de civilidade, na sua *vertente cidadania*, são enfatizadas por Morin (2000, p.74):

Somos verdadeiramente cidadãos, dissemos, quando nos sentimos solidários e responsáveis. Solidariedade e responsabilidade não podem advir de exortações piegas nem de discursos cívicos, mas de um profundo sentimento de filiação (*affiliare*, de *filius*, filho), sentimento matripatriótico que deveria ser cultivado de modo concêntrico sobre o país, o continente, o Planeta.

No entanto, adverte Morin (p. 18) que o enfraquecimento de uma percepção global do conhecimento e do desafio cívico concorre para o:

- enfraquecimento do senso de responsabilidade;
- enfraquecimento da solidariedade.

Morin (2000, p. 65) apregoa a necessidade do que denomina de *aprendizagem-cidadã*:

A educação deve contribuir para a autoformação da pessoa (ensinar a assumir a condição humana, ensinar a viver) e ensinar como se tornar cidadão. Um cidadão é definido, em uma democracia, por sua solidariedade e responsabilidade em relação à sua pátria. O que supõe nele o enraizamento de sua identidade nacional.

No entanto, Morin (p. 73), ao encontro do mantra musical que diz “o meu país é a terra”, reconhece a necessidade de consciência e sentimento de cidadania planetária para civilizar as relações humanas:

A consciência e o sentimento de pertencermos à Terra e de nossa identidade terrena são vitais atualmente. A progressão e o enraizamento de pertencer à nossa pátria terrena é que permitirá o desenvolvimento, por múltiplos canais e em diversas regiões do Globo, de um sentimento de religação e intersolidariedade, imprescindíveis para civilizar as relações humanas.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão *civilidade*, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão civilidade, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *protagonismo social*

A dimensão *protagonismo social* traduz a capacidade de liderança na promoção da coesão social, de integração social, no âmbito social da convivência, tanto na vida pessoal como no ambiente de trabalho.

O tempo em que vivemos, independentemente da denominação, da tipicidade e da “topicidade” que o caracteriza, requer, de cada indivíduo, um perfil protagonista do social, com a dinâmica de quem converte as vivências e experiências em mudanças transformadoras daquilo que se quer para o mundo.

Preliminarmente, é protagonizar, dentro de si próprio, a formação de uma *atitude hospitaleira*.

O social necessita de protagonismo. A convivência social sadia necessita ser protagonizada. A atitude hospitaleira e as práticas de hospitalidade social necessitam de protagonismo. Kops (2014, p. 68) reportando-se ao ser e agir como protagonista social entende:

Ser protagonista não é ser um mero coadjuvante. Consciente do legado social a ser construído e ciente do papel social a ser desempenhado, na condição de cidadão do mundo, capta e incorpora a mensagem de Shaw (*apud* COVEY, 1994, p. 337): “Acredito que minha vida pertence a toda a comunidade e enquanto eu viver será meu privilégio – meu privilégio – fazer por ela tudo o que puder”.

Protagonismo como processo é a capacidade pontual, endereçada e focada, de liderar pessoas mediante a mobilização de ideias, sentimentos, emoções e de energias, carreadas em torno de um projeto, de um propósito, de uma meta e/ou de uma mudança projetada e deliberada, consensualmente.

Cogitando possibilidades plurais de protagonismo social, por exemplo, mobilizando: O poder e a força da sensibilidade; o poder e a força do desejo; o poder e a força da expectativa; o poder e a força do orgulho; o poder e a força do amor; o poder e a força da afetividade; o poder e a força da alegria; o poder e a força do sonho; o poder e a força do conteúdo sintônico; o poder e a força do conteúdo significativo; o poder e a força do resultado desejado; o poder e a força do *sensemaking*; o poder e a força da coparticipação; o poder e a força do carisma; o poder e a força do relacionamento; o poder e a força do exemplo; o poder e a força da aprendizagem; o poder e a força da palavra;...

Protagonismo na dimensão substantiva, liderando:

- uma proposta;
- um programa;
- um projeto;
- uma iniciativa;
- uma ideia.

Protagonismo na dimensão cultural, liderando:

- um programa de aculturação social e cultural;
- a “culturação” do paradigma da hospitalidade social;
- uma mudança e proposta de desenvolvimento social e cultural.

Protagonismo na dimensão social, liderando:

- um programa de aprendizagem de convivência social;
- um novo jeito de ser e de conviver socialmente;
- o bem-estar social-individual e o bem-estar social coletivo.

O protagonista social comunga da perspectiva do *construcionista social*, acreditando na possibilidade de criar, manter, negociar e transformar as realidades sociais.

O protagonista social, imbuído do potencial de liderança situacional, bem como instrumentalizado com a competência social, promove:

- coesão e integração social, na vida pessoal;
- coesão e integração social, no ambiente de trabalho;
- coesão e integração social, no ambiente social de convivência;

O protagonista social dissemina e semeia:

- respeito ao invés de escárnio e desconsideração;
- compreensão e compaixão ao invés de indiferença social;
- solidariedade ao invés de egoísmo crasso;
- referenciais consolidados ao invés da síndrome do *ouvi dizer*;
- serenidade social ao invés de beligerância;
- conagração social ao invés de dispersão social;
- inclusão social ao invés de exclusão social;

- o privilegiar o social coletivo ao invés de privilegiar somente alguns.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão protagonismo social, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão protagonismo social, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A dimensão *sabedoria social*

A dimensão *sabedoria social* traduz a capacidade de construir um repertório de experiências e vivências, com legado social positivo de convivência social, bem como de resgate social, no caso de falhas humanas e constrangimentos sociais.

A *sabedoria social* também é um processo em construção e a definição de matrizes processuais compatíveis com as demandas sociais e culturais na contemporaneidade, seja individualmente, seja coletivamente. Coloca-se em questão, inclusive, os saberes e os fazeres sociais e culturais da situação atual, na perspectiva de uma situação desejada.

Preliminarmente, observa-se que a dimensão *sabedoria social* seja individual ou coletiva, caminha em duas direções impactando a convivência social:

- mediante a capacidade de construir um repertório de experiências e vivências com o poder de um legado social-positivo;
- mediante o resgate social, especialmente, no caso de falhas humanas e de constrangimentos sociais provocados.

A *sabedoria social* oferece-nos chances de:

- ter aprendizado social contínuo;
- construir matrizes sociais a serem viabilizadas e praticadas com efetiva grandeza e dignidade nas situações singulares e plurais, nas circunstâncias típicas e atípicas, quando na convivência social;
- dar *feedback* recursivo do vivido e do efetivo vivenciado, na perspectiva de um desenvolvimento pessoal e coletivo;
- compreender o potencial pessoal e do capital social acumulado, bem como das limitações presentes nas demandas cotidianas da convivência social.

Aubrey e Cohen (1995, p.11) sustentam: “A sabedoria oferece-nos um ponto de referência e uma cultura, uma plataforma para renovar nosso desenvolvimento pessoal e profissional”. Referendam (p.163) a sabedoria de Confúcio: “Para Confúcio, a sabedoria tem como ponto de partida o “trabalho sobre o eu” evoluindo através da “extensão do aprendizado”. Automaticamente, isso leva à ação, mas uma ação superior, pois sua eficácia advém de uma mente equilibrada e em paz com ela mesma”.

A sabedoria social detém um potencial de aporte e de suporte, quando na dinâmica, na psicodinâmica e na sociodinâmica da vida social e da convivência social, especialmente, no sentido de:

- sinalizar caminhos alternativos de construção do tecido social e de convivência social;
- referendar o processo decisório, mediante alternativas singulares e plurais, quando diante das circunstâncias específicas de convivência social e de práticas sociais de hospitalidade social.

A sabedoria social, como capital humano e social, ajuda a compreender a complexidade e a simplicidade do social, mediante alternativas sábias, eficazes e efetivas, quando na convivência social:

- simplificando o complexo;
- complexando o simples.

Para tanto, naturalmente, emergem questionamentos relativos à sabedoria social, tais como:

- Qual o significado da convivência social na dinâmica pessoal e na construção da subjetividade e da intersubjetividade?
- Qual o significado das práticas da hospitalidade social na dinâmica pessoal e coletiva?
- Quais as fontes e os referenciais dessa denominada sabedoria social?
- Quais são os aprendizados e saberes sociais acumulados, decorrentes das diferentes fontes e referenciais sociais?
- Quais são os saberes sociais capitalizados e decodificados em legados sociais na dinâmica das convivências sociais?

A dinâmica do social coloca em questão, portanto:

- a qualidade do legado social;

- a recursividade de corrigir falhas humanas e constrangimentos sociais provocados, quando na convivência social;
- a aprendizagem permanente com os próprios acertos e erros, bem como com os acertos e erros dos outros.

Grandes legados sociais com nuances de sabedoria são:

- a compreensão da alteridade social;
- as amizades construídas;
- as relações de ajuda estabelecidas na convivência social;
- a qualidade dos laços e vínculos sociais, bem como do tecido social em construção permanente.

A amizade é a mais pura sabedoria, conceitua Silva (2020): “Não é algo que se estude, aprenda formalmente ou se venda. Ainda bem. Por amizade se entende um encontro de corações generosos. Afinidades eletivas”.

Competências sábias são competências distintivas, caracterizadas por:

- alto poder de discernimento da realidade social, mediante posicionamentos, individuais e coletivos, apropriados à demanda social, distinguindo o essencial do supérfluo, o urgente do prioritário, o necessário do imprescindível, o humano do desumano, o viável do inviável na dinâmica da vida social;
- repertório significativo de capital social capaz de permitir o cogitar possibilidades efetivas, quando na leitura da realidade social e no estabelecimento de interações sociais;
- altas soluções e alternativas sociais pertinentes;
- altas resoluções e alternativas sociais apropriadas, pontuais, típicas, tópicas e tempestivas, singulares e plurais, sóbrias e serenas, referendas e multirreferendadas na teoria e na prática, circunstanciadas a cada cultura e a cada realidade social demandada;
- alta compreensão do impacto social dos seus saberes e fazeres sociais;
- poder de entretecer e protagonizar mudanças sociais significativas e movimentos de aproximação, de inclusão e de integração social e cultural;
- poder de protagonizar, liderando a construção e a definição de matrizes viáveis de convivência social e das práticas de hospitalidade social;

- responsabilidade social dos seus saberes e fazeres sociais.

Spletstösser (2018) ensaiou o que denomina de *Teoria fundante da sabedoria*. Referendando-se na filosofia de Heráclito, incluiu na teoria quatro princípios basilares para a obtenção e reutilização da sabedoria humana, considerando que *S* é sábio somente se:

- *S* está consciente da natureza humana e motivado a superar constantemente a ignorância humana;
- *S* está comprometido com um conhecimento inovador (em um tempo *t*, e em relação aos recursos disponíveis de acesso a esse conhecimento);
- *S* domina sua atividade cognitiva, através de processo de entendimento crítico;
- *S* estrutura suas virtudes intelectuais, através da sensibilidade intelectual (SI) e ajusta suas virtudes morais, através da orientação moral harmônica (OMH), realizando-se em seu caráter distintivo.

A sabedoria social tem, na sensibilidade intelectual, um dos seus fundantes e, na *aprendizagem* social, uma fonte de saberes sociais próprios do perfil do eterno aprendiz social.

O instrumento IDCH, ao enfatizar a dimensão *sabedoria social*, possibilita autoavaliação e reflexão a respeito dos pontos fortes e dos pontos a melhorar a respeito da dimensão *sabedoria social*, na sua matriz, com vistas a uma performance cada vez mais efetiva, na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Inferências possíveis provisórias

Que dizer de tudo o que foi dito neste capítulo? Duas perguntas emergem no término deste capítulo em forma de questionamento:

- Por que *foram enfatizadas* 16 dimensões, vinculando-as ao paradigma da hospitalidade social?
- Por que *foram consideradas convergentes* para as práticas da hospitalidade social estas 16 dimensões enfatizadas?

A complexidade do paradigma da hospitalidade social, na sua epistemologia e nas suas práticas, quando na dinâmica do social, faz com que o ato e o fato de ser hospitaleiro, de sentir-se hospitaleiro, de saber

ser hospitaleiro, de fazer hospitalidade social, nas circunstâncias plurais e nos contextos singulares e plurais e, ainda, diante do descortino, a todo o momento, de novos cenários, marque presença e encontre processos apropriados de resolução para as demandas singulares e plurais.

Considerando, ainda, a complexidade acentuada dos processos sociais:

- de um lado, de demandas de convivência social e as decorrentes exigências de competências sociais e culturais, quando na prestação de serviços com o invólucro da proficiência e da sabedoria social;
- por outro lado, urge, na urgência e na prioridade, a apropriação de um capital social, de um repertório social, que denominamos de *saberes e fazeres, sociais e culturais, em diferentes espaços sociais*;
- por outro ainda, requer fazer sentido e encontrar significado no protagonizar hospitalidade social com qualidade;
- de mais a mais, está em jogo conjugar e tecer tecidos sociais sadios e robustos, como legados de produção social e de produção cultural.

O propósito de enfatizar *dimensões* e salientar *convergências* das diferentes dimensões, para as práticas da hospitalidade social, leva a distinguir duas variáveis no processo:

- a variável *conteúdo*, conotação substantiva do processo da hospitalidade;
- a variável *forma*, conotação adjetiva de processar hospitalidade social.

Dito de outra maneira:

- o próprio *processo* necessita ser um processo recheado e carregado de *conteúdo* que demonstra sabedoria, proficiência nas dimensões enfatizadas nas diferentes *dimensões* que qualificam o processo;
- o próprio *processo* necessita valer-se das melhores *formas* de se processar hospitalidade, ou seja, de *forma convergente* para qualificar o desempenho social e assegurar produção social e produção cultural, dentro das expectativas e da mutualidade dos propósitos, quando nas relações e interações sociais.

Referências

ABREU, Madalena Eça de. Hospitalidade voluntária e gratuita: afinal, um comportamento pró-social. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

AGGIO, Gustavo de Oliveira. Emergências de convenções sociais: uma análise a partir da simulação de interações descentralizadas caracterizadas pela disposição à imitação de comportamento. *Revista Bras. Econ.*, Rio de Janeiro, v. 65, n. 1, jan./mar. 2011. Disponível online. Acesso em: 7 set. 2020.

ARGYLE, Michael. *A interação social: relações interpessoais e comportamento social*. Rio de Janeiro – RJ: Zahar Editores, 1976.

AUBREY, Robert; COHEN, Paul M. *A sabedoria prática*. Rio de Janeiro – RJ: Ediouro, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. *Ética pós-moderna*. São Paulo: Paulus, 1997.

BUBER, Martin. *Eu e tu*. São Paulo – SP: Cortez & Moraes, 1977.

CARVALHO, Adalberto Dias de. Hospitalidade: do conceito à prática antropológica. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

COVEY, Stephen R. *O 8º hábito: da eficácia à grandeza*. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

DELORS, Jacques (org.). *Educação um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo – SP: Cortez Editora, 1999.

DELORS, Jacques et al. *Educação: um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília/DF: MEC: Unesco, 1999.

DUBAR, Claude. *A socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. São Paulo – SP: Martins Fontes, 2005..

ELIAS, Norbert. *A sociedade dos indivíduos*. Rio de Janeiro – RJ: Zahar, 1994.

FEATHERSTONE, Mike. *O desmanche da cultura: globalização, pós-modernismo e identidade*. São Paulo – SP: Studio Nobel: Sesc, 1997.

FILLIOZAT, Isabelle. *O que está havendo comigo? Aprenda a lidar melhor com suas emoções*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e o método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1999. v. 1.

GENNEP, Arnold Van. *Os ritos de passagem*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1977.

GUARESCHI, Pedrinho. O ser humano como relação. In: SANTOS, Maria de Fátima Souza. Representando a alteridade. *Estudos de Psicologia*, Natal – RN, v. 4, n. 002, jul./dez. 1999, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Resenha do livro de Angela Arruda: *Representando a alteridade*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1999.

- GUARESCHI, Pedrinho. Ética e relações sociais entre o existente e o possível. In: JACQUES, Maria da Graça et al. (org.). *Relações sociais e éticas*. Rio de Janeiro – RJ: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008.
- HOUELLEBECQ, Michel. *O mapa e o território*. Rio de Janeiro – RJ: Record, 2012.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais nos diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul -RS: EDUCS, 2014.
- KOPS, Darci. Olhares e conexões sociais. In: CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017.
- KÜLLER, José Antonio. *Ritos de passagem: gerenciando pessoas para a qualidade*. São Paulo – SP: Editora Senac, 1996.
- MAFFESOLI, Michel. *O instante eterno: o retorno do trágico nas sociedades pós-modernas*. São Paulo: Zouk, 2003.
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010.
- MAFFESOLI, Michel. *O tesouro escondido: carta aberta aos franco-maçons e a outros*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2019.
- MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis. *Formação humana e capacitação*. Petrópolis -RJ: Vozes, 2000.
- MILL, John Stuart. *On Liberty*. 1859. In: CONSIGLIO FILHO, Edison Dri. *John Stuart Mill e o princípio da liberdade: entre o bem-estar e o aperfeiçoamento*. Porto Alegre/RS: UFRGS, 2020. Acesso online <https://lume.ufrgs.br/andle> em 22/8/2021.
- MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformular o pensamento*. Rio de Janeiro – RJ: Bertand Brasil, 2000.
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo – SP: Cortez Editora, 2000.
- MORIN, Edgar. *Em busca dos fundamentos perdidos*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2010.
- MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2015.
- MUCHINSKY, Paul M. *Psicologia organizacional*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- ORTEGA Y GASSET, José. *O homem e a gente*. Rio de Janeiro – RJ: Livro Ibero-Americano, 1960.
- PERAZZOLO, Olga et al. Acolhimento e desenvolvimento socioturístico: para uma psicopedagogia do laço social. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- RESTREPO, Luis Carlos. *O direito à ternura*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1998.

SALGADO, Mônica. O limite da gratidão. *Jornal Zero Hora*, Caderno Donna, Porto Alegre – RS, 29/ 30 ago. 2020.

SANCHES-JUSTO, Joana et al. O construcionismo social na pesquisa em psicologia. *Revista de Psicologia da UNESP, Assis*, n. 9, v.1, 2010. Disponível online. Acesso em: 5 out. 2020.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

SCHÜLER, Donaldo. Fronteiras móveis e a mágica sonolência dos trópicos. In: SCHÜLER, Donald; BARCELLOS, Marília Araújo (org.). *Fronteiras: arte e pensamento na época do multiculturalismo*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2006.

SILVA, Juremir Machado da. Laço social. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 11 abr. 2019.

SILVA, Juremir Machado da. *Da amizade*. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 13 abr. 2020.

SILVA, Juremir Machado da. Chimarrão. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 9 set. 2020.

SPLETTSTÖSSER, Aline Isaia. *A teoria fundante da sabedoria*. 2018. Tese do Programa de Pós-Graduação em Filosofia – PUCRS, 2018. Disponível online. Acesso em: 27 nov. 2020.

VILLAVARDE, Adão. Conhecimento e capacidade crítica. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 31 ago. 2020.

Capítulo 7

Hospitalidade: a educação social para a convivência

Introdução

Na sua singeleza, o presente capítulo aporta a temática da convivência social e cultural, bem como, a temática das práticas da hospitalidade e a formação da atitude hospitaleira, à luz da perspectiva de uma educação social pertinente e consentânea à realidade social.

Parte-se da premissa de que a educação social tem um papel fundamental nos processos formativos individuais e coletivos, mas, sobretudo, nos processos de construção da realidade social.

Parte-se da premissa de que a educação social é parte constituinte e participe de toda e qualquer estrutura social e cultural, na enculturação e na aculturação de valores sociais e culturais, em especial, nos processos de convivência social, de formação de cidadania, de formação de civilidade, de formação de convivialidade, na formação de atitudes hospitaleiras, na formação da ética social, bem como nos processos de integração social, de coesão social e de desenvolvimento humano civilizatório.

No decurso do texto, enfatiza-se subtemáticas imbricadas à questão da educação social para a convivência social, tais como: as questões relativas à epistemologia social, aprendizagem social, pedagogia social, inteligência social, construção de matrizes educacionais sociais, despertando para o protagonismo na construção social da realidade, na perspectiva da convivência social possível a ser vivida e vivenciada com dignidade, mediante saberes e fazeres sociais e culturais, pertinentes aos diferentes espaços sociais e culturais.

A questão da educação social

Educação é processo. Um macroprocesso que alcança a vida toda dos indivíduos e das comunidades de convivência. Trata-se de uma questão essencial, crucial, que demanda, permanentemente, amadurecimento, aprontamento e preparação para a vida a ser vivida com dignidade na coletividade social.

O agravante e a essencialidade se acentuam em razão das complexidades e das singularidades da vida social compartilhada. Morin (2015, p. 57) recomenda: “Deve-se buscar a complexidade lá onde ela parece em geral ausente, como, por exemplo, na vida cotidiana”.

A educação torna-se um tesouro a descobrir – expressão usada pela Unesco em 1999 – que, no relatório de comissão focando educação para o século XXI, subscrito por Delors *et al.* (1999, p. 89), realça os quatro pilares da educação:

- Aprender a conhecer
- Aprender a fazer
- Aprender a viver juntos; aprender a conviver? com os outros
- Aprender a ser.

Educação e comunidades humanas a serem revivificadas, no dizer de Carneiro (1999, p. 221), membro da referida comissão, que, imbuído de esperança, preconiza para o século XXI: “Será notoriamente um tempo de novas exigências sociais, em que a arte de *viver juntos* surge como meio de cicatrizar aquelas múltiplas feridas que, no século XX, resultaram do império do ódio e da intolerância”.

Educar, acrescenta Carneiro (p. 222), sempre foi e continua a ser hoje uma tarefa eminentemente social:

A humanização concebida como crescimento interior do indivíduo encontra seu pleno desenvolvimento no ponto onde se encontram de modo permanente os caminhos da liberdade e da solidariedade. Os sistemas educativos são fonte, simultaneamente, de capital humano (Becker), capital cultural (Bourdieu) e capital social (Putnam). Das cinzas do *homem lobo do homem* – *homo homini lupus* – pode nascer o *homem amigo do homem* – *homo homini amicus* – graças a uma educação pessoal e social fiel à sua intencionalidade comunitária.

Nessa perspectiva, a edificação de uma nova ordem social não pode prescindir de eleger a prioridade educativa como sua aliada incontornável.

Nota-se, de imediato, forte imbricação da questão da educação social com a questão da hospitalidade. Baptista e Azevedo (2014, p.143) ressaltam essa vinculação:

Valorizada em toda a sua amplitude socioantropológica, a noção de hospitalidade refere-se a um modo fundamental de ser-se pessoa, sendo *com* e *para o outro* em comunidades de solidariedade e justiça. Em grande medida tributária de uma matriz teórica levinasiana e derridasiana, a aceitação deste pressuposto permite-nos pensar a relação entre educação e hospitalidade, no âmbito de uma pedagogia relacional indexada ao primado ético da alteridade e extensiva a todos os campos de educabilidade pessoal e social.

A questão da epistemologia da educação social

Epistem provém do grego e significa conhecimento. *Logia* provém do latim e significa estudo. A *epistemologia* desafia estudar o conhecimento, as fontes e os processos de aquisição do conhecimento. A questão etimológica da *educação social* coloca em questão a educação para o social e os processos de aquisição do conhecimento do social, bem como os processos de socialização e de aculturação para a convivência social e, por extensão, as práticas da hospitalidade.

A *epistemologia da educação social* coloca em questão permanente a contemporaneidade, a qualidade e a pertinência dos saberes e fazeres sociais e culturais, colocados na dinâmica social da vida cotidiana, na sociodinâmica da convivência social, bem como nas práticas da hospitalidade social, atentando para seus impactos na construção do tecido social e no seu potencial de integração e fortalecimento dos vínculos, dos elos e dos laços sociais e culturais.

Cada indivíduo, na sua dimensão de ser social, é desafiado, permanentemente, para a autoria e o protagonismo na tecedura e urdidura do tecido social, mediante potencial e recursos próprios.

Ninguém nasce pronto para a convivência social, afirma Kops (2014, p.18): “Existe uma *epistemologia social* para a hospitalidade. Faz-se necessária uma educação para a hospitalidade e, daí, a recorrente necessidade de permanentes socializações secundárias em razão da interconectividade global e da constante mobilidade social”.

Kops (2014, p. 86) reconhece que há uma imbricação nos processos de epistemologia social e de aprendizagem social:

A epistemologia social compreende uma apropriada morfogênese social, ou seja, uma nova forma de aprender a conviver em sociedade, respeitados os paradigmas contemporâneos da hospitalidade, da diversidade e do pluralismo cultural; da solidariedade humana, da alteridade, do respeito mútuo, da dignidade humana, do protagonismo social, da democracia, da sustentabilidade, da ética e da responsabilidade social.

A própria epistemologia social necessita ser repensada e renovada, replica Kops (2014, p.176):

Uma nova *epistemologia social* é preciso para assegurar o *aprender a conviver* como um dos pilares da educação, atribuído e caracterizado pelo Relatório da Unesco (1999). Uma epistemologia social, em especial, referendada nos paradigmas da hospitalidade, inclusão social, transpessoalidade, multirreferencialidade, diversidade, do pluriculturalismo, da civilidade, do humanismo, da solidariedade social, responsabilidade social.

Santos (1977, p. 329), ao examinar o social e o político na pós-modernidade, insinua a necessidade de uma nova epistemologia social: “O que se pretende é, pois, uma concorrência epistemológica leal entre conhecimentos como processo de reinventar as alternativas de prática social de que carecemos ou que afinal apenas ignoramos ou não ousamos desejar”.

Já pensou a respeito dos riscos de uma epistemologia social não leal aos parâmetros universais sadios? Já pensou sobre as implicações de uma epistemologia social com toxicidade social, que imbrique a pedagogia social e a aprendizagem social?

Baptista e Azevedo (2014, p.144) depositam confiança na matriz pedagógica e, em especial, na pedagogia social, como plataforma com o potencial de suscitar uma epistemologia para a educação social:

Ora, enquanto saber dialógico e prudencial por excelência, a pedagogia, e em particular a pedagogia social, representa um campo privilegiado para a realização desse tipo de exigências impossíveis, permitindo evidenciar o poder inspirador,

especulativo e operativo da categoria de hospitalidade, no âmbito de uma cultura urbana e cívica, atenta aos modos concretos de acolhimento do outro.

A matriz pedagógica traz inerente, também, o potencial de propiciar o acolhimento de verdades trazidas por outrem, dispondo-nos a viver uma extraordinária relação de descoberta e de produção solidária de conhecimento (BAPTISTA, 2007, p. 239).

A complexidade da educação social

A complexidade da convivência social e das práticas da hospitalidade social concorre para a complexidade da educação social.

É combater a compreensão reducionista da realidade, do social e do cultural, e evoluir para uma transpessoalidade, uma compreensão multirreferenciada, uma compreensão ampla e globalizada, que concorre na formação e educação para a cidadania global, como realça Moraes (*apud* KOPS, 2014, p.176):

Educar para a cidadania global significa formar seres capazes de conviver, comunicar e dialogar num mundo interativo e interdependente, utilizando os instrumentos da cultura. Significa preparar o indivíduo para ser contemporâneo a si mesmo, membro de uma cultura planetária e, ao mesmo tempo, comunitária, próxima, que, além de exigir sua instrumentalização técnica para comunicação em longa distância, requer também o desenvolvimento de uma consciência de fraternidade, de solidariedade e a compreensão de que a evolução é individual e, ao mesmo tempo, coletiva. Significa prepará-lo para compreender que, acima do individual, deverá sempre prevalecer o coletivo (1997, p. 225).

Aí, emergem os papéis e as funções da educação, da pedagogia social, da aprendizagem social, tais como:

- simplificar a complexidade do social, ou seja, sempre que necessário, simplificar a complexidade com inteligência social;
- complexar a simplicidade do social, ou seja, sempre que necessário, complexar o simples com inteligência social;
- ampliar a compreensão da realidade, do social e do cultural;

- concorrer para a construção de mecanismos de inclusão social e de integração social;
- concorrer para a construção e formação de perfis sociais, individuais e coletivos, com o potencial de plausibilidade para a convivência social e para as práticas de militância social saudável;
- concorrer para a construção e formação de atitudes hospitaleiras;
- concorrer para a construção e formação de competências sociais compatíveis e consentâneas com a realidade social e resolutivas para a construção de um tecido social saudável;
- minimizar as chances da presença, da construção e da formação de toxicidades sociais, quando na dinâmica da convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

A simplicidade da educação social

A singeleza de ser e de conviver. A leveza de ser e de conviver. Dois propósitos e duas narrativas a serem construídas na linha do tempo, mediante uma educação que realça a simplicidade.

Simplicidade nas escolhas de:

- conteúdos relevantes na busca por uma educação social e cultural;
- espaços singulares e plurais na busca por uma educação social e cultural;
- metodologias singulares e plurais, lineares e não lineares, na busca por uma educação social e cultural;
- letramentos singulares e plurais, na busca por uma educação social e cultural;
- linguagens singulares e plurais, na busca por uma educação social e cultural;
- referenciais singulares e plurais, na busca basilar por uma educação social e cultural;
- matrizes, protótipos, simulações, vivências, experiências singulares e plurais, na busca por uma educação social e cultural;
- processos produtivos, na busca por uma educação social e cultural.

Por vezes, o simples também necessita ser complexado. Por vezes, o simples traz inerente toda uma complexidade que merece ser desvelada e descoberta. Complexar o simples não tem o sentido de complicar. O complexar o simples não tem o sentido de burocratizar. Complexar

o simples tem o sentido de buscar legitimidade para a simplicidade do simples, ou seja, valer-se da simplicidade como parâmetro na educação para o social, partindo da premissa de que a virtude está na simplicidade de um jeito de ser social. A simplicidade como uma virtude, no jeito de estar na convivência social. A simplicidade, no jeito de ser e de conviver, pode se tornar uma surpresa agradável, quando estamos na dinâmica da convivência social.

O imperativo categórico da aprendizagem social

O imperativo categórico da aprendizagem social, resumidamente, consiste em:

- aprender;
- desaprender;
- reaprender.

Na perspectiva do *aprender*, vale salientar:

- aprender a ser, a viver e a conviver com dignidade;
- aprender as noções de sujeito, de alteridade, de civilidade, de cidadania;
- aprender a compartilhar saberes mediante a socialização compartilhada dos saberes;
- aprender a amar, tolerar e perdoar;
- aprender a conviver socialmente, mediante a socialização para a conviviabilidade;
- aprender a superar a ignorância, bem como o reducionismo na visão e interpretação da realidade social e cultural;
- referendar-se e multirreferendar-se, social e culturalmente, no modo presencial e/ou remoto, nas vertentes das singularidades e das pluralidades demandadas na convivência social e nas práticas da hospitalidade: socialização para a singularidade e para o pluralismo cultural e social;
- aprender a desenvolver e formar atitudes e hábitos compatíveis com a vida social;
- aprender a encontrar significados e sentidos nobres de vida e no seu jeito de viver a vida;
- aprender a dinamizar os motivos e as motivações das ações à luz da legitimidade, da ética e da responsabilidade social;

- aprender a organizar os conhecimentos, organizar os saberes, organizar os fazeres;
- aprender a vislumbrar cenários e *cogitar possibilidades* sadias, singulares e plurais, quando na vida cotidiana (KOPS, 2019);
- aprender a desenvolver o equilíbrio emocional necessário para enfrentar as vicissitudes e os desafios da vida social e cultural;
- aprender a desenvolver uma *cabeça bem-feita* – expressão referenciada por Montaigne e Morin (2000a);
- aprender a construir e apropriar-se de saberes e fazeres culturais, pertinentes e adequados aos diferentes espaços sociais;
- aprender a construir e definir matrizes sociais e culturais de convivência social, com o devido protagonismo, dentro dos paradigmas de: dignidade humana, respeito, civilidade, cidadania e de “conviviabilidade” enactante e saudável;
- aprender a reconhecer e desenvolver os talentos próprios e os dos outros;
- aprender a deixar legados sociais e culturais positivos;
- aprender sobre responsabilidade social aplicada às circunstâncias da vida;
- aprender a permitir-se ser feliz e permitir que e contribuir para que os outros sejam felizes;
- aprender a contribuir e zelar para o bem-estar individual e coletivo;
- aprender a construir com e desenvolver *perfis* sociais e culturais compatíveis com as demandas de convivência social e as práticas da hospitalidade social;
- aprender a construir e desenvolver *competências* sociais e culturais compatíveis com as demandas de convivência social e as práticas da hospitalidade;
- aprender a mudar, sempre que necessário, mediante a disrupção e as quebras de paradigmas, ou descarte de hábitos comportamentais não condizentes, ou porque carregados de toxicidade social e cultural, e/ou porque incompatíveis com a convivência social e a atitude hospitaleira consentânea com a realidade social e cultural.

Na perspectiva do *desaprender*, vale salientar:

- desaprender as toxicidades sociais, tais como as discriminações, os preconceitos, as desconsiderações sociais e culturais, os

desrespeitos, as ofensas, as agressividades, as exclusões sociais, os menosprezos;

- desaprender ideias tóxicas, emoções tóxicas, sentimentos tóxicos;
- desaprender valores desprezíveis, princípios antissociais, atitudes ofensivas, hábitos desumanos, procedimentos desprovidos de racionalidade e de pertinência social;
- desvencilhar-se de toda e qualquer tendência antissocial;
- desvencilhar-se de toda e qualquer tendência à exclusão social;
- desvencilhar-se de mecanismos de interação social, que traduzem pobreza de espírito e mediocridade de interpretação, na busca de alternativas de solução social.

Na perspectiva do *reaprender*, vale salientar:

- reaprender o perfil do eterno aprendiz na convivência social e nas práticas da hospitalidade;
- reaprender a partir dos *feedbacks* que os outros nos propiciam, quando na dinâmica da convivência social;
- reaprender com os erros, as erratas, as inconveniências eventuais, a partir da capacidade de reflexão e de *autofeedback*;
- reaprender a se reciclar, a “se reparadigmar”, a se ressignificar, no decurso dos processos de convivência social.

A busca de alternativas por uma pedagogia social

As alternativas para uma pedagogia social são múltiplas. Basicamente, a pedagogia social necessita pesquisar, constantemente, as epistemologias eficazes, no sentido de suprir as demandas de:

- educação social;
- aprendizagem social;
- inteligência social;
- convivência social e cultural, bem como das práticas da hospitalidade;
- saberes singulares e plurais, como referenciais para os fazeres singulares e plurais necessários às boas práticas da convivência social e da hospitalidade social;
- competências sociais e culturais compondo o portfólio dos perfis individuais e coletivos de ação e de atuação no social.

Com foco em reformar o pensamento, Morin (2000a, p. 21) enfatizou dizendo que a primeira finalidade do ensino foi formulada por Montaigne: *mais vale uma cabeça bem-feita que bem cheia*:

“Uma cabeça bem-feita” significa que, em vez de acumular o saber, é mais importante dispor ao mesmo tempo de: – uma aptidão geral para colocar e tratar os problemas; – princípios organizadores que permitam ligar os saberes e lhes dar sentido.

A cabeça bem-feita, interpretada por Morin (2000a, p. 24) é uma cabeça apta a organizar os conhecimentos:

Todo conhecimento constitui, ao mesmo tempo, uma tradução e uma reconstrução, a partir de sinais, signos, símbolos, na forma de representações, ideias, teorias, discursos. A organização dos conhecimentos é realizada em função de princípios e regras que não cabe analisar aqui; comporta operações de ligação (conjunção, inclusão, implicação) e de separação (diferenciação, oposição, seleção, exclusão). O processo é circular e passa da separação à ligação, da ligação à separação e, além disso, da análise à síntese, da síntese à análise. Ou seja, o conhecimento comporta, ao mesmo tempo, separação e ligação, análise e síntese.

Morin (2000b), no seu arrojo, prescreveu *Os sete saberes necessários à educação do futuro*:

- impedir as cegueiras do conhecimento: o erro e a ilusão;
- manter os princípios do conhecimento pertinente;
- ensinar a condição humana;
- ensinar a identidade terrena;
- enfrentar as incertezas;
- ensinar a compreensão;
- zelar por ética no gênero humano.

O que deveríamos estar ensinando? – é a pergunta de Harari (2018, p. 323), referendado em Davidson (2009): “Muitos especialistas em pedagogia alegam que as escolas deveriam passar a ensinar “os quatro Cs” – criticidade, comunicação, colaboração e criatividade”. A partir desse referencial, complementa e tece sua opinião (p. 323):

Num sentido mais amplo, as escolas deveriam minimizar habilidade técnicas e enfatizar habilidades para propósitos genéricos da vida. O mais importante de tudo será a habilidade para lidar com mudanças, aprender coisas novas e preservar seu equilíbrio mental, em situações que não são familiares. Para poder acompanhar o mundo de 2050, você vai precisar não só inventar novas ideias e produtos – acima de tudo, vai precisar reinventar a você mesmo várias e várias vezes.

Nesse processo de construir, formar e tecer um perfil próprio para a convivência social, Le Boterf (2003), numa verdadeira aula de andragogia social, sinaliza um rol de indicativos que vão ao encontro de uma necessária aprendizagem social:

- saber agir e reagir com pertinência: a) saber o que fazer; b) saber ir além do prescrito; c) saber escolher na urgência; d) saber arbitrar, negociar, decidir; e) saber encadear ações, de acordo com uma finalidade;
- saber combinar recursos e mobilizá-los em um contexto: a) saber construir competências a partir de recursos; b) saber tirar partido não somente de recursos incorporados (saberes, saber-fazer, qualidades), mas, também, dos recursos do seu meio;
- saber transpor: a) saber memorizar múltiplas situações e soluções tipo; b) saber distanciar-se, funcionar em “dupla direção”; c) saber utilizar seus metacconhecimentos para modelizar; d) saber determinar e interpretar indicadores do contexto; e) saber criar as condições de transponibilidade com o auxílio de esquemas transferíveis;
- saber aprender e aprender a aprender: a) saber tirar lições da experiência; b) saber transformar sua ação em experiência; c) saber descrever como se aprende; d) saber agir em circuito duplo de aprendizagem;
- saber envolver-se: a) saber envolver sua subjetividade; b) saber assumir riscos; c) saber compreender; d) saber atuar com ética profissional.

A pedagogia social, como plataforma de enculturação social e cultural, de saberes e fazeres pertinentes à realidade social e cultural, traz inerentes desafios, na busca de alternativas singulares e plurais com potencial:

- cimentar os valores sociais e culturais consolidados em saberes e fazeres eficazes e efetivos, quando presentes na dinâmica da vida social e cultural;
- desenhar cenários distópicos e disruptivos, quando a realidade social se caracteriza por toxicidade social e cultural na sua dinâmica da vida social;
- coadjuvar, com alternativas singulares e plurais, para a convivência social e cultural, mediante processos de educação social, de aprendizagem social, de inteligência social, de responsabilidade social, de “conviviabilidade”, de construção do tecido social, de protagonismos social e cultural;
- permear, na cultura das diferentes realidades sociais e culturais, valores e princípios sadios de convivência social e de hospitalidade social;
- protagonizar desenvolvimento social e cultural e evolução permanente nos saberes e fazeres, mediante amplos processos civilizatórios e humanitários, a se fazerem presentes na construção social da realidade.

Kops (2014) remete para uma pluralidade de pedagogias, inerente aos desafios da *pedagogia social*. Vale citar e lembrar algumas:

- pedagogia da sensibilização para o social e o cultural;
- pedagogia da consciência social;
- pedagogia da capacitação para o social e o cultural;
- pedagogia da autodeterminação e da determinação;
- pedagogia do protagonismo social;
- pedagogia da agenciamento do social e do cultural;
- pedagogia da cidadania terrestre – expressão usada por Kant e Edgar Morin (2000b);
- pedagogia das possibilidades;
- pedagogia da multirreferencialidade;
- pedagogia da sustentabilidade;
- pedagogia da inclusão social;
- pedagogia do profissionalismo.

Cada pedagogia, na sua tipicidade e topicidade, necessita cercar-se de fundamentos e de alternativas singulares e plurais, no sentido de poder corroborar a perspectiva de agregar valor à educação social e cultural; agregar valor à convivência social e agregar valor às práticas de hospitalidade social. No dizer de Kops (2014, p.192): “Há um vazio que somente a educação, por meio de diferentes e apropriadas pedagogias, poderá ocupar nesse processo de construção da cultura da hospitalidade e na formação de atitude hospitaleira”.

Toda formação necessita de uma educação social. Não seria diferente o processo de *formação de atitude hospitaleira*.

A construção e definição de matrizes educacionais convergentes

A improvisação, a geração espontânea, o reducionismo constituem-se em risco pedagógico no processo formativo, especialmente quando está em jogo a educação social nos aspectos de convivência social e das práticas da hospitalidade social, bem como quando está em jogo a construção social da realidade.

A *construção social da realidade* – expressão usada por Berger e Luckmann (1974) – traz inerente, o conceito de que a realidade social é um processo de construção e/ou um processo em construção.

Quando se trata de *processo formativo em construção*, que demanda educação social, pedagogia social, aprendizagem social, inteligência social, protagonismo social, polifonia social, mudança social, mudanças paradigmáticas, mudanças comportamentais, aí mesmo é que são necessárias a *construção e definição de matrizes educacionais convergentes*, e mais: matrizes educacionais convergentes, pertinentes, apropriadas, consentâneas, eficazes, efetivas e resolutivas.

Entram em cena o papel do *gestor social*, o papel do *educador social*, o papel do *protagonista social*. Coloca-se em análise a *cultura social vigente*. Coloca-se em análise a *cultura cultural vigente*, mediante:

- diagnosticar as convivências sociais e culturais vigentes; diagnosticar as práticas de hospitalidade e a formação da atitude hospitaleira vigente;
- diagnosticar as vicissitudes sociais e culturais vigentes, caracterizadas como toxicidades sociais e culturais,
- descortinar, e cogitar sobre possibilidades de alternativas de coesão social e integração cultural;
- prognosticar, e cogitar sobre possibilidades e alternativas convergentes para a coesão social e integração cultural;

- valer-se de ferramentas táticas de gestão, tais como matrizes de gestão, com potencial de gerar e agregar valores sociais e culturais, bem como provocar desenvolvimento social e cultural, na perspectiva de mudanças sociais e culturais capazes de concorrer para a coesão social, a integração social, a “convivialidade” com grandeza e dignidade.

Alguns pontos de interrogação brotam *estrategicamente*, e são referentes a um processo em construção e processo em formação:

- O que cabe ser construído? Qual a formação em foco?
- Quem participa do processo de construção e definição da matriz estratégica em foco?
- Qual o epicentro da questão em estudo?
- Como melhor referendar o *conteúdo* em construção, em formação e em aculturação?
- Qual o grau de urgência e de prioridade do conteúdo em pauta?
- Qual a situação atual (AS) e qual a situação desejada (SD)?

Alguns pontos de interrogação brotam *taticamente*, e são referentes a um processo em construção e processo em formação:

- Como será definida a *matriz educacional*, ao buscar a convergência relativa ao foco em pauta, mediante o uso de um plano de ação?
- Quem participa da construção e definição da matriz tática do processo em formação?
- A matriz contempla exhaustivamente o foco educacional e formativo e o público-alvo?
- A matriz contempla as parcerias de construção, definição e viabilização do processo (gestores, protagonistas, colaboradores)?
- A matriz contempla as pedagogias alternativas e metodologias alternativas, relativas ao tópico formativo?
- A matriz contempla a linha de tempo (início, processamento, fim) do processo formativo?
- A matriz contempla mecanismos de *follow-up* durante e após o processo *formativo*?
- A matriz contempla mecanismos de *feedback* e de avaliação do processo formativo?

A *matriz* é vista como um *protótipo*, como uma ferramenta tática, com potencial de alcançar um plano de ação e assegurar uma ação efetiva, na construção social de uma realidade social, *hic et nunc*, ou seja, parte da premissa de que esta é uma abordagem educativa e formativa, com alto potencial e poder de solução e de resolução para uma temática específica, na sua tipicidade e na sua topicidade.

Inferências preliminares

A *educação social* necessita fugir do erro, da ilusão e da cegueira do conhecimento, riscos pedagógicos sinalizados por Morin (2000b) – os erros mentais, os erros intelectuais, os erros da razão, as cegueiras paradigmáticas.

A *educação social* necessita privilegiar os saberes e os fazeres necessários à Educação do Futuro, porém, saberes e fazeres sociais e culturais em consonância com os diferentes espaços sociais e culturais.

A *educação social*, valendo-se inclusive dos saberes técnicos, tecnológicos e do letramento midiático, necessita privilegiar a convivência social e cultural, as práticas da hospitalidade e a formação da atitude hospitaleira.

A *educação social* traz inerente o desafio de privilegiar o bem-estar coletivo, a “convivialidade” social, a civilidade, a dignidade humana, a qualidade de vida coletiva, o processo civilizatório e humanizante, a sustentabilidade planetária, a harmonia e a coesão social, a paz universal, a comunhão e a integração dos povos e das culturas.

A *educação social* traz inerente o permanente desafio de zerar e de minimizar a presença das toxicidades sociais e culturais.

A *educação social* necessita valer-se, permanentemente, dos aportes e suportes de uma pluralidade de ferramentas sociais e culturais. Vale citar a epistemologia social, as pedagogias sociais, as aprendizagens sociais, as inteligências sociais, as multirreferencialidades sociais e culturais.

A *educação*, que vive um paradoxo dos modismos e das superficialidades, na busca do conhecimento, poderia valer-se da proposta de Manguel, constante em *Notas para uma definição do leitor ideal* (apud AMARANTE, 2021):

Uma sociedade deve transmitir aos seus cidadãos o conhecimento dos códigos que a regem, de modo que todos possam participar ativamente dela, mas o conhecimento desses códigos, além da

mera capacidade de decifrar um *slogan* político, um anúncio publicitário ou um manual de instruções, permite a estes mesmos cidadãos questionarem a sociedade, exporem seus males e buscarem uma mudança.

A educação social, na sua amplitude e abrangência de propósito e papel, aporta, alcança, subsidia, permanentemente, a construção social da realidade.

Referências

AMARANTE, Dirce Waltrick do. Manguel e o leitor ideal. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre, 27/ 28 fev. 2021.

BAPTISTA, Isabel. *Capacidade ética e desejo metafísico: uma interpelação à razão pedagógica*. Porto -PT: Edições Afrontamento, 2007.

BAPTISTA, Isabel; AZEVEDO, Joaquim. Educação e hospitalidade, interpelações de pedagogia social. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

BERGER, Peter; LUCKMANN, Thomas. *A construção social da realidade*. 36. ed. Petrópolis – RJ; Vozes, 1974.

CARNEIRO, Roberto. Educação e comunidades humanas revivificadas: uma visão da escola socializadora no novo século. In: DELORS, Jacques et al. *Educação: um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo: Cortez, Brasília – DF: MEC: Unesco, 1999.

DELORS, Jacques et al. *Educação: um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo: Cortez, Brasília – DF: MEC: Unesco, 1999.

DUQUE, João Manoel. Fragmentos para uma filosofia da hospitalidade. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

HARARI, Yuval Noah. *21 lições para o século 21*. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.

LE BOTERF, Guy. *Desenvolvimento e acompanhamento dos profissionais*. Porto Alegre – RS: Artmed, 2003.

MORAES, Maria Cândida. *O paradigma educacional emergente*. Campinas – SP: Papyrus, 1997.

MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000a.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez, Brasília – DF: Unesco, 2000b.

MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. 5. ed. Porto Alegre – RS: Sulina, 2015.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

Capítulo 8

Hospitalidade: alinhamento vibracional e motivacional para a convivência social

Introdução

O presente capítulo coloca em estudo a possibilidade do uso do alinhamento de natureza vibracional e motivacional, como uma força vital de “sinergização”, quando nos processos de gestão social. Os processos de gestão social são necessários em todos os espaços sociais e culturais, bem como em todas as psicodinâmicas e sociodinâmicas, especialmente, quando diante de demandas de convivências sociais dignas, significativas, saudáveis. Enfatiza-se o papel da energia vibracional e da sinergia motivacional nos processos de convivência social. Trata-se de um alinhamento emocional e sinérgico, de conteúdo intangível, predominantemente de natureza psicológica. Admite-se, também, a demanda de outros alinhamentos indispensáveis nos processos de gestão social. Duas forças vitais, vale citar, a energia e a sinergia, nas suas vertentes vibracional e motivacional, trazem inerentes o poder de serem dinamizadas e alinhavadas nas dinâmicas sociais da convivência social e das práticas da hospitalidade, mediante gestão social a ser protagonizada pelos atores e protagonistas sociais.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A questão do alinhamento social
- Alinhamento um processo incremental social
- Alinhamento vibracional social
- Alinhamento motivacional social
- Os arquitetos do alinhamento social

- O gerenciamento dos alinhamentos sociais
- Inferências possíveis decorrentes.

A questão do alinhamento social

A questão do alinhamento, de qualquer natureza que seja, remete para interpretações por vezes distorcidas do real potencial inerente ao referido processo.

A ênfase numa tipologia de alinhamento não pode desmerecer a necessidade de outros alinhamentos a serem praticados nos processos de gestão. O dilema acontece, no entrelaçamento entre razão e emoção. É o que aponta Maturana (1999, p.15) com sua observação pertinente:

Todos os conceitos e afirmações sobre os quais não temos refletido, e que aceitamos como se significassem algo simplesmente porque parece que todo o mundo os entende, são antolhos. Dizer que a razão caracteriza o humano é um antolho, porque nos deixa cegos frente à emoção, que fica desvalorizada como algo animal ou como algo que nega o racional. Quer dizer, ao nos declararmos seres racionais, vivemos uma cultura que desvaloriza as emoções, e não vemos o entrelaçamento cotidiano entre razão e emoção, que constitui nosso viver humano, e não nos damos conta de que todo sistema racional tem um fundamento emocional.

Katzenbach (2002, p.18), examinando o poder do compromisso emocional nos processos de convivência social e de gestão, alcança sua compreensão de alinhamento: “Por alinhamento queremos dizer decisões e ações individuais que se *reforçam* mutuamente para aumentar o desempenho da entidade”.

De fato, ao privilegiar o alinhamento vibracional e o alinhamento motivacional, não significa desmerecer a necessidade de outros alinhamentos, nos processos de gestão social e/ou organizacional.

A questão do alinhamento tem suscitado alguns questionamentos que, de certa forma, se constituem em verdadeiros desafios nos processos de gestão social, independentemente do espaço social e/ou do espaço cultural, bem como do espaço organizacional em que nos encontramos:

- Como conseguir alinhamento vibracional e alinhamento motivacional na convivência social, sem aplicar uma espécie de lavagem cerebral?

- Como conseguir alinhamento vibracional e alinhamento motivacional sem incidir na perda da racionalidade necessária, nos processos de gestão social?
- Como envolver as pessoas, de modo participativo, nos processos de alinhamento motivacional, minimizando os riscos de alienação e de déficit de atenção?
- Como alinhar pessoas na cultura, na sociodinâmica e na dinâmica das organizações, sem esmorecer o talento e sem empanar o brilho que existe na estrela que representa cada um dos protagonistas?
- Como obter um alinhamento consciente dos protagonistas?
- Como desencadear programas de alinhamento vibracional e alinhamento motivacional, fortalecendo o protagonismo social dos talentos humanos, nas diferentes dinâmicas sociais?

A questão do alinhamento vibracional e do alinhamento motivacional coloca em jogo a necessidade de uma *sintonia fina na psicodinâmica e na sociodinâmica dos protagonistas sociais*, quando nos processos de convivência social e nos processos de tomada de decisão, bem como nos processos de produção de resultados preconizados e almejados. Esse alinhamento também concorre e contribui para a necessidade de evidências de consistência interna e consistência externa, nas práticas de gestão social. Esta consistência interna e externa atua como uma espécie de espinha dorsal, sinergizando esforços, desejos expectativas e intenções, em torno de um mesmo foco ou propósito, de forma nuclear e polarizada.

Por que considerar o alinhamento vibracional e o alinhamento motivacional como força vital dos processos de gestão social?

Os processos de gestão social não se restringem somente a uma dimensão racional ou irracional. Os processos de gestão social trazem inerente a dimensão afetivo-emocional.

Os *saberes e os fazeres sociais*, quando vinculados a um processo de gestão, trazem imbricados a racionalidade e a afetividade. É o jogo imbricado da racionalidade com a afetividade:

- a *produtividade*, porquanto processo, traz imbricados os fatores constituintes da racionalidade e da afetividade, na consecução do seu desempenho e dos seus resultados;
- a *aprendizagem*, porquanto processo, traz imbricados os fatores constituintes da racionalidade, da afetividade e do encantamento pelo significado social, quando na consecução do seu desempenho e dos seus resultados.

O alinhamento vibracional e o alinhamento motivacional, porquanto “carreados” de conteúdos afetivo-emocionais, se constituem em força vital de qualquer processo de gestão social, independentemente da natureza e da tipicidade do processo.

Aí surge a pergunta:

Os referidos alinhamentos, vibracional e motivacional, teriam a necessidade de algum pré-requisito? De forma indireta se pode dizer que sim, especialmente considerando os quatro domínios da *inteligência emocional*, apontados e definidos por Goleman *et al.* (2002 *apud* FROST, 2003, p. 31):

- *autoconhecimento* (conhecer suas próprias emoções, forças e limites – e reconhecer o impacto disso);
- *autogestão* (manter impulsos destrutivos sob controle e mostrar honestidade e integridade);
- *percepção social* (que inclui mostrar empatia com os outros com uma visão convincente das políticas sociais públicas e privadas);
- *administração de relacionamento* (incluindo a habilidade de sensibilizar e motivar os outros com uma visão convincente, bem como “empatizar”, colocando-se no lugar do outro, para compreender suas demandas sociais).

Criar um sentido de finalidade altamente valorizado (SOTO, 2002, p. 22) se constitui uma demanda de todo e qualquer processo de gestão social. Os espaços sociais e os processos de gestão social, dentre outros aspectos, demandam pessoas com domínio pessoal, confiança em si, motivação para trabalhar em prol de um objetivo e/ou propósito.

Alinhamento: um processo incremental social

O princípio fundamental do processo incremental é o potencial que detém de aprimoramento, de progressivo crescimento, de refino da qualidade do processo.

O alinhamento tem um poder incremental semelhante ao fermento na massa e a bateia no refino do garimpo. O alinhamento liga e religa porquanto contribui para a consecução do resultado desejado.

O *poder incremental do alinhamento* está na razão direta do poder de compactar, sinergizar e focar os esforços, as intenções, os desejos, a energia e os interesses de todos os protagonistas vinculados ao processo de gestão social. O *poder incremental da vibração* e o *poder incremental*

da *motivação* dos protagonistas sociais, independentemente da natureza e tipicidade do processo de gestão social, “startiza” com a percepção e a compreensão do significado e da relevância social constantes na *matriz incremental e motivacional*.

O *poder incremental do alinhamento social* está na razão direta do poder que detém de:

- minimizar o déficit de atenção;
- minimizar a poluição de focos;
- desalojar a zona de conforto;
- minimizar a falta de compromisso;
- minimizar a falta de comprometimento;
- minimizar a desmotivação e a apatia dos protagonistas sociais, independentemente da natureza e da tipicidade do processo de gestão social.

Alinhamento vibracional social

A física quântica, na sua abordagem da psicodinâmica do indivíduo, na vida cotidiana, utiliza e recomenda o alinhamento vibracional, ou seja, viva a sua vida como se já tivesse conquistado o que quer. Trata-se de um alinhamento entre o *modus vivendi* e o querer, ou seja, o desejo. Quanto mais perto a viabilização do querer, ou seja, a viabilização do desejo, maior será a vibração psicológica que se traduz em emoção. Toda conquista requer emoção e vibração. Desencadeia-se, então, uma conexão dentro do coração. A vibração interior pode marcar presença no início do processo social, em razão da perspectiva da consecução de um desejo.

O cotidiano, nos diferentes espaços sociais e culturais, requer experiências psicológicas de vibração interior. Daí a importância de estarmos sintonizados com os nossos desejos. Inclusive, a necessidade de experiências marcantes, diferenciais e balizadoras para a nossa vida. São as denominadas *peak experiences*, ou seja, experiências de pico. Foi Maslow (*apud* ZENGO, 2011) quem cunhou a expressão “experiências culminantes” ou “de pico”, aquelas que são percebidas como momentos de *insight* no potencial da vida, são inesperadas e curtas..

A vibração impaciente e exausta é decorrente desta falta de sintonia entre o fazer cotidiano e os nossos desejos vinculados ao querer consciente.

A consciência social é considerada a arquiteta do Universo. Daí, a necessidade dos mecanismos de reflexão a respeito da interconexão entre desejo/ação/emoção/vibração.

Questionamentos reflexivos se fazem necessários: para um alinhamento vibracional, a denominada *vibração interior*:

- a qualidade, a oportunidade e a viabilidade do desejo;
- o plano de ação e a ação compatibilizada com o desejo;
- a emoção compatibilizada com o desejo e a ação;
- a vibração interior concernente com o processo de gestão social;
- o respeito e a mutualidade necessária na pluralidade dos processos de convivência social e de gestão social.

A *vibração interior* pode se conectar, nos modos imediato e/ou remoto, mediante manifestações de entusiasmo, de encantamento, de euforia e brilho nos olhos.

Alinhamento motivacional social

O *alinhamento motivacional* se dá a partir de alguns mobilizadores, principalmente:

- de natureza psicológica e emocional, como, por exemplo, o desejo, a alegria, o amor, a paixão, o orgulho;
- de natureza lógico-racional, como, por exemplo, a expectativa, o sentido, o significado;
- de natureza fisiológica, como, por exemplo, as necessidades;
- de natureza social, o relacionamento, o *status*, a auto e heteroestima, a consideração, a realização, o sucesso;
- de natureza filosófica e espiritual, como, por exemplo, o deixar legados sociais, a autorrealização e a mutualidade na busca da felicidade.

O alinhamento motivacional prescinde da competência denominada *motivação inspiracional*. Heitor (2006, p.138) destaca algumas características da motivação “inspiracional” própria dos líderes transformacionais e passíveis de inspiração para os diferentes processos de convivência social:

1. motivam os que os rodeiam e dão sentido ao processo e à natureza da convivência social;
2. promovem o espírito individual e coletivo;
3. encorajam seus integrantes, ou participantes, para estados de futuro com graus de atratividade e descortino aprazível;

4. apelam à visão, ao uso de símbolos para focar no esforço e na modelação de comportamentos apropriados;
5. estimulam o esforço de seus constituintes (estimulação intelectual);
6. promovem a iniciativa, a criatividade e estimulam os participantes a colocarem questões, debaterem problemas e olharem as velhas situações de forma nova;
7. não criticam de forma ridícula nem pública quando dos erros individuais.

Tanto o *conteúdo* quanto o *processo*, ambos, de modo inerente, podem alcançar princípios mobilizadores de um alinhamento motivacional-social.

Princípios de *conteúdo* mobilizadores e agregadores *intrínsecos* de um possível alinhamento motivacional:

O poder e força da efervescência social

A *efervescência* – palavra utilizada por Maffesoli (2010, p. 286) – caracteriza essa *pulsão* em se identificar com outros, com o social, com as temáticas do social, com o conteúdo social recheado de significados, com metodologias gratificantes de abordagem do social. A efervescência social imprime um *start* energético. A efervescência social desencadeia *insights* de ideias, de emoções, de vontade política. A efervescência social gera um empoderamento de desalojar a denominada zona de conforto.

O poder e força da sensibilidade social

A sensibilidade social é um fundamento vital nos processos de gestão social. A sensibilidade social é o contraponto do embotamento. O embotamento ocorre quando nada mais sensibiliza o sujeito, dentro de uma temática específica e dentro de uma realidade pontual.

A *sensibilidade social* tem o poder de afinar os instrumentos e aguçar nossa matriz afetivo-sensorial. Existe uma pluralidade de vertentes da sensibilidade, tais como, vale citar: a sensibilidade artística, a sensibilidade musical, a sensibilidade social, a sensibilidade poética, a sensibilidade filosófica, a sensibilidade educacional, a sensibilidade heurística. É possível educar a sensibilidade para a pluralidade dos possíveis encantamentos da vida comunitária, bem como, para a pluralidade dos problemas sociais decorrentes da convivência humana. Na medida em que burilamos nossa sensibilidade, desencadeia-se uma espécie de estado de prontidão para as novas janelas do mundo da aprendizagem social e da convivência social.

Por sua vez, o processo de sensibilização é a plataforma básica e condição preliminar para o lançamento de qualquer proposta de mudança social.

O poder e a força do desejo

O desejo é o fundamento da vontade política do sujeito. O desejo traduz a matriz volitiva do sujeito. O desejo dicotomiza o nosso querer, toda vez que nos defrontamos com o novo, com o corriqueiro, com o diferente, com o desconhecido, com o inusitado. A matriz volitiva do sujeito tem o poder e a força de mobilizar para o agir e para o não agir.

Por sua vez, a *dificuldade no querer* impacta o agir. Na interpretação de Maturana (1999, p. 23): Cada vez que afirmamos que temos uma dificuldade no fazer, existe de fato uma dificuldade no querer, que fica oculta pela argumentação sobre o fazer.

O poder e a força da expectativa

As pessoas serão motivadas, proporcionalmente, ao depósito de confiança de que seu comportamento resultará em recompensas ou em resultados desejados. A teoria da expectativa de Vroom (1964, *apud* SPECTOR, 2003, p. 205) sugere que a motivação ou força compõe uma função matemática de três tipos de percepções cognitivas: expectativa, valência e meio. A equação, a seguir, busca traduzir essa força motivacional: Força = expectativa *versus* (valência *versus* meio). A matriz da expectativa, como poder e força, traduz a psicodinâmica somatória da expectativa, valência e meio, no qual estamos inseridos ou socialmente desafiados.

Segundo a *teoria da expectância*, na interpretação de Muchinsky (2004, p. 379) os ingredientes para a motivação são:

1. recompensas desejadas;
2. a instrumentalidade precisa ser alta, ou seja, a pessoa necessita perceber a relação entre desempenho e a consecução da recompensa;
3. a expectativa da relação do grau do esforço com o correspondente desempenho;
4. a valência, ou seja, o grau de atratividade ou satisfação correspondente às recompensas.

DuBrin (2003, p.122) conceitua a expectativa como uma estimativa subjetiva da pessoa sobre a probabilidade de que um determinado nível de desempenho ocorrerá. Desencadeia-se uma *força motivacional*

resultante da variável expectativa, da instrumentalidade e da valência. A expectativa equivale a uma projeção de quão bem a pessoa acredita que pode desempenhar uma tarefa. A instrumentalidade equivale a uma projeção de quão bem a pessoa acredita que o desempenho levará a certo resultado. A valência equivale a uma projeção de valor que a pessoa dá ao resultado.

O poder e a força do orgulho

O orgulho tem um poder e força mobilizadora, na medida em que sintoniza e traduz um grau de consonância com as nossas matrizes de identificação, de pertencimento e de reconhecimento. Katzenbach (2002, p.201) reconhece o poder e a força do orgulho como fonte de energia e de alinhamento, seja o orgulho nas interações sociais, nas realizações das organizações, seja nas realizações individuais ou do grupo: O orgulho sempre foi um energizador poderoso, originado de conquistas passadas, valores atuais e crenças, bem como aspirações e sonhos futuros.

Por sua vez, Goleman (2006, p.149) conceitua o *orgulho* como uma *emoção social* porque nos encoraja a fazer o que os outros irão aplaudir.

O poder e a força do amor

O poder e a força do amor são indiscutíveis. As interações recorrentes no amor, no dizer de Maturana (1999, p. 22), ampliam e estabilizam a convivência social. A emoção fundamental (p. 23) que torna possível a história da humanização é o amor: “Relações humanas que não estão fundadas no amor – eu digo – não são relações sociais”. O amor, complementa Maturana (p. 23), é a emoção que funda o social. Sem a aceitação do outro na convivência social, não há fenômeno social. O amor é o fundamento do social: “Não é a agressão a emoção fundamental que define o humano, mas o amor, a coexistência na aceitação do outro como um legítimo outro na convivência. Não é a luta o modo fundamental de relação humana, mas a colaboração”.

As ações de aceitação do outro, na interpretação de Maturana (p. 67), são constituídas pela emoção do amor: “O amor é a emoção que constitui as ações de aceitar o outro como um legítimo outro na convivência. Portanto, amar é abrir um espaço de interações recorrentes com o outro, no qual sua presença é legítima, sem exigências”.

O poder e a força da ressonância emocional

O poder de influência emocional está dentro de nós é o que ressaltam Cooper e Sawaf (1997, p. 226):

Nós somos, com efeito, transmissores e receptores de energia e de valores. As emoções são correntes de energia que surgem dentro de nós, ativam nossos valores e moldam nossos comportamentos, que emanam para fora e influenciam os outros. Nós sentimos isso em muitas interações diárias e temos de aceitar a responsabilidade de aprender com e guiar essa fonte de ligação e influência. Nós experimentamos o tom emocional e a presença singulares de nós mesmos e dos outros, e isso permanece conosco – o sentimento de cada ação e interação permanece.

Caracteriza, a seguir, o poder da ressonância emocional: “Cada sentimento e pensamento influenciam cada fibra do nosso ser, irradiando-se para fora em direção aos outros. Isso é a ressonância. Compreendê-la e responsabilizar-se por ela é a base da profundidade emocional”.

O poder e a força da afetividade

O afeto tem o poder e a força de energizar a ação, afirma Marques (2004, p.125), pois em geral nossa persistência e motivação dependem em larga escala da satisfação que encontramos ao realizar ações com as quais estamos envolvidos.

Os elos afetivos asseguram vínculos afetivos de alta estima e consideração podendo e podem tomar formações de coleguismo e respeitosa amizade.

O poder e a força da alegria

A alegria, no dizer de Filliozat (2002, p. 45), acompanha um momento de partilha e de comunhão ou êxito, um sentimento de profunda adequação entre nossa vida e os nossos valores. A alegria nasce do sentimento de estar ligado, de um estado de jubilação. O sentimento de pertencimento (p.102) alimenta as emoções de alegria. O sentimento de liberdade é um ingrediente fundamental da alegria.

A alegria detém poder e força de mobilização. A matriz da alegria contempla um misto de conteúdos de êxito e de encontro. Um misto de contentamento e satisfação.

O poder e a força dos sonhos

Os sonhos têm um poder mobilizador porquanto traduzem a nossa visão de mundo e de futuro. Nascimento (2005, p. 27), que considera o ser humano como sendo uma oficina de sonhos, afirma: “Os sonhos representam a nossa visão de mundo, projetada no futuro, a partir do passado. São a realidade que desejamos para o amanhã. Os sonhos refletem nossas verdades”.

Princípios de *conteúdo* mobilizadores e agregadores *extrínsecos* de um possível alinhamento motivacional:

O poder e força do conteúdo sintônico

O conteúdo sintônico tem o poder e a força de atração, à medida que vai ao encontro do nosso ego, dos nossos desejos, das nossas intenções. Corresponde à abordagem matética de Papert (1986) que salienta a importância de saberes e fazeres do tipo sintônico, ou seja, algo que se aprende se conhece e se faz e que tenha sintonia com o ego, com os desejos, com as intenções, o que gera alegria e orgulho.

A matética, de certa forma, traduz a matriz do conteúdo sintônico. A *matética* estaria para a aprendizagem, para o conhecimento, e para a ocupação pessoal e profissional, assim como a *heurística* estaria para a arte de resolver problemas (MORAES, 1997, p. 141).

O poder e a força do conteúdo significativo

Corresponde à abordagem de Ausubel (1978,1980) que destaca a importância do potencial de significância nos conteúdos que se aprende, conhece e com os quais se lida no dia a dia.

Bruner (1997, *apud* BORGES *et al.*, 2008, p. 216) considera os significados como componentes fundantes da natureza humana. Borges *et al.* (2008) reconhecem que a atribuição de significados aos diferentes eventos e fatos sociais tem implicada a intencionalidade humana.

O poder e a força de metas aceitas

As metas, quando construídas e aceitas de forma consensual, têm um poder de mobilizar, em especial quando sedimentadas a partir de valores pessoais e coletivos, cultuados e, também, quando alinhadas com *feedbacks* construtivos atrelados, ou não, às recompensas. A meta tem um poder de estabelecer foco e sinergizar comportamentos. A meta ganha em poder e força, quando alinhada com o propósito. Cooper e

Sawaf (1997, p.175) consideram o propósito como sendo a bússola interna da sua vida:

Um propósito é bem mais que uma boa ideia; é um *caminho* carregado de emoção no trabalho e na vida, que lhe proporciona orientação e direção. É um *lócus* interno de consciência e orientação que o define, com base no que você é e com que se importa mais, e não com base em que você se encontra no momento.

O poder e a força do resultado desejado

Resultados desejados mobilizam a motivação, gerando o engajamento em atividades capazes de atingir resultado que vale a pena. O engajamento cresce e a mobilização aumenta, à medida que o resultado for altamente desejado. O poder e a força do resultado desejado aumentam, na à medida que estiverem vinculados, também, a reconhecimento e recompensas.

Princípios de *processo* mobilizadores e agregadores de um possível alinhamento motivacional:

O poder e a força do sensemaking

Poder e força decorrente da habilidade do grupo de tornar significativa a ação. Trata-se, segundo Weick (1993, *apud* BITENCOURT *et al.*, 2013, p. 136), da construção e do compartilhamento de um significado para a ação, ou seja, aquilo que passa a fazer sentido às pessoas e/ou ao grupo.

O poder e a força do protagonismo social

É o poder e a força de protagonizar novas ideias, de protagonizar mudanças sociais, de protagonizar sugestões, de protagonizar novos projetos, de protagonizar novas metodologias, de protagonizar altas definições e altas resoluções, de protagonizar relações de ajuda.

O poder e a força da coparticipação

O poder e a força de se sentir integrado e coparticipe dos processos de decisão. O poder de dar sua contribuição, de deixar legado na pluralidade de situações, de fazer história.

O poder e a força da liderança

O poder e a força de exercer influências sociais com atribuída confiança, liderando pessoas e grupos, liderando propostas, liderando programas, liderando projetos, liderando mudanças. O estilo de *liderança transformacional*, segundo Heitor (2006, p. 138), sustenta-se numa forte identificação pessoal com o líder e numa partilha da visão futura:

Trata-se de uma relação que envolve orgulho, respeito e fé no líder. Os líderes transformacionais delegam, transmitem coragem, inspiram os colaboradores e apoiam seu desenvolvimento. Estes líderes exercem influência idealizada; são admirados, respeitados e acreditados; reconhecem as necessidades de seus seguidores, ganham créditos, partilham riscos, e são consistentes na sua conduta, dando ênfase à ética, a princípios e valores. O comportamento deste tipo de líderes fomenta nos seguidores emoções fortes e de identificação.

O poder e a força do carisma

É o poder e a força de exercer uma espécie de magnetismo pessoal e social, de saber lidar com simpatia e otimismo nas demandas do dia a dia, nas rotinas da convivência. O carisma atrai e mobiliza em razão de características-chave, conforme Conger e Kanungo (1998, *apud* ROBBINS, 2002, p. 318), pelo poder de visão e articulação, pelo risco pessoal, pela sensibilidade ao ambiente, pela sensibilidade para as necessidades dos liderados e, inclusive, pela adoção de comportamentos não convencionais.

O poder e a força do relacionamento

A competência interpessoal tem o poder e a força de integrar pessoas, tem o poder e a força de estabelecer *rapport*, tem o poder e a força da compreensão do outro pela empatia. A empatia como capacidade de se colocar no lugar do outro para melhor compreendê-lo. Desenvolve afinidade, sugere Bell (2005, p. 35):

1. na comunicação nivelada;
2. nos gestos generosos;
3. na receptividade aos sentimentos;
4. nas respostas reflexivas.

Moscovici (1997, p.122) destaca a empatia como aspecto emocional a ser considerado no convívio, quando se busca relacionamento harmonioso:

A empatia é a chave-mestra do relacionamento harmonioso. Permite “ler” as emoções do outro para alcançar “sintonia emocional”, o que facilita a comunicação e as trocas afetivas. Relacionamento harmonioso não significa ausência de discordâncias ou conflitos. Significa que os processos emocionais/interpessoais são desenvolvidos em habilidades de interagir e viver situações agradáveis e desagradáveis de forma conjunta, dando e recebendo ajuda, sabendo ouvir e dizer aquilo que precisa ser dito, de maneira aberta, espontânea e autêntica. As divergências podem, então, ser trabalhadas em clima de confiança e respeito mútuos.

O poder e a força da epistemologia social

É o poder e a força do aprender a ser e aprender a conviver. O poder e a força de respeitar a diversidade, de saber lidar com o pluriculturalismo, de admitir o contraditório e o contraponto. O poder e a força da sensibilidade social decorre de uma epistemologia social saudável.

O poder e a força da atitude hospitaleira

A atitude hospitaleira tem o poder e a força do movimento de aproximação, inerente à formação dos protagonistas sociais. A atitude hospitaleira se caracteriza pela predisposição para a acolhida. A acolhida se constitui no portal da acessibilidade e da inclusão social, e integra a operacionalidade do paradigma da hospitalidade.

O poder e a força da perspectiva de carreira

A perspectiva de carreira é geradora de uma psicodinâmica de aposta no futuro, o que, por si só, desencadeia um *drive* anímico de que vale a pena sinergizar esforços. É a antecipação de cenários promissores capazes de alavancar créditos e emoções. A história de uma convivência social também pode ser caracterizada como uma carreira de amizade.

A consciência dos alinhamentos sociais

Cooper e Sawaf (1997, p.199) recomendam trabalhar com uma consciência ativa:

A responsabilidade é exigida pela consciência, que pode ser considerada a voz mais profunda de sua intuição. Seu constante incitamento é sentido de uma infinidade de maneiras: como cutucadas, ferroadas e puxões internos ou, para algumas pessoas, como “a voz de Deus em seu ouvido”. Por intermédio de bons sentimentos da intuição, a consciência nos exorta a prestar atenção ao nosso potencial único e a permanecermos bem-alinhados com nosso propósito e integridade. A consciência é treinada pela reflexão pessoal e pela análise da profundidade emocional

Os autores citados admitem que a consciência nos inspire e impulsione a permanecer íntegros e descobrir e seguir a vocação de nossa vida com coragem e compromisso emocional:

A consciência é uma voz interior alinhada com a bússola do nosso destino. Ela exige o melhor de nós, que às vezes pode parecer oculto ou perdido, e nos encoraja a manter também os outros responsáveis pelo melhor de si mesmos. O meio mais simples e eficaz, de educar e fortalecer a consciência, é fazer e cumprir promessas; dizer com o que você vai se comprometer e se comprometer com o que diz. É seguir em frente – com coragem e responsabilidade.

A consciência de um alinhamento emocional está demandando a denominada *alfabetização emocional*. É o que, de certa forma, sustentam Cooper e Sawaf (1997, p. 66): “Através da alfabetização emocional, assumimos responsabilidade pessoal pelo respeito ou desrespeito, delicadeza ou grosseria, generosidade ou crueldade, imparcialidade ou parcialidade com que agimos nas discussões ou interações”

Nesse sentido, recomendam usar melhor o discernimento:

A alfabetização emocional exige que reconheçamos e respeitemos nossos sentimentos enquanto temos sabedoria e disciplina de não nos deixar levar pelos climas emocionais do momento; em vez disso, conduzimos ativamente nossa energia emocional para fazer mais coisas certas.

Os arquitetos do alinhamento social

Os arquitetos do alinhamento social correspondem aos *protagonistas sociais* inerentes a cada um dos espaços sociais e culturais, participantes de

um processo de mobilização para a consecução da ação circunstanciada, independentemente da natureza da relação e da convivência social.

A arquitetura do alinhamento social demanda:

- mutualidade de protagonistas sociais quando na convivência social;
- um espaço social com o potencial de incubar vivências e experiências de convivências significativas;
- uma dinâmica social com o potencial de assegurar e privilegiar a mutualidade da convivência social;
- um aporte de saberes e fazeres sociais com o potencial de possibilitar experiências dignas; viabilização de propósitos mútuos consensualizados, e o alcance de resultados: (1) integradores; (2) realizadores; (3) deliberados; e (4) socialmente significativos;
- mutualidade de protagonistas plurais e singulares.

São necessários, portanto:

- alinhamento incremental, vibracional e motivacional na mutualidade da convivência social;
- mutualidade de protagonistas plurais e singulares imbuídos de *mindsets*, capazes de impregnar e incrementar conteúdos vibracionais e motivacionais, nos processos de convivência social;
- espaços sociais e fóruns permanentes de aprendizagem social, compatíveis com as demandas sociais de convivência e das práticas de hospitalidade social.

O gerenciamento dos alinhamentos sociais

O alinhamento se caracteriza num processo incremental, ou seja, é necessário, constantemente, *botar pilha e/ou botar lenha na fogueira e/ou*, conforme Kops (2011): resgatar o processo e/ou ressignificar o processo, especialmente, processos de natureza social como é o caso dos processos de convivência social e os processos de hospitalidade social.

Lorsch e Tierney (2003, p. 227) confirmam essa ideia, quando afirmam que o processo incremental é um processo muito semelhante à tarefa de ajustar as velas numa competição de iates, e que o alinhamento pode ser melhor concebido como um alvo em movimento: “Gerenciar o alinhamento geralmente é um processo de ajuste contínuo, em vez de uma série de movimentos episódicos e eventuais”.

Descuidou, *o cachimbo cai*. Entra o *desalinhamento* na jogada e “a vaca vai pro brejo”. O incremento carece de múltiplos mecanismos desde os motivacionais, passando por processo informacional, processos de capacitação, processos gerenciais, até mesmo, por processos instrumentais. O incremento, também, tem como um pré-requisito o alinhamento vibracional dos protagonistas sociais dos diferentes espaços sociais e culturais.

Liberar todo o potencial das pessoas, de modo constante e repetitivo, no dizer de Katzenbach (2002, p.16), constitui inegavelmente um grande desafio. Elegeu cinco trajetórias, em que cada trajetória constitui um método nitidamente diferente, visando à *energização* das pessoas nos processos de gestão (social e organizacional) e sinergizando para altos desempenhos:

1. missão, valores e orgulho;
2. processo e avaliação;
3. espírito empreendedor;
4. conquista individual;
5. reconhecimento e celebração.

Considera as citadas trajetórias como cinco padrões recorrentes, em outras palavras, fontes de energia emocional.

Kops (1999) elegera a construção coletiva do *contrato psicológico* como mecanismo, ferramenta e trajetória do gerenciamento do alinhamento vibracional e motivacional dos protagonistas do processo de gestão social, pedagógico, organizacional. O *contrato psicológico*, uma vez construído e definido pelas partes, traduz-se numa matriz pactuada de gestão social, na medida em que referenda e contempla as expectativas, os compromissos, os desejos, a agenda consensual e os resultados desejados.

O *contrato psicológico* tem o poder e a força de um alinhamento sinérgico e motivacional nos processos coletivos de gestão. O contrato psicológico passa a ser um pacto social.

Muchinsky (2004, p. 317) referenda o poder de mobilização do contrato psicológico nos processos de gestão social:

O contrato psicológico é orientado para o futuro. Sem a promessa de intercâmbio futuro, nenhuma das partes se sente incentivada a contribuir com o que quer que seja, e a relação poderá não sobreviver. O contrato compõe-se de uma crença de que alguma forma de promessa foi feita e de que os termos e as condições do contrato foram aceitos por todos.

Muchinsky percebe, no âmago da prática do contrato psicológico, graus de credibilidade e mutualidade: “Crenças ou percepções referentes a promessas e aceitação implícitas são a base do contrato psicológico. Cada parte acredita que ambas as partes fizeram promessas e aceitaram as mesmas condições do contrato” (ROUSSEAU, 1989).

Com *expectativas mútuas*, Muchinsky (2004, p. 321) admite transladar o contrato psicológico para diferentes realidades.

Heitor (2006, p.138) reconhece que no estilo da *liderança transformacional*: “O líder interage com seus seguidores de modo a que estes deem continuidade e realizem aquilo que ambos (líder e seguidores) acordaram (transacionaram) que fosse feito”.

Percebe-se o potencial que o *contrato psicológico* detém como poder e força de mobilização, de alinhamento consensual e motivacional, caracterizando-se como uma *matriz pontual e circunstanciada* de um processo de gestão social, definido e projetado pela mutualidade dos protagonistas.

Cooper e Sawaf (1997, p.169) elegem a *profundidade emocional* como uma base de gerenciamento do alinhamento vibracional e motivacional: “É através da profundidade emocional que começamos, por exemplo, a descobrir o potencial único que desafia nosso destino e nos conduz à realização de nosso maior propósito na vida, e a nos comprometer com ele”.

Branham (2002), partindo da premissa de que a motivação é fator de retenção de pessoas que fazem a diferença, destaca práticas operacionais de retenção de pessoas. Com a devida permissão, citam-se algumas das práticas:

1. inspire compromisso, para haver visão clara e objetivos definidos;
2. defina os resultados esperados;
3. consiga o compromisso para chegar a um acordo de desempenho;
4. desafie de início e muitas vezes;
5. de autonomia e recompense a iniciativa;
6. reconheça os resultados.

Possíveis inferências decorrentes

Finalizando o capítulo, cabe dizer, que a sinergização coletiva é o processo de canalização das energias, dos esforços, das intenções, dos propósitos de todos os protagonistas, em torno de um mesmo resultado

desejado e preconizado, quer nas circunstâncias plurais e singulares de convivência social, quer nas circunstâncias plurais e singulares das práticas da hospitalidade social.

A gestão social das relações e interações demanda, cada vez mais, da mutualidade dos atores e protagonistas sociais:

- competências sociais de socialidade e de civilidade;
- clareza, consistência interna e externa de saberes e fazeres sociais e culturais contextualizados e circunstanciados com a natureza e a tipicidade da relação social;
- alinhamentos vibracionais e motivacionais correspondentes à natureza e à tipicidade da relação social;
- sabedoria social na condução dos processos de gestão social, vale ressaltar, de convivência social e das práticas de hospitalidade social.

Esse alinhamento integra ao compatibilizar o planejamento estratégico, passando pelo planejamento tático e operacional, também pela construção e definição da *matriz de alinhamento vibracional e motivacional*, com alto grau de consistência interna e externa, contemplando todas as abordagens sociais, desde uma simples relação *face to face*, como, também, interações mais complexas no que se ficou estabelecido como convivência social, práticas de hospitalidade e processos de gestão social.

Esse alinhamento integra ao compatibilizar, concomitantemente, os paradigmas, as políticas, as diretrizes, as matrizes, os objetivos, os programas e projetos, as metas, os procedimentos com alto grau de consistência interna e externa. Esse alinhamento integra ao compatibilizar, concomitantemente, as energias, as vibrações e as motivações com alto grau de consistência interna e externa.

Portanto, a título de contribuição, alguns caminhos alternativos de gerenciamento dos alinhamentos – vibracional e motivacional – são sinalizados e referendados por diferentes autores: (1) as cinco trajetórias do desempenho máximo (KATZENBACH, 2002); (2) o contrato psicológico (KOPS, 1999; MUCHINSKY, 2004); (3) o estilo de liderança transformacional (HEITOR, 2006); (4) a base da profundidade emocional (COOPER; SAWAF, 1997); (5) o resgate e/ou a resignificação do processo organizacional (KOPS, 2011); (6) práticas operacionais de retenção de talentos (BRANHAM, 2002); (7) a sinergização coletiva; (8) o alinhamento organizacional-global e integrado.

Todavia, admitem-se outros caminhos alternativos de gerenciamento dos alinhamentos vibracional e motivacional. Vale citar, exemplificativamente, o planejamento participativo, o *empowerment*, a delegação, o processo democrático de gestão social.

Conclui-se que a *força vital* dos alinhamentos vibracional e motivacional nos processos de gestão social – convivências sociais e práticas vivenciais de hospitalidade – está vinculada a:

- princípios de *conteúdo* mobilizadores e agregadores *intrínsecos*, de um possível alinhamento motivacional;
- princípios de *conteúdo* mobilizadores e agregadores *extrínsecos*, de um possível alinhamento motivacional;
- princípios de *processo* mobilizadores e agregadores, de um possível alinhamento motivacional;
- princípios de democracia social-cognitiva com ênfase na mutualidade do processo decisório;
- princípios de ética social e de inclusão social.

Lembra-se, finalmente, que um dos domínios da *inteligência emocional* apontado e definido por Goleman *et al.* (2002 *apud* FROST, 2003, p. 31) é a *Administração de relacionamentos* – incluindo a habilidade de motivar os outros com uma visão convincente, desenvolver pessoas através de comunicação e orientação, e controlar conflitos.

Reforça-se a ideia da *habilidade de motivar os outros*, mediante:

- visão convincente;
- energia instigadora-vibracional;
- sinergia motivacional;
- competências plurais e singulares, de socialidade e civilidade, quando nos processos de gestão social;
- motivos e motivações dignas e nobres de convivência social e de experiências e vivências das práticas da hospitalidade social;
- Mutualidade da gestão social.

Trata-se de uma *perspectiva incremental* (KOPS, 2014, p. 2015) na abordagem circunstanciada da convivência humana – (1) *alinhamento energético-vibracional*; (2) *alinhamento sinérgico-motivacional* – incrementos capazes de gerar *start*, *liga*, consistência, fluidez, entusiasmo, resiliência, alegrias na mutualidade da convivência social e dos processos de hospitalidade social.

Complementa (p. 218): “É na realidade circunstanciada que a hospitalidade desce dos altares paradigmáticos e toma assento nas dinâmicas e sociodinâmicas do cotidiano”.

Sugere-se, *cogitando possibilidades*, a adoção de *matrizes plurais e singulares* (KOPS, 2017, p. 304) e, dentro da presente abordagem:

- matrizes circunstanciadas de alinhamento vibracional, pertinentes para a convivência social e vivências da hospitalidade social;
- matrizes circunstanciadas sinérgico-motivacionais para a convivência social e vivências da hospitalidade social;
- matrizes vibracionais e motivacionais, pertinentes à gestão social de convivência social e das práticas da hospitalidade social.

Referências

AUSUBEL, D. P. et al. *Psicologia educacional*. 2. ed. São Paulo: Editora Interamericana, 1980.

BELL, Chip R. *Mentor e aprendiz*. São Paulo: M. Books do Brasil Editora, 2005.

BITENCOURT, Claudia et al. *Na trilha das competências: caminhos possíveis no cenário das organizações*. Porto Alegre: Bookman, 2013.

BORGES, Livia et al. *Motivação e significado do trabalho*. In: SIQUEIRA, Mirlene (org.). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008.

BRANHAM, Leigh. *Motivando as pessoas que fazem a diferença: 24 maneiras de manter os talentos de sua empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

COOPER, Robert; SAWAF, Ayman. *Inteligência emocional na empresa*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

DuBRIN, Andrew. *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

FILLIOZAT, Isabelle. *O que está havendo comigo?: aprenda a lidar melhor com suas emoções*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

FROST, Peter J. *Emoções tóxicas no trabalho*. São Paulo: Futura, 2003.

GOLEMAN, Daniel, *Inteligência social: o poder das relações humanas*. Rio de Janeiro: Campus, 2006.

HEITOR, Maria Isabel P. *Liderança, inteligência emocional, e organizações com desempenho elevado*. In: GOMES, Jorge et al. (org.). *Comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH, 2006.

KATZENBACH, Jon R. *Desempenho máximo*. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

- KOPS, Darci. *O contrato psicológico na relação professor-aluno*. Wisconsin/EUA: WIU, 1999.
- KOPS, Darci. *Alinhamento organizacional: sintonia fina nos processos de gestão de recursos humanos*. 10 jul. 2021 Disponível online. Acesso em 10/7/2021.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.
- LORSCH, Jay W.; TIERNEY, Thomas J. *Alinhando as estrelas: como obter o máximo de seus melhores profissionais*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010.
- MATURANA, Humberto. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 1999.
- MORAES, Maria Cândida. *O paradigma educacional emergente*. Campinas – SP: Papyrus, 1997.
- MOSCOVICI, Fela. *Razão & emoção: a inteligência emocional em questão*. Salvador – BA: Casa da Qualidade, 1997.
- MUSCHINSKY, Paul M. *Psicologia organizacional*. 7. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.
- NASCIMENTO, Antônio Walter de Andrade. *Uma oficina de sonhos: afinal, o que é o ser humano senão uma oficina de sonhos?* Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.
- ROBBINS, Stephen Paul. *Comportamento organizacional*. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- SOTO, Eduardo. *Comportamento organizacional: o impacto das emoções*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- SPECTOR, Paul E. *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ZENGO, Cleide G, et al. *Maslow, teoria*. In: PsiqUni.blogspot.com. Disponível online:www.italysfranca.com.br. publicado em 9/5/2011. Acesso em: 23 ago. 2021.

PARTE IV

Em busca de princípios, atributos, fundamentos e experiências em hospitalidade

Capítulo 9

Hospitalidade: vitalismo e protagonismo social

Introdução

O presente capítulo alcança uma temática, de certa forma, inusitada, colocando em pauta o estudo da hospitalidade mediante dois tópicos distintos, porém, que, concomitantemente, se mesclam e somam: vitalismo social e protagonismo social. O vitalismo social realça a vitalidade e a energia do impulso vital e marca presença na dinâmica da vida e na sociodinâmica da convivência social e nas práticas da hospitalidade. O protagonismo social sinaliza-nos para o papel social de construtores da realidade social, mediante a aculturação da cultura da hospitalidade, quando no exercício da convivência social e nas práticas da hospitalidade, valendo-se de processos eficazes de gestão social, capazes de gerar vínculos sociais saudáveis, bem-estar social individual e coletivo, bem como uma socialidade na perspectiva do *devoir*, que sempre se descortina com novas nuances.

A questão do vitalismo social

O *vitalismo social* coloca em questão a vida, o vivido, a vivência em sociedade, o viver-junto, a socialidade, bem como a busca por uma *matriz à socialidade em devoir* – expressão utilizada por Maffesoli (2010a, p. 261). Problematisa-se, portanto, aspectos tais como:

- A matriz da socialidade vigente não responde adequadamente às demandas da vida social?
- A anunciação de uma *socialidade em devoir* em movimento, em gestação, prenuncia quebra de paradigmas no jeito de ser, de conviver e de praticar hospitalidade?

- Cada *devir social* demanda um novo sistema de interpretação da realidade social e, em decorrência, coloca no epicentro da dinâmica social valores e fatores sociais que, admite-se, antes se encontravam na periferia e/ou “centrifugados” na dinâmica social vigente?
- A construção e a definição de uma *matriz à socialidade em devir*, capaz de traduzir a complexidade da realidade social contemporânea, na sua dinâmica e sociodinâmica social, é uma reversibilidade no jeito de ser, de conviver e praticar hospitalidade social?

O *vitalismo social*, também, coloca em questão o *espaço social*, bem como seu uso, quando na dinâmica e sociodinâmica da convivência social e das práticas da hospitalidade social, colocando em pauta a *proxemia*, o nosso relacionamento com os outros, na conjugação da concomitante bipolaridade: proximidade social – distanciamento social.

O *vitalismo social* traz à tona a questão dos *olhares e das conexões sociais* que perpassam e marcam presença na dinâmica da vida social cotidiana; a necessidade crescente de olhares singulares e plurais, com alto grau de sensibilidade e inteligência social, e conexões balizadas em riqueza de referenciais (KOPS, 2017, p. 15).

O *vitalismo social* coloca em questão a própria *epistemologia social* que, cada vez mais, exige aprendizagens sociais consentâneas com a realidade social, foco e acuidade que enfatizam e privilegiam novos olhares e conexões sociais, capazes de ir além das conexões lineares, ampliando a capacidade de *viver juntos* nos diferentes espaços sociais.

O *vitalismo social* coloca, também, para questionar, o que cabe “epifanear” na essência da vida social, colocando na balança aspectos de saberes e fazeres sociais e culturais, capazes de abarcar a efervescência vitalista (MAFFESOLI, 2010b, p.176) valendo-se da conjugação racionalidade-emotividade-sensibilidade. A essência da vida social demanda qualificar os olhares e as conexões sociais; demanda gabaritar matrizes de socialidade em devir, nas suas nuances de bem-estar social, individual e coletivo; demanda paradigmas sociais e culturais capazes de possibilitar paz e harmonia social, diversidade social, pluralismo cultural, sustentabilidade social.

O *vitalismo social* coloca em questão a *matriz do bem-estar social*, quer na dimensão individual, quer na dimensão coletiva, estimando a vida como um bem nobre e o bem-estar social, como um referencial social

desafiador para todas as matrizes de socialidade em construção e definição, impactando a convivência social e as práticas da hospitalidade social.

O *vitalismo social* resgata dimensões esquecidas pela dinâmica e sociodinâmica social e cultural, colocando em debate para análise e inserção social, cultural e intelectual, temáticas, tais como: a sensibilidade, a emotividade, a afetividade, a imaginação, a culturalização da natureza ou naturalização da cultura (MAFFESOLI, 2010b, p.181), que, juntamente com a racionalidade, compõem uma efervescência vital, recursos com potencial de: “[...] um modelo holista, orgânico que estabelece um jogo de correspondência entre todos os elementos do dado social e mundano. É nesse sentido que se pode falar da complexidade do impulso social” (p. 179).

O *vitalismo social* necessita ser protagonizado.

O vitalismo social na cultura da hospitalidade

A cultura da hospitalidade necessita resgatar e processar aculturações, no modo direto e remoto, de todo este manancial de energia e sinergia que o vitalismo social traz inerente e que impacta na dinâmica e na sociodinâmica da vida social, nas vertentes individual e coletiva. Aportando nutrientes, tais como: o encantamento pela vida, o deslumbramento pela natureza, a grandeza da construção de um tecido social, a relevância da construção e “culturalização” da cultura. Mesclando o social, a reversibilidade dos olhares e as conexões sociais com a presença da sensibilidade, da emotividade, da afetividade, da imaginação, da criatividade, da espontaneidade. Isso tudo, em conjunto com a racionalidade e inteligência social. Portanto, admite-se cogitar possibilidades de qualificar a convivência social, as relações humanas, as práticas da hospitalidade, incluindo significados novos e relevantes aos saberes e fazeres sociais e culturais.

O espectro gravitacional da cognição social, da inteligência social e da cultura da hospitalidade pode – e diria deve – ser ampliado, especialmente, considerando a complexidade do próprio vitalismo social, a complexidade das demandas sociais e culturais, e as demandas de protagonismo social. E mais: ampliar os olhares, ampliar as conexões lineares e não lineares; ampliar os referenciais sociais e culturais. Kops (2017, p.16) salienta o papel das conexões sociais, chamando a atenção para as conexões não lineares:

As conexões *não lineares* também marcam presença como recursos da inteligência social. Essas conexões monitoram a nossa linha de

raciocínio, valendo-se de conjunção racionalidade-emotividade-sensibilidade na interpretação e na compreensão da realidade social, reconhecendo, inclusive, a presença do *vitalismo* (palavra usada por Michel Maffesoli) e operando, concomitantemente, no jogo social. O vitalismo traduz, por exemplo, a dinâmica de atrações e repulsas, de motivações e desmotivações, conexões de sentidos e significados presentes no jogo social coletivo. Com isso, possibilita inferências e deduções configuradas como não cartesianas. As *conexões não lineares*, em razão da complexidade da realidade social, são imprescindíveis para ampliar as compreensões e, inclusive, melhorar as interpretações da dinâmica da vida cotidiana.

Por que o *vitalismo social* necessita difratar-se na cultura da hospitalidade? O vitalismo permeia na convivência social, e nas práticas da hospitalidade, chances de uma leveza de ser e de conviver com dignidade, assegurando bem-estar social.

Há, em movimento, uma *efervescência vitalista*, uma *efervescência vital* – expressões usadas por Maffesoli (2010b, p.176, 179) – que permeiam as relações humanas, e reconhecem que são muitas as categorias “desordenadas” que retornam com força em nossas sociedades, tais como: o corpo, nas suas diversas modulações, o sonho, a imaginação, o sentido da natureza, a preocupação com o coletivo:

Tanto no que diz respeito aos sincretismos filosóficos ou religiosos, aos modos de vida (alimentação, vestuário) ou às culturas das empresas, vê-se, progressivamente, elaborar um modelo holista, orgânico, que estabelece um jogo de correspondência entre todos os elementos do dado social e mundano. É nesse sentido que se pode falar da complexidade do impulso social.

Referendado em Deleuze, Maffesoli (2010b, p. 178) enfatiza que o primado do intelecto não pode minorizar e/ou estigmatizar o sensível nessa conjugação e binômio razão-sensível: “o vivo orgânico (é essa a correspondência) é estruturalmente composto. Deleuze observa que, ‘no próprio vivo, os meios interiores que ele contém são ainda outros viveiros [...] uma efervescência’.”

A ubiquidade do vivente é causa e efeito do politeísmo de valores emergentes da complexidade, presente no jogo social coletivo:

Isso mostra que o curto-circuito natureza-cultura induz uma nova relação espaço/tempo, um novo modo de estar junto, a saber, que pode haver um crescimento que não deve nada à linearidade político-econômica, um crescimento vivido por si mesmo, um crescimento que, mesmo não se ligando a uma finalidade situada fora de si próprio, traduz uma inegável vitalidade.

Parece, por minha vez, que tal efervescência do vivo e do social é, antes de tudo, a expressão de um poderoso vitalismo que espera ser traduzido.

Daí, esse poderoso vitalismo, que espera ser traduzido, está aí desafiando a postar e ser traduzido na cultura da hospitalidade. Ou seja, não somente a epifania da razão e da racionalidade, mas, também, a epifania do sensível e da sensibilidade, dentre outros, que compõem este impulso social, em busca de tessituras saudáveis capazes de compor um tecido social saudável, explicitado nas convivências e nas práticas da hospitalidade social.

Ser traduzido de que forma? Admite-se, exemplificando e ampliando, mediante:

- epifanias específicas do modo sensível, como: epifania da sensibilidade, epifania da afetividade, epifania da emotividade;
- epifanias específicas do modo razão, como: epifania da consciência social, epifania da inteligência social, epifania de referências sociais e culturais relevantes;
- construção e definição de matrizes específicas de gestão, capazes de qualificar a convivência social e as práticas da hospitalidade, no modo sensível;
- construção e definição de matrizes específicas de gestão, capazes de qualificar a convivência social e as práticas da hospitalidade, no modo razão/racionalidade.

Na dinâmica e sociodinâmica da hospitalidade, dois vitalismos, constantemente, marcam presença no impulso social, vale ressaltar:

- o *motivo* de agir e/ou não agir (modo razão/racionalidade)
- a *motivação* para agir e/ou não agir (modo sensível, onde entram multiplicidade de fatores).

Adite-se que, durante muito tempo, foram privilegiados indicativos/ indicadores/ evidências racionais, em detrimento de indicativos/ indicadores/ evidências sensíveis. Não há como negar os efeitos deste vitalismo em ato.

No varejo das simples decisões, exemplificando, mesmo diante do posicionamento de um *sim* ou de um *não*, no jogo do social, cabe o *modo racional* do posicionamento, ou seja, uma justificativa racional, uma ponderação adequada, conexões correlatas, análise de impacto, uma pertinência do motivo, assim como, no *modo sensível*, cabe empatizar, perceber motivações e intenções inerentes, *feeling* no olhar, disponibilidade de atenção. Um *cogito* de possibilidades carregado de racionalidade e de sensibilidade social.

O vitalismo social necessita de uma cultura apropriada da hospitalidade, para poder fluir, transitar, perpassar este conceito no dizer de Kops (2014, p.111): “Para poder transitar em um caminho entre o existente e o possível, são necessárias as seguintes premissas: os sujeitos como construtores e protagonistas de sua realidade; a construção não hegemônica do conhecimento.

É necessário conjugar vitalismo social com protagonismo social na cultura da hospitalidade e da convivência.

O *vitalismo social* fragiliza, à medida que o *tecido social e econômico* da sociedade esteja frágil ou em decomposição. Vale lembrar que a atividade humana impacta os grandes ciclos do Planeta Terra; daí a importância da compatibilização entre inovação e sustentabilidade. A *sustentabilidade* é uma variável de alta significância para a convivência social e a hospitalidade social e planetária. Para tanto, basta ter presente as necessidades de energias limpas, saneamento básico, conjugação da biodiversidade, a superação do aquecimento global, da crise sanitária, dos desperdícios de água, do suprimento da fome, dentre outros fatores que tangenciam o viver e o conviver.

A questão do protagonismo social

Protagonismo, como processo, é a capacidade pontual, endereçada e focada, de liderar pessoas mediante a mobilização de ideias, de sentimentos, de emoções e de energias, “carreadas” na dinâmica de um projeto, de um propósito, de uma meta e/ou de uma mudança projetada e deliberada consensualmente.

O *protagonismo social* compreende diferentes dimensões significativas:

- dimensão psicológica;
- dimensão substantiva construtivista;
- dimensão sociológica;
- dimensão relacional-construcionista;

- dimensão cultural;
- dimensão contextual;
- dimensão administrativa.

A *dimensão psicológica do protagonismo* desperta no protagonista, quando na dinâmica da convivência social, a sensação e o sentimento de poder, bem como a consciência social de que é necessário colocar em uso esse potencial psicológico:

- o poder e a força da sensibilidade;
- o poder e a força do desejo;
- o poder e a força da expectativa;
- o poder e a força do orgulho;
- o poder e a força do amor;
- o poder e a força da afetividade;
- o poder e a força da alegria;
- o poder e a força do sonho;
- o poder e a força do conteúdo sintônico;
- o poder e a força do conteúdo significativo;
- o poder e a força do resultado desejado;
- o poder e a força do *sensemaking*;
- o poder e a força da coparticipação;
- o poder e a força do carisma;
- o poder e a força do relacionamento;
- o poder e a força do exemplo;
- o poder e a força da aprendizagem;
- o poder e a força da palavra.

A *dimensão substantiva construtivista do protagonismo* desponta no protagonista, quando na dinâmica da convivência social, a vontade política de produzir um legado social, mediante um processo substantivo de construção social da realidade. Vale exemplificar, coloca em pauta uma agenda social substantivada:

- a construção social de um projeto;
- a construção social de um programa;
- a construção social de uma proposta;

- a construção social de uma iniciativa;
- a consecução social de uma meta.

A *dimensão sociológica do protagonismo* exige do protagonista, quando na dinâmica da convivência social, inteligência social apurada, mediante uma leitura pertinente da realidade social e mediante um processo de ponderação que coloca em questão:

- a relevância social;
- a urgência social;
- a prioridade social.

A *dimensão relacional-construcionista* requer do protagonista, quando na dinâmica da convivência social, competências sociais, mediante um perfil social com um potencial acentuado de poder de agregação, de integração, de flexibilização, de articulação:

- o potencial construcionista dos elos sociais, dos vínculos sociais, das conexões sociais;
- o mecanismo da sinergia de esforços;
- o mecanismo do encantamento pelo social;
- a sabedoria da andorinha que sozinha não faz verão;
- o mecanismo de estabelecimento de parcerias.

A *dimensão contextual do protagonismo* demanda do protagonista, quando na dinâmica da convivência social, um senso de realidade decorrente da leitura da realidade social, do *status quo*, que possibilita decodificar questões, tais como:

- conjuntura apropriada para protagonizar;
- momento adequado para protagonizar;
- imperativo das coordenadas vigentes para protagonizar;
- maturidade e aprontamento social para protagonizar.

A *dimensão cultural do protagonismo social* demanda do protagonista social, quando na dinâmica da convivência social, uma imersão social na cultura vigente na realidade social, permitindo, dessa forma, apropriar-se dos valores e princípios culturais, bem como da dinâmica dos procedimentos e protocolos culturais, mediante questões, tais como:

- choque cultural;
- quebra de paradigmas;
- disruptura cultural;
- *mindsets* vigentes;
- histeria cultural vigente;
- intolerâncias culturais;
- cultura da hospitalidade vigente;
- aculturação propícia;
- tradição e convenções culturais.

A *dimensão administrativa para o protagonismo* pré-exige do protagonista *expertise* nos processos de gestão, quando na convivência social, compreendendo competências plurais, tais como:

- diagnóstico da situação atual – SA;
- prognóstico da situação desejada – SD;
- planejamento estratégico, tático e pontual de ação;
- estudo de viabilidade social de conteúdo a ser protagonizado;
- definição de uma matriz de gestão processual.

O protagonismo pessoal na cultura da hospitalidade

A cultura da hospitalidade necessita do protagonismo pessoal. Ou seja, necessita de sujeitos que, na sua subjetividade, construíram uma identidade social, um perfil hospitaleiro, a partir da formação da atitude hospitaleira e que, na dinâmica e sociodinâmica da vida social, transpiram hospitalidade e traduzem suas vivências com altos indicativos e indicadores de protagonizadores da hospitalidade, em razão de suas competências sociais e culturais; em razão de seus saberes e fazeres culturais, presentes nas convivências em diferentes espaços sociais.

Por vezes somos designados como *sujeitos*. Como declina e interpreta Marshall (2020), *sujeito* é uma palavra correlata, composta do verbo latino *jacio* (*lançar*) e o prefixo *sub* (*sob*), significando que algo ou alguém foi lançado para baixo, logo sujeitado, e deve obediência a algum poder superior. Posto dessa forma, ao sujeito no mundo só resta a condição de:

- projetar-se, ou
- sucumbir, levando vida ou morte de condenado.

Marshall (2020), na sua análise, faz um paralelo com a famosa alegoria da caverna de Platão (429-347 a.C.), do *Livro VII da República*; os que viviam no fundo da caverna acreditavam que suas sombras eram a realidade e conformavam-se com as correntes que os prendiam:

Nessa alegoria, é o amor ao conhecimento que faz erguer a cabeça de quem se projeta para fora da caverna e, afinal, vê o mundo iluminado e torna-se autor de seu destino. Libertar-se do jugo significa projetar-se, ter e realizar projeto, se movimentar rumo a metas determinadas e mesmo dar tiro para a Lua. Do grego *télos* formamos a palavra *enteléquia*, ou finalidade, e lembramos, uma vez mais, do lema que Aristóteles deu ao seu filho, ao lhe ensinar ética: *tó telos eudaimonia*, a meta é a finalidade.

O *protagonismo pessoal* está na dependência direta de três movimentos internos do indivíduo:

- superação da sujeição ao estado de coisas;
- projeção para o futuro cogitando possibilidades;
- a construção da subjetividade protagonista.

Kops (2014, p. 68) tece considerações sobre *ser e agir como protagonista social*, quando, na dinâmica da convivência social e na sociodinâmica da esteira social, joga com três ferramentas:

- inteligência social;
- consciência social;
- facilidade social.

Na singeleza da descrição, traça algumas nuances do perfil e da performance, próprios da competência social:

Ser e agir como protagonista social traduz um perfil e uma performance próprios de quem inspira e transpira competência social, de quem detém conhecimentos condizentes com a convivência social, dinamiza habilidades sociais, processa atitudes hospitaleiras e delinea perspectivas transformacionais da realidade postada. Ser protagonista social é liderar propostas e projetos de mudanças e melhorias sociais circunstanciadas. Ser protagonista social não é ser um mero coadjuvante; consciente do legado social a ser construído e ciente do papel social a ser

desempenhado, na condição de cidadão do mundo, capta e incorpora a mensagem de Shaw (*apud* COVEY, 1994, p. 337): “Acredito que minha vida pertence a toda a comunidade e enquanto eu viver será meu privilégio – meu privilégio – fazer por ela tudo que puder.”

O *protagonismo pessoal* tem pautas próprias relativas à convivência social e às práticas da hospitalidade social. Preliminarmente, vale destacar:

- *a formação da atitude hospitaleira.*

As atitudes são caracteres adquiridos decorrentes de um processo formativo. O processo de formação de atitudes é um processo lento e se caracteriza como uma pré-disposição favorável ou desfavorável para a ação. As atitudes não se formam de uma hora para a outra, salvo o caso de traumas ou experiências dramáticas. Kops (2014, p. 9) enfatiza que toda formação de atitude tem uma vertente educacional:

A matriz de hospitalidade é construída e definida a partir de saberes e fazeres que pontilharam e teceram o nosso processo formativo. O nosso jeito de ser hospitaleiro, ou de agir com atitude hospitaleira, está alicerçado nas diferentes plataformas que compõem a matriz de hospitalidade.

Kops reconhece, também, a necessidade de ressignificar os saberes e fazeres culturais em razão das mudanças paradigmáticas sociais e culturais. Todavia: “A atitude hospitaleira, uma vez formada, torna-se uma matriz psicológica atitudinal, que nos predispõe favoravelmente às práticas de hospitalidade”.

A atitude hospitaleira tem uma dimensão psicológico-formativa, conforme Kops (2014, p. 220): “A atitude hospitaleira é uma *matriz psicológica* no processo *interno* de hospitalidade. Uma vez *internalizada e formada*, a *atitude hospitaleira se caracteriza como uma pré-disposição interna* para a ação de bem-servir e acolher”.

A construção de matrizes sociais culmina em processos de individualização e de subjetividade:

Cada sujeito constrói seu jeito próprio de praticar hospitalidade, a partir de uma pluralidade de referenciais. Trata-se de um processo de *individualização*, que confere marca própria ao jeito de ser, de

fazer e de atuar no campo social. Um processo de *subjetivação* que, na interpretação de Oberg (2010, p. 37), se caracteriza na forma como cada sujeito interpreta fenômenos sociais e coletivos de nosso tempo, criando uma nova rota para outras percepções e olhares (KOPS, 2014, p. 231).

A atitude hospitaleira, no seu processo formativo, necessita sedimentar-se mediante a vivência dos denominados *atributos da hospitalidade*, que Castelli (2017b, p. 71) exemplifica e destaca:

- respeito;
- cortesia;
- tolerância;
- generosidade;
- solidariedade;
- harmonia;
- espírito de servir.

Cada pessoa, cada indivíduo, cada sujeito está sendo, permanentemente, desafiado a ser um *protagonista pessoal da cultura da hospitalidade*. Ou seja, a cultura da hospitalidade necessita de bandeirantes e pioneiros da hospitalidade, agentes culturais, protagonistas pessoais da hospitalidade. A hospitalidade, enquanto paradigma e cultura, necessita marcar presença, como fator constituinte, quando na construção social da realidade de qualquer contexto, de toda e qualquer comunidade, de toda e qualquer convivência social, de toda e qualquer interação social e relação humana. Daí, a importância do protagonismo pessoal da cultura da hospitalidade.

Tudo começa por construções pessoais mediante processos de:

- formação da atitude hospitaleira;
- definição de matriz hospitaleira para consigo mesmo;
- definição de matriz hospitaleira para a alteridade;
- ressignificação permanente dos saberes e fazeres sociais e culturais.

O protagonismo pessoal da cultura da hospitalidade remete para permanentes estágios, tais como:

- autodiagnóstico do perfil pessoal na dinâmica da hospitalidade;
- autodiagnóstico do perfil pessoal na sociodinâmica da hospitalidade;

- mudanças sociais e/ou culturais compatíveis com a demanda da convivência consigo próprio e a demanda da convivência social nos diferentes espaços sociais e culturais;
- projeção de possíveis ressignificações dos saberes e dos fazeres sociais e culturais;
- revisão e redefinição de matrizes da hospitalidade consigo próprio e de matrizes da hospitalidade, visando a alteridade na convivência social.

Alguns questionamentos mínimos são necessários para o desenvolvimento do protagonismo pessoal na cultura da hospitalidade, tais como:

- Como se encontra a minha predisposição para as práticas da hospitalidade?
- Como se encontra, no estágio atual, o próprio perfil hospitaleiro?
- Como percebo o próprio potencial para a cultura da hospitalidade?
- Como se encontram as próprias competências e/ou incompetências sociais e culturais para a hospitalidade?
- O que hospedo, social e culturalmente, dentro da minha subjetividade (em termos de paradigmas, conceitos, ideias, sentimentos, emoções, hábitos, propósitos), capaz de alavancar possibilidades no desenvolvimento do protagonismo pessoal, na relação e convivência *consigo próprio*?
- O que hospedo, social e culturalmente, dentro da minha subjetividade (em termos de paradigmas, conceitos, ideias, sentimentos, emoções, hábitos, propósitos), capaz de alavancar possibilidades no desenvolvimento do protagonismo pessoal, na relação e convivência com a *alteridade*?

O *protagonismo pessoal para a cultura da hospitalidade* necessita de *ferramentas de gestão e/ou de autogestão*:

- *matriz* de protagonismo pessoal capaz de delinear um protótipo de desenvolvimento do *perfil social e cultural desejado para a dinâmica do sujeito consigo próprio*, a ser gerenciado numa linha de tempo aprazado e num cenário e contexto espaço-pontual e circunstanciado a uma realidade e, ainda, a ser implantado na vida cotidiana social e cultural do próprio sujeito;

- *matriz* de protagonismo pessoal capaz de delinear um protótipo de desenvolvimento do *perfil social e cultural desejado para sociodinâmica da alteridade*, a ser gerenciado numa linha de tempo aprazado e num cenário que admite: diversidade, pluralismo cultural, civilidade, cidadania, sustentabilidade, como paradigmas a serem cultuados na vida cotidiana social e cultural do próprio sujeito.

Como somos processo em processo e não somos processos prontos, cabe examinar, permanentemente, o nosso estágio e o grau de empoderamento do nosso próprio protagonismo pessoal para a convivência social e para as práticas da hospitalidade. O que está em jogo é o protagonismo pessoal para:

- saber ser mediante um perfil social e cultural condizente com o estágio atual da vida e das circunstâncias, balizado por competências sociais próprias à convivência social e cultural;
- saber conviver consigo próprio hospedando internamente nutrientes sociais e culturais, capazes de assegurar bem-estar e qualidade de vida, com mecanismos de *feedback* internos e externos que acentuam a consciência social;
- apropriar-se e aculturar-se de um capital social e cultural que possibilita um aprontamento circunstanciado para conviver e hospedar a alteridade e a diversidade social e cultural, com mecanismos de *feedback* internos e externos que acentuam a consciência social.

Castelli (2017b, p.166), examinando o protagonismo da hospitalidade, comenta:

O bem-estar pessoal e coletivo, gerador de uma tipologia de *tecidos sociais* saudáveis, está na dependência do desenvolvimento harmonioso das quatro dimensões: biológica, social, mental e espiritual. De que maneira, a hospitalidade pode agregar valor para essas quatro dimensões? À medida que a pessoa incorpora os atributos da hospitalidade no seu “eu”, passa a agir com atitude hospitaleira.

O protagonismo interpessoal na cultura da hospitalidade

A cultura da hospitalidade demanda protagonistas interpessoais com perfis próprios de agenciadores e protagonizadores das relações humanas sadias e consentâneas com a tipicidade da convivência social.

Na psicologia social, *propinquidade* corresponde ao significado de *proximidade*, conectado ao fator *espaço social* compartilhado, que, por sua vez, traz inerente o potencial de atração interpessoal. A propinquidade, de certa forma, mede os elos, os vínculos sociais, o nó dos nós na tessitura do tecido social. Refere-se à proximidade física ou psicológica entre as pessoas. O efeito propínquo é a tendência de as pessoas formarem amizades com quem interagem com frequência.

Pode-se, inclusive, distinguir *tipos de propinquidade*, tais como:

- propinquidade ocupacional: pessoas trabalhando próximas, na mesma área e natureza de trabalho, tendem a se atrair;
- propinquidade residencial: pessoas vivendo no mesmo local tendem a se aproximar;
- propinquidade dos conhecidos: pessoas referendadas, que compartilham algum tipo de conhecimento, tendem a se atrair, o que se acentua, caso já haja um vínculo de amizade ou, ainda, quando se trata de alguém desconhecido que tenha sido referendado por um conhecido amigo.

Hoje, já se fala em *propinquidade virtual*, mediante interações on-line que propiciam relações próximas, e o nocional, pelo modo remoto.

O *espaço social*, no modo presencial e/ou no modo remoto-virtual, pode propiciar a denominada *propinquidade* com uma vertente de *atração* ou, ainda, o compartilhamento do mesmo espaço social pode gerar a necessidade de distanciamento social e, inclusive, pode propiciar a tendência à *repulsão* e ao afastamento em razão de múltiplos fatores.

O *espaço físico* também pode atuar e propiciar a denominada *propinquidade*. É o lugar, espaço físico, que propicia bem-estar e acolhimento. Lombardi (2021) acentua a importância do lugar: “Todo mundo carrega um pedaço de terra dentro de si, porque sem essa sensação ficamos desenraizados, e sem nossas raízes a força se esvai”.

O vitalismo social, no modo presencial e/ou no modo remoto-virtual, também pode propiciar a denominada *propinquidade*, com uma vertente de atração. Goleman (2006, p. 364) corrobora este sentido, quando replica a frase: *nutra suas conexões sociais*, do cientista Whitman, e acrescenta:

“A vitalidade está no mero contato humano, sobretudo no contato proporcionado por conexões amorosas. As pessoas de quem mais gostamos são como um elixir para nós, uma fonte de energia revigorante”.

A *mentalidade*, os *mindsets*, especialmente, os denominados *mindsets de crescimento* do protagonista da convivência (DWECK, 2017, p. 265-73), contrapondo os *mindsets fixos*, entra como uma variável interveniente no processo, quando, na cultura da hospitalidade, protagonizamos relações interpessoais, seja no modo presencial, seja no modo remoto-virtual.

A *multirreferencialidade* dos saberes (KOPS, 2014, p. 229), do vivido, do repertório de experiências, por parte do protagonista, atua como fator facilitador nos graus de compreensão do outro, compreensão da alteridade, especialmente, quando protagonizamos o desenvolvimento interpessoal na cultura da hospitalidade. A multirreferencialidade amplia o quadro de referências (p. 216): “A *multirreferencialidade* se reveste de um potencial amenizador da tirania das circunstâncias, na medida em que amplia o *background* e o repertório cultural”.

A dimensão psicológica, especialmente, a *empatia*, que acentua os graus de poder e capacidade de se colocar no lugar do outro, também é um fator indispensável ao protagonista do social, especialmente, quando se trata do propósito de desenvolvimento interpessoal na cultura da hospitalidade.

O que está em jogo, na cultura da hospitalidade, quando emerge o desafio de conjugar, concomitantemente, vitalismo social e protagonismo interpessoal? Diria, há um estado da arte: ter a chance de jogar o jogo da vida, na dinâmica e sociodinâmica interpessoal, de forma mais integral e com mais alegria; ter a chance de utilizar padrões que se conectam. Na busca de *padrões que se conectam*, Lang (1999, p. 361) sugere três aspectos de atenção e enfoque:

- conhecer a área ou o território no qual os jogos são jogados;
- conhecer as regras de como jogar os jogos;
- conhecer o mundo da pessoa que joga, visando cocriar possibilidades.

De certa forma, enfatiza a necessidade de: a) prestar atenção no contexto; b) eleger padrões que conectam, capazes da cocriação do significado do evento. Ou seja, recomenda padrões que conectam, tais como, definir a tipologia da relação em busca do significado na mutualidade, e definir o contexto (dimensão tempo e lugar).

Referendado em Wittgstein e Bateson, Lang (p. 359) traduz a importância da *criação do significado*, quando estamos estabelecendo e protagonizando eventos de coparticipação interpessoal, no que se preconiza como estado da arte: “Os padrões e as conexões estão intimamente interligados para conferir significado ou a experiência de que algo tem sentido. Isso é importante porque, quando algo tem significado, então sabemos ‘como prosseguir’.”

O *protagonismo interpessoal*, na cultura da hospitalidade, exige *padrões saudáveis de convivência social*. Para tanto, o protagonista da cultura da hospitalidade necessita:

- apropriar-se em saberes e fazeres sociais e culturais, condizentes com a realidade cultural do universo social a ser protagonizado;
- diagnosticar os pontos fortes e aspectos a desejar, presentes na dinâmica e sociodinâmica das relações e interfaces, manifestos no universo social a ser protagonizado;
- construir e definir, de forma participativa e consensual, matrizes de gestão de desenvolvimento interpessoal, capazes de prototipar melhoras impactando positivamente nos denominados aspectos a desejar.

A *dimensão psicológica do protagonismo interpessoal* desperta no protagonista cogitar possibilidades de conjugar *vitalismo social* com *protagonismo social*. Admite-se, inclusive, para tanto, a adoção de *planos de ação interpessoal*, à luz de *matrizes específicas de protagonismo interpessoal*, que contemplam e sejam capazes de “epifanear” especificidades, na perspectiva do desenvolvimento interpessoal nas relações humanas, nas práticas da hospitalidade. Vale citar algumas epifanias nos processos de gestão interpessoal:

- a epifania da sensibilidade;
- a epifania do desejo;
- a epifania da expectativa;
- a epifania do orgulho;
- a epifania do amor;
- a epifania da afetividade;
- a epifania da alegria;
- a epifania do sonho;
- a epifania do conteúdo sintônico;

- a epifania do conteúdo significativo;
- a epifania do resultado desejado;
- a epifania do *sensemaking*;
- a epifania da coparticipação;
- a epifania do carisma;
- a epifania do relacionamento
- a epifania da aprendizagem;
- a epifania do respeito;
- a epifania da palavra;
- a epifania da gentileza;
- a epifania da relação de ajuda;

Uma *matriz de gestão*, uma vez definida, contempla um alcance na linha de tempo-espço da ação, um plano de ação que compreende o *targeting*, ou seja, os processos pontuais, a metodologia, os procedimentos e os protocolos da ação, os mecanismos de monitoramento, de *feedback*, de recursividade e de avaliação.

Considerando a realidade social circunstanciada, Kops (2014, p. 218) enfatiza: “É no cotidiano que surgem aproximações e afastamentos, simetrias e assimetrias, simpatias e antipatias, empatias e incompreensões, comprometimentos e alienações, diálogos e monólogos, teses e antíteses, conceitos e preconceitos”.

O protagonismo interpessoal pode marcar presença na aculturação da cultura da hospitalidade, em diferentes circunstâncias.

O protagonismo coletivo na cultura da hospitalidade

A cultura da hospitalidade demanda protagonistas com perfis próprios de agenciadores e “protagonizadores”, na perspectiva de propósitos sociais e culturais:

- protagonizar a cultura da hospitalidade;
- protagonizar a cultura da hospitalidade, em espaços sociais coletivos;
- protagonizar alternativas, possibilidades e medidas consentâneas com a tipicidade da convivência social coletiva;
- protagonizar com o aporte das competências sociais e culturais pertinentes à construção social e cultural de uma realidade típica e tópica.

- valer-se de processos e ferramentas de gestão com potencial agregador, sinergizador, integrador e, com alto grau de viabilidade e, efetividade social e cultural.

O protagonismo admite uma analogia com a palavra *pontificado*. Pontificar olhares e conexões. Estabelecer pontes. Pontificar cadeia de ideias; cadeia de sentimentos e emoções; cadeia de ações pontuais, circunstanciadas e pertinentes, limpas e desprovidas das toxicidades sociais e culturais. Pontificar cadeia de conexões de parceiras, conexões de solidariedades, cadeia de fraternidades, cadeia de aculturações, cadeia de paz social. Pontificar hipóteses, conjeturas, possibilidades, oportunidades. Pontificar matrizes sociais e culturais, agregando fundamentos, valores, princípios, virtudes sociais e culturais. Pontificar a tessitura de laços sociais, elos sociais, vínculos sociais e culturais. Pontificar o bem-estar individual e coletivo. Pontificar a inclusão social e cultural. Pontificar a tessitura de tecidos sociais, em consonância com os paradigmas relevantes da sociabilidade, da civilidade, da sustentabilidade, entre outros. Pontificar o delineamento, a construção e a definição de programas, projetos e planos de ação, a partir de matrizes consensuais, pertinentes, viáveis e apropriadas à realidade social e cultural circunstanciada.

Kops (2014), dentro do propósito de protagonizar, ressalta e aposta nas possíveis alternativas de:

- construir matrizes sociais apropriadas de hospitalidade (p. 221);
- construir matriz de crenças partilhadas e articuladas publicamente (p. 217).

Na abordagem da *construção de matrizes sociais apropriadas de hospitalidade*, Kops (p. 221) levanta perguntas que considera decorrentes:

- Quem ajuda a *construir a matriz de hospitalidade* pertinente a uma realidade circunstanciada?
- Quem ajuda a *definir a matriz* de hospitalidade?
- Como viabilizar uma matriz de hospitalidade, capaz de ressignificar os saberes e fazeres na sociodinâmica cotidiana, nos diferentes espaços sociais?

Sugere (p. 221) algumas tipologias de matrizes:

- matriz genérica de hospitalidade para a realidade societária;
- matriz típica de hospitalidade para a realidade organizacional;

- matriz típica e tópica para a realidade circunstanciada;
- matriz personalizada de hospitalidade na perspectiva individual;
- matriz multirreferenciada de hospitalidade, na perspectiva plural da multirreferencialidade.

Na abordagem *matriz de crenças partilhadas e articuladas publicamente*, Kops (2014, p. 217) propõe, inclusive (p. 218), a *capacitação dos protagonistas sociais e culturais*, visando um aprimoramento pedagógico/metodológico: “Alinhamento pedagógico/metodológico (no caso, programa de capacitação dos protagonistas dos programas sociais para a hospitalidade e a definição de metodologias ao processo da hospitalidade”.

Castelli, autor que trouxe muitas contribuições para a cultura da hospitalidade, tem sido um referencial significativo no que se refere ao *protagonismo coletivo da cultura da hospitalidade*. Vale destacar três ferramentas de gestão por ele sugeridas e protagonizadas:

- a Carta da Hospitalidade (2017a, p. 149);
- o Programa Empresa Anfitriã (2017b, p. 145);
- o Programa Educando para a Hospitalidade (2017b, p. 177)

A *Carta da Hospitalidade* (2017a, p. 149) se caracteriza como uma ferramenta de gestão, própria para o protagonismo coletivo da cultura hospitalidade, privilegiando, especialmente, a cultura da hospitalidade e focando a cultura organizacional, ou seja, a cultura das organizações. Na sua metodologia de aculturação organizacional, utiliza, também, um processo de construção participativo, e uma definição participativa da Carta da Hospitalidade, na perspectiva de cultivar as virtudes da hospitalidade, capazes de qualificar as relações humanas na cultura da empresa ou instituição social, com essa ênfase de consolidação de um ciclo virtuoso nas práticas da vida social e cultural de uma organização, mediante a formação da atitude hospitaleira: “A *Carta da Hospitalidade* é uma valiosa ferramenta para a cultura da hospitalidade em uma comunidade ou organização, visando, em especial, a formação da atitude hospitaleira em todos os colaboradores”.

Ato contínuo à Carta da Hospitalidade, surgiram a sugestão e a viabilização de três programas:

- *Programa Educando para a Hospitalidade* (2017b, p. 177)
- *Programa Empresa Anfitriã*;
- *Programa da Cidade Anfitriã*.

Trata-se de ferramentas *ad hoc*, a serem construídas e definidas à luz da realidade pontual de cada empresa e/ou de cada cidade específica e, ato contínuo, a serem implementadas com foco no delineamento de um *novo cenário cultural* para a empresa e/ou cidade em estudo. Nesse cenário cultural em construção:

- Desencadeariam um processo participativo, em conjunto com as forças vivas da comunidade, com vistas à aculturação dos fundamentos da hospitalidade na cultura comunitária;
- Admitiriam metamorfoses significativas na direção de um ciclo e círculo virtuoso, capaz de avançar na formação e sedimentação de atitude hospitaleira.
- Configurariam e tipificariam a empresa e/ou cidade, com a denominação correspondente de Empresa Anfitriã e/ou Cidade Anfitriã, valendo-se de metodologia semelhante.

O protagonismo demanda *liderança* nos processos de gestão, mediante conteúdos temáticos e propósitos recheados de sentido, de significado, valendo-se, para tanto, de metodologias de planejamento consensual, de participação, de *drive*, de mobilização, de sinergia, de alinhamento vibracional e motivacional, capazes de referendar resultados cultural e socialmente relevantes.

Inferências possíveis

O *vitalismo social* necessita entrar na cultura da hospitalidade e agregar conhecimento sempre novo e remanescente. No dizer de Maffesoli (2010b, p. 9) esboça-se diante de nossos olhos um mundo reencantado: “Os acontecimentos, as mutações e as inovações fazem apelo a novas maneiras de pensar a sociedade”. Admite a hipótese (p. 72) de que “a sensibilidade coletiva é, de um certo modo, o lençol freático de toda a vida social”.

Paralelamente à sensibilidade da razão, Maffesoli protagoniza uma sensibilidade teórica capaz de “*epifanizar*” o real, ou seja, uma perspectiva de julgamento da existência, da vida, um olhar para coisas que realçam, valorizam o real, não em função de qualquer otimismo privilegiado, mas considerando o sólido vitalismo social que, mesmo através das mais duras condições de vida, busca se afirmar.

O instrumento IDCH, constante como um capítulo do presente livro, é uma ferramenta que possibilita autoavaliação a respeito de 16 dimensões que impactam a convivência social e as práticas de hospitalidade. Uma dessas dimensões diz respeito ao protagonismo social na hospitalidade.

Referências

- CASTELLI, Geraldo. *Ô de casa! Hospitalidade uma vantagem competitiva*. 2. ed. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017a.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017b.
- COVEY, Stephen R. *Liderança baseada em princípios*. Rio de Janeiro – RJ: Campus, 1994.
- DWECK, Carol. *Mindset: a nova psicologia do sucesso*. São Paulo: Objetiva, 2017.
- GOLEMAN, Daniel. *Inteligência social: o poder das relações humanas*. Rio de Janeiro: Campus, 2006.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- KOPS, Darci. Olhares e conexões sociais. In: CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017b.
- LANG, Peter. Padrões, conexões e mudança. In: SCHNITMAN, Dora; LITTLEJOHN, Stephen. *Novos padrões de mediação*. Porto Alegre – RS: Artmed, 1999.
- LOMBARDI, Bruna. Um lugar para você. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre, 6 / 7 fev. 2021.
- MAFFESOLI, Michel. *O instante eterno: o retorno do trágico nas sociedades pós-modernas*. São Paulo: Zouk, 2003.
- MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia contemporânea*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2010a.
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2010b.
- MAFFESOLI, Michel. *O tesouro escondido: carta aberta aos franco-maçons e a outros*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2019.
- MARSHALL, Francisco. Projeto, sujeito e futuro. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre, 19 e 20 dez. 2020.

Capítulo 10

Hospitalidade: rituais de interação social

Introdução

A interação social, no seu potencial de socialidade, coloca em jogo a construção da subjetividade e da intersubjetividade, bem como oportuniza, de forma única e inédita, a interface de dois polos geracionais, dois universos em explicitação, num momento nobre de comunicação e troca de prodigalidades, decorrentes de saberes e fazeres acumulados em *backgrounds* singulares e diferenciados, na perspectiva de aprender a estar juntos e conviver juntos, partilhando conteúdos plurais, por mais efêmero que possa ter sido o contato humano, capazes de qualificar a relação humana com mais valia e proficuidade, mediante modos plurais do bem-estar juntos, da dignidade, do respeito na mutualidade.

A interação humana é um momento sagrado de vivência e de convivência social, porém, facilmente banalizado e depreciado, especialmente, quando não alicerçado por fatores, tais como: o significado da relação; a consciência de si e dos outros; a espontaneidade e/ou os rituais circunstanciados e pertinentes de conjugação; as competências pessoais e interpessoais intervenientes no processo; a responsabilidade social de agregar valor ao ato e ao momento do compartilhamento do estar-juntos.

A interação social preconiza a necessidade de aprender a ser e o aprender a conviver, bem como a construção e definição de matrizes, pontuais e circunstanciadas, apropriadas para a convivência social com dignidade e magnanimidade e, por extensão, para as práticas de hospitalidade social.

No presente capítulo, coloca-se em estudo e análise:

- A questão da interação humana
- Ordenamentos plurais de interação humana
- Ortodoxia e heterodoxia nas interações sociais
- A presença de rituais nos processos de interação
- Inferências possíveis da conjugação do ato de estar-junto em interação social.

A questão da interação social

Interação social é um processo que se estabelece entre dois polos geracionais de intercomunicação que, na qualidade de sujeitos protagonizadores de ações e reações, visam intercambiar conteúdos plurais, de modo espontâneo ou programado, no modo intencional explícito e/ou velado, no modo formal e/ou informal, de modo on-line e/ou remoto, mediante metodologias singulares e/ou distintas que, em razão da qualidade e/ou da ineficácia da dinâmica e da sociodinâmica utilizada, são capazes de gerar e de produzir compreensões e/ou incompreensões, aproximações e/ou distanciamentos, distinções e/ou constrangimentos inclusões sociais e/ou exclusões sociais.

Argyle (1976, p.103) reconhece a cultura como uma variável interveniente nos processos de interação social: “As culturas diferem no que se refere aos meios verbais de comunicação, diferem também em seus sinais não verbais, e até certo ponto nos processos reais de interação social”.

Na interação social entre duas pessoas, cada uma traz um *background* de interação diádica. Argyle (p.196) detalha:

Cada pessoa vem para o encontro com um resultado de motivações que podem ser satisfeitas por acontecimentos no encontro; a motivação pode ser vista aqui em termos dos objetivos que um indivíduo está tentando alcançar, que consistem tanto no comportamento por parte do outro (isto é: admiração ou compra de algo) quanto num padrão de interação diádica (por exemplo, intimidade, excitação).

Argyle (1976, p. 236) realça a importância de processos de equilíbrio em díades, enumerando algumas coordenadas necessárias para viabilizar a interação:

- o conteúdo da interação;

- dimensões de relações – I. Relações de papéis;
- dimensões de relações – II. Intimidade;
- dimensões de relações – III. Dominação;
- duração da fala;
- sequência de comportamento;
- correspondência não verbal;
- tom emocional.

Explicita, inclusive (p.246), características sequenciais evolutivas de uma relação social íntima:

- desenvolve-se um padrão de interação suave;
- a relação de papéis entre os dois interatores é clara;
- cada um dos indivíduos passa a ver o outro e a ligação entre eles de maneira específica – a relação é sentida como tendo uma qualidade única, o outro é visto como uma pessoa especial e como parte do sistema do eu do indivíduo, em virtude de seu papel complementar e de conexão;
- à medida que as pessoas interagem durante algum tempo, revelam cada vez mais coisas uma a outra;
- o par funciona como uma equipe ou unidade social, quando frente a outras pessoas, e os outros podem tratá-lo como tal.

Legitimar é reconhecer a existência total do outro. Maturana (2012), biólogo chileno, depositou na palavra, na linguagem, na comunicação, formas e recursos plurais de interação social, admitindo que o amor funda e conecta o social:

En el conversar construimos nuestra realidad con el otro. No es una cosa abstracta. El conversar es un modo particular de vivir juntos en coordinaciones del hacer y el emocionar. Por eso el conversar es constructor de realidades. Al operar en el lenguaje cambia nuestra fisiología. Por eso nos podemos herir o acariciar con las palabras. En este espacio relacional uno puede vivir en la exigencia o en la armonía con los otros. O se vive en el bienestar estético de una convivencia armónica, o en el sufrimiento de la exigencia negadora continua.

O outro na situação face a face é mais real para mim que eu próprio. Examinando a interação social na vida cotidiana, Berger e Luckmann (1974, p. 47) detalham aspectos circunstanciados:

Na situação face a face, o outro é apreendido por mim num vívido presente partilhado por nós dois. Sei que no mesmo vívido presente sou apreendido por ele. Meu “aqui e agora” e o dele colidem continuamente um com o outro, enquanto dura a situação face a face. Como resultado, há um intercâmbio contínuo entre a minha expressividade e a dele. Vejo-o sorrir e logo a seguir reagindo ao meu ato de fechar a cara parando de sorrir, depois sorrindo de novo quando também eu sorrio, etc. Todas as minhas expressões orientam-se na direção dele e vice-versa e esta contínua reciprocidade de atos expressivos é simultaneamente acessível a nós ambos. Isto significa que, na situação face a face, a subjetividade do outro me é acessível mediante o máximo de sintomas. Certamente, posso interpretar erroneamente alguns desses sintomas. Posso pensar que o outro está sorrindo, quando de fato está sorrindo afetadamente. Contudo, nenhuma outra forma de relacionamento social pode reproduzir a plenitude de sintomas da subjetividade presentes na situação face a face. Somente aqui a subjetividade do outro é expressamente “próxima”. Todas as outras formas de relacionamento com o outro são, em graus variáveis, “remotas”.

Nos processos de interação social, facilmente apreendo o outro mediante:

- *esquemas tipificadores* (BERGER; LUCKMANN, 1974, p. 49) que podem, na condição de enquadramentos, atuar facilitando a compreensão e/ou atuar com toxicidade social, com viés de análise e de considerações sobre o outro. Tipificando assim: “também, veja bem, onde ele estudou!” Ou tipificando assim: “logo se vê de onde provem!”;
- *objetivações* (p. 53) que traduzem manifestações de produtos das atividades humanas. As objetivações podem ser expressas mediante sinais. Os sinais agrupam-se em certo número de sistemas (p.55). Assim, são sistemas de sinais gesticulatórios, de movimentos corporais padronizados, de vários conjuntos de artefatos materiais, a linguagem como sistema de sinais vocais, etc.

De qualquer forma, Berger e Luckmann (1974, p. 66) nos alertam sobre as limitações do acervo social, que nos dá certo aporte nos processos de interação social.

Assim como certas zonas da realidade são iluminadas, outras permanecem na sombra. Não posso conhecer tudo que há para conhecer a respeito desta realidade.

O conhecimento do estoque e acervo do conhecimento é, segundo Berger e Luckmann (1974, p. 68), fator importante nos processos de interação social:

Na vida cotidiana sei, ao menos grosseiramente:

- o que posso esconder de cada pessoa;
- a quem posso recorrer para pedir informações sobre aquilo que não conheço;
- geralmente, quais os tipos de conhecimento que se supõe serem próprios de determinados indivíduos.

A interação social e o processo de hospitalidade necessitam de aprendizagem social e de competências sociais.

A hospitalidade, porquanto processo de convivência e de interação social, coloca em paralelo o *sujeito social* que, mediante processos de aculturação social e cultural, necessita passar também por processos educacionais e de socialização que impactam duas dimensões fundamentais de desenvolvimento social, vale dizer:

- o devir humano;
- o devir social.

A hospitalidade traz imanente o potencial de um *devir social* mediante, por exemplo, a construção de vínculos sociais, de elos sociais. Carvalho (2014, p.180) assume a definição de *laço social* de Paugam (*Le lien social*, p. 4): “A expressão laço social é hoje empregue para designar simultaneamente o desejo de viver em conjunto, a vontade de ligar os indivíduos dispersos, a ambição de uma coesão mais profunda da sociedade em seu conjunto”.

Quanto à ideia de *hospitalidade*, Carvalho (p.180) referenda-se em Daniel Innerarity, constante em seu livro *Ética de la hospitalidade* (p.17):

A categoria de hospitalidade abrange o empenho de atuarmos interpretativamente com a rica estranheza da vida, dos outros,

da cultura em que se vive, às vezes demasiado opaca, até a roçar o incompreensível ou o hostil, mas que está na origem dessa aprendizagem do novo, do contato com o que é diferente e com a harmonização do díspar, da qual consiste nossa vida.

Posiciona-se (p.188), em síntese, dizendo:

- hospitalidade comporta várias dimensões, ou se quisermos, múltiplos círculos de expansão que são, em muitos casos, concêntricos, ainda que não necessariamente;
- a hospitalidade ganha também, correlativamente, características diferenciadas, conforme se pauta por atitudes predominantemente afetuosas, filantrópicas ou empresariais;
- a hospitalidade é tecida por laços diferentes e, simultaneamente, pelo assomo de conflitualidades e inclusive de fraturas até o ponto em que estas não inviabilizem aqueles;
- a hospitalidade pauta-se pelo primado da relação, pelo que nenhum dos seus protagonistas detém o privilégio da mesma;
- a hospitalidade não pode ser considerada como uma realidade consumada, pois, se for, dilui-se nesse instante;
- a hospitalidade, na exigência do mistério e da descoberta do encontro que marca seu núcleo antropológico, encerra a aventura como seu corte hermenêutico e impõe desta maneira a temeridade, no cerne das competências de acolhimento e solicitude.

A hospitalidade, porquanto processo em processo em cada evento social, tem, ou talvez não, na interação social, um processo com o potencial de dar o aporte e o suporte necessários, para suprir com efetividade o cerne das competências de acolhimento e de solicitude.

A interação social, na perspectiva construcionista e construtivista, é um processo em construção, no qual, os polos da relação, como agentes, atuam debaixo de coordenadas, definidas normalmente na mutualidade da convivência social ou, ainda, mediante os denominados *contratos psicológicos* (KOPS, 2014, p.76), um acordo dialógico em que os polos relacionais como agentes definem a melhor dinâmica e a melhor sociodinâmica. Maturana (1999, p.78) denomina de *conspiração ontológica*.

As coordenadas do processo de relacionamento social, no dizer de Kops (2014, p.110), compreendem ordenadas e abscissas:

- as *ordenadas* contemplam as determinações, as normas, os imperativos, os usos, os ritos, os rituais;
- as *abscissas* contemplam as possibilidades, as alternativas, os graus de liberdade.

Dito de outra forma:

- a hospitalidade demanda saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais (KOPS, 2014);
- os espaços sociais podem ser: simples e complexos; singulares e plurais; formais e informais; típicos e atípicos; estruturados e desestruturados;
- os espaços sociais podem ser: de domínio doméstico; de domínio público; de domínio comercial; de domínio virtual;
- os espaços sociais apresentam, na sua dinâmica e sociodinâmica, diferentes culturas sociais;
- as culturas sociais estabelecem coordenadas e abscissas de convivência social;
- as culturas sociais, na prevalência das coordenadas, estabelecem padrões, normas, etiquetas, protocolos, ritos e rituais de convivência social;
- as culturas sociais, na prevalência de abscissas, admitem graus de liberdade, o *cogito* de possibilidades, o *cogito* de alternativas sociais e culturais;
- as culturas sociais demandam competências sociais e culturais, bem como comportamentos e posturas civilizatórias;
- as culturas sociais demandam processos de socialização, de ressocialização, de aprendizagem social permanente;
- as culturas sociais demandam a adoção de matrizes sociais e culturais de convivência social;
- as diferentes culturas sociais demandam a *formação da atitude hospitaleira*.

A cultura e o contexto social são variáveis determinantes na interação social. Segundo Gerth e Mills (1973, p. 25): “Os comportamentos permitidos e esperados, as autoimagens que eles projetam e suas consequências sobre as pessoas estão profundamente ligados ao contexto social”.

Todavia, dentro das coordenadas do processo social, como foi dito acima, temos as *ordenadas*, como, também, as *abscissas* que compreendem hipóteses de flexibilidades, como é próprio do domínio social, no dizer de Maffesoli (2010, p. 206): “Entretanto, e várias vezes já foi dito, se há um domínio em que a flexibilidade é necessária, é justamente o do social, cuja característica essencial é a labilidade”.

Acrescentaria, sobre a questão da labilidade como característica essencial do domínio social:

- labilidade hermenêutica com variações de interpretação imbricada na dinâmica do evento social;
- labilidade emocional com variações emocionais que alternam da alegria para a tristeza e/ou vice-versa, quando na dinâmica do social.

Ordenamentos plurais de interação social

Ordenamentos são matrizes plurais, de diferentes naturezas, que impactam e atuam como ordenadas sociais, por vezes, como imperativos categóricos, ou seja, determinações e/ou normas que, de certa forma, restringem os graus de liberdade, quando nas práticas de interação social, estabelecendo diretrizes, alinhamentos, restrições, procedimentos específicos, protocolos que balizam e referendam o comportamento social dos indivíduos. Os ordenamentos podem ser de diferentes naturezas, vale salientar, de:

- natureza jurídica;
- natureza ética;
- natureza política;
- natureza cultural;
- natureza social.

Ordenamento de natureza jurídica, vale salientar, a *compliance*. Termo original do inglês, *to comply*, que significa estar em conformidade com as leis e regulamentos, estar agindo de acordo com uma regra específica, decorrente de um ordenamento jurídico preconizado para uma circunstância que impacta a interação e a convivência social. Buscar referendar as relações e as ações sob a égide da legitimidade jurídica, passa a ser um ditame social e um constructo social balizador que transpira no social, impactando as interações sociais. Evitar, de qualquer forma, as toxicologias de natureza jurídica que passam por uma vasta nomenclatura que vai desde

a falsidade até a corrupção jurídica, socialmente irreconhecíveis. O norte do sistema jurídico e a aplicação da justiça encontram-se fundamentados na equidade, em que admite-se uma contribuição teórica de John Rawls. Nas Constituições atuais, escreve Pasqualotto (2020), está presente o princípio fundamental da dignidade humana, como fundante de toda a ordem jurídica. Acrescenta:

No plano internacional, tratados de direitos humanos dão dimensão universal a postulados civilizatórios inderrogáveis. Em que pese todos os avanços, a intolerância, o autoritarismo, a violência, moral ou física, ainda se fazem presentes, desconhecendo fronteiras, tradições ou grau de progresso material dos países. Discriminação racial, misoginia, homofobia, culto à personalidade, sectarismo, arrogância política, violência policial – são tantas as formas de manifestações de comportamentos espantosos, que parece inacreditável que sejam reais e até constitutivos de estratégias de conquista e de tentativa de perpetuação do poder ou de sua manutenção.

Ordenamento de natureza ética, vale dizer, mediante inoculações de princípios éticos, todo indivíduo se defronta com diferentes versões de interpretações em distintas culturas e épocas, porém, atuando como balizadores do comportamento humano e da necessária inserção social com o prescrito e/ou preconizado social e culturalmente. Evitar qualquer modalidade ou versão de toxicologias éticas passa a ser um imperativo de convivência social, que impacta com a interação social. Gardner (2017, p.119) discorre sobre esse ordenamento ético: “Todas as sociedades conhecidas assumem como virtudes a sinceridade, a integridade, a lealdade, a justiça; nenhuma endossa explicitamente a falsidade, a desonestidade, a deslealdade e a desigualdade grave”.

Ordenamento de natureza política, pois o viver e o conviver transcendem o individual, colocando em pauta a socialidade e a cidadania como uma questão de alinhamento digno da convivência social. Farias (2018, p.15), replica Derrida, que afirma que a hospitalidade é o grande tema ético e político de nossa ética:

A hospitalidade é o grande tema ético-político, talvez de todas as épocas, porque é capaz de aproximar a ética da política, na mesma medida em que demarca a diferença e revela o abismo que separa esses dois conceitos. *Falar da hospitalidade é falar da tensão congênita entre ética e política.*

Faz-se necessário o ordenamento de natureza política, para minimizar as tensões congênicas presentes na dinâmica e sociodinâmica do viver e do conviver socialmente.

Ordenamento de natureza cultural preconiza o processo permanente de aculturação de saberes e fazeres culturais, na medida de um aprontamento mínimo, decorrente de socialização primária e de plurais socializações secundárias, como *conditio sine qua non* para toda e qualquer inclusão cultural e da necessidade de afastamento de qualquer hipótese de exclusão cultural. Evitar toxicologias culturais que passam por nomenclaturas, tais como: banalização cultural, desdenha cultural, deboche cultural, discriminação cultural.

O *ordenamento de natureza social* pressupõe índices razoáveis de desenvolvimento humano e social – IDHS –, ao traduzir graus razoáveis de três importantes indicadores de convivência e de interação social – sociabilidade, conviviabilidade e civilidade. Evitar práticas carregadas de toxicologias sociais que levam o próprio indivíduo à exclusão social e evitar práticas de alteridade que concorrem para a exclusão social dos outros. Trata-se de ditames sociais fortes que afetam diretamente a convivência social e a interação social.

Ortodoxia e heterodoxia nas interações sociais

Por vezes, as ortodoxias e as heterodoxias marcam presença nas concepções e práticas de interação social. As ortodoxias se caracterizam por valores e concepções sociais e culturais convencionais. Por vezes, tipificam pessoas rígidas. As heterodoxias se caracterizam por valores e concepções sociais e culturais diferentes e/ou flexíveis, com alguns graus de tolerância social. Por vezes, tipificam pessoas flexíveis.

Na dinâmica e sociodinâmica das interações sociais, pode haver choque de concepções e/ou de valores sociais e culturais. Uma espécie de ideias e dinâmicas paradoxais entre *mindsets fixos* e *mindsets de crescimento* (DWECK, 2017, p. 274). Dito de outra forma: Choque de concepções entre *pessoas rígidas* e *pessoas flexíveis* (KOPS, 2014, p.16).

O apego demasiado a ritualizações, a etiquetas sociais e culturais, a protocolos tipificados pode gerar, nas interações sociais, dinâmicas e/ou sociodinâmicas paradoxais, desencadeadoras de conflitos sociais e, até mesmo, de afastamentos sociais ou, ainda, intolerâncias culturais e exclusão social entre pessoas ou grupos. Fromm (1974, p. 160) exemplifica um impasse de interação social, através do denominado *caso de Estelle*:

“Estelle criou um caso”, disse um residente de um quarteirão de apartamentos, sumamente ativo.

“Morria de desejo de entrar para a turma, quando aqui chegou. É uma moça muito simpática e sempre procura ajudar os demais, porém, as coisas se complicaram para ela.

Um dia decidiu conquistar a amizade de todos oferecendo uma festinha à tarde para as moças. Pobre coitada, tudo lhe saiu errado.

As moças compareceram em seus maiôs e slacks, e lá estava ela com descansos para louça e prataria espalhados por todos os lados.

Desde então se fez uma campanha quase sistemática para mantê-la afastada.

Realmente, é uma pena. Ela se senta em sua espreguiçadeira de praia em frente de sua casa, com um desejo louco de que alguém vá tomar café com ela, e sempre acontece estarem em frente, do outro lado da rua, quatro ou cinco moças conversando. Cada vez que se riem de alguma história, crê estarem rindo dela.

Esteve aqui ontem e passou a tarde chorando. Disse-me que ela e seu marido estão pensando em mudar-se para outra parte, para ver se têm mais sorte.”

Outras culturas castigavam os dissidentes do credo político ou religioso prescrito com o cárcere ou o pelourinho. Aqui o castigo é só o ostracismo, que lança uma pobre mulher no desespero e lhe cria um forte sentimento de culpa. Por que crime? Por um único engano, por um único pecado ante o deus da conformidade.

As ortodoxias e as heterodoxias, quando entram em cena nas práticas de interação social podem ser:

- significativas, quando, admitem o pluralismo social e cultural, desencadeando movimentos de inclusão social;
- carregadas de toxicidade social, quando exigem máxima conformidade e mínima pluralidade e flexibilidade, concorrendo para movimentos de exclusão social.

A presença de rituais nos processos de interação

Os rituais podem marcar presença no início do processo de interação social, durante o processo, no término do processo e, inclusive, como acompanhamento pós-processo, o denominado *follow up*. Por exemplo:

o *rapport*, como ferramenta e metodologia, pode ser um ótimo ritual de início de um processo de interação social. Como afirma Küller (1996, p.19) no livro *Ritos de passagem*: “O ponto de partida é fundamental a todo o caminhar. Ele circunscreve e delimita a direção do olhar. Clareia um horizonte. Abre o sentido da busca”.

Na interação social, na mutualidade especial da interação imediata, uma linha de tentativa de ação será, preliminarmente, tentada por uma das partes, observa Goffman (2010, p. 26):

Isto é, quando duas pessoas estão juntas, pelo menos parte de seu mundo será composta do pelo fato (e haverá consideração sobre o fato) de que uma linha adaptativa de ação tentada por um deles será facilitada perspicazmente pelo outro, ou receberá oposição também perspicaz, ou ambos, e que tal linha de ação precisará sempre prosseguir neste mundo inteligentemente prestativo oupositor. Compreensivamente, os indivíduos assumem a atitude da presença de outros, independentemente do objetivo, em função do qual aplicam a informação que assim adquirem.

Mediante uma análise dos elementos rituais na interação social, Goffman (2011) identifica, na dinâmica social, a presença de:

- padrões de interação;
- a busca e reivindicação de um valor social positivo mediante o padrão social utilizado.

Assim, observa (p.13), num primeiro momento, a adoção de uma *linha* comportamental:

Todas as pessoas vivem num mundo de encontros sociais que as envolvem, ou em contato face a face, ou em contato mediado com outros participantes. Em cada um desses contatos, a pessoa tende a desempenhar o que às vezes é chamado de *linha* – quer dizer, um padrão de atos verbais e não verbais com o qual ela expressa sua opinião sobre uma situação, e através disto sua avaliação sobre os participantes, especialmente sobre ela própria. Não importa que a pessoa pretenda assumir uma linha ou não, ela sempre o fará na prática. Os outros participantes pressuporão que ela assumiu uma posição mais ou menos voluntariamente, de forma que se ela quiser ser capaz de lidar com a resposta deles a ela, ela precisará levar em consideração a impressão que eles possivelmente formaram sobre ela.

Na busca de um valor social positivo, Goffman (p.13) utiliza o termo *fachada*:

O termo *fachada* pode ser definido como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reivindica para si mesma, através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu, durante um contato particular. A fachada é uma imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados – mesmo que essa imagem possa ser compartilhada, como ocorre quando uma pessoa faz uma boa demonstração de sua profissão ou religião, ao fazer uma boa demonstração de si mesma.

Estrategicamente, admite (GOFFMAN, 2011, p. 37), o indivíduo pode valer-se de *papéis rituais do eu* envolvendo um mandado duplo:

- o eu como uma imagem montada, a partir das implicações expressivas do fluxo total de eventos numa ocasião;
- o eu como um tipo de jogador num jogo ritual que lida honrada e desonradamente, diplomaticamente ou não, com as contingências dos juízos da situação.

A ritualização da interação social – ordem ritual – se dá mediante *linhas de acomodação* – expressão usada por Goffman (2011, p. 47) – que possibilitam o *equilíbrio* ritual, uma espécie de construto, criado a partir de regras morais carimbadas externamente:

A ordem ritual parece ser organizada basicamente sobre linhas de acomodação.

A ritualização da interação social avança para *regras de conduta* (p. 53) com nuances de pressão moral.

As regras de conduta invadem o indivíduo de duas formas gerais:

- diretamente, como *obrigações*, estabelecendo como ele é moralmente coagido a se conduzir;
- indiretamente, como *expectativas*, estabelecendo como os outros são moralmente forçados a agir em relação a ele.

As regras de conduta se distinguem em duas classes (p. 56):

- regras simétricas – é aquela que leva o indivíduo a ter obrigações ou expectativas em relação a outros que estes outros têm em relação a ele;

- regras assimétricas – é aquela que leva os outros a tratar e serem tratados por um indivíduo de modo diferente daquele com que ele trata e é tratado por eles.

Em sua obra (2011, p. 97) conceitua o *encontro social*: “Um encontro social é uma ocasião de interação face a face, começando quando os indivíduos reconhecem que se moveram para a presença imediata uns com os outros e terminaram com uma retirada aceitável da participação mútua”.

Reconhecendo que os *encontros* sociais variam consideravelmente em seus propósitos, função social, tipo e número de participantes, etc., destaca a *deferência* (p. 59) como um componente de atividade utilizada nas interações sociais:

Com *deferência* eu me refiro ao componente de atividade que funciona como um meio simbólico através do qual se comunica regularmente apreciação para um receptor *deste* receptor, ou de algo do qual este receptor é considerado um símbolo, extensão ou agente.

Na concepção de que *as regras de conduta que ligam o ator e o receptor são os laços da sociedade*, as há distinções (p.72) de dois tipos de rituais inerentes à *deferência*:

- *rituais de evitação*: especificam o que não deve ser feito;
- *rituais de apresentação*: especificam o que deve ser feito.

No ritual de apresentação destaca o termo *porte* (p.78) como uma deferência: “Como *porte*, quero me referir ao elemento do comportamento cerimonial do indivíduo tipicamente comunicado através da postura, vestuário e aspecto, que serve para expressar àqueles na presença imediata dele que ele é uma pessoa de certas qualidades desejáveis ou indesejáveis”.

Detalha (p.78), dizendo que o indivíduo de *porte bom ou apropriado* demonstra atributos como:

- discrição e sinceridade;
- modéstia em afirmações sobre o eu;
- espírito esportivo;
- controle da fala e dos movimentos físicos;
- autocontrole sobre suas emoções, seus apetites e desejos;
- aprumo sob pressão; e assim por diante.

Por sua vez, o *constrangimento* (p. 95) se caracteriza como um risco tóxico de abordagem nas interações sociais:

Um indivíduo pode reconhecer o constrangimento extremo nos outros e até em si mesmo, através de sinais objetivos de perturbação emocional: enrubescimento, balbucios, gaguejar, uma voz estranhamente aguda ou grave, a fala trêmula ou entrecortada, suor, palidez, piscadelas, tremor nas mãos, movimentos hesitantes ou vacilantes, distração e disparates.

Na análise dos *constrangimentos*, levanta (p. 97) questionamentos:

- O incidente constrangedor é causado *por* quem?
- Ele é constrangedor *para* quem?
- Esse constrangimento é sentido *sobre* quem?

No decurso do processo de interação social, pode entrar no circuito (p. 85):

- dissonância cognitiva: por razões de linguagem, de vocabulário e/ou de interpretação;
- dissonância paradoxal e comportamental, que exemplifique o caso das profanações cerimoniais:
 - a) receber deferência que o identifica erroneamente;
 - b) receber tratamento impessoal ou sem cerimônia, quando deveria ser mais pontuado com deferências específicas.

Concomitantemente, aborda a questão da *alienação na interação* e discorre (p.114) sobre algumas das formas padrão de *envolvimento errôneo alienante*, tais como:

- preocupação externa desviando a atenção no foco de atenção prescrito;
- consciência de si mesmo ao custo do seu envolvimento no foco de atenção prescrito;
- consciência da interação, porém, num grau inapropriado;
- consciência dos outros, ou seja, o outro participante como foco de atenção em detrimento do envolvimento prescrito no tópico da conversação;
- fingimento de envolvimento.

A cultura social pode valer-se, inclusive, da estrutura de conformidade mediante macro e microrrituais com variações do esquema de rito de passagem (*apud* VAN GENNEP (1960), referendado por MCLAREN (1991, p. 127). Nas suas tipologias, salienta:

- rituais de revitalização;
- rituais de intensificação;
- rituais de resistência.

Os *rituais de revitalização*, como evento processual, funcionam para injetar uma renovação de compromisso com as motivações (o moral) e os valores dos participantes do ritual (*apud* WALLACE (1966) citado por MCLAREN).

Os *rituais de intensificação*, como evento processual variante, servem para fortalecer emocionalmente os participantes, reforçando, necessariamente, os valores e os propósitos dos participantes do ritual.

Os *rituais de resistência*, como evento processual, nas variantes ativa e passiva, funcionam como tentativas intencionais de subverter ou de sabotar (forma ativa) ou como tentativa morna de arrefecimento a um ritual específico na convivência social (forma passiva).

McLaren (1991, p.130) levanta alguns questionamentos, de natureza política, a respeito de ritos e rituais culturais, tais como:

- A que interesses os rituais servem em última análise?
- Quem se beneficia mais das estruturas rituais vigentes?
- Quem é marginalizado em função disso?
- Que virtudes ou vícios estão incorporados na morfologia dos ritos?

Inferências possíveis em construção

Todo encontro social é um evento social. Todo evento social traz inerente as interações sociais e traz imanente a missão empática de colocar-se no lugar do outro para melhor compreendê-lo e potencializar a interação.

A situação face a face, própria da interação social, se diferencia, pois ocorre em grau presencial e próximo, inclusive, podendo reproduzir a *plenitude de sintomas da subjetividade presente*, contribuição reportada de Berger e Luckmann (1974, p. 47): “Todas as outras formas de relacionamento com o outro são, em graus variáveis, ‘remotas’.”

A interação social e o processo de hospitalidade necessitam de aprendizagem social (acervo social e conhecimento social) e de competências sociais (apropriação de saberes e fazeres sociais e culturais), que marquem presença e qualifiquem a relação humana, concorrendo no constructo denominado de *intersubjetividade*, sem anular a *subjetividade de cada um*, antes pelo contrário, agregando valores e pontificando *experiências de pico*, no modo de conjugar as vivências e as convivências sociais.

Na perspectiva construcionista e construtivista, a interação social:

- é um processo em construção;
- é um processo com potencial gerador de laços sociais, de vínculos sociais, de coesão social;
- os polos da relação, como agentes, atuam mediante coordenadas (ordenadas e abscissas);
- a mutualidade da convivência social pode ser mediada por denominados *contratos psicológicos* (KOPS, 2014, p.76);
- caracteriza-se por uma *conspiração ontológica* (MATURANA, 1999, p.78) mediante acordo dialógico.

Milton Nascimento (1985), músico e cantor brasileiro, interpreta a canção denominada “Encontros e despedidas”:

Mande notícias do lado de lá/ diz quem fica/ me dê um abraço venha me apertar/ tô chegando.../ Coisa que gosto é poder partir sem ter planos/ melhor ainda é poder voltar quando quero... /Todos os dias é um vai-e-vem/ a vida se repete na estação/ tem gente que chega pra ficar/ tem gente que vai pra nunca mais.../ Tem gente que vem e quer voltar/ tem gente que vai, quer ficar/ tem gente que veio só olhar/ tem gente a sorrir e a chorar e assim chegar e partir.../ São só dois lados da mesma viagem/ o trem que chega é o mesmo trem da partida... /A hora do encontro é também despedida/ a plataforma dessa estação é a vida desse meu lugar.

Preconiza-se um mix de intencionalidades, sentimentos, emoções, motivações, presentes nos processos de interação social e cultural.

Referências

ARGYLE, Michael. *A interação social: relações interpessoais e comportamento social*. Rio de Janeiro – RJ: Zahar Editores, 1976.

- BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. *A construção social da realidade*. 2. ed. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 1974.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela – RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017.
- CARVALHO, Adalberto Dias de. Hospitalidade: do conceito à prática antropológica. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- DWECK, Carol S. *Mindset: a nova psicologia do sucesso*. São Paulo – SP: Objetiva, 2017.
- FARIAS, André Brayner de. *Poéticas da hospitalidade: ensaios para uma filosofia do acolhimento*. Porto Alegre – RS: Zouk, 2018.
- FROMM, Erich. *Psicanálise da sociedade contemporânea*. 7. ed. Rio de Janeiro – RJ: Zahar Editores, 1974.
- GARDNER, Howard. *Cinco mentes para o futuro*. Porto Alegre – RS: Artmed, 2007.
- GERTH, Hans; MILLS, Wright. *Caráter e estrutura social*. Rio de Janeiro – RJ: Civilização Brasileira, 1973.
- GOFFMAN, Erving. *Comportamentos em lugares públicos*. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010.
- GOFFMAN, Erving. *Ritual de Interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 2011.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais nos diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- KÜLLER, José Antonio. *Ritos de passagem: gerenciando pessoas para a qualidade*. São Paulo – SP: Editora SENAC São Paulo, 1996.
- MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia compreensiva*. Porto Alegre – RS: Editora Sulina, 2010.
- MATURANA, Humberto. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Belo Horizonte – MG: Ed. da UFMG, 1999.
- MATURANA, Humberto. *Entrevista com Maturana*. Universidad del Atlántico. Em 17/9/2012. Disponível em: www.uniatlantico.edu.co. Acesso em: 12 maio 2021.
- McLAREN, Peter. *Rituais na escola: em direção a uma economia política de símbolos e gestos na educação*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1991.
- NASCIMENTO, Milton. *Encontros e despedidas*. Rio de Janeiro: Estúdios Polygram, 1985.
- PASQUALOTTO, Adalberto. O homem médio e os povos cultos. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 11 nov. 2020.
- SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

Capítulo 11

Hospitalidade: resvalo de fronteiras dentro de nós

Introdução

O presente capítulo traduz o propósito de focar a dinâmica e a psicodinâmica da relação consigo, na perspectiva da hospitalidade e da convivência com o próprio eu – psiquismo subjetivo. Na abordagem, enfatiza-se a hipótese da presença de fronteiras e barreiras internas, que permeiam a toxicidade social no decurso do processo, capazes de impactar negativamente o potencial de relacionamento do indivíduo e a convivência consigo próprio na decorrência, o que impacta, negativamente, o indivíduo no seu potencial de relacionamento e convivência com os outros. Caracterizam-se as fronteiras internas como entraves ao relacionamento sadio do eu consigo próprio e, ainda, configura-se o resvalo de fronteiras dentro de nós, como uma alternativa de medida disruptiva das fronteiras internas, que atuam na pluralidade das psicodinâmicas com nuances de toxicidade social para o próprio indivíduo.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A questão do resvalo de fronteiras internas do eu
- Plenitude e estado de arte de ser e de conviver socialmente
- Resvalo de fronteiras internas do eu
- Tipologias de fronteiras sociais internas
- Tipologias de fronteiras sociais internas e relações consigo mesmo

- Fronteiras físicas/biológicas, na hospitalidade da relação consigo mesmo
- Fronteiras paradigmáticas, na hospitalidade da relação consigo mesmo
- Fronteiras na convivência social
- Fronteiras, nas práticas da hospitalidade consigo mesmo
- Inferências preliminares possíveis

A questão do resvalo de fronteiras internas do eu, no processo de convivência social e nas práticas do processo da hospitalidade

O universo social está dentro e fora de cada um. Por vezes, transitamos e resvalamos entre o universo visível e o universo invisível. Por vezes, as fronteiras são tênues.

O fantástico, a nossos olhos, não é o imaginário. Pauwels e Bergier (1968, p. 20) sustentam que é muito tênue a fronteira entre o maravilhoso e o positivo, ou, se preferem, entre o universo visível e o universo invisível.

A expressão *resvalo de fronteiras* é emprestada de Pauwels e Berger (1968, p. 20) e do antropólogo americano Loren Eiseley (1957, apud PAUWELS e BERGER, 1968, p. 20) que, a seguir, retrata e caracteriza o denominado *resvalo de fronteiras*: “Descobrir outro mundo, diz ele, não é apenas um fato imaginário. Pode acontecer aos homens. Aos animais também. Por vezes, as fronteiras resvalam ou interpenetram-se: basta estar presente nesse momento”.

Valendo-se de uma metáfora, ou melhor, de uma história, Eiseley enfatiza o denominado *resvalo de fronteira*:

Vi o fato acontecer a um corvo. Esse corvo é meu vizinho: nunca lhe fiz mal algum, mas ele tem o cuidado de se conservar no cimo das árvores, de voar alto e de evitar a humanidade. O seu mundo principia onde a minha vista acaba. Ora, uma manhã, os nossos campos estavam mergulhados num nevoeiro extraordinariamente espesso, e eu me dirigi às apalpadelas para a estação. Bruscamente, à altura dos meus olhos, surgiram duas asas negras, imensas, precedidas por um bico gigantesco, e tudo isso passou como um raio, soltando um grito de terror tal que eu faço votos para nunca mais ouça coisa semelhante. Esse grito perseguiu-me durante toda a tarde. Cheguei a consultar o espelho, perguntando a mim próprio o que teria eu de tão revoltante...

Acabei por perceber. A fronteira entre os nossos dois mundos resvalara, devido ao nevoeiro. Aquele corvo, que supunha voar à altitude habitual, vira de súbito um espetáculo espantoso, contrário, para ele, às leis da natureza. Vira um homem caminhar no espaço, bem no centro do mundo dos corvos. Deparara com a manifestação de estranheza mais completa que um corvo pode conceber; um homem voador...

Agora, quando me vê, lá do alto, solta pequenos gritos, e reconheço nesses gritos a incerteza de um espírito cujo universo foi abalado. Já não é, nunca mais será como os outros corvos... (EISELEY, 1957, *apud* PAUWELS e BERGER, 1968, p. 20)

O caso do corvo é emblemático. Permite analogias e inferências. Como afirma Houellebecq (2015), patina-se no nevoeiro, mas com algumas referências.

Algumas referências vividas e vivenciadas, quando *negativas*, irão se enrijecer dentro do eu, formatando uma bagagem cultural, um repertório sociocultural, passando a funcionar como fronteiras internas com impacto externo na leitura da realidade social, desencadeando a síndrome do *patinar no nevoeiro*.

A hipercomplexidade da *vida da vida* – expressão criada por Morin (2001, p. 445) –, por vezes, nos deixa míopes e/ou cegos, na leitura da realidade social: “Cada existente vive no nevoeiro, de onde emergem para ele unicamente alguns sinais, e ele próprio, infatigavelmente, emite seus sinais de bruma”.

Nossa razão que parecia o meio mais seguro de conhecimento, descobre em si uma sombra cega. Então, Morin (1999, p.16) pergunta questionando: “Não devemos compreender que a nossa Era das Luzes está na Noite e no Nevoeiro?”

Daí, por vezes e, muitas vezes, é necessário o denominado *resvalo de fronteiras*, na convivência social e nas práticas e vivências da hospitalidade, tanto na relação consigo mesmo, como, também, na relação com os outros e, ainda, nos processos de interculturação.

A *alteração*, por exemplo, é citada por Ortega y Gasset (1960, p.55) como um estado de vivência interna com poder de obnubilar, quando na leitura da realidade social:

“[...] na alteração o homem perde seu atributo mais essencial: a possibilidade de meditar, de recolher-se dentro de si mesmo, para

se pôr de acordo consigo mesmo e precisar, para si mesmo, aquilo que crê; aquilo que estima de verdade e o que deveras detesta. A alteração o obnubila, o cega, o obriga a atuar mecanicamente em um fantástico sonambulismo”.

Kops (2014, p. 206) já se reportava sobre o denominado *resvalo de fronteiras*: “O processo de hospitalidade demanda ‘resvalo de fronteiras’ culturais. A interculturação é o grande desafio no dizer de Boff (2005, p. 189): ‘A interculturação constitui o grande desafio para toda a humanidade que marcha para uma unidade cada vez maior’”.

As fronteiras, quando na convivência humana e convivência social, podem configurar duas conotações, ou seja:

- *fronteiras necessárias – fronteiras externas*, que prevalecem em razão do respeito e do necessário resguardo da privacidade de outrem e, ainda, decorrentes da necessidade de não invadir o espaço social do outro, sem a devida licença, pertinência, permissão e deliberação;
- *fronteiras bloqueadoras do social – fronteiras internas do indivíduo*, que prevalecem nos processos de convivência social como barreiras, com naturezas e dimensões diversas, e que atuam dificultando e prejudicando as relações humanas e, em decorrência, impactando, negativamente, a construção de um tecido social sadio com acento nos princípios e parâmetros da sociabilidade e da civilidade social;
- *fronteiras com toxicidade social – fronteiras internas do indivíduo*, que, no decurso dos processos de convivência e da hospitalidade social, impactam negativamente a sanidade necessária na condução operacional dos referidos processos sociais.

Surgem, naturalmente, alguns questionamentos, tais como:

- Qual a tipicidade dessas fronteiras bloqueadoras do social?
- Qual a tipicidade das fronteiras internas capazes de se caracterizarem como bloqueadoras do social?
- Qual a tipicidade das fronteiras internas carregadas de toxicidade social?
- Em que consiste o denominado *resvalo de fronteiras internas do indivíduo*, na perspectiva de qualificar o processo da hospitalidade social, mediante alternativas disruptivas das barreiras atuantes e presentes na dinâmica do indivíduo, enquanto ser social?

- Como transformar muros em possibilidades de mudanças pessoais internas (relação consigo mesmo), capazes de impactar positivamente o estado de prontidão para as relações com os outros?

Os processos de convivência social e de vivências e práticas da hospitalidade são processos imbricados que, nas suas matrizes de gestão social, têm muitos aspectos em comum, tais como:

- a mutualidade em interação social;
- princípios/fundamentos/atributos sociais similares;
- metodologias de abordagem similares;
- exigências de competências e expertise social similares;
- expectativas de resultados integradores e agregadores de qualidade;
- expectativas de coesão social;
- expectativas de resultados socialmente significativos e relevantes.

Cada indivíduo traz, dentro de si:

- um patrimônio cultural acumulado;
- um repertório cultural de saberes apropriados e acumulados;
- um portfólio de experiências e vivências acumuladas;
- um *drive* condutor de predisposições (atitudes) e de hábitos aculturados.

Vale lembrar que, no conjunto da obra, esses fatores declinados, mormente, funcionam, no automático, permeando um *modus vivendi* que se traduz nos fazeres culturais acumulados.

Todavia, há um porém: nesse conjunto da obra socialmente vivenciada, é possível identificar as denominadas *toxicidades sociais*, que permeiam no jeito de ser e de agir do indivíduo que, por sua vez, funcionam como *fronteiras internas do próprio eu*.

A reflexão com seu potencial de apurar os graus de *consciência social*, pode, também, identificar as *fronteiras sociais internas* aculturadas no interior de cada indivíduo e, ainda, decodificá-las:

- a natureza da toxicidade social e a tipicidade das fronteiras sociais internas;

- a intensidade da toxicidade social e a incidência de fronteiras sociais internas, que criam obstáculos ao potencial do indivíduo enquanto ser social.

Existem fronteiras sociais internas de toda espécie e, em todas as dimensões (físico-biológicas, mentais, emocionais, sentimentais, espirituais).

Faz-se necessário:

- identificar as fronteiras sociais internas;
- detectar o grau de toxicidade social, a incidência e o impacto da fronteira social interna, na especificidade da dinâmica, da psicodinâmica e da sociodinâmica, quando manifesta na convivência social;
- perceber ações disruptivas das referidas fronteiras sociais internas, mediante estratégias, aqui denominadas de *resvalo de fronteiras*;
- destacar ações disruptivas de fronteiras sociais, especialmente as que se instalaram em um universo limitado e delimitado, como o universo da ignorância e da mediocridade.

Plenitude e estado da arte de ser e de conviver socialmente

A *plenitude social de ser e de conviver socialmente*, admite-se, pode ter ou conter uma vertente utópica, todavia, pode, também, servir e funcionar como um referencial alavancador no estabelecimento de autopropostas de desenvolvimento, incluindo, inclusive, propostas saneadoras e disruptivas de fronteiras internas tóxicas. As autopropostas podem incluir diferentes metodologias, tais como:

- Planos de Desenvolvimento Pessoal (PDP);
- matrizes genéricas de convivência social;
- matrizes específicas e circunstanciadas de convivência social;
- matrizes genéricas das práticas da hospitalidade social;
- matrizes específicas e circunstanciadas das práticas da hospitalidade social;
- estratégias e medidas disruptivas de fronteiras sociais internas carregadas de toxicidade social.

O *estado da arte de uma relação humana* não nasce de uma geração espontânea. É necessário, para tanto, qualificar os processos de convivência

social na perspectiva de um fluir eficiente, eficaz, efetivo, relevante, significativo, em que os protagonistas do processo atuem na plenitude dos seus potenciais, colocando em pauta a necessária sociabilidade, “conviviabilidade”, civilidade e humanismo e, concomitantemente, desobstruindo restrições internas com riscos de alguma toxicidade social e, ainda, com a necessária disruptura de alguma barreira externa, que possa intervir deteriorando o processo social e seu resultado.

O *estado da arte da relação consigo mesmo* exige alto grau de consciência social de si para consigo mesmo, com a necessária decodificação dos pontos fortes e aspectos a melhorar, na perspectiva de um bem-estar consigo mesmo e, ainda, com robusto sentido e significado de ser e estar presente e atuante, em situações plurais e singulares que a vida, na sua dinâmica e sociodinâmica, proporcionam mediante os processos de convivência social e processos de hospitalidade social.

A relação consigo mesmo exige um alinhamento estrutural, que integre as diferentes dimensões do eu: a dimensão física, a dimensão mental, a dimensão cognitiva, a dimensão emocional, a dimensão sentimental, a dimensão espiritual. Para tanto, é necessária a consolidação de uma *matriz de gestão do eu social interno*: eu na convivência com nosso eu interior.

Uma *matriz de gestão do eu social interno* capaz de possibilitar o estar de bem com a vida e proporcionar:

- autoestima elevada;
- bem-estar individual;
- paz de espírito com a própria consciência;
- equilíbrio e serenidade no jeito de ser;
- controle das eventuais ou constantes toxicidades sociais internas;
- viabilização do potencial humano;
- leitura efetiva da realidade social;
- condições pessoais para a gestão do eu social externo, em relação à alteridade social.

O *conhece-te a ti mesmo* segue sendo a norma e o imperativo socrático que prevalece na linha do tempo e que segue demandando um alinhamento de *consciência social* dos indivíduos. A consciência social, decorrente desse necessário autoconhecimento, possibilitará decodificar o estágio atual do indivíduo enquanto *ser e estar* único e, porquanto, ser em relação social, na dinâmica da vida.

O *conhece-te a ti* mesmo possibilitará haver *consciência social* mediante *reflexões* próprias de um *eu adulto e maduro*:

- Valores pessoais e valores culturais aculturados;
- Desejos que traduzem os querereres na vida e a vontade política;
- Conhecimento e *mindsets* fixos e/ou em crescimento;
- Limites e limitações reconhecidas;
- Fronteiras internas carregadas de toxicidade social;
- Atitudes em formação;
- Hábitos comportamentais e sociais;
- Idiosincrasias temperamentais.

Emerge o questionamentos:

- Existe o *risco processual* de a presença de *fronteiras internas do eu*, com graus de toxicidade social, estarem obnubilando a *realidade social*, dificultando a construção e o processamento da matriz da relação consigo mesmo, da *matriz da alteridade*, comprometendo a construção e o processamento da *matriz da convivência social*?

O *estado da arte da relação com o outro*, na alteridade social, exige alto grau de *consciência social*, plenitude da potencialidade de estar em convivência e interação com outros, mediante a utilização de competências sociais pertinentes, na mutualidade da relação humana.

A *estética difratou-se* no conjunto da existência, afirma Maffesoli (2010, p.12):

Do quadro da vida, até a propaganda de *design* doméstico, tudo parece se tornar obra de criação, tudo se pode compreender como a expressão de uma experiência estética primeira. A partir de então, a arte não poderia ser reduzida unicamente à produção artística, entendida aqui como a dos artistas, mas tornar-se um fato existencial. “Fazer sua vida uma obra de arte” não se tornou uma injunção de massa?

A *toxicidade social*, quando presente na dinâmica e na psicodinâmica do indivíduo, traz consigo o potencial de afetar, negativamente, a textura e a tessitura do tecido social e, conseqüentemente, de comprometer a matriz em uso da convivência social.

Resvalo de fronteiras internas do eu

Resvalo de fronteiras representa metaforicamente, aqui, uma capacidade de superação, de ruptura, de competência disruptiva, de flexibilizar quando necessário, de minimizar e/ou anular a presença de *fronteiras internas do eu* – enquanto ser social –, quando na relação humana.

Minimizar e/ou anular, especialmente, as fronteiras internas, ou seja, fronteiras dentro internas do nosso eu, capazes de:

- obnubilar a leitura da realidade social;
- rechaçar as hipóteses de interação social;
- desvirtuar e/ou distorcer a leitura da alteridade social;
- partir de premissas e hipóteses negativistas relativas ao estabelecimento do elo social;
- descartar qualquer hipótese de formação de vínculos sociais, seja antes do processo social, seja durante o processamento, e/ou seja depois da vivência social;
- permitir conteúdos de toxicidade social nos processos sociais;
- comprometer toda e qualquer matriz de convivência social.

Resvalo de fronteiras significa, metaforicamente, por exemplo:

- derrubar muros e muralhas mentais paradigmáticas paradoxais;
- romper com a rigidez de conceitos e de comportamentos inapropriados;
- admitir flexibilizações circunstanciadas à realidade social;
- cogitar possibilidades de mudanças, de inovações, de novas aprendizagens sociais no jogo da vida e na linha de tempo;
- permitir ressignificar-se diante da vida e das oportunidades da vida social;
- descortinar novas perspectivas de ser e de conviver socialmente;
- minimizar as manifestações carregadas de toxicidade social, quando na relação consigo mesmo, bem como nos processos de convivência social.

Embora, a psicologia considera artificial a dicotomia dividindo ambiente interno (mundo-dentro-da-pele) e ambiente externo (mundo-fora-da-pele), pela leitura de Todorov (2007, p.51), cabe discernir e destacar – o biológico e o histórico – como duas dimensões importantes nas interações sociais:

“Nas interações organismo-ambiente sempre estão presentes interações com o ambiente interno, seja biológico, seja histórico, da mesma forma que estão presentes nas interações sociais”.

Deduz-se *que* ambas as dimensões internas – a *biológica* e a *histórica* – podem impactar, positiva ou negativamente, o ambiente interno do indivíduo, dependendo dos graus de sanidade e/ou da toxicidade social presentes na dinâmica da vida social.

Tipologias de fronteiras sociais internas

As denominadas *fronteiras sociais internas do eu* podem marcar presença na *matriz em uso na convivência consigo mesmo* e na *matriz em uso na convivência social na alteridade*.

De onde surgiram ou como surgiram? A definição e a construção das matrizes internas e externas de convivência social se processam na linha de tempo do próprio sujeito, com ingerências culturais históricas, com ingerências biológicas, com ingerências psicológicas, com ingerências econômicas, com ingerências espirituais. Cada indivíduo é um *processo em processo social*. Algumas aculturações são processadas no modo automático. Algumas aculturações são processadas no modo deliberado.

Quem deliberou e como surgiram as *toxicidades sociais*? Eu e as minhas circunstâncias diria Ortega y Gasset. As circunstâncias estão imbricadas marcando presença na definição das matrizes sociais do próprio eu. Todavia, Ortega y Gasset (1960, p. 22) ressalta: “A vida é sempre *peçoal, circunstancial, intransferível e responsável*”.

Cabe ao próprio eu, mediante reflexões, a *responsabilidade* de identificar, analisar e buscar alternativas de controle e de minimização das toxicidades sociais.

Tipologias de fronteiras internas ou relações consigo mesmo: fronteiras sociais internas

As fronteiras internas do eu, antes denominadas de *fronteiras dentro de nós*, nas suas tipicidades e formatação, podem impactar:

- a relação interna do eu consigo mesmo;
- a relação interna do nosso eu com potencial de impactar, de forma negativa, a relação com os outros.

Observação necessária: na presente abordagem, não será analisada a *relação externa do nosso eu com os outros*.

A *relação interna do eu consigo mesmo* comporta o imperativo socrático: *o conhece-te a ti mesmo*. Então, partindo da premissa de que o indivíduo é um ser social, naturalmente, emergem questionamentos:

- Como me relaciono comigo mesmo?
- O que *hospedo*, dentro do próprio eu, capaz de facilitar a relação comigo mesmo?
- O que *hospedo*, dentro do próprio eu, capaz de dificultar a relação comigo mesmo?
- O que *hospedo*, dentro do próprio eu, capaz de facilitar a relação com os outros?
- O que *hospedo*, dentro do próprio eu, capaz de dificultar a relação com os outros?

Contingentes de possibilidades sociais, contingentes de matrizes sociais; somatórios de conteúdos sociais, de dinâmicas, de tipicidades, de dimensões, de repertórios, que se alojam e atuam, internamente, no nosso eu, configurando as submatrizes:

- de um *eu saudável* capaz de viver e de conviver bem consigo mesmo;
- de um *eu com toxicidade social*, com dificuldades de viver e de conviver consigo mesmo;
- de um *eu saudável* capaz de viver e de conviver bem com os outros;
- de um *eu com toxicidade social*, com dificuldades de viver e de conviver com os outros.

Dois lados imbricados, na dinâmica da relação consigo mesmo:

- aspectos conhecidos do próprio eu;
- aspectos desconhecidos do próprio eu.

Dilemas internos, por vezes, paradoxais, que convivem na dinâmica interna de cada um:

- potenciais internos já desenvolvidos e traduzidos em competências sociais, na relação consigo mesmo;

- potenciais internos ainda hibernando e que poderiam marcar presença na dinâmica pessoal com novas competências;
- potenciais internos que atuam com graus de toxicidade social, na relação consigo mesmo;
- de um *eu saudável* capaz de viver e de conviver bem consigo mesmo;
- de um *eu com toxicidade social* com dificuldades de viver e de conviver consigo mesmo;
- de um *eu saudável* capaz de viver e de conviver bem com os outros;
- de um *eu com toxicidade social* com dificuldades de viver e de conviver com os outros.

Nosso *eu*, mediante um *modus vivendi* que se estrutura na linha de tempo, estará *hospedando internamente* todo um *background* – bagagem cultural – decorrente de vivências e experiências que a vida proporciona e, valendo-se da *reflexão* e do *autofeedback*, estará ampliando a *consciência social* relativa ao aforismo socrático do *conhece-te a ti mesmo*.

O *conhece-te a ti mesmo*, amplifica o autoconhecimento e, ainda, possibilita decodificar a qualidade da *relação consigo mesmo*, bem como quais as dimensões e os fatores convergentes para uma relação sadia, e quais as dimensões e os fatores dissipativos geradores de *fronteiras* sociais carregadas de *toxicidade social*, quando na relação consigo mesmo.

A *hospitalidade* – enquanto paradigma universal de convivência social – tem um alcance amplo: abarca, inclusive, a hospitalidade na *relação consigo mesmo*. Trata-se de uma hospitalidade que necessita ser *autogestada*.

Nesse processo de *autogestão da hospitalidade*, na relação consigo mesmo, o indivíduo *hospeda*, dentro de si, ideias, emoções, sentimentos, saberes, competências e incompetências que, no conjunto da obra, passa a se constituir uma bagagem cultural – um *background* –, que tipifica o jeito de ser social e o jeito do conviver social (consigo mesmo e com os outros).

Fronteiras físicas/biológicas na hospitalidade da relação consigo mesmo

Existem referenciais paradigmáticos civilizatórios. A *hospitalidade* é um deles e afeta, inclusive, a *autogestão* e a *relação consigo mesmo*, nas diferentes fronteiras e dimensões. Para Kops (2014, p. 201): “A

hospitalidade – paradigma civilizatório universal, que impacta os processos de convivência social, com reflexos nos processos de gestão”.

O corpo humano é a sede biológica de um biotipo que é ciclicamente processado. O cérebro humano está sediado no corpo humano. Por sua vez, a ciência e a biotecnologia nos alcançam, constantemente, novos saberes capazes de auxiliar nos processos de autogestão das práticas da hospitalidade corporal. Exemplificando essa complexidade de saberes, Laloux (2017, p.1) lança uma pergunta intrigante e simples: Quantos cérebros possui um ser humano? Então, em seguida, acrescenta:

Nosso conhecimento atual é de que somos três: há, naturalmente, o grande cérebro em nossa cabeça; há também um pequeno cérebro em nosso coração e outro em nosso intestino. Os dois últimos são comparativamente muito menores, mas, mesmo assim, são sistemas nervosos totalmente autônomos.¹

A dimensão físico-biológica do nosso eu se caracteriza como uma fronteira tangível. Entra em cena a dimensão biológica. Entra em jogo a relação com o próprio corpo, com o próprio organismo. Estão em questão e análise aspectos diversos, tais como:

- o tratamento dispensado ao próprio corpo;
- o respeito dispensado ao próprio corpo;
- os nutrientes alcançados ao próprio corpo;
- os conceitos de saúde corporal incorporados na cultura corporal;
- a consciência dos riscos corporais presentes na vida cotidiana;
- a consciência de medidas e estratégias capazes de assegurar o bem-estar corporal;
- a consciência da motricidade corporal, das possibilidades e dos limites;
- os saberes e os fazeres culturais relativos à saúde corporal;
- os saberes e os fazeres culturais com graus de toxicidade corporal.

Medidas saneadoras na relação consigo mesmo – fronteira física/tangível:

¹ Os sistemas nervosos do coração e no intestino têm 40 milhões e 100 milhões de neurônios, respectivamente, em comparação com uma média de 85 bilhões no cérebro da cabeça.

- higienizar a saúde corporal;
- harmonizar saúde e alimentação;
- harmonizar saúde e educação física;
- harmonizar saúde e exames médicos;
- harmonizar saúde e prescrições médicas;
- harmonizar saúde com a aparência e a linguagem corporal;
- harmonizar saúde e gostar de seu próprio corpo;
- cultivar saberes e fazeres condizentes à saúde pessoal e à saúde pública;
- harmonizar a performática corporal com as demandas de saúde, de bem-estar, de viver com plenitude e dignidade, e de conviver com realização pessoal e social;
- adotar e construir matrizes de saúde corporal, de acordo com a longevidade da própria vida;
- adotar matriz existencial saudável.

O modelo e as medidas *saneadoras de gestão do próprio corpo* traduzem a qualidade, ou não, da relação consigo mesmo, na dimensão físico-biológica. Ao gostar do próprio corpo, o indivíduo acolhe suas potencialidades e limites, hospeda as definições e opções estratégicas e medidas na perspectiva de saúde e do bem-estar. Rogers (1985, p. 1) parte da premissa de que aquilo que é pessoal é político: “Isto é, o que decidimos pensar e fazer enquanto indivíduos repercute na sociedade como um todo”.

Mediante jornadas interiores, Rogers (p. 2), na luta pelo *Direito de ser eu mesma*, resvalou fronteiras internas em fases de transição, decorrentes de questionamentos como:

- Quem sou eu quando não estou dependendo de ninguém?
- O que é que eu quero para mim?

Essas jornadas interiores que colocavam em questão o jeito de ser e de viver, inclusive, questionando aspectos relativos à dimensão *físico-biológica* (corpo), possibilitaram a construção e a definição de uma matriz social, fruto de uma experiência de vida: *a mulher emergente*.

Todavia, existem medidas e estratégias com *toxicidade na relação consigo mesmo – fronteira física/tangível*:

- maltratar o próprio organismo físico;

- descuidar da aparência e da linguagem corporal;
- descuidar da higiene corporal;
- ingerir nutrientes tóxicos à saúde;
- adotar sistemas, processos, procedimentos e comportamentos entrópicos à saúde corporal.

A linguagem corporal tem sido enfatizada por Weil e Tompakow (2009), mediante o livro *O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal*.

O *resvalo de fronteiras* é necessário, inclusive, na dimensão física da relação consigo mesmo, na medida em que entra em cena a consciência social das práticas da hospitalidade do nosso eu com o nosso corpo:

- Na relação consigo mesmo, como se encontra a dinâmica corporal?
- Na relação consigo mesmo, o que efetivamente aprecio e valorizo na dinâmica corporal?
- Na relação consigo mesmo, o que efetivamente deprecio e desvalorizo na dinâmica corporal na relação consigo mesmo?
- Qual o *drive de resvalo de fronteira* a ser incorporado na perspectiva de assegurar saúde corporal, bem-estar corporal e performática corporal, própria de quem está de bem com a vida, bem como na relação consigo mesmo?
- Qual o *drive de resvalo de fronteira* a ser incorporado na perspectiva de minimizar os riscos de toxicidade, capazes de comprometer a saúde corporal, bem-estar corporal e performática corporal própria de quem está de bem com a vida, assim como, na relação consigo mesmo?

Chopra (*apud* GEGAX, 2007, p.11), em uma perspectiva holística, sustenta a necessidade de *urdir uma filosofia de vida* que une os princípios às ações, o corpo à mente, o espírito à alma. Sugere (p. 99) um *drive*: “Fique em forma para a sua missão: a saúde física”.

Gegax (2007), partindo da premissa de que o *corpo* é o veículo para viver a experiência de mundo, reconhece (p.101) a necessidade de manter o vínculo existente entre os aspectos essenciais do ser: o corpo, o intelecto, a psique e o espírito. Essenciais para não perder o que denomina de *equipe interior*.

A *matriz do bem-estar* é composta por todos os aspectos da pessoa. O corpo é apenas uma parte desse todo. Para tanto, utiliza (p.103) a metáfora do *efeito borboleta da teoria do caos*: “Assim como o efeito borboleta da teoria do caos, que mostra que o bater das asas de uma borboleta em Tóquio é capaz de provocar um furacão em Nova York, cada uma das minhas ações me havia reforçado ou minado os alicerces físicos”.

A dimensão físico-corporal, na sua saúde e sanidade, tem o potencial de reativar os sentidos corporais e aguçar a sensibilidade à vida.

Deduz-se, portanto, que o vínculo e a prática de *urdir padrões no tecido da vida* impacta:

- a necessidade de jornadas interiores de *conhece-te a ti mesmo*;
- a matriz do bem-estar na sua dimensão físico-biológica;
- a construção do tecido social, na sua dinâmica, em consonância com a relação consigo mesmo.

Fronteiras paradigmáticas, na hospitalidade da relação consigo mesmo

Na dinâmica social, transitamos e nos referendamos, concomitantemente, entre dois distintos referenciais:

- os altares paradigmáticos que funcionam como *modelos e teorias esposadas*;
- as planícies da convivência social que nos colocam o desafio das competências na relação consigo mesmo e na relação com os outros, que, na real, se constituem nos *modelos e nas teorias em uso*.

A vivência e a convivência social acontecem na planície do cotidiano. É na esteira da vida social que se tece o tecido social e se coloca em jogo os nossos saberes e fazeres culturais e as competências relacionais próprias para as diferentes circunstâncias e às específicas vivências e convivências, garimpando alternativas saudáveis que transitam entre o existente e o possível. Considera-se as seguintes variáveis potenciais:

- perspectivas imbricadas entre o existente e o possível;
- oportunidades imbricadas entre o existente e o possível;
- esperanças imbricadas entre o existente e o possível;
- expectativas imbricadas entre o existente e o possível.

Os *paradigmas* funcionam, para cada indivíduo, como referenciais no campo das ideias, como modelos do pensamento, como protótipos de logicidade, como *matrizes da mentalidade*, mediadoras, portanto, da leitura da realidade social. As matrizes paradigmáticas, na sua tessitura, podem configurar:

- *paradigmas sadios* – referenciais teóricos capazes de propiciar uma visão de mundo que conjuga mentalidade e polifonia social, em consonância com os processos civilizatórios que contemplam sociabilidade, hospitalidade, civilidade e sustentabilidade social;
- *paradigmas com toxicidade social* – referenciais teóricos capazes de obnubilar e empanar a visão de mundo que conjuga uma mentalidade doentia, capaz de comprometer o processo civilizatório, a sociabilidade, a hospitalidade, a civilidade e a sustentabilidade social.

Vale dizer, na dinâmica social, o livre-arbítrio e o processo decisório se mesclam, as possibilidades e as oportunidades emergem consentâneas, os saberes e os fazeres sociais e culturais se fazem necessários. É o momento de:

- conjugar, com congruência, os referenciais teóricos *esposados* com os referenciais teóricos *em uso*;
- exorcizar as incongruências sociais paradigmáticas, decorrentes de referenciais teóricos e práticos carregados de toxicidade social.

Minimizar as incongruências sociais paradigmáticas, tais como:

- esposar a inclusão social e praticar a exclusão social;
- esposar a ética social e praticar a antiética social;
- esposar a hospitalidade e praticar a inospitalidade social;
- esposar a fraternidade universal e praticar a discriminação social;
- esposar o construcionismo social e praticar o desconstrucionismo social;
- esposar a civilidade e praticar a incivilidade social;
- esposar a sustentabilidade e praticar a insustentabilidade ambiental.

As fronteiras paradigmáticas (tais como, exclusão social, antiética, inospitalidade, discriminação social, desconstrucionismo, incivilidade e insustentabilidade social) são fronteiras que, independentemente da

intangibilidade, tomam diferentes conteúdos e formas nos processos de interação, impactando negativamente a natureza das relações humanas.

Vale lembrar, ainda, a indagação de Dweck (2017, p. 274): O que preciso fazer para conservar e ampliar meu crescimento?

Dweck (2017, p. 274) aposta no denominado *mindset do crescimento*, que contrapõe o *mindset fixo*:

- *mindset fixo* – mentalidade estática com tendência a evitar desafios, agir na defensiva, considerar o esforço infrutífero, ignorar *feedbacks* úteis, sentir-se ameaçado pelo sucesso dos outros, tendo como resultado acomodação;
- *mindset do crescimento* – mentalidade em desenvolvimento, com tendência de aprender, abraçar desafios; resiliência nas dificuldades, esforço focado na excelência, aprender com a crítica e *feedback*, encontrar lições e inspiração na convivência com os outros, tendo como resultado conquistas sociais.

Atenção! Não se trata, simplesmente, de fazer a apologia dos *mindsets do crescimento* – *mindsets* progressivos – e de anular e zerar a importância de *mindsets fixos*. Ambos necessitam ser, permanentemente, questionados e avaliados no seu potencial relacional e social.

Mindsets, especialmente, os *mindsets fixos* entram em cena, muitas vezes, na dinâmica social e na psicodinâmica social no *modo automático*, à semelhança de um aplicativo digital, com seu potencial de “startizar”.

Existem *mindsets fixos sadios* que entram em cena com potencial de agregar valor na relação humana como, por exemplo, valores sociais e conceitos bem-fundamentados e referendados na linha de tempo. Porém, existem *mindsets fixos com toxicidade social* que entram e estabelecem fronteiras e barreiras internas na psicodinâmica social; que criam autossabotagem, como, por exemplo, valores antissociais e conceitos enviesados ou até mesmo defasados da realidade social, que se aculturaram cristalizando atitudes, hábitos e comportamentos do indivíduo com potencial de empanar a qualidade da relação humana.

Os *mindsets do crescimento*, no seu processo de aculturação na dinâmica e na psicodinâmica social do sujeito, também merecem ser avaliados na natureza do impacto social, tanto para si mesmo como no seu potencial, na relação com os outros.

Os *mindsets de crescimento*, próprios de uma mentalidade aberta numa visão de mundo, marcam presença na dinâmica social interna, em decorrência de novos referenciais, vivências e experiências, bem como

da capacidade de o sujeito de *processar o processo* (reflexão), *processar o processo do processo* (feedback), *processar o processo do processo do processo* (mudança e metamorfose). Lembra a canção de Raul Seixas, *Metamorfose ambulante* (1973): “Eu prefiro ser essa metamorfose ambulante do que ter aquela velha opinião formada sobre tudo”. Admite-se o pensamento ganhar músculos mediante alternativas, tais como, reflexão, feedback, mudança e metamorfose.

Na verdade, os *mindsets* podem e necessitam ser revisados e, se for o caso, ressignificados, em razão do sucesso e/ou do insucesso que provocam e desencadeiam na dinâmica social, interna e externamente. Não se trata de *relativizar tudo*, nem mesmo de *absolutizar tudo*.

Da vida social, na sua complexidade de demandas sociais e de posicionamentos constantes, emergem dilemas, interna e externamente, no sentido de replicar *mindsets já fixados e testados* e/ou testar *mindsets de crescimento circunstanciados*. O dilema social surge, por exemplo, em razão de:

- pluralismo situacional na singularidade circunstanciada;
- novos referenciais aculturados;
- o *cogito* de possibilidades emergentes;
- o vislumbre de oportunidades;
- o novo conceito de ser social, de bem-estar, de conviver individual e socialmente.

“Reparadigmar-se” e exercitar o *resvalo de fronteiras*, no campo das ideias e no campo das ideologias mentais e sociais, são movimentos decorrentes de:

- reflexões internas;
- *feedbacks* internos e externos;
- aprendizagens sociais relevantes e significativas;
- realinhamentos nas metodologias de abordagem social.

Outra forma, no dizer de Kops (2014, p. 42), de ampliar a consciência social é o “reparadigmar-se”, ampliando a visão de mundo (facetada e multifacetada), para uma visão holística que permite agregar uma constelação de percepções, ações e valores humanos. No dizer de Moraes,

buscamos um paradigma educacional capaz de nos levar a uma questão central, epistemológica, sistêmica, e, portanto, muito mais ampla, que envolve o processo de construção do conhecimento, sua organização e seu funcionamento, associados à necessidade de desenvolvimento de uma nova visão de mundo, capaz de colaborar para um novo reposicionamento do homem e da mulher neste mundo (1997, p. 69).

Fronteiras na convivência social

A vivência e a convivência social, volta-se a repetir, acontecem na planície do cotidiano. É na esteira da vida social que se tece o tecido social e se coloca em jogo os nossos saberes e fazeres culturais e as competências relacionais próprias para as diferentes circunstâncias, e das específicas vivências e convivências, garimpando alternativas saudáveis que transitam entre o existente e o possível.

Porém, a denominada *toxicidade social*, também marca presença nas relações internas e externas, quando operada, tais como:

- no modo automático ou no modo “rotinizado”, e/ou no modo burocrático, e/ou, ainda, no modo morno (sem vibração) da indiferença;
- no modo irresponsável e inconsequente;
- no modo intempestivo e/ou de perda de tempo;
- no modo “limpar” a pauta;
- no modo “morte” anunciada de vazio de perspectiva e de expectativa;
- no modo irrelevante e/ou não significativo.

Mediante as práticas inerentes ao processo de convivência social consigo mesmo, o nosso eu, o próprio psiquismo, na sua dinâmica e psicodinâmica interna, envia e disponibiliza mensagens com potencial de autorreflexão e com potencial de *autofeedback* relativas ao(à):

- conteúdo processado;
- matriz processada;
- metodologia processada;
- *output* do processo;
- qualidade do processo e/ou toxicidade social do processo.

Hipóteses de *toxicidade social*, quando na convivência social consigo mesmo, podem ser aventadas, tais como:

- autoestima baixa ou subestima;
- auto anular-se constantemente;
- leitura egótica da realidade social;
- leitura enviesada e/ou reducionista da realidade social;
- exclusão social e/ou discriminação social;
- aculturação de valores, de emoções, de sentimentos e de ideias fixas, com potencial de comprometimento, em relação à qualidade de vida, com o jeito de ser social, o bem-estar social, o conviver social de forma digna e relevante;
- construção e definição de uma matriz social de convivência consigo mesmo, com potencial de perfil antissocial, perfil de insociabilidade, perfil anticivilizatório.

Fronteiras nas práticas da hospitalidade consigo mesmo

As práticas da hospitalidade consigo mesmo também acontecem na planície do cotidiano social.

É na esteira da vida social que se tece o tecido social e se coloca em jogo os nossos saberes e fazeres culturais e as competências relacionais próprias para as diferentes circunstâncias, bem como das específicas vivências e convivências, garimpando alternativas saudáveis que transitam entre o existente e o possível.

Quais são as alternativas *possíveis* das práticas da hospitalidade consigo mesmo? Trata-se de admitir e cogitar possibilidades, tais como:

- a formação de uma atitude hospitaleira genérica e circunstanciada à realidade social;
- a construção de uma matriz de hospitalidade genérica e circunstanciada à realidade social;
- a construção de um perfil hospitaleiro para consigo mesmo, encimado em competências sociais internas;
- abertura permanente, no sentido de aculturar e de hospedar, dentro de si, pensamentos, ideias, valores, sentimentos, emoções, atitudes, *trends*, *megatrends*, *mindsets* com potencial agregador nas práticas e vivências da hospitalidade na realidade social, nas versões, genérica, circunstanciada, plural, singular e única.

Quais são as existentes toxicidades sociais nas práticas da hospitalidade consigo mesmo? Trata-se de zerar e/ou de minimizar práticas, tais como:

- não aceitação da sua própria pessoa, comprometendo o ser social;
- mal-estar permanente consigo mesmo, comprometendo o bem-estar;
- mal-estar permanente com o seu entorno;
- dificuldade de hospedar dentro do próprio eu suas limitações;
- hospedar ideias e valores ultrapassados, defasados ou antissociais;
- hospedar emoções tóxicas para consigo mesmo;
- hospedar sentimentos tóxicos para consigo mesmo;
- hospedar uma visão egótica de conviver consigo mesmo;
- hospedar uma visão excludente de menos valia no conviver consigo mesmo;
- hospedar rigidez excessiva na autoavaliação e no *autofeedback*, quando nas vivências sociais;
- cultivar reducionismo de visão e negativismo na interpretação da vida social;
- hospedar atitude desfavorável à aprendizagem social e *mindsets* progressivos;
- Hospedar atitude inospitaleira para consigo próprio.

Inferências preliminares possíveis

As matrizes sociais da *convivência social* e da *hospitalidade social*, necessitam ser construídas, definidas e testadas, com avaliações criteriosas mediante reflexões críticas, *autofeedback* e *heterofeedback*, na perspectiva de um estado da arte, capaz de traduzir grandeza e dignidade no jeito de ser social, no bem-estar social e no jeito de conviver socialmente.

Os parâmetros culturais e sociais da sociabilidade e da civilidade são testados permanentemente, nas vivências e nas convivências cotidianas.

Há um tecido social que está em jogo nas dinâmicas, nas psicodinâmicas e nas sociodinâmicas sociais. A tessitura desse tecido social reflete a qualidade das matrizes sociais em uso.

Há um processo civilizatório marcando presença nas pautas sociais, nas agendas sociais, nos encontros sociais, nas vivências e nas convivências sociais.

Os riscos da deterioração das relações humanas, das vivências e convivências sociais, da entropia das práticas da hospitalidade existem com potencial de comprometimento do tecido social. Pauwels e Bergier (1968, p. 47) já sinalizavam: “As ideias sobre as quais a civilização moderna assentou estão gastas.”

Fronteiras e barreiras sociais existem e necessitam de medidas disruptivas, mediante os *resvalos de fronteiras*, ou seja, minimizando as toxicidades sociais que, por sua vez, não cansam de atuar como variáveis intervenientes, maculando os processos de convivência social.

Matrizes sociais, na perspectiva de gestão dos processos de convivência social e gestão das práticas da hospitalidade, com alto poder de solução e de resolução, parecem, num primeiro momento, cogitar protótipos sociais com nuances utópicas. O cogitar possibilidades, metaforicamente, faz lembrar e pensar no diálogo dos Irmãos Marx, com a ajuda de Pauwels e Bergier (1968, p. 22):

Olha há um tesouro na casa ao lado.

– Mas não há nenhuma casa aqui ao lado.

– Então construiremos uma!

Cogitar a possibilidade de *construção e definição de matrizes sociais*, com o potencial de planejar alternativas viáveis e pertinentes de *gestão social*, é migrar e transitar do *existente* para o *possível*, minimizando, especialmente as denominadas toxicidades sociais.

As matrizes sociais, como ferramentas de gestão, são tesouros a cogitar e a definir na construção da realidade social *possível*, conjugando as três vertentes:

- ser social – ser de relações;
- viver com bem-estar social – indivíduo de bem com a vida;
- conviver socialmente – pessoa que sabe compartilhar na convivência.

A vida social, na sua polifonia de vozes e conexões, na sua pluralidade de demandas e desafios circunstanciados, merece ser processada mediante matrizes sociais possíveis, ou seja, passíveis de viabilidade. Metaforicamente, há um tesouro a ser construído, dentro de casa e no seu entorno, ou seja, o ser social, o bem-estar social e o conviver social, com grandeza, com magnitude, com dignidade, na relação consigo mesmo e na relação com os outros.

Portanto, pergunta-se: O que fazer com as toxicidades sociais, marcadamente presentes na convivência social, começando pela relação consigo mesmo, permeando a relação com os outros, inoculando as práticas da hospitalidade social? Medidas disruptivas das toxicidades sociais e das barreiras sociais se fazem necessárias. A barbárie existe e insiste em marcar presença. O processo civilizatório pede passagem mediante atores, gestores, protagonistas e educadores sociais. A sociabilidade, a convivencialidade, a civilidade, necessitam resvalar fronteiras dentro de nós.

Ortega Y Gasset (1960, p. 62), nas suas reflexões, cita três momentos que, ciclicamente, se repetem ao longo da História humana em formas cada vez mais complexas e densas:

- I – A *alteração* – quando o homem se sente perdido, naufragado nas coisas;
- II – O *ensimesmamento* – quando o homem, com enérgico esforço, se recolhe à sua intimidade, para formar ideias sobre as coisas e seu possível domínio;
- III – A *ação*, a *vida ativa*, a *práxis* – quando o homem torna a submergir no mundo para atuar nele, conforme um plano preconcebido.

A *vida ativa*, a *práxis*, demanda um plano de ação que insistimos em denominar de *matriz social*:

- a matriz social do relacionamento consigo mesmo;
- a matriz social do relacionamento com os outros.

Não consiste em simplesmente ser, mas, afirma Ortega y Gasset (1960, p. 83) tem de eleger o seu próprio ser: “Cada instante e cada lugar abrem diante de nós diversos caminhos. Como diz o velhíssimo livro indiano: “onde quer que o homem ponha o pé, piso sempre cem caminhos”.

Acrescenta (p. 89): “Nesse mundo, contorno ou circunstância é que precisamos buscar uma realidade que, com todo rigor, diferenciando-se de todas as demais, possamos e devemos chamar ‘social’”.

Dizendo no modo resumo (p. 96):

- I – Que vida humana, em sentido próprio e originário, é o que cada um, vista dela mesma; portanto, que é sempre a *minha* – que é pessoal.
- II – Que ela consiste em achar-se o homem, sem saber como e porquê, obrigado, sob pena de sucumbir, a fazer, sempre,

algo, numa determinada circunstância, – o que chamaremos a circunstancialidade da vida, ou seja, vive-se em vista das circunstâncias.

III – Que a circunstância nos apresenta sempre diversas possibilidades de fazer [...] Portanto, cada um está escolhendo o seu fazer; portanto: o seu ser, – incessantemente.

IV – A vida é intransferível. É mister que aquilo que faço – portanto, o que penso, sinto, quero – *tenha sentido e bom sentido* para mim.

Remete para esses atributos acima, no conceito de que a vida é sempre pessoal, circunstancial, intransferível e responsável.

Cada indivíduo é um construtor, metaforicamente falando, dos *tesouros* da sua própria casa, mediante a construção social da realidade social em que transita e hospeda. A construção de matrizes sociais são apenas ferramentas. O importante é *construir tesouros nas vivências e nas convivências sociais*, como decorrência do saber ser, do saber fazer e do saber conviver socialmente. Há um porém, acrescenta Ortega y Gasset (1960, p. 97): “Só é humano aquilo que, ao fazê-lo, faço porque tem para mim um sentido, isto é, o que entendo”.

A civilização agradece essa busca de sentido.

Referências

DWECK, Carol S. *Mindset: a nova psicologia do sucesso*. São Paulo – SP: Objetiva, 2017.

GEGAX, Tom. *Como vencer no jogo da vida*. São Paulo – SP: Cultrix, 2007.

HOUELLEBECK, Michel. *Extensão do domínio da luta*. 3. ed. Porto Alegre -RS: Sulina, 2015.

KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.

KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial: cogitando possibilidades*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.

MORAES, Maria Cândida. *O paradigma educacional emergente*. Campinas – SP: Papirus, 1997.

MORIN, Edgar. *O Método 3: o conhecimento do conhecimento*. Porto Alegre – RS: Sulina, 1999.

MORIN, Edgar. *O Método 2: a vida da vida*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2001.

- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010.
- ORTEGA Y GASSET, José. *O homem e a gente*. Rio de Janeiro: Livro Ibero-Americano, 1960.
- PAUWELS, Louis; BERGIER, Jacques. *O despertar dos mágicos: introdução ao realismo fantástico*. São Paulo – SP: Editora Europeia do Livro, 1968.
- ROGERS, Natalie. *A mulher emergente: uma experiência de vida*. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1985.
- TODOROV, João Claudio. A psicologia como estudo das interações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2007, v. 23 n. especial, p.57-61, 2007. Disponível on-line.. Acesso em: 18 set. 2020.
- WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. *Corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal*. Rio de Janeiro – RJ: Vozes, 2014.

Capítulo 12

Hospitalidade: janelas abertas para o mundo

Introdução

O presente capítulo, na temática da hospitalidade, tece um olhar na perspectiva do social e do cultural, voltando-se para as relações humanas, para o potencial de conectividade social e cultural, para as utopias da convivencialidade, para a inteligência social como mediadora do descortino social, para a necessidade da construção de perfis sociais e culturais, para as emergentes demandas do saber ser, do saber-estar-junto, do saber-conviver. Um estado da arte para suprir as emergentes demandas de competências sociais e culturais, com o potencial de fazer-se presente no social com dignidade e magnitude. O estado da arte que necessita descer dos “altares” teóricos dos saberes, e da cultura sofisticada, para as planícies das práticas da convivência, para as demandas do saber-estar-junto, para os meandros e nuances das interações sociais, para a proximia possível do aqui e agora, para a pequena utopia vivida no dia a dia – expressão de Maffesoli – na singularidade e na complexidade de cada evento social, na perspectiva de que a socialidade difrata-se na vida cotidiana.

O mundo é um livro aberto, merecedor de leituras apropriadas no seu descortino. A metáfora da *caverna*, de Platão, traduz uma leitura reducionista da realidade de mundo. A metáfora das *janelas abertas para o mundo* remete para a chance de amplo descortino da realidade, especialmente a realidade social, na dependência apenas de uma dinâmica interna dos indivíduos, a de cogitar possibilidades múltiplas e saudáveis, quando na interação eu/mundo, quando na interação eu/outros.

Duas dinâmicas necessárias neste processo de saber ser, saber estar, saber fazer, saber compartilhar, saber conviver: a) a dinâmica interna do eu com seus próprios talentos e seu próprio potencial; b) a dinâmica externa do eu com a alteridade de mundo, com suas janelas abertas para a interação. As duas dinâmicas afetam a construção do tecido social do próprio sujeito, caracterizam o perfil social, bem como o rol de competências sociais e culturais.

Parte-se da premissa de que há uma conectividade em jogo, na dinâmica da vida, sempre e à medida que se avança para um estado da arte, nas interações eu/eu, nas interações eu/outros, nas interações eu/mundo.

O fascínio gerador das utopias

O devir social, a perduração da socialidade, depende da vitalidade de uma época, a vitalidade de acontecimentos, de situações particulares e específicas, é a interpretação de Maffesoli (2010a, p. 118): “A metáfora de um vitalismo, sem demasiado discernimento, desdobra-se, pulula, faz brotar, tanto o melhor como o pior”.

Nas múltiplas conexões (p.160) representativas da vida de todos os dias, é possível evidenciar modulações de correspondência com alternâncias de otimismo e até mesmo de crueldade. Maffesoli parte da premissa de que não somente a racionalidade marca presença na *socialidade*, como também valores ligados ao vitalismo, como as emoções vividas e a empatia. Dito de outra maneira, Maffesoli assegura que há uma maneira de sentir a si próprio nas coisas.

Segundo Maffesoli (2010a, p. 246), há uma fenomenologia complexa em curso: “Vivemos um momento dos mais interessantes, em que a notável expansão do vivido convida a um conhecimento plural”.

Toda socialidade concreta é detentora de uma consistência peculiar. Maffesoli advoga a ideia de que o pluralismo move a vida social. Referendado em Simmel (s.d.), admite (2010a, p. 257) que a compreensão cotidiana é uma atividade altamente complexa:

E isto porque a vida cotidiana, bem além das diversas racionalizações e legitimações que conhecemos, é moldada por afetos, sentimentos mal definidos ou, numa só palavra, por todos esses instantes obscuros, que não é possível dispensar, e cujo impacto na vida social avaliamos com acuidade cada vez maior. Todas essas coisas, do mesmo modo, ajustam-se mal à simplicidade do ideal, à simplificação da perfeição ou, ainda, ao

fantasma simplório que reduz a existência àquilo que ela deveria ser.

O *vitalismo*, com o presentefismo do otimismo no aqui e no agora, abre janelas para possibilidades do encantamento, da euforia, do entusiasmo na dinâmica da vida social. O otimismo, quando presente na vida social, traz inerente a esperança geradora do fascínio pela vida. O fascínio pela vida é fator gerador de utopias. A utopia possibilita um olhar diferenciado, que impacta as relações humanas, a convivência social e as práticas da hospitalidade social. Todavia, a própria utopia idealizada da convivência social e das boas práticas da hospitalidade social, no cotidiano da vida social, pode ser um fator gerador de frustrações.

O *estado da arte* é uma utopia no que diz respeito à concepção da convivência social idealizada, bem como na concepção das melhores práticas da hospitalidade social. O *estado da arte* pode ser cogitado. Porém, *o estado da arte, na vida social e cultural*, necessita ser construído, parcimoniosamente, à luz de saberes e de fazeres sociais e culturais, na sua pertinência relativa à pluralidade dos espaços sociais, com a sobriedade, com a maturidade, com a responsabilidade social, valendo-se de aportes próprios, com o devido potencial necessário à construção da realidade social, que possibilita e assegura convivência social digna e práticas civilizadas de hospitalidade social.

O estado da arte, na perspectiva da convivência social e na perspectiva das práticas da hospitalidade, necessita ritos de passagem, resvalos de fronteiras, ou seja, descer do alto das alturas da utopia (sem descartá-la, pois a utopia funciona como um referencial, uma metaciência) e descer para a planície do cotidiano. Maffesoli (2010b, p. 43) chega a propor outra lógica do estar-junto centrada no cotidiano, com o vitalismo permeando, nas relações humanas.

O estado da arte tem o poder de mesclar metaciência social, ciência social, consciência social e senso de realidade social. O estado da arte pode se capilarizar no conjunto do corpo social, marcando presença na convivência social e nas práticas da hospitalidade social. O estado da arte contém o potencial da *utopia vivida no dia a dia* (MAFFESOLI, 2010b, p. 81).

A construção de um perfil

O *perfil social* traduz, de certa forma, a performática do indivíduo, na sua subjetividade, para atuar no social, atuar no cultural, atuar na

convivência social, atuar nas práticas da hospitalidade social. O perfil social traduz, de certa forma, o espectro social – capital social – e cultural – capital cultural – subjetivamente habilitado, a seu modo, para atuar na dinâmica e na sociodinâmica da vida social. Normalmente, apresenta variantes de perfis, como perfil social, perfil cultural, perfil profissional.

O *perfil social*, nas suas variantes, traduz, de certa forma, a performática do indivíduo, em uso na dinâmica social, cultural e profissional, quando:

- na relação de subjetividade e mesmidade, no cerne da questão da identidade (DUQUE, 2014, p.150);
- na relação de subjetividade e a ipseidade, no cerne da questão da identidade;
- na relação de identidade, mesmidade e a alteridade;
- no *modus operandi* da subjetividade, na construção de matrizes, típicas e tópicas, para lidar e atuar em uma realidade social circunstanciada;
- no *modus operandi* da subjetividade na construção de matrizes, típicas e tópicas, para lidar e atuar em uma realidade cultural circunstanciada;
- no *modus operandi* da subjetividade, na construção de matrizes, típicas e tópicas, para lidar e atuar em uma realidade profissional circunstanciada.

Transparecem, socialmente, três perfis importantes na dinâmica social:

- o perfil da *mesmidade* – performática que prevalece da relação do sujeito consigo próprio, inerente à sua subjetividade e identidade, traduzindo um modo contínuo de atuar, que permite considerá-lo como o mesmo, ainda que em circunstâncias diversas. Porém, Duque (2014, p.150) percebe uma complexidade na definição da mesmidade, visto que é impossível definir o mesmo, sem estabelecer a diferença em relação ao outro:

É na resposta ao outro – o outro humano, mas também o outro natural, ou outro cultural – que o mesmo adquire identidade, possibilitando sua definição.

Dito de outra forma, Duque teoriza (p.150) que a *mesmidade* é sempre *um ser/sendo* a partir do outro e para o outro:

- ser humano é, na sua identidade primordial, um “ser-hóspede” (correspondente à sua definição como *Zu-Gest-sein*) e um

“ser-para-o-hóspede” (definindo-se como *Sein-zu-Gast*). Este modo de ser constitui, assim, um “existencial” que acompanha fenomenologicamente todos os modos de se ser humano;

- o perfil da *ipseidade* – performática que prevalece na relação do sujeito consigo próprio, que concorre para a atribuição da singularidade, no jeito *de ser e de atuar, em razão de fatores determinantes de diferenciação e de distinção*;
- o perfil da *alteridade* – performática que prevalece da relação do sujeito com os outros, inerente à sua subjetividade e identidade que, ‘por sua vez, concorre na interpretação e na conceituação do outro, quando na sociodinâmica da convivência social.

Na construção social do perfil do indivíduo na sua subjetividade, vale distinguir:

- o *perfil social* propriamente dito;
- o *perfil antissocial*.

O *perfil social* – englobando o perfil da mesmidade, o perfil da ipseidade, o perfil da alteridade – traduz a performática e o “aprontamento”, em maior ou menor grau, do indivíduo para a convivência social, para as demandas da conviviabilidade, para as práticas da hospitalidade social. Na construção e definição do *perfil social*, entram, na conjunção do seu alinhamento e de sua performática, todas as dimensões plurais do indivíduo; vale citar, a dimensão mental e cognitiva, a dimensão intelectual, a dimensão emocional, a dimensão afetiva, a dimensão física, a dimensão conativa e expressiva, a dimensão espiritual. Na construção e definição do perfil social, entram, na conjunção do seu alinhamento e de sua performática, toda a pluralidade das competências sociais e culturais, todo o repertório dos saberes e dos fazeres sociais e culturais, toda a tessitura do tecido social e cultural, todo o processo de aculturação, de enculturação, de assertividade, de efetividade para a convivência social e cultural consentânea com as demandas contemporâneas. O perfil social coloca em pauta, quando nas dinâmicas do social e nas sociodinâmicas do social, a construção do tecido social de cada indivíduo, inclusive, seu potencial gerador de bem-estar individual e coletivo.

O *perfil antissocial* – englobando o perfil da mesmidade, o perfil da ipseidade, o perfil da alteridade – traduz a performática e o despreparo, em maior ou menor grau, do indivíduo para a convivência social, para as demandas da “conviviabilidade”, para as práticas da hospitalidade social.

O perfil antissocial contém o potencial de *toxicidade* para a convivência social e para as práticas da hospitalidade social. Traz inerente a inapetência para o social, a incompetência para o social.

A *responsabilidade social* entra em cena, em razão do impacto social que a *tipicidade do perfil* – social ou antissocial – provoca e desencadeia na dinâmica social e na sociodinâmica do social. Daí, a necessidade da reflexão, do *feedback*. A necessidade de *processar o processo*, examinando, permanentemente, a vitalismo da convivência social e o virtuosismo das práticas da hospitalidade social, quanto à presença e efetividade, ou não, nas vivências cotidianas.

Inteligências múltiplas para o social

Inteligência social para o social passa a ser uma demanda social com a força de um imperativo social categórico. Inteligência convergente para o social. Em todo e qualquer momento, no conjunto da obra do social, emergem demandas e desafios de cogitar possibilidades, de buscar e encontrar alternativas, de referendar-se e multirreferendar-se para melhor compreensão e interpretação do social e do cultural, bem como, mediante múltiplas inteligências como ferramentas para o social, agir e atuar no protagonismo do social e do cultural, na perspectiva de agente proativo na construção social da realidade. A inteligência social atua como mediadora do descortino social.

A dimensão inteligência social, presente na convivência social, já foi destacada em outro capítulo do livro, onde, inclusive, se enfatizou a necessidade do desenvolvimento de um *Quociente de Desenvolvimento de Inteligência Social* (QDIS), principalmente, em razão de uma convivência social multifacetada.

O descortino do social e do cultural não pode ser obnubilado por “janelas fechadas”, ou, até mesmo, por embotamentos mentais e cognitivos, por reducionismos de perspectivas, por distorções de interpretações e de compreensões do social e do cultural. Vale lembrar três síndromes carreadas de um potencial de obnubilação:

- a síndrome da cegueira;
- a síndrome de Procusto;
- a síndrome do Efeito Dunning-Kruger.

A síndrome da cegueira, metaforicamente, narrada por José Saramago na literatura, pode ser interpretada, à semelhança da caverna, de Platão,

como uma limitação de acessibilidade e de interpretação da realidade social, com desdobramentos na compreensão e no *modus operandi* de tangenciar a realidade, impactando, negativamente, na visão de mundo e na própria convivência social. Dito de outra forma, Morin (2000, p. 20) alerta para:

- as cegueiras do conhecimento (o erro e a ilusão);
- o calcanhar-de-aquiles do conhecimento (os erros mentais, os erros intelectuais, os erros da razão, as cegueiras paradigmáticas);
- o *imprinting* cultural e a normalização;
- a possessão da noologia vigente;
- o inesperado;
- a incerteza do conhecimento.

A síndrome de Procusto, metaforicamente, impactando negativamente a convivência social, faz referência às pessoas que não hesitam em discriminar e até mesmo em perseguir quem é superior a elas em talento e habilidades.

A síndrome do Efeito Dunning-Kruger, estudada pelos psicólogos Dunning e Kruger, é um fenômeno que leva indivíduos que possuem pouco conhecimento, sobre um determinado assunto, a acreditarem a saber mais que outros bem preparados, fazendo com que tomem decisões erradas e cheguem a resultados indevidos. Uma espécie de incompetência social que restringe sua capacidade de reconhecer suas limitações e seus próprios erros, na decodificação da realidade social.

O descortino do social e do cultural é um processo em construção permanente, à medida que a *inteligência social* esteja em evolução e desenvolvimento, mediante possibilidades, tais como:

- *mindsets* de crescimento (DWECK, 2017);
- evolução da individualidade criativa e sociabilidade cooperativa (PHIPPS, 2014);
- inteligência social repensada, no seu entrelaçamento com a inteligência emocional, ampliando o agir com sabedoria nos relacionamentos (GOLEMAN, 2006);
- cultivo das cinco mentes: mente disciplinada, mente sintetizadora, mente criadora, mente respeitosa, mente ética (GARDNER, 2007);
- sete saberes necessários à Educação do Futuro: as cegueiras do conhecimento; os princípios do conhecimento pertinente; ensinar a condição humana; ensinar a identidade terrena; enfrentar as

incertezas; ensinar a compreensão da ética do gênero humano (MORIN, 2000).

A questão da conectividade para o social

A conectividade “abre janelas” para o mundo interno e para o mundo externo. A conectividade “abre janelas” para si próprio e para a alteridade.

A conectividade para o social está na razão direta da(do):

- sensibilidade para o social;
- inteligência para o social;
- consciência do social;
- relevância do social;
- conhecimento do social;
- referencialidade do social;
- competência para o social;
- comunicação social;
- interconectividade social.

A ignorância, a ingenuidade, os erros, a ilusão, as cegueiras são “calcanhares de Aquiles” no dizer de Morin (2000, p. 19). São riscos, com alto grau de toxicidade, quando na abordagem das questões sociais, especialmente quando na dinâmica da convivência social e cultural, bem como nas práticas da hospitalidade social.

Kops (2017, p.15) insiste na *referencialidade para o social* por seu impacto nas conexões sociais, que poderão se caracterizar por diferentes tipicidades:

- sociais com pobreza de referenciais;
- conexões sociais com riqueza de referenciais;
- conexões sociais lineares;
- conexões sociais não lineares.

Reportando-se às conexões sociais com pobreza de referenciais:

As conexões sociais, sempre que revestidas de pobreza de referenciais, especialmente quando na leitura e busca da compreensão da realidade social, nas suas diferentes manifestações, geram limitações, restrições, obnubilações, tendenciosidades, viés, impactando negativamente as

interfaces com as pessoas, com os cenários emergentes, bem como com os contextos circunstanciados.

Reportando-se às conexões sociais com riqueza de referenciais:

As conexões sociais, alicerçadas por uma riqueza de referenciais, especialmente quando na leitura e na busca da compreensão da realidade social nas suas diferentes manifestações, possibilitam uma democracia cognitiva. Com isso, em decorrência, também tornam possível uma amplitude de compreensões, de entendimentos, impactando positivamente as relações humanas, sociais e profissionais. Por extensão, inclusive, impactam o processo da hospitalidade, bem como a formação da atitude hospitaleira. A democracia cognitiva amplia o espectro gravitacional da cognição social, com avanços nos saberes de como a matriz civilizatória realmente funciona nas suas diferentes culturas, bem como pode ser melhorada, possibilitando generosas conexões sociais.

Reportando-se às conexões lineares:

As conexões lineares, na sua tipicidade, marcam presença como recurso para a articulação da inteligência social. Elas monitoram a nossa linha de raciocínio, valendo-se da racionalidade e da logicidade na interpretação e na compreensão da realidade social, permitindo inferências e deduções configuradas, especialmente no binômio causa/efeito. As conexões lineares são importantes no jogo da vida e nas relações sociais; ajudam a compreender o significado do efeito, na à medida que se aprofunda o estudo da causa; decorrem da necessidade de estabelecer conexões causais frente aos fenômenos sociais. Porém, nem sempre as conexões lineares são suficientes, podendo, inclusive, concorrer para limitações na leitura e na dinâmica social.

Reportando-se às conexões não lineares:

As conexões não lineares também marcam presença como recurso da inteligência social. Essas conexões monitoram a nossa linha de raciocínio, valendo-se da conjunção racionalidade/emotividade-/sensibilidade na interpretação e na compreensão da realidade social, reconhecendo, inclusive, a presença do *vitalismo* (expressão usada por Michel Maffesoli) e operando concomitantemente no jogo social. O vitalismo traduz, por exemplo, a dinâmica de atrações e repulsas, de motivações e desmotivações, conexões de sentidos e significados presentes no jogo social coletivo. Com

isso, possibilita inferências e deduções configuradas como não cartesianas. As *conexões não lineares*, em razão da complexidade da realidade social, são imprescindíveis para ampliar as compreensões e, inclusive, melhorar as interpretações da dinâmica da vida cotidiana.

As possibilidades de conexões sociais são infinitas. Existem mecanismos internos para conectar que merecem ser educados, desenvolvidos e empoderados. Trata-se de conectar valendo-se:

- de ideias inteligentes e convergentes;
- de sentimentos nobres;
- de emoções saudáveis;
- de gestos e sinais pertinentes;
- da comunicação e linguagens apropriadas;
- de ferramentas e recursos tangíveis e virtuais.

A conectividade exige vasos comunicantes desobstruídos e desintoxicados – janelas abertas – entre o eu consigo próprio, entre o eu e tu (dinâmica enfatizada por Martin Buber -1977) e, entre o eu e o mundo na sua complexidade social e cultural, em um processo polifônico (VOESE, 2005, p. 357), num jogo dialógico e social, em que a palavra vai à palavra, a referência vai à referência, em que o receptor de um certo universo polifônico assume um papel não menos importante ao do enunciante.

É na *realidade circunstanciada* que a hospitalidade desce dos “altares” paradigmáticos e toma acento na planície das dinâmicas e sociodinâmicas do cotidiano:

A prática da *hospitalidade circunstanciada* abre um leque de *oportunidades* ímpares de entrar em contato com alguém e, em decorrência, de descortinar e compreender o singular e o múltiplo que se apresentam na complexidade do indivíduo em conectividade (KOPS, 2014, p. 218).

O referencial do Windows: janelas abertas

As relações sociais, na sua complexidade, permitem quadrantes e versões multifacetadas do próprio *sujeito sobre si mesmo*, quando em interação social e, concomitantemente, por sua vez, oferecem chances aos *outros* de decodificarem e interpretarem esse jeito de ser à luz de seus referenciais, num processo de reversibilidade de versões multifacetadas e de enquadramentos sociais. Admitem-se, por exemplo, enquadramentos e versões do tipo sujeito sociável e/ou sujeito antissocial.

Os quadrantes da complexidade das relações sociais, quando catalogados, admitem diferentes olhares e posicionamentos plurais a respeito de: estar no mundo, ser no mundo, estar-junto, viver socialmente, conviver socialmente.

Maturana (1999, p. 69), por exemplo, classifica e cataloga em:

- *relações sociais*, quando se dão na aceitação mútua e no respeito mútuo;
- *relações não sociais*, quando referendadas pelo poder, pela obediência e pela hierarquia.

Dito de outra forma (p.74), há a necessidade de uma constituição política para a convivência social:

As relações humanas acontecem sempre a partir de uma base emocional que define o âmbito da convivência. Por isso, a convivência de pessoas que pertencem a domínios sociais e não-sociais distintos requer o estabelecimento de uma regulamentação que opera definindo o espaço de convivência como um domínio emocional declarativo, que especifica os desejos de convivência e, assim, o espaço de ações que o realizam.

E avança dizendo: “Convém compreendermos isto bem: sem aceitação mútua não pode haver coincidência dos desejos, e sem coincidência dos desejos não há harmonia na convivência, nem na ação nem na razão e, portanto, não há liberdade social.”

Essa denominada constituição política para a convivência social vai ao encontro do que Kops (2014) denominou de *contrato psicológico*.

São muitos os referenciais, as ferramentas, os recursos, as metodologias, as matrizes pelas quais é possível valer-se para:

- entender as relações humanas;
- compreender as pessoas quando na relação humana;
- tipificar o estilo e catalogar o jeito de ser do sujeito, quando na convivência social.

A metáfora da *janela – window* – é rica, porquanto possibilita elocubrações e analogias que remetem, por exemplo, para:

- “janelas abertas” para o mundo;

- “janelas fechadas” para o mundo.

Ou, ainda, analogias e interpretações do tipo, por exemplo:

- indivíduo aberto para o mundo;
- indivíduo fechado para o mundo.

Ou, então, analogias e decodificações do tipo, por exemplo:

- cabeça arejada na leitura da realidade;
- cabeça fechada na leitura da realidade.

Estado da arte é um estado esposado como idealizado para a convivência social e para as práticas da hospitalidade. O *estado da arte do eu*, portanto, é estado que se preconiza e se teoriza como o nosso estado idealizado de ser, de estar e de conviver com os outros.

Outra coisa é averiguar a denominada *teoria-em-uso*, ou seja, como estão sendo construídas, concomitantemente, a *subjetividade* e a *intersubjetividade*, no dia a dia das convivências – o contraponto ao *estado da arte*. Averiguar:

- o estado de prontidão;
- o estado de aprontamento;
- o estado de vigilância.

Joseph Luft e Harrington Ingham, no período de 1955, na condição de psicólogos e pesquisadores em Los Angeles, na Universidade da Califórnia, desenvolveram um referencial teórico a respeito da dinâmica das relações humanas, denominada de *Janela de Johari*, em inglês *Johari Window*. Utilizaram uma *matriz* para analisar as relações humanas, ou seja, uma ferramenta matricial e conceitual capaz de auxiliar no entendimento da comunicação interpessoal e o relacionamento grupal. Para tanto, valeram-se da metáfora da *janela (window)* que, de acordo com a *matriz*, possibilita perceber quatro quadrantes, quatro premissas, quatro dimensões que traduzem o jeito do indivíduo – ser e estar no mundo (quando em relacionamento) – englobando, quando no decurso de uma dinâmica do relacionamento, concomitantemente, a autopercepção do próprio sujeito e a heteropercepção dos outros sobre este sujeito em interação social.

A *Janela de Johari*, conforme Kops (2019, p. 276), é construída a partir de quatro quadrantes:

- aspectos conhecidos por mim (eu);
- aspectos desconhecidos por mim (eu)
- aspectos meus conhecidos pelos outros;
- aspectos meus desconhecidos pelos outros.

A *Janela de Johari* coloca em análise dois aspectos importantes e relevantes da convivência social e da dinâmica das relações humanas:

- o grau e a capacidade de *exposição do sujeito*, quando na dinâmica do social e na sociodinâmica da convivência social;
- o grau e a capacidade de *buscar feedback dos outros*, no que se refere ao seu jeito de ser e de atuar, quando na dinâmica social e sociodinâmica da convivência social.

Trata-se de duas variáveis, normalmente, presentes nas dinâmicas sociais e nas sociodinâmicas que, ato contínuo, possibilita autoanálise e desencadeiam questionamentos:

- relativos à *exposição do eu* e da subjetividade: a) fatores constituintes e atuantes como facilitadores do grau de exposição do sujeito; b) fatores constituintes e atuantes como inibidores do grau de exposição do sujeito;
- relativos à *busca de feedback dos outros* sobre o impacto do jeito de ser e de atuar, quando na relação social: a) fatores constituintes e atuantes como facilitadores da incidência e do grau de busca de *feedback* dos outros; b) fatores constituintes e atuantes como inibidores da incidência e do grau de busca de *feedback* dos outros.

Observação: A abordagem da *Janela de Johari*, como metodologia e ferramenta de análise e de avaliação das dinâmicas na convivência social, é abordada, também, como referencial no Capítulo 4 (Hospitalidade: análise do desempenho social).

Inferências possíveis

Muitos propósitos em jogo na dinâmica da convivência social e nas práticas da hospitalidade:

- um *estado da arte* para suprir as emergentes demandas de competências sociais e culturais com potencial de fazer-se presente no social com dignidade e magnitude;

- o estado da arte da hospitalidade social, que necessita descer dos “altares” teóricos dos saberes, e da cultura sofisticada, para as “planícies” das práticas da convivência, para as demandas do saber-estar-junto, para os meandros e as nuances das interações sociais, para a proximidade possível do aqui e agora, para a pequena utopia vivida no dia a dia – expressão de Maffesoli – na singularidade e na complexidade de cada evento social;
- a perspectiva de que a *socialidade* difrata-se na vida cotidiana.

A cultura da hospitalidade é geradora de eventos sociais. É geradora de conexões sociais, de conexões culturais. A hospitalidade cultua e pontua, mediante a gestão e a cultura da hospitalidade, impactando positivamente:

- o estofo e o dinamismo das circunstâncias, das complexidades, das singularidades, das pluralidades, das especificidades;
- o estofo e sociodinamismo das demandas, das expectativas, das exigências, das carências;
- o estofo e no jogo das urgências, das prioridades, das premências da conectividade, da mutualidade e da intersubjetividade;
- o estofo e no jugo das limitações, das restrições, das legitimidades, das responsabilidades, dos parâmetros da lei, da ética, da sustentabilidade, da justiça e do bem-estar social;
- o estofo e os desafios da epifania social e cultural, da gestão do estado de arte, da gestão do virtuosismo de ser e estar-junto, da gestão de diferentes espaços sociais, da gestão de saberes e fazeres sociais e culturais, com proficiência e profissionalismo, com competências sociais e culturais, com perfis pessoais, sociais, culturais e profissionais, pertinentes em estado de presteza, de generosidade e de sabedoria no servir.

As *aporias sociais e culturais*, nas suas diferentes manifestações, vale citar – impasses, dilemas, incertezas, dúvidas, ignorâncias, indecisões, pobreza de referenciais, entre outras – concorrem para a necessidade do desalojar-se, para sair da zona de conforto, para o *cogitar possibilidades* de:

- aprendizagem social e cultural permanente;
- *vitalismo*, com seu presenteísmo do otimismo no aqui e no agora, abrindo janelas para possibilidades do encantamento, da euforia, do entusiasmo, na dinâmica da vida social e cultural;

- abertura para o mundo como uma janela sempre aberta para novos olhares e conexões, novos sentidos e significados, fontes de novos desejos e de referenciais, inclusive, de multirreferenciais, cada vez mais necessários à convivência e às práticas da hospitalidade social.

A *inteligência social* é a mediadora do descortino social. O social e o cultural necessitam do descortino que a *inteligência social* alcança, mediante o vislumbrar de possibilidades, de oportunidades, de alternativas com a acuidade e sensibilidade apropriadas, que a convivência social e as práticas da hospitalidade social demandam. A inteligência social abre as janelas para o mundo, mediante o aporte da multirreferencialidade, o aporte da decodificação das linguagens plurais, o suporte da interpretação das versões singulares e plurais da realidade social, o suporte da compreensão das demandas sociais e culturais, o *insight* e o *start* da visualização de altas resoluções e robustas soluções *ad hoc*, indo, no modo convergente, ao encontro dos desejos, dos significados e dos sentidos que permeiam, na dinâmica e na sociodinâmica do social e do cultural.

O *devoir social* necessita ser construído, necessita ser apostado. O *devoir social* consiste na *construção social da realidade*, no modo aqui e agora, que poderá evoluir e desenvolver-se em perspectivas sadias ou tóxicas, tais como:

- versão permeada de paradoxos sociais e culturais;
- versão permeada de utopias, de plausibilidades e de encantamentos;
- versão permeada de desconstrução social e cultural;
- versão permeada de inclusão social e cultural;
- versão permeada de exclusão social e cultural;
- versão permeada de sociabilidade, de pluriculturalismo, de bem-estar social e cultural;
- versão permeada de toxicidades sociais e culturais.

Na introdução do presente texto, foi insinuado e cabe, agora, enfatizar com mais convicção, duas dinâmicas necessárias neste processo de saber ser, saber estar, saber fazer, saber compartilhar, saber conviver:

- a dinâmica interna do eu com seus próprios talentos e seu próprio potencial;

- a dinâmica externa do eu com a alteridade de mundo, com suas “janelas abertas” para a interação.

A duas dinâmicas afetam a *construção do tecido social* do próprio sujeito, caracterizam o perfil social, bem como o rol de competências sociais e culturais, individuais e coletivas, necessárias.

A denominada *Janela de Johari*, em inglês *Johari Window*, de Joseph Luft e Harrington Ingham, é uma ferramenta com significativo alcance e potencial de análise e de autoanálise. Enfatiza a dinâmica eu/mundo, a conectividade eu/outros, e especifica nuances relativas à exposição e explicitação do jeito de ser e de conviver e, concomitantemente, sinaliza nuances de *feedbacks* relativos ao jeito de ser e de conviver no social e no cultural. Trata-se de um processo que amplia o poder de conectividade social e cultural, na dimensão pessoal de cada um.

A ferramenta denominada *Johari Window*, possibilita examinar o *perfil de conectividade*, na dimensão individual e, inclusive, na dimensão grupal. Reforça e vai ao encontro do que enfatizam Buber (1977) e Voese (2005):

A conectividade exige vasos comunicantes desobstruídos e desintoxicados – janelas abertas – entre o eu consigo próprio, entre o eu e tu (dinâmica enfatizada por Buber -1977) e, entre o eu e o mundo na sua complexidade social e cultural, dentro de um processo polifônico (VOESE, 2005, p. 357), num jogo dialógico e social, em que a palavra vai à palavra, a referência vai à referência, e o receptor de certo universo polifônico assume papel não menos importante daquele do enunciante.

A *conectividade social e cultural* tem um papel importante na convivência social e nas práticas da hospitalidade social, por razões de foco, por razões de seletividade, por razões da intersubjetividade, por razões da eficácia e da efetividade do social e do cultural. Dito de outra forma, coloca em questões e, em exame, o significado, o sentido, a importância, a prioridade e a urgência de: o que conectar, quando conectar, por que conectar, e de que forma conectar.

A *conexão empática* é uma “*janela*” psicológica que se abre para colocar-se no lugar do outro, ampliando o potencial de qualificar o processo de compreensão, quando diante da alteridade e, impactando, positivamente, os processos de convivência e das práticas da hospitalidade social.

Referências

- BUBER, Martin. *Eu e tu*. São Paulo: Cortez & Moraes, 1977.
- DUQUE, João Manuel. Fragmentos de uma filosofia da hospitalidade. In: SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos. *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- DWECK, Carol S. *Mindset: a nova psicologia do sucesso*. São Paulo: Objetiva, 2017.
- FRITZEN, Silvino José. *Exercícios práticos de dinâmica de grupo e de relações humanas*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1973.
- GARDNER, Howard. *Cinco mentes para o futuro*. Porto Alegre – RS: Artmed, 2007.
- GOLEMAN, Daniel. *Inteligência social: o poder das relações humanas*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul -RS: EDUCS, 2014.
- KOPS, Darci. Olhares e conexões sociais. In: CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: olhares e conexões*. Canela/RS: Castelli Escola Superior de Hotelaria, 2017.
- KOPS, Darci. *Gestão organizacional e empresarial*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2019.
- MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia contemporânea*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2010a.
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências*. 4. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2010b.
- MATURANA, Humberto. *Emoções e linguagem na educação e na política*. Belo Horizonte – MG: Ed. da UFMG, 1999.
- MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez; Brasília – DF: Unesco, 2000.
- PHIPPS, Carter. *Evolucionários: revelando o potencial espiritual e cultural de uma das maiores ideias da ciência*. São Paulo: Cultrix, 2014.
- RESTREPO, Luis Carlos. *O direito à ternura*. 2. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 1998.
- VOESE, Ingo. Vozes citadas e sobrepostas: a polifonia e a dialogia. *Linguagem em (Dis)curso – LemD*, Tubarão, v. 5, n. 2, p. 357-388, jan./jun. 2005.

Capítulo 13

Hospitalidade: travessias pessoais em processo social

Introdução

O presente capítulo coloca em consideração, em estudo, em análise, o processo social do jeito de ser e do jeito de conviver quando, diante das múltiplas circunstâncias da vida, cada indivíduo, cada sujeito, se encontra desafiado a atuar, com grandeza e dignidade, nas dinâmicas de convivência social consigo próprio e com os outros, bem como nas dinâmicas das práticas da hospitalidade social consigo próprio e com os outros.

Valendo-se da metáfora – travessias –, a presente abordagem visa, didaticamente, focar possíveis caminhos a serem trilhados pelo indivíduo, na perspectiva de melhor aprontamento – *aggiornamento* –, buscando desencadear processos de autogestão do próprio eu, na tentativa do desenvolvimento das melhores versões da pessoa como gente com recursos internos, que permitam saber ser, saber fazer, saber conviver, no modo subjetivo e intersubjetivo, capaz de decodificar os estágios atualizados e permanentes de alguém que sabe hospedar sua subjetividade, no estilo de bem com a vida e consigo próprio e, por extensão, saber conviver e praticar a hospitalidade na relação com os outros.

Tópicos constantes no presente capítulo:

- A questão das travessias processuais na hospitalidade social
- Travessia I: o devir humano – tornar-se pessoa
- Travessia II: competência pessoal

- Travessia III: competência interpessoal
- Travessia IV: competência produtiva
- Travessia V: competência social
- Travessia VI: competência pedagógica
- Inferências preliminares possíveis.

A questão das travessias processuais na hospitalidade social

É o *tempo da travessia* caracteriza-se como um imperativo psicológico de transmutação do ser na direção de um eterno vir a ser. Um fundamento heraclítico do eterno vir a ser. A singeleza e sensibilidade da frase-poesia, atribuída a Fernando Pessoa apud Gama (2015), contempla a necessidade de travessias processuais:

Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já têm a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É tempo da travessia: e se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.

Laitano (2020) sugere uma lição de casa: “O primeiro passo de qualquer travessia é querer sair de casa”.

Transmutar o ser em vir a ser. Todo *processo* pode ser considerado um *caminho*, cujos passos, por vezes, acontecem mediante *etapas* que demandam *travessias metodológicas* de:

- superação de nó górdio;
- aprendizagens novas ou ressignificadas;
- crescimentos específicos e pontuais;
- desenvolvimentos de desempenho e produtividade;
- apropriação e aculturação de novos saberes e novos fazeres;
- construção e definição de matrizes de competências.

A convivência social e a hospitalidade social – porquanto inerentes aos paradigmas da *socialidade* e da *sociabilidade* –, em razão da complexidade da vida cotidiana, demandam, no jeito de ser, de fazer e de conviver, *travessias processuais* de:

- *aggiornamento*;

- ressignificação;
- aculturação;
- qualificação;
- aperfeiçoamento.

Há um *sujeito individual* a ser posto à prova da dimensão social no cotidiano da vida, na sua versão individual. Há um *sujeito coletivo* a ser posto à prova da dimensão social, no cotidiano da vida, na sua versão coletiva. Aliás, trata-se de provar, trata-se de *permitir-se*, ou seja, ser a melhor versão de si mesmo, transitando com dignidade e grandeza nos espaços sociais da convivência social e das práticas da hospitalidade social. É tudo para tudo e nada para nada. Discordando do mantra de Shakespeare – ser ou não ser – é *ser na melhor versão possível*. É ser social. É ser relação.

Trata-se de romper com nó górdio das *incompetências sociais*. Trata-se de tecer um tecido social, em diferentes espaços sociais, com saberes e fazeres sociais e culturais que traduzem *competência social*. Para isso, é necessário *desalojar-se*; é necessário fazer o caminho com sabedoria; é necessário romper o nó górdio da ignorância, da insensatez, do grotesco, da brutalidade. Fazer as *travessias* para poder, na cultura da convivência social e na cultura da hospitalidade social, dar assento para a socialidade, para a sociabilidade se fazer tecido social.

Modelar e descobrir caminhos – expressão de Covey (2005) – e fazer caminhos, caminhando – expressão de Antonio Machado – alternar *travessias* processuais capazes de romper com o *nó górdio* das incompetências sociais e referendar o tecido social, mediante a tessitura de plurais *competências sociais*, passando por: *travessias processuais*, tais como:

- o devir humano – tornar-se pessoal;
- competências pessoais;
- competências interpessoais;
- competências produtivas;
- competências sociais;
- competências pedagógicas.

Laitano (2020) cita o *Projeto Travessias* – projetotravessias.org.br –, que visa a hospitalidade mediante a política de acolhimento da diversidade social em espaços sociais, do tipo escolas. Cita uma experiência de

diversidade social e cultural praticada em colégio público de Ottawa, no Canadá – *Longfields-Davidson Heights Secondary School* –, que expande horizontes focando, especialmente, o acolhimento a imigrantes, dentro de uma política deliberada de *misturar para melhorar*. Replica referendando o pensamento de Michael Sandel, americano, professor de Ética: “A falta de espaços de convivência entre pessoas de diferentes origens e perfis estaria corroendo dois fundamentos da democracia: a percepção de que alguns valores podem ser compartilhados e de que o bem-estar da maioria melhora a vida de todos”.

Travessia I: o devir humano – tornar-se pessoa

Nó górdio, metáfora utilizada por Morin (2001, p. 24) para caracterizar um empecilho, uma obstrução a ser desatada, especialmente, quando o referido nó górdio proporciona cortes entre o sujeito e o objeto, entre natureza e cultura, entre vida e pensamento. O *nó górdio*, sempre que presente, pode comprometer a construção do *tecido social do sujeito*, na medida em que dificulta o *autoconhecimento* e o *heteroconhecimento*.

Morin advoga a ideia da motivação pelo estudo, ou seja, pela investigação inquieta de um *conhecimento do conhecimento* que contempla: “[...] vontade de substituir a euforia de um conhecimento incapaz de conhecer-se a si mesmo”.

Aqui, a *travessia I* coloca em estudo, em investigação, a *vida da vida*, em especial sob três aspectos:

- o *conhece-te a ti mesmo*;
- o *devir humano*;
- o *tornar-se pessoa*.

O *conhece-te a ti mesmo* – como um imperativo categórico historicamente demandado – transparece sob várias roupagens:

- da dificuldade de se autoconhecer;
- de *conditio sine qua non* para o heteroconhecimento;
- a hipótese do autoconhecimento com graus de competência intrapessoal, carreando chances de qualidade e de competência social no heteroconhecimento;
- da hipótese do autoconhecimento com graus de toxicidade social carrear toxicidade social, quando no heteroconhecimento.

Do *conhece-te a ti mesmo*, historicamente demandado, vale ressaltar alguns breves referenciais:

- 1º oráculo de Delfos;
- 1º desafio de Sócrates;
- 1ª regra do Sun-Tzu.

O Oráculo de Delfos: o aforismo do grego antigo *conhece-te a ti mesmo*, é uma das máximas délficas de acordo com o escritor Pausânias. Em latim a frase, *conhece-te a ti mesmo*, é geralmente dada como *nosce te ipsum* ou *temet nosce* (Wikipédia). No templo de Delfos, havia uma famosa inscrição: CONHECE-TE A TI MESMO! (GAARDER, 1995, p. 67). A liminar e subliminar mensagem perpassa a noção de que o autoconhecimento desperta o homem para mero mortal vinculado a um destino.

O *desafio de Sócrates*: O *conhece-te a ti mesmo* está na razão direta do conhecimento mediado pelo outro, pela cidade (a *polis*). Tem um caráter extrospectivo do olhar do outro, que possibilita o autoconhecimento. A subjetivação é mediada pelo conhecimento do outro.

A *regra de Sun-Tzu*: se você conhece o inimigo e a si mesmo, não tema o resultado de cem batalhas. Se se conhece, mas não ao inimigo, para cada vitória sofrerá uma derrota. Se não conhece nem o inimigo nem a si, perderá todas as lutas.

A *Travessia I* traz inerente, na bandeja dos questionamentos, o *conhece-te a ti mesmo*:

- Qual a epistemologia social para conhecer-se a si mesmo?
- Por que é importante o autoconhecimento?
- Qual a matriz social de convivência consigo mesmo?
- Qual o significado do conhecer-se a si mesmo para o processo de convivência social e para as práticas da hospitalidade?

A *epistemologia social* para *conhecer-se a si mesmo*, aparentemente, aponta para duas metodologias distintas e uma metodologia híbrida de acessibilidade:

- a extrospecção – mediante a qual a alteridade é fator mediador do conhecimento, valendo-se da heterovisão e de *heterofeedback* como movimentos de subjetivação, quando na formação da identidade do eu;

- a introspecção – mediante a qual o próprio indivíduo medeia seu autoconhecimento, valendo-se da subjetivação, de reflexão, do *autofeedback*, quando na construção da identidade do próprio eu;
- a híbrida – introspecção e extrospecção – mediante as quais as variáveis se justapõem por abordagens auto(subjetividade), hetero(subjetivação) e, ainda, intersubjetivação, quando na construção da identidade do próprio eu.

Castanheira e Correia (2012) valem-se do referencial de Foucault (s.d.), para estudar as práticas de sujeição e as práticas de subjetivação na constituição do sujeito:

Discute-se um cenário em que, por um lado, o sujeito se vê modulado por relações de força que circunscrevem o campo de possibilidade de suas ações e, por outro, no eixo de uma ontologia crítica do presente, o ultrapassamento possível dos limites impostos com vistas a estratégias capazes de desarticular as formas de sujeição.

Percebe-se cenários envolventes que tensionam, permanentemente, colocando em cena referenciais e variáveis de poder, de imposição, de autonomia, de liberdade, de verdade, e que, concomitantemente, concorrem na *constituição do sujeito*. Eis, os múltiplos *nós górdios* a serem desatados mediante uma *epistemologia social da constituição do sujeito* e, em decorrência, o necessário *conhecimento social*, quando na dinâmica, a psicodinâmica e a sociodinâmica do indivíduo, ao propiciarem tipologias de convivência consigo mesmo e ao propiciarem tipologias de convivência social com os outros.

O *conhece-te a ti mesmo* remete para a necessidade premente do autoconhecimento:

Há um universo hospedado dentro de mim. Esse universo, parafraseando Michel Houellebecq, escritor francês, contém o *mapa e o território* a ser descoberto e melhor explorado. Esse universo interno tem uma estrutura, uma dinâmica e uma sociodinâmica. Esse universo se revela em parte para mim e, em parte, para os outros.

Conectar-se consigo mesmo possibilita a *epistemologia social da constituição do sujeito*. Eis os quesitos que demandam conectar-se consigo próprio:

- o conhecimento social da constituição do sujeito;
- a convivência social consigo próprio;
- as práticas da hospitalidade social consigo próprio.

O conhecimento social da constituição do sujeito, ou seja, da própria identidade, permite discernir e identificar fatores constituintes endógenos e exógenos, que entram na composição das coordenadas do jeito de ser do próprio eu, bem como do aprender a ser e do aprender a conviver.

Permitir-se o autoconhecimento mediante uma epistemologia do social. Permitir-se o *estágio* de convivência social consigo próprio, mediante a epistemologia do social. Permitir-se examinar as *práticas* da hospitalidade consigo próprio, mediante a epistemologia do social.

Rosa (2020) comentando o livro da poeta e cronista Mariana Ianelli, que, mediante crônicas, busca o “conhecimento possível de si, do mundo”, acrescenta:

Sim, poeta, creio, as gentes, assim como os astros, têm elípticas atrações recíprocas, cujos trajetos se sucedem em proximidades e distâncias, como em amorosas sinapses do cosmo.

Há quatro aprendizagens preconizadas pela Unesco, como pilares da educação: ser, fazer, viver juntos, conhecer. Aprender a ser, conforme Delors (1999, p. 102): “*Aprender a ser*, para melhor desenvolver sua potencialidade e estar à altura de agir, cada vez mais, capacidade de autonomia, de discernimento e de responsabilidade pessoal. Para isso, não negligenciar nenhuma das potencialidades de cada indivíduo [...]”.

O aforismo *conhece-te a ti mesmo* é um exercício de epistemologia do social que traz consigo a pergunta: *Quem você é e*, na esteira, questionamentos tais como:

- Como me autodefinio e me reconheço?
- O que você permite que o defina?
- Como processo o meu jeito de ser e de conviver?
- Quem faz a “minha cabeça”?
- Quais são os meus algoritmos e *mindsets*?
- Qual o meu repertório de saberes e fazeres sociais e culturais de convivência?

- Quais as práticas de hospitalidade social para comigo?
- Quais as minhas idiossincrasias?
- Quais os meus limites que entram em cena no meu modo de ser?
- Quais os potenciais que dignificam meu modo de ser e de conviver?
- Quais as competências sociais que dignificam meu jeito de ser e de conviver?
- Quais os talentos a serem melhor desenvolvidos?
- Quais são os meus princípios, valores e crenças balizadoras do jeito de ser e de conviver?
- Qual o papel e o significado dos outros na definição e construção no meu jeito de ser e de conviver?
- Quais os aspectos do meu jeito de ser e de conviver, que tenho dificuldade de aceitar?

Eureka! Somos processo! Conhecendo, ou não se autoconhecendo, somos processo. Atuando no automatismo ou de forma racional, somos processo. Agindo ou não agindo, somos processo. Porém, não somos processo pronto.

Somos processo em construção, em que a visão pode adquirir duas versões distintas e opostas a respeito da natureza humana. Laitano (2015) ressaltava essas duas possibilidades de visões opostas denominadas de distopias e eutopias: “Em uma eutopia, coloca-se a ênfase na capacidade do homem de aperfeiçoar a si mesmo e ao mundo que o cerca. Em uma distopia, a natureza humana é essencialmente corrupta e egoísta, capaz de arruinar, cedo ou tarde, tudo que está em volta”.

O *conhece-te a ti* mesmo, coloca em questão o processamento da *dimensão físico-corporal*. Pergunta-se: Processamos nutrientes saudáveis para o nosso corpo? Conhecemos o funcionamento e a dinâmica do nosso biotipo, a estrutura física e os sistemas internos (neurológico, sanguíneo, ósseo, respiratório, motricidade, etc.)? Processamos hospitalidade ao nosso corpo, ou seja, acolhemos com brio os estágios evolutivos da dimensão corporal? Hospedamos com compreensão os limites corporais, as destrezas e habilidades corporais? Processamos bem-estar corporal? Processamos toxicidade físico-corporal ao nosso eu?

O *conhece-te a ti* mesmo coloca em questão o processamento da *dimensão afetiva do nosso eu*. Pergunta-se: Processamos estima, consideração, cuidados, afeições, carinho, amor para conosco mesmos?

Processamos toxicidade afetivo-social ao nosso eu? Hospedamos, dentro de nós, amor próprio, atenção, cuidados afetivos, o gostar de si próprio? Hospedamos toxicidade afetivo-social para nós mesmos? A dimensão *me* quando com alta toxicidade emocional, pode gerar o *estado não OK* consigo próprio, *refém emocional* em diferentes manifestações, tais como: medos, vergonhas, ressentimentos, somatizações, embotamento emocional.

O *conhece-te a ti* mesmo coloca em questão o processamento da *dimensão sentimental do nosso eu*. Pergunta-se: Nutrimos sentimentos de alegria, de orgulho, de memória afetiva, de gratidão para nós mesmos? Hospedamos com sentimentos nobres a nossa própria identidade? Processamos toxicidade sentimental-social para nós mesmos (lágrimas, raiva, mau-humor, casmurro, de mal com a vida)?

O *conhece-te a ti* mesmo coloca em questão o processamento da *dimensão cognitiva do nosso eu*. Pergunta-se: Processamos com inteligência, com predominância de consciência social, com ponderação, com sobriedade, com responsabilidade social, as decisões e os posicionamentos relativos ao nosso modo de ser e de conviver? Processamos com ciência o nosso estilo, o nosso perfil, a nossa performance, os nossos saberes e não saberes, os nossos fazeres e os não fazeres, as nossas omissões, os nossos erros e os nossos acertos? Hospedamos toxicidade cognitiva social relativa ao nosso jeito de ser?

O *conhece-te a ti* mesmo coloca em questão o processamento da *dimensão conativa do nosso eu*. Pergunta-se: Processamos a punção ou impulsão energético-vibracional, nas funções cognitivas, espirituais, motivacionais, relativas ao nosso eu, impactando positivamente as nossas perspectivas, expectativas, nossos otimismo, nossas resiliências, relativos ao tempo presente e futuro, adstritas à performance, ao desempenho, à efetividade, “aprendizibilidade” permanente de competências plausíveis? Hospedamos dentro de nós, e acolhemos com serenidade, os resultados decorrentes da dinâmica, da psicodinâmica e da sociodinâmica social? Hospedamos dentro de nós toxicidade conativo-sociais, tais como: desesperança, pessimismo, desestímulo, aborrecimento com nosso jeito de ser e de conviver?

A poesia “A Cidadela”, de Luiz Coronel (2020), poeta gaúcho, valendo-se de uma metáfora, demonstra a construção robusta do eu interior e a importância da autoacessibilidade, na linha do *conhece-te a ti* mesmo:

Há bom tempo edificaste tua inviolável cidadela./ Nem drones
ou escafandros hão de desvendar teu secreto esconderijo./ É um

espaço de ti mesmo onde tu contemplas com absoluta nitidez./ Reservas um pátio para tua distante infância, onde oscilas no balanço./ No silêncio da sala, os ausentes regressam para colher um gesto de antigo afago./ E não se pense em depósito de memórias, ou sonhos soterrados./ É um espaço onde podes deixar as máscaras no cabide e os disfarces no capacho./ A tempestade de dissabores que assola o mundo escorre pelas calhas./ Tens o Elmo de Mabrinho!/ E guardas, no fundo do peito, as sete chaves de tua cidadela, onde és soberano sobre um reino de quietude.

Na construção da “cidadela” interior, somos protagonistas de nós próprios.

A *travessia I* coloca, também, em questão o denominado *devir humano*. O *devir humano* é um eterno *vir a ser*. Como dizia Heráclito, filósofo grego, citado por Gaarder (1995, p. 49), *tudo flui*, ou seja, tudo se transforma: Não se pode tomar banho duas vezes no mesmo rio, pois, o rio que era antes já não é mais o mesmo.

O *devir humano* sugere a convicção de que somos *processo em processo*, ou seja, não somos processo pronto. Somos eternos aprendizes. Uma metamorfose ambulante, diria o poeta e cantor brasileiro Raul Seixas.

Na direção do *devir humano*, Wilber (2017, p.xii) esposou a denominada *Teoria Integral* que surge com o que pode ser pensado como um *Mapa Abrangente* da composição humana, que, além de abrangente, busca ser genuinamente inclusivo das dimensões básicas, dos níveis e das linhas que são os principais potenciais de todos os seres humanos. Reconhece cinco dimensões básicas: quadrantes, níveis de desenvolvimento, linhas de desenvolvimento, estados de consciência e tipos. Enfatiza, focando *quadrantes*:

Quadrantes referem-se a quatro principais perspectivas a partir das quais qualquer fenômeno pode ser analisado: o interior e o exterior no individual e no coletivo. Estes podem ser indicados introdutoriamente pelos pronomes frequentemente usados para descrevê-los: o interior do individual é um espaço “eu” (e inclui todos os pensamentos subjetivos, emoções, ideias, visões e experiências que você provavelmente tenha em sua introspecção); o interior do coletivo é um espaço “nós” (ou os valores compartilhados intersubjetivos, semânticas, normas, ética e entendimentos que qualquer grupo possui – suas “culturas” e “subculturas”); o exterior do individual é um espaço “ele” (e inclui todos os fatos “objetivos” ou “científicos” e dados sobre o

organismo individual – um sistema límbico, dois pulmões, dois rins, um coração, um tanto de dopamina, um tanto de serotonina, um tanto de glicose, e assim por diante – e inclui não somente ingredientes “objetivos”, mas também comportamentos); e o exterior do coletivo, que é um espaço “eles” (e inclui todos os sistemas interobjetivos, processos, sintaxes, regras, relações externas, modos tecnoeconômicos, sistemas ecológicos, práticas sociais, e assim por diante).

Wilber, em seguida, interpreta os quatro quadrantes de Laloux (2017, p.xiii) que delinea a necessidade de *tetraevoluir*:

O modelo quatro quadrantes mostra o quão profundamente estão entrelaçadas:

- as mentalidades (canto superior esquerdo ou “eu”);
- a cultura (canto inferior esquerdo ou “nós”);
- os comportamentos (canto superior direito ou “ele”);
- os sistemas (canto inferior direito ou “eles”).

Uma mudança em qualquer dimensão irá repercutir sobre as outras.

Esse *tetraevoluir* passa por *etapas* com facetas próprias de desenvolvimento humano: a visão de mundo, as necessidades, o desenvolvimento cognitivo, o desenvolvimento moral. Por sua vez, contempla, ainda, linhas de desenvolvimento (cognitiva, emocional, moral, valores, necessidades, espiritualidade), que se diferenciam em *níveis* de desenvolvimento (níveis 1, 2, 3, 4, 5).

A *travessia I* coloca em questão o denominado *tornar-se pessoa*.

Tornar-se pessoa é um processo evolutivo de investimento em ser gente integrada com seu mundo interno e capaz de conectar-se com o mundo externo com alto grau de congruência pessoal. Buscar sua forma de ser, seu jeito de ser, de acordo com o que a gente gosta. A demanda por uma congruência interna é uma busca permanente no sentido de alcançar estados de ser e de estar, que possibilitam bem-estar, paz interior, momentos mágicos de convivência consigo mesmo. O jeito de estar necessita da congruência com o jeito de *ser pessoa*.

Tornar-se pessoa é uma *vocação ontológica: sujeito* individual. Não se trata de um *tornar-se pessoa* qualquer, mas, sim, uma unicidade com toda a singularidade. Tornar-se pessoa é tornar-se gente como a gente, porém, *diferente na matriz essencial* a ser construída e definida. Até quando

construir? Sempre! Mediante matrizes circunstanciadas, considerando o estágio da vida, buscando congruências com o ser e o estar integrado com as etapas da vida e com a realidade social demandante.

Tornar-se pessoa é, também, uma *vocação política: tornar-se cidadão*. Cidadania se exercita diariamente como um ser político, ciente da responsabilidade social com a sua própria pessoa e na relação com os outros, como sujeito de direitos e deveres civis, sociais e culturais.

Nos bastidores desse processo, há uma pessoa – processo ambulante – que não necessita, necessariamente, provar nada para ninguém, porém, detém e tem uma vontade política de buscar o melhor de si e de permitir-se ser alguém de bem com a vida, e de bem com os outros, no seu jeito de viver e de conviver socialmente e, se possível, na melhor das versões. Não basta ser diferente, mas, dentro de cada um, há um *input* para fazer a diferença e, mais, ser um referencial social-positivo e fazer-se um referencial na singeleza e na leveza de ser e de tornar-se pessoa.

Rogers (1961), psicólogo da não diretividade, nessa perspectiva da busca de uma congruência interna, contribuiu com três abordagens significativas. Vale citar: *um jeito de ser, sobre o poder pessoal e tornar-se pessoa*.

Haverá *toxicidade social*, sempre que houver a incidência da *reificação do ser humano*. O processo de *reificação do ser* – ser objeto – traz consigo o risco do esquecimento do vínculo espontâneo, que concede ao homem a condição indispensável de ser tomado como humano. Dalbosco (2011) referendado em Lukács, ressalta:

Tal fenômeno significa a forma mais radical de destruição do laço (sentimento) originário que une as pessoas umas às outras. Quando segue esta versão, Lukács oferece uma fenomenologia das mudanças de postura que os participantes, na troca de mercadorias, provocam a si mesmos e no mundo circundante. O núcleo destas mudanças é representado por três formas típicas de reificação, as quais abrangem os modos de relacionamento com o mundo objetivo, com a sociedade e com o próprio sujeito. Tais formas impelem os homens, em última instância, a assumirem três modos típicos de comportamentos (reificados): a) o de perceber que os objetos dados previamente são somente coisas utilizáveis (reificação do mundo objetivo); b) o de ver seu opositor só como uma transação produtiva (reificação do mundo social); c) o de considerar suas próprias faculdades somente como um acréscimo para o cálculo de chances utilitárias (reificação do mundo subjetivo).

A formação da identidade individual e social ocorre mediante o reconhecimento intersubjetivo: o nexos existente entre a experiência de reconhecimento, e as relações consigo próprio. Os indivíduos como pessoas constroem-se pela perspectiva dos outros que reconhecem suas propriedades pessoais. Dalbosco (2011), referendando a Teoria de Reconhecimento de Alex Honneth, destaca a importância do reconhecimento intersubjetivo na formação da identidade individual e social, convergindo para o reconhecimento como *sujeito social*:

Ora, é nesse contexto que Honneth emprega então, textualmente, a expressão “reconhecimento elementar” como sinônimo de “participação afetiva”, para designar, entre outras, as seguintes características:

- a) uma experiência que se faz do outro indivíduo, considerando-o como um próximo ou semelhante;
- b) uma atitude assumida de tomar parte existencialmente do outro;
- c) uma autorrelação partilhada com a característica de estar voltada emocionalmente para a realização de objetivos pessoais;
- d) talvez a característica que sintetiza todas as outras, um esquema existencial da experiência humana.

A *identidade social* está ligada ao que você se dedica.

É buscar a construção de um *self* na *melhor versão*, em cada uma das etapas do ciclo vital. Para tanto, é necessário valer-se da *aprendizagem social*, como aporte e suporte na construção do *aprender a ser* e *aprender a conviver*, na *melhor versão* do *tornar-se pessoa*, impregnando *autenticidade* e *congruência*, quando na construção e definição das *matrizes circunstanciadas* para cada uma das *etapas da vida*.

Duas indagações marcam presença nessas diferentes etapas do processo de *tornar-se pessoa*:

- A matriz de construção da atual versão do meu *self* concorre para um *tornar-se pessoa de bem com a vida*?
- A matriz de construção da atual versão do meu *self* concorre para um *tornar-se pessoa de bem com os outros*?

Nessa dinâmica da composição do próprio universo interior, é necessário respaldar-se de indicativos, de indicadores, de evidências capazes de sinalizar o estágio atual do *tornar-se pessoa*:

- indicadores do *aprender a ser* na *melhor versão* possível do *conhece-te a ti mesmo*;

- indicadores do aprender a viver na melhor versão de vida saudável;
- indicadores do *aprender a conviver* na melhor versão possível de convivência interna e externa.

A *travessia I*, como um constructo interno a ser dinamizado pelo indivíduo, dispara três caminhos subjetivos a serem percorridos ao longo da vida:

- o *conhece-te a ti mesmo*;
- o devir humano;
- o tornar-se pessoa.

Por sua vez, portanto, há uma *vocação ontológica* na travessia como *sujeito individual*, nos modos *subjetivo* e *intersubjetivo*, capaz de autorrealização, de dignidade humana, e de bem com a vida individual e social:

- versando o melhor do autoconhecimento;
- versando o melhor do devir humano;
- versando o melhor do potencial do tornar-se pessoa;
- despertando para sua melhor versão.

Travessia II: Competência pessoal

A *travessia II* ainda é um olhar para dentro de si – *inside* –, que visa direcionar caminhos alternativos de performance da dinâmica pessoal e, em se conhecendo cada vez mais, construir e definir matrizes consentâneas de competências pessoais capazes de possibilitar, sempre que possível, a melhor versão da própria pessoa, considerando as variáveis autenticidade, congruência, ciclo vital, saúde, potencialidades, linha de tempo e realidade circunstanciada.

De pronto, surgem quatro importantes *competências pessoais*, para serem colocadas em uso, na relação consigo próprio:

- a competência de aprender a ser um ser social;
- a competência de aprender a viver na subjetividade e na intersubjetividade social;
- a competência de aprender a aprender novos saberes e novos fazeres sociais e culturais;
- a competência de aprender a conviver consigo mesmo;

Estas quatro competências pessoais estão na dependência de uma competência “formiguinha” para “carregar o piano”:

- a competência de construir e definir matrizes pessoais, na linha do tempo, de acordo com a etapa da vida e em congruência com a realidade circunstanciada demandante.

Paralelamente às referidas competências pessoais, outras competências “coadjuvantes” precisam ser hospedadas e praticadas no “teatro” da vida:

- a competência de dar sentido e significado ao jeito de ser;
- a competência de dar valor à vida e ser um valor social;
- a competência de amar-se e gostar de si próprio na medida saudável;
- a competência de respeitar-se e fazer-se respeitado;
- a competência de valer-se do potencial que se encontra “hibernando” dentro de si;
- a competência da autocompreensão e da compreensão de mundo;
- a competência de valer-se de referenciais singulares e plurais saudáveis e agregadores de embasamento dos saberes e fazeres sociais;
- a competência de desenvolver novas aprendizagens, valendo-se de recursos de disciplinaridade, de multidisciplinaridade, de interdisciplinaridade, de transdisciplinaridade;
- a competência do *endomarketing* pessoal;
- a competência de buscar o *benchmarking* pessoal e dar a melhor versão do *self* pessoal, ou seja, de uma pessoa de bem consigo próprio e de bem com a vida;
- a competência de admitir que não é um processo pronto, mas, sim um processo em processo;
- a competência da mudança pessoal que se preconiza e se anuncia necessária;
- a competência de distinguir o necessário, o prioritário, o urgente, o indispensável para fazer o bem para consigo próprio;
- a competência de “hospedar” princípios, valores, *mindsets*, propósitos, intenções, objetivos e metas com potencial agregador, na construção de cada *matriz dos saberes e fazeres* nos processos de desenvolvimento pessoal;

- a competência de cogitar possibilidades na leitura dos cenários;
- a competência de reconhecer seus limites, suas limitações e seus pontos a melhorar;
- a competência de desenvolver um apurado senso de realidade;
- a competência de conjugar subjetividade com intersubjetividade, nos processos correspondentes à *vocação ontológica* – sujeito individual – e, ainda, à *vocação política* – ser cidadão no mundo e do mundo;
- a competência de valer-se do repertório singular e plural decorrente dos aprendizados e da experiência no decurso da vida;
- a competência de “hospedar” responsabilidade social no próprio projeto de vida e produzir legados sociais pertinentes;
- a competência de paciência e resiliência diante das dificuldades;
- a competência na resolução de conflitos pessoais internos;
- a competência para aprender com erros e mancadas;
- a competência de reconhecer os riscos da toxicidade social em si próprio, como, por exemplo, o desânimo, o pessimismo, a baixa autoestima;
- a competência de permitir-se ser feliz e permitir e tornar possível a felicidade dos outros;
- a competência de ser um valor social (INGENIEROS, s/d., p. 43).

Eventualmente, principalmente quando se encontra desnortado e desorientado, valer-se de *ferramentas de autogestão*, que possibilitam encontrar seu norte pessoal, como: O PDP – Plano de Diretrizes Pessoal.

O PDP – é uma ferramenta estratégica de autoalinhamento e de realinhamento, de significados e ressignificados, na tentativa de estabelecer um norte na vida, mediante o delineamento de metas, de mudanças e de propósitos consideradas importantes e significativos, em determinada linha de tempo, numa determinada etapa da vida.

Valer-se do outorgado *poder constituinte*, próprio da dinâmica da vida, de exercitar e praticar na vida cotidiana, conjugando subjetividade e alteridade, de fazer uso dos direitos e deveres sociais, com liberdade, com cidadania, mediante a construção da própria *matriz política* e mediante a construção da matriz *legal e ética* de saber viver com dignidade e sabedoria.

Há um *perfil pessoal* a ser delineado e construído na linha de tempo. Esse *perfil* se “hospeda” no interior de cada um e traduz o jeito de ser, o

jeito de estar e o jeito de conviver consigo mesmo e, por sua vez, afeta o jeito de conviver com os outros. O *perfil pessoal* é a versão da gente que os outros irão, constantemente, tentar entender, interpretar e ensaiar conclusões sobre *quem somos* e quais são as competências pessoais que prevalecem, quando deixamos marcas na convivência social.

Travessia III: Competência interpessoal

Santos (2003, p. 56), sociólogo contemporâneo português, alcança “mantras” norteadores de ajuda na construção das competências pessoais e competências interpessoais, numa tentativa de ampliar o cânone do reconhecimento, da diferença e da igualdade:

- temos o direito de ser iguais, quando a nossa diferença nos inferioriza;
- temos o direito de ser diferentes, quando a nossa igualdade nos descaracteriza;
- daí a necessidade de uma igualdade que reconheça as diferenças e de uma diferença que não produza, alimente ou reproduza as desigualdades.

Pelo visto acima, há um *cânone* que necessita ser ampliado e praticado; especialmente, quando na dinâmica da convivência social e na dinâmica das práticas da hospitalidade é necessário “hospedar” competências pessoais e competências interpessoais.

Nó górdio, metáfora utilizada por Morin (2001, p. 24) para caracterizar um empecilho, uma obstrução a ser desatada, especialmente, quando o referido nó górdio proporciona cortes entre “[...] a vida e pensamento. O *nó górdio*, sempre que presente, pode comprometer a construção do *tecido social do sujeito*, em especial, também, quando no relacionamento com os outros, a *incompetência interpessoal* entra em cena”.

A *travessia III* aponta alguns caminhos alternativos para a *competência interpessoal*.

A *competência interpessoal*, também, necessita ser construída mediante a apropriação e aculturação de conhecimentos e de domínios culturais e relacionais. Há uma dinâmica a ser estatizada constantemente:

- movimentos de aproximação interpessoal;
- respeito e compreensão da diversidade na lateralidade;
- leitura da dinâmica psicológica do outro em interação social;
- leitura da “circunstancialidade” da relação humana;

- repertório de recursos pessoais que traduzem o potencial capaz de dar o aporte e suporte necessário para a convivência social e para as práticas da hospitalidade social.

Goffman (1975, p.10), numa perspectiva sociológica, subsidia esse movimento de aproximação interpessoal:

Quando um indivíduo chega à presença de outros, estes, geralmente, procuram obter informação a seu respeito ou trazem à baila a que já possuem. Estarão interessados na sua situação socioeconômica geral, no que pensa de si mesmo, na atitude a respeito deles, capacidade, confiança que merece, etc. embora algumas destas informações pareçam ser procuradas quase como um fim em si mesmo, há comumente razões bem práticas para obtê-las. A informação a respeito do indivíduo serve para definir a situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar. Assim informados, saberão qual a melhor maneira de agir para dele obter uma resposta desejada.

Quando em interação *face to face*, as próprias pessoas são fontes e portadoras de indícios de informações. Goffman (1975, p.11) detalha duas abordagens distintas:

- se o indivíduo lhes for desconhecido, os observadores podem obter, a partir de sua conduta e aparência, indicações que lhes permitam utilizar a experiência anterior que tenham tido, com indivíduos aproximadamente parecidos, com este que está diante deles, ou, o que é mais importante, aplicar-lhes estereótipos não comprovados. Podem também supor, baseados na experiência passada, que somente indivíduos de determinado tipo são provavelmente encontrados em dada “paisagem” social;
- podem confiar no que diz o indivíduo de si mesmo ou em provas documentadas que exhibe, referentes a quem o indivíduo é ou estão informados a respeito dele, em virtude de uma experiência anterior à interação, podem confiar nas suposições relativas à persistência e generosidade dos traços psicológicos, como meio de predizer-lhe o comportamento presente e futuro.

Na hora H, nem tudo sempre está ao alcance, no tempo e no lugar da interação, afirma Goffman (p.12): “Por exemplo, as atividades “verdadeiras” ou “reais”, as crenças e emoções do indivíduo só podem ser verificadas indiretamente, através de confissões ou do que parece ser um comportamento expressivo involuntário”.

As *inferências*, por sua vez, também marcam presença, decorrentes de uma lógica interna que estandardiza, quando na interação social. Vivemos de inferências. Goffman (p.13), replicando Thomas (1951) ensaia uma situação hipotética: “Suponhamos que eu seja, por exemplo, seu hóspede. O senhor não sabe nem pode determinar, cientificamente, se vou roubar seu dinheiro ou seus talheres. Mas, por inferência, não farei tais coisas e, por inferência, o senhor me receberá como hóspede”.

Hospedar competências interpessoais passou a ser um requisito para a convivência social e para as práticas da hospitalidade social. A competência de aprender a conviver com os outros, talvez, seja a competência carro-chefe.

- a competência de dar sentido e significado ao jeito de ser;
- a competência de dar valor à vida dos outros;
- a competência de amar e gostar de outrem na medida saudável;
- a competência de respeitar o outro e fazer-se respeitado por outrem;
- a competência de não ferir suscetibilidades;
- a competência de despertar no outro oportunidades de expressar seus talentos;
- a competência da heterocompreensão e da compreensão de mundo;
- a competência de valer-se de referenciais singulares e plurais de outros;
- a competência do *endomarketing* pessoal;
- a competência de admitir que o outro não é um processo pronto, mas um processo em processo;
- a competência de influenciar outrem para a mudança social que se preconiza e se anuncia necessária;
- a competência de distinguir o necessário, o prioritário, o urgente, o indispensável para fazer o bem para outrem;
- a competência de hospedar a capacidade de desenvolver *matriz dos saberes e fazeres* nos processos de desenvolvimento de outrem;

- a competência de cogitar possibilidades para os outros, quando na leitura dos cenários;
- a competência de reconhecer os limites, as limitações e os pontos fracos dos outros;
- a competência de perceber o senso de realidade de outrem;
- a competência de conjugar intersubjetividade com subjetividade, nos processos correspondentes à *vocação ontológica* – e, ainda, à *vocação política* –, ser cidadão no mundo e do mundo;
- a competência de valer-se do repertório singular e plural do outro, decorrente dos aprendizados e da experiência no decurso da vida;
- a competência de “hospedar” responsabilidade social na efetivação do projeto de vida do outro e produzir legados sociais pertinentes;
- a competência de paciência e resiliência diante das dificuldades;
- a competência na resolução de conflitos pessoais externos;
- a competência para aprender com os erros e “mancadas” dos outros;
- a competência de reconhecer os riscos da toxicidade social, quando manifesto na vida dos outros, como, por exemplo, o desânimo, o pessimismo, a baixa autoestima;
- a competência de permitir e tornar possível a felicidade dos outros.

Cabe lembrar que todo indivíduo, dentro das competências interpessoais, tem uma *vocação histórica*:

- ser um agente de mudança – o que exige competência pessoal e competência interpessoal;
- ser um militante do sujeito coletivo, ou seja, ser um protagonista do social – o que exige competência grupal e competência social, vale ressaltar, o sujeito individual construindo e atuando no sujeito coletivo.

No Brasil, existe um projetoatravessias.org.br, atuando junto ao sujeito coletivo, com o propósito de um protagonismo social, visando cogitar possibilidades de travessias sociais, na expectativa de minimizar vulnerabilidades de sujeitos individuais que convivem com dificuldades no sujeito coletivo. Laitano (2020) referindo-se ao projeto, replica o pensamento de Sandel, professor de ética: “A falta de espaços de convivência entre pessoas de diferentes origens e perfis estaria corroendo dois fundamentos da

democracia: a percepção de que alguns valores podem ser compartilhados e a de que o bem-estar da maioria melhora a vida de todos”.

Travessia IV: Competência produtiva

Nó górdio, metáfora utilizada por Morin (2001, p. 24) para caracterizar um empecilho, uma obstrução a ser desatada, especialmente, quando o referido nó górdio proporciona cortes entre “[...] a vida e pensamento. O *nó górdio*, sempre que presente, pode comprometer a construção do *tecido social do sujeito*, em especial, também, quando no relacionamento com os outros, a *incompetência produtiva* entra em cena”.

A competência social produtiva produz frutos sadios:

- inclusões sociais;
- elos sociais (MAFFESOLI, 1996);
- laços sociais (SANTOS; BAPTISTA, 2014);
- vínculos sociais;
- tecidos sociais (KOPS, 2014, p.13);
- referenciais sociais;
- legados sociais e culturais;
- amizades robustas;
- viáveis matrizes humanitárias de convivência social;
- viáveis matrizes civilizatórias das práticas da hospitalidade social.

A incompetência produtiva produz frutos com toxicidade social:

- exclusões sociais;
- intolerâncias sociais;
- incompreensões sociais;
- desavenças sociais;
- inimizades sociais;
- rupturas sociais.

A *travessia IV* consiste no *growing* – ser histórico – e, em decorrência, *tornar-se profissional* – quando prevalecem:

- a dimensão científico-técnica nos saberes (competência cognitiva) e fazeres sociais e profissionais (competência produtiva);
- a dimensão ética nos saberes e fazeres sociais e profissionais;

- a dimensão produtiva socializadora (competência pedagógica e competência de relação de ajuda, que é uma competência transpessoal).

Ser profissional demanda:

- ser facilitador de processos na travessia social dos outros;
- propiciar a travessia dos outros na dinâmica da vida social.

A competência produtiva coloca em xeque-mate a *mediocridade* como padrão de desempenho e de produtividade social. A mediocridade foi severamente abordada por Ingenieros (s/d.) ao focar o homem medíocre (p. 33) e os perigos sociais da mediocridade (p. 49):

A psicologia dos homens medíocres se caracteriza por um perigo comum: a incapacidade de conceber uma perfeição, de formar um ideal. [...]. São rotineiros, honestos e mansos; pensam com a cabeça dos outros, compartilham a hipocrisia moral alheia e ajustam seu caráter às domesticidades convencionais.

A competência produtivo-social busca conjugar qualidade produtiva das relações, da sustentabilidade social e ambiental, respeitabilidade, das referencialidades singulares e plurais, do desenvolvimento social, fortalecimento da subjetividade e da intersubjetividade na construção de ampla efetividade social: tecido social fortalecido por elos sociais, vínculos sociais, congraçamentos sociais e culturais balizados por valores de sociabilidade, de convivibilidade, de civilidade, parametrados por processo civilizatório e humanizante.

Ingenieros (s/d., p. 43) afirma: *O homem é um valor social.*

O valor social do homem está na *travessia social*: a competência social produtiva. Um ser relacional com efetivo empoderamento social, praticando matrizes sociais de aproximação social, de convivência social, de práticas de hospitalidade, que qualificam o bem-estar social na subjetividade e na intersubjetividade coletiva.

Valor social com variações de originalidade, no dizer de Ingenieros (s/d., p. 43): “O predomínio da variação determina a originalidade. Variar é ser alguém. Diferenciar-se é ter um caráter próprio, um realce, grande ou pequeno, enfim, um símbolo de que não se vive como simples reflexo dos demais”.

A incompetência produtiva, quando afeta a dinâmica do social, adota caracteres de *toxicidade social*, de *nó górdio*, em que os frutos impactam negativamente a convivência social e as práticas de hospitalidade. Cita-se a exclusão social, os estereótipos, os estigmas sociais, as discriminações sociais e culturais, as rupturas sociais, as inimizades sociais e culturais.

Travessia V: Competência social

Nó górdio, metáfora utilizada por Morin (2001, p. 24) para caracterizar um empecilho, uma obstrução a ser desatada, especialmente, quando o referido nó górdio proporciona cortes entre “[...] a vida e pensamento. O *nó górdio*, sempre que presente, pode comprometer a construção do *tecido social do sujeito*, em especial, também, quando no relacionamento com os outros, a *incompetência social* entra em cena”.

A competência social é uma *competência transpessoal*, necessária para atuar no sujeito coletivo (comunidades, grupos, equipes). Por sua vez, demanda um “aprontamento” social:

- competência processual para demandas sociais de natureza privada;
- competência processual para demandas sociais de natureza pública.

A *competência transpessoal* implica competência processual de *growth: ser processo*:

- estar em holomovimento;
- estar interconectado;
- ser um eterno vir-a-ser;
- admitir mudanças;
- admitir experiências e riscos;
- permitir-se e permitir aos outros.

A *competência transpessoal* implica competência processual de *grow up: ser processo em processo*:

- aprender com o próprio agir;
- aprender a se visitar;
- competência reflexiva;
- competência crítica.

A *competência transpessoal* implica competência processual crítico-reflexiva de *grow up*: *ser processo em processo* em processo:

- aprender a aprender;
- valer-se do *autofeedback*;
- valer-se do *heterofeedback* (competência de receber *feedback*);
- competência de fornecer *feedback*;
- competência transtemporal (visão de futuro);
- competência de transição (visão de ritos de passagem);
- competência de ponta (*mindsets* criativos e inovadores).

Guimarães Rosa, autor de *Grande Sertão Veredas*: referenciou e “referenciou-se” com uma palavra: *encantamento*. Algumas de suas frases remetem à *síndrome do Riobaldo*: As pessoas não tão prontas. A grande beleza da vida é mudar.

O mais importante e bonito do mundo, é isto: que as pessoas não estão sempre iguais, ainda não estão terminadas – mas que elas vão sempre mudando. Afinam ou desafinam.

Só se pode viver perto de outro, e conhecer outra pessoa, sem perigo de ódio, se a gente tem amor. Qualquer amor já é um pouquinho de saúde, um descanso na loucura.

Travessia VI: Competência pedagógica

Nó górdio, metáfora utilizada por Morin (2001, p. 24) para caracterizar um empecilho, uma obstrução a ser desatada, especialmente, quando o referido nó górdio proporciona cortes entre “[...] a vida e pensamento. O nó górdio, sempre que presente, pode comprometer a construção do *tecido social do sujeito*, em especial, também, quando a *incompetência pedagógica* entra em cena no relacionamento social”.

A *competência pedagógica* traz desafios inerentes:

- internos: ser cidadão do mundo e aprender a deixar legados sociais e culturais;
- externos: estimular e incentivar os outros para a aprendizagem da cidadania terrestre.

A competência pedagógica existe à medida que articulamos constantemente:

- o eterno aprendiz que desperta dentro de nós;
- a dinâmica de ser processo em processo;
- os quatro aprendizados:
 - aprender a ser a melhor versão de si mesmo;
 - aprender a conviver com dignidade e sabedoria;
 - aprender a conhecer e apropriar-se de saberes e fazeres, sociais e culturais, que possibilitam convivências saudáveis;
 - aprender a fazer o diferencial e o referencial, na construção e viabilização de matrizes sociais e culturais, que traduzem graus elevados de sociabilidade, de convivência social, de práticas e de civilidade social.

A competência pedagógica – decorrente da permanente aprendizagem social – consiste em aplicar na vida cotidiana, nas práticas de convivência social, nas práticas de hospitalidade, os cânones dos saberes e fazeres sociais e culturais próprios do processo civilizatório e humanizante. Essa aprendizagem social é singular e plural, quando passa por vivências e experiências de cultura integral poliédrica de disciplinaridade, de multidisciplinaridade, de interdisciplinaridade, de transdisciplinaridade, bem como por referencialidades singulares e plurais e multireferencialidades singulares e plurais, focando temáticas singulares e plurais capazes de assegurar robusta compreensão de mundo e autocompreensão.

Morin (2001, p. 494), numa análise da *vida da vida*, advoga a *humanidade* como um quarto termo compondo a tetralogia: indivíduo/espécie/sociedade/humanidade, na perspectiva do desenvolvimento, no sentido hipercomplexo das relações:

As qualidades da hipercomplexidade, fraternidade, do amor, da consciência, são portadoras de respostas para os problemas de desunião, desintegração, degradação, desordem, mas não constituem uma solução, no sentido de uma panaceia universal duradoura. Não são virtudes ditáveis e programáveis.

Daí, a necessidade de *competências pedagógicas sociais* que, mediante *matrizes sociais de convivência*, potencializam as hipóteses de *competências sociais produtivas* geradoras das sinalizadas qualidades da hipercomplexidade: fraternidade, amor, consciência social.

Por outro lado, toda *incompetência pedagógica* afeta a aprendizagem social e impregna *toxicidade social*, verdadeiro *nó górdio*, na convivência social e na formação da atitude hospitaleira.

Inferências preliminares possíveis

No poema “O Caminante”, o poeta espanhol Antonio Machado propõe uma dinâmica proativa na busca por fazer caminhos apropriados e construir melhores travessias processuais: “Caminhante são teus passos,/ o caminho e nada mais;/ caminhante, não há caminho,/ faz-se caminho ao andar./ Ao andar se faz caminho”.

Todas as finalidades vivas se confundem com o caminho, diz Morin (2001, p. 494-495) e, ao mesmo tempo, não reconhece o mito da solução final e do futuro radioso: “Não há solução final da questão social, não há reconciliação definitiva do homem com a natureza e consigo próprio, não há futuro radioso que poria termo a todos os males existenciais”.

Replicando o poeta Antonio Machado, Morin (p. 494) acrescenta: “*Se hace el camino al andar*”.

O caminho da vida implica travessias processuais sociais. Silva (2020), jornalista, valendo-se de metáforas, expande, no sentido figurado, um holomovimento: Para vencer na vida é preciso, às vezes, atravessar os “*llanos*” (planícies) no inverno ou vencer “*páramos*” (altitudes desertas) gelados.

O *caminho da vida* exige *travessias processuais sociais* capazes de romper com o *nó górdio* da insensatez humana, especialmente, a insensatez humana, quando presente e manifesta na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Como sugere Covey (2005, p. 35), encontre sua voz interior e expresse sua voz interior da eficácia à grandeza de ser, de viver e de conviver socialmente.

Algumas inferências provisórias:

- o homem é um valor social (INGENIEROS, s/d., p. 43), em holomovimento, e que diariamente, mediante matrizes sociais de gestão da vida (mapa), opta por caminhos sociais (território), que demandam *travessias sociais* evolutivas de construção da identidade, de desenvolvimento da subjetividade e da intersubjetividade, de construção do perfil social mediante *competências sociais* que impactam a convivência social e as práticas de hospitalidade social, rompendo, dentro do possível, o *nó górdio* da toxicidade

social, privilegiando a grandeza de ser, de viver e de conviver socialmente;

- algumas travessias sociais necessitam computar *competências sociais* a serem aplicadas na dinâmica da vida social, para configurar uma espécie de estado da arte.

Vale citar:

- *Travessia I*: O devir humano – tornar-se pessoa
- *Travessia II*: Competência pessoal
- *Travessia III*: Competência interpessoal
- *Travessia IV*: Competência produtiva
- *Travessia V*: Competência social
- *Travessia VI*: Competência pedagógica;
- a presença constante do denominado *nó górdio na dinâmica social*, aqui caracterizado através das toxicidades sociais que colocam em risco a convivência social e as práticas da hospitalidade social. Os nós górdios na dinâmica social, que permeiam a toxicidade social, necessitam ser desatados. Como insinua Yourcenar (1980, p.105): “Já que o ódio, a estupidez e a loucura surtem efeitos duradouros, não vejo porque a lucidez, a justiça e a benevolência não surtem também os seus”.
- Somos processo (poder de dinâmica social), em processo (poder de autoanálise e crítica), em processo (poder de *autofeedback*), em processo (poder de mudanças pessoais e sociais);
- a vida da vida “startiza”, constantemente, a necessidade de qualidades de hipercomplexidade, sinalizadas por Morin (2001, p. 494): fraternidade, amor, consciência;
- a aprendizagem social necessita, constantemente, também, marcar presença na dinâmica da vida e na dinâmica social e cultural;
- a subjetividade e a intersubjetividade necessitam estar asseguradas e fortalecidas no decurso das dinâmicas da convivência social e das práticas da hospitalidade social;
- a utopia não é a chegada, mas a caminhada, as travessias, mediante a constante construção de matrizes saudáveis de convivência social e das práticas da hospitalidade social;
- a *epifania social* está em jogo.

Referências

- CASTANHEIRA, Marcela; CORREIA, Adriano. *A construção do sujeito em Michel Foucault: práticas de sujeição e práticas de subjetivação*. 2012. Dissertação (Mestrado em Filosofia) – Programa de Pós-Graduação em Filosofia (FAFIL/ UFG). Disponível on-line Acesso em: 7 out. 2020.
- CORONEL, Luiz. A Cidadela. *Jornal Correio do Povo*, Caderno de sábado, 17 out. 2020. Porto Alegre – RS: 2020.
- COVEY, Stephen R. *O 8º hábito: da eficácia à grandeza*. Rio de Janeiro – RJ: Elsevier, 2005.
- DALBOSCO, Claudio Almir. Reificação, reconhecimento, educação. *Revista Brasileira de Educação*, v. 16, n. 46 jan./abr. 2011. Disponível em: site. Acesso em: 11 out. 2020.
- DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir*. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. São Paulo – SP: Cortez, 1999.
- GAMA, Vilma. *Dizeres Poéticos*. In: dizerespoeticos.blogspot.com. Disponível em 7 de junho de 2015. Acesso on-line em 24/8/2021.
- GAARDER, Jostein. *O mundo de Sofia: romance da história da filosofia*. São Paulo – SP: Cia. das Letras, 1995.
- GOFFMAN, Erving. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1975.
- INGENIEROS, José. *O homem medíocre*. Curitiba – PR: Livraria do Chain Editora, s/d.
- KOPS, Darci. *Hospitalidade: saberes e fazeres culturais em diferentes espaços sociais*. Caxias do Sul -RS: EDUCS, 2014.
- LAITANO, Cláudia. Distopia. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 31 jan. 2015.
- LAITANO, Cláudia. Travessias. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 2 nov. 2020.
- LALOUX, Frederic. *Reinventando as organizações: um guia para criar organizações inspiradas no próximo estágio da consciência humana*. Curitiba – PR: Voo, 2017.
- MACHADO, Antonio. *Poema XXIX de provérbios e cantares*. Espanha: Sevilha (s/d.).
- MAFFESOLI, Michel. *No fundo das aparências: por uma ética da estética*. Petrópolis – RJ: Vozes, 1996.
- MORIN, Edgar. *O Método II: a vida da vida*. Porto Alegre – RS: Sulina, 2001.
- ORTEGA Y GASSET, José. *O homem e a gente*. Rio de Janeiro: Livro Ibero-Americano, 1960.
- REVISTA BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO, v.16, n. 46, p. 37, jan./abr. 2011.

- ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. São Paulo – SP: Martins Fontes, 1961.
- ROSA, Paulo. O amor à casa. *Jornal Zero Hora*, Porto Alegre – RS, 12/13 dez. 2020.
- SANTOS, Boaventura de Sousa. *Reconhecer para libertar: os caminhos do cosmopolitismo multicultural*. Introdução para ampliar o cânone do reconhecimento, da diferença e da igualdade. Rio de Janeiro – RJ: 2003.
- SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos; BAPTISTA, Isabel (org.). *Laços sociais: por uma epistemologia da hospitalidade*. Caxias do Sul – RS: EDUCS, 2014.
- SILVA, Juremir Machado da. Pelé. *Jornal Correio do Povo*, Porto Alegre – RS, 23 out. 2020.
- WILBEER, Ken. Prefácio. In: LALOUX, Frederic. *Reinventando as organizações: um guia para criar organizações inspiradas no próximo estágio da consciência humana*. Curitiba – PR: Voo, 2017.
- YOURCENAR, Marguerite. *Memórias de Adriano*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1980.

Capítulo 14

Hospitalidade: tangenciando virtudes sociais preconizadas

Introdução

Longe de uma panaceia universal duradoura mediante a apologia do virtualismo social, a vida moderna exige resiliência social e existência social. Um dilema que se estabelece nessa temática é onde se referendar e no que se referendar, quando na busca e na construção de matrizes de virtudes sociais, capazes de alcançar um denominado cimento social, com potencial robusto de agregar valor nas convivências sociais.

Um questionamento emerge naturalmente: Tecer círculos virtuosos se descortina como uma utopia ou falácia, tendo presente a realidade imanente, a contextualização contemporânea e o ensaio de cenários possíveis de convivência social?

Dentro de uma visão antropológica, percebe-se que esse questionamento traz inerente a problemática do *estar-junto* e do conviver, bem como a dicotomia antropológica da imanência e da transcendência do ser humano, que tangencia valores sociais e culturais e que, a vida cotidiana coloca alternativas, concomitantes, do círculo vicioso e do círculo virtuoso para o exercício da cidadania e para as práticas da hospitalidade, quando na convivência social e cultural.

O presente capítulo, longe de esgotar a temática em questão, alcança algumas e diferentes perspectivas sociais e culturais para exame do virtualismo na convivência social e nas práticas da hospitalidade.

Parte-se da premissa de que a sociedade está em evolução e em busca permanente por princípios e virtudes basilares, com o potencial de servir de fundamento e bússola, na perspectiva da construção social da realidade, impactando, positivamente, a convivência social e as práticas da hospitalidade social.

Virtudes ou atributos sociais necessários: em busca de um círculo virtuoso

Tecer um círculo virtuoso para contrapor o círculo vicioso. Um rol de protocolos e virtudes sociais, uma espécie de *agenda social* a ser vivenciada na convivência e nas práticas da hospitalidade social, é sugerido por *autor desconhecido*, e veiculado na mídia social. Vale conferir e compartilhar:

- O sorriso... é o cartão de visita das pessoas saudáveis. Distribua-o gentilmente.
- O diálogo... é a ponte que liga as duas margens. Do eu à do tu. Transeunte-o bastante.
- O amor... é a melhor música na partitura da vida. Sem ele, você será eterno(a) desafinado(a).
- A bondade... é a flor mais atraente do jardim de um coração bem cultivado. Plante estas flores.
- A alegria... é o perfume gratificante, fruto do dever cumprido. Esbanje-o, o mundo precisa dele.
- A paz da consciência... é o melhor travesseiro para o sono da tranquilidade. Viva em paz consigo mesmo.
- A fé... é a bússola certa para os navios errantes, incertos, buscando as praias da eternidade. Utiliza-a sempre.
- A esperança... é o vento bom enfunando as velas do nosso barco. Chame-o para dentro do seu cotidiano.

Carlos Drummond de Andrade (1966), cronista brasileiro, na sua singeleza corrobora:

Pois de amor andamos todos precisados! Em dose tal que nos alegre, nos reumanize, nos corrija, nos dê paciência e esperança, força, capacidade de entender, perdoar, ir para a frente! Amor que seja navio, casa, coisa cintilante, que nos vacine contra o feio, o errado, o triste, o mau, o absurdo e o mais que estamos vivendo e presenciando.

Virtudes sociais e culturais na linha de tempo

A cultura milenar japonesa

A cultura milenar japonesa recebeu influência da acumulada sabedoria e da serenidade do confucionismo e do budismo. *Bushido* se aculturou como um *código de honra*, não escrito, para os guerreiros samurais. *Bushido* prescreve sete virtudes:

- *Gi: justice* (justiça)
- *Yuu: bravery* (bravura)
- *Jin: benevolence* (benevolência)
- *Makoto: veracity* (veracidade)
- *Rei: polityness* (política)
- *Meyio: honor* (honra)
- *Chuugi: loyalty* (fidelidade)

As sete virtudes reais na Idade Média

Consta num dos museus de Nápoli, na Itália, no subterrâneo, subsolo do Complexo Monumental San Lorenzo Maggiore – *La Neapolis Sotterrata* – acessível aos turistas, na Sala Sisto V, que em 1442 se converteu em uma das sedes do Parlamento Napolitano, pinturas de Luigi Rodriguez dos primeiros anos do século XVII, constantes na abóboda da nave, pinturas das *As 7 virtudes reais*:

- Gravidade
- Afabilidade
- Clemência
- Magnificência
- Magnanimidade
- Providência
- Autoridade real.

Cada uma das virtudes maiores, no seu desdobramento, está rodeada de quatro virtudes menores. Observação: Quando não constam as quatro (4) é porque a pintura deteriorou na linha de tempo. Virtudes maiores com as respectivas virtudes menores:

Gravidade:

- Maturidade
- Firmeza
- Constância
- Perseverança

Afabilidade:

- Cortesia
- Criatividade
- Benignidade
- Gratidão

Clemência

- Caridade
- Misericórdia
- Mansuetude
- Paz

Magnificência:

- Glória
- Honra
- Felicidade

Magnanimidade:

- Vitória
- Nobilidade

Providência:

- Vigilância
- Sapiência
- Conselho
- Fortuna boa

Autoridade real:

- Fortaleza
- Prudência
- Justiça
- Temperança

As qualidades da hipercomplexidade social

As qualidades da hipercomplexidade, no dizer de Morin (2001, p. 494), são:

- Fraternidade
- Amor
- Consciência e/ou inteligência consciente.

Classifica as *qualidades* de portadoras de respostas para os problemas sociais:

- Desunião
- Desigualdade
- Degradação
- Desordem.

As qualidades necessitam funcionar como princípios ativos para poder fazer frente às toxicidades sociais que vão da crueldade à barbárie. Mas, mesmo então, amor fraternal, inteligência consciente, sempre que forem ativos, constituirão não só a verdadeira resistência, mas o recurso permanente na luta interminável contra a crueldade.

A hipercomplexidade destina-se ao *devenir*, afirma Morin (2001, p.495).

Em busca de um círculo virtuoso

A dinâmica do social, em razão dos apelos e das demandas sociais, em razão, ainda, das respostas a serem postadas e dos procedimentos e dos protocolos a serem seguidos, consagra-se uma tipologia de *perfil existencial* que, dadas as circunstâncias contextuais, vai se perpetuando, pelas incidências e reincidências, como um jeito de ser próprio e apropriado para a convivência social e, também, para colocar em uso nas práticas da hospitalidade social.

Essa tipologia de *perfil existencial*, em razão das incidências e reincidências comportamentais, consagra uma *matriz de perfil existencial*, que tipifica os denominados círculos:

- círculo virtuoso;
- círculo vicioso.

Assim configurado, admite-se, como possibilidades, a presença de:

- círculo virtuoso na dinâmica da convivência social, bem como nas práticas da hospitalidade social;
- círculo vicioso na dinâmica da convivência social, bem como nas práticas da hospitalidade social.

O *círculo virtuoso*, seja na dinâmica individual, seja na dinâmica coletiva, necessita de *startup*. O círculo virtuoso não nasce de geração espontânea. O círculo virtuoso necessita de incubadora capaz de desencadear a formação de duas atitudes sociais:

- atitude favorável à convivência social;
- atitude favorável à hospitalidade social.

O pluralismo social e o pluralismo cultural, presentes na dinâmica social, nos colocam frente ao desafio de *construir matrizes* adequadas de

perfis existenciais e comportamentais, que consagram os denominados *círculos virtuosos*.

Na dimensão *convivência social*, há uma pluralidade de círculos virtuosos, tais como:

- círculo virtuoso para viver;
- círculo virtuoso para conviver;
- círculo virtuoso para relacionar-se;
- círculo virtuoso para a alteridade;
- círculo virtuoso para a inclusão social;
- círculo virtuoso para a estima e consideração social.

Na dimensão *hospitalidade social*, há uma pluralidade de ciclos e círculos virtuosos, tais como:

- ciclo e círculo virtuoso para o acolhimento;
- ciclo e círculo virtuoso para a magnanimidade;
- ciclo e círculo virtuoso para o respeito e a consideração social;
- ciclo e círculo virtuoso para a gentileza e presteza social;
- ciclo e círculo virtuoso para a generosidade social.

Como “startizar” círculos virtuosos na dinâmica social? Trata-se de questão ampla que mexe, especificando alguns fatores, com:

- a epistemologia social;
- a sensibilidade social;
- a consciência social;
- a formação de atitudes favoráveis ao social;
- a formação de *mindsets* plurais, progressivas;
- a construção de perfis existenciais e comportamentais favoráveis ao social.

Dweck (2017, p.16) admite a possibilidade de formação e cultivo de *mindsets positivos*. *Mindset* refere-se à configuração da mente. Onde: *mind* (mente) e *set* (configuração). O marco distintivo é o que denomina de *mindset de crescimento*: “Esse é o *mindset* que permite às pessoas prosperar em alguns momentos mais desafiadores da vida”.

Tangenciar uma *virtude específica*, por vezes, é necessário, seja na convivência social, seja nas práticas da hospitalidade social. Por exemplo:

- a virtude da gentileza;
- a virtude do não preconceito social.

Como matriciar o círculo virtuoso da virtude da gentileza? Como matriciar o círculo virtuoso da virtude do não preconceito social? Trata-se de um processo de aculturação, individual ou coletivo, que necessita entrar na dinâmica social com propósitos, metas, prazos, evidências, incidências, circunstâncias, ou seja, fatores a serem monitorados e em *start*.

O virtuosismo da gentileza

A virtude específica da gentileza, quando em dinâmica social, pode demandar toda uma liturgia processual, predominantemente caracterizada pela simplicidade, mediante a ritualização de gestos, sinais, mimos e expressões de linguagem que traduzem apreço e alta consideração para o outro. A *gentileza*, quando materializada, se torna uma singela ferramenta de gestão da hospitalidade.

Existe um mantra social segundo o qual *gentileza gera gentileza*. Yado (2016) estudou o case do empresário José Datrino que, no Rio de Janeiro, foi denominado de Profeta Gentileza, em razão de um movimento inédito que desencadeou a partir do princípio: *gentileza gerando gentileza*. O *Livro Urbano do Profeta Gentileza* (2011), descreve a produção cultural, encimada na temática gentileza, que circulou de forma impactante na cidade do Rio de Janeiro. A pesquisadora Yado constrói articulações e análises ente os ecos dessa produção cultural, registra e sinaliza em tese que, após a morte de Datrino, ocorreu uma verdadeira disruptura, ou seja, todo esse patrimônio cultural de hospitalidade, com ênfase no exercício da gentileza, no intuito de qualificar as relações humanas, infelizmente, converteu-se, aos poucos, em um patrimônio eminentemente de cunho comercial, privilegiando a sociedade de consumo. Lorenzino (2009), mediante pesquisa do case Datrino, buscou desvendar os processos de constituição da poética de Gentileza a partir da análise plástica realizada sobre a obra e, linguagem artística, enquanto manifestação/intervenção visual no cenário urbano. Devillart (2015) pesquisou a *iconicidade* no discurso do Profeta Gentileza mediante estrutura linguística de 56 textos-murais produzidos pelo autor (Datrino) entre as décadas de 80 e 90 sob os aspectos imagético e diagramático.

Jaffelin (s/d.) outorga créditos ao exercício da gentileza nas práticas sociais: “A gentileza nos possibilita operar a síntese das velhas civilizações da honra e da nossa sociedade da felicidade. Com um pequeno gesto, nos enobrecemos e espalhamos uma alegria que molda a vida social”.

Thaler e Koval (2008) atribuem à gentileza poderes de conjugar atributos sociais, tais como: agradabilidade, delicadeza, atenção, reconhecendo que ser gentil é tão importante quanto ser eficiente profissionalmente.

Castelli (2010, p. 163) destaca o *princípio da cortesia* que demanda um tratamento cortês e afável, conjuga, na prática, a *virtude da gentileza*: “A cortesia é uma das importantes virtudes da hospitalidade, que necessita ser permanentemente exercida durante toda a permanência do hóspede, por meio de gestos que sinalizam cuidados e da oferta de opções de atrativos interessantes para ver e praticar”.

Virtudes do secularismo

Com foco no cidadão e na imanência no mundo, o *secularismo* tece uma visão antropológica na perspectiva de privilegiar valores humanos, sociais e culturais, como a sabedoria e a bondade, capazes de ampliar a consciência social com a humanidade e, mediante legados virtuosos, qualificar a convivência social.

O binômio *imanência e transcendência* contempla duas dimensões e visões, capazes de demandar posicionamentos diante do mundo, coadjuvando na eleição de princípios, virtudes e valores, na busca de encontrar significados e luzes para percorrer o labirinto da vida, bem como na construção e definição de roteiros saudáveis de convivência social e cultural.

Tanto a imanência como a transcendência, imbricadas ou não, podem funcionar como fontes geradoras dos *avatares do crer* – expressão usada por Certeau (2014, p. 252) – com o potencial de referendar a invenção do cotidiano, mediante ficções, princípios, virtudes, crenças que, de alguma forma, uma vez eleitos, irão mobilizar e impactar a socialidade em nível individual e/ou coletivo.

Maffesoli (2010, p.77) reconhece que a *multiplicidade dos jogos* constitui a maior parte da *trama social* e nos encaminha para uma visão triunfalista que crê que tudo pode abarcar, ou seja, uma sociologia compreensiva que participará do que chama de “transcendência imanente”, aquela que brota do próprio corpo social. Complementa (2010, p. 78): “A tessitura do mundo é complexa e o texto, que a formula em palavras,

não deve ser irrepreensível, perfeito; é que tal texto não faz mais do que atualizar, trazendo para o tempo presente mitos que, bem ou mal, substanciam a vida em sociedade”.

Maffesoli (p. 104), preliminarmente, referenda-se em Morin, quando:

- Admite que seres noológicos (mitos, ideologias, representações) detém certas propriedades da existência viva, uma espécie de transcendência imanente que brota do corpo coletivo e que age sobre esse corpo coletivo mediante um politeísmo de valores;
- Admite a labilidade hermenêutica do social mediante a presença de um politeísmo de valores dentro da polifonia da vida social;
- Explicita (p. 105): “A partir do século XVIII, a identidade se molda na relação pessoal com Deus ou com seus avatares laicos.

Lembrando que Morin (2001, p. 83) sustenta *princípios da relação autoecológica*, os quais concorrem para o desenho do primeiro rosto da vida *auto-eco-organização*. Assim, descreve o *princípio da dependência e da independência*:

A independência cresce ao mesmo tempo que a dependência. Quanto mais autônoma, quanto mais complexo se torna o ser, mais esta complexidade depende das complexidades ecoorganizadoras que o alimentam. A liberdade depende de suas condições de formação e de desenvolvimento e, uma vez consumada, permanece como liberdade retroagindo sobre as condições das quais depende.

Dullo (2012), no seu artigo bibliográfico, no qual examina o secularismo, após a antropologia/sociologia da religião, à luz do referencial de diversos autores sobre a formação do secular, reivindica uma análise de positividade do secular ao invés da simples ausência do religioso.

Moniz (2016), no seu estudo de caso do secularismo em Portugal, admite ambiguidade e plasticidade nas fronteiras do secularismo moderno.

Harari (2018, p. 254) parte da premissa de que o *secularismo* pode nos prover de todos os valores dos quais precisamos. Opta por caracterizar o *secularismo* como uma visão de mundo muito positiva e ativa, definida por um código de valores coerentes, e não por oposição a esta ou àquela religião. Tipificando, salienta que uma das principais características das pessoas seculares é que elas não reivindicam o monopólio da sabedoria e da bondade.

Salienta (p. 254) que uma das principais características das *peças seculares* é que elas não reivindicam o monopólio da sabedoria e da bondade. Moralidade e sabedoria são o legado natural de todos os humanos; de certa forma, poder-se-ia esperar que surgissem nas sociedades humanas por todo o mundo, e fossem comuns a muçulmanos, cristãos, hindus e ateus.

Remete (p. 255) para a adoção de um *código de ética secular*:

Esse código – que na verdade é aceito por milhões de muçulmanos, cristãos e hindus assim como por ateus – cultua valores como liberdade, compaixão, igualdade coragem e responsabilidade. Constitui o fundamento das modernas instituições científicas e democráticas.

Dessa visão de mundo e dos decorrentes valores, brotam compromissos inerentes à consciência de seus deveres com a humanidade:

- a verdade;
- a compaixão;
- a igualdade;
- a liberdade de pensar e de duvidar;
- a responsabilidade.

Esses são os valores básicos do mundo e (p. 260) complementa: “Como já foi observado, nenhum desses valores é exclusivamente secular. Judeus também dão valor à verdade, cristãos valorizam a compaixão, muçulmanos valorizam a igualdade, hindus dão valor à responsabilidade, e assim por diante”.

Tece algumas considerações sobre a *educação secular* (p. 261):

E sim, a educação secular ensina as crianças a distinguir verdade de crenças;

- a desenvolver sua compaixão por todos os seres que sofrem;
- a apreciar a sabedoria e as experiências de todos os habitantes da Terra;
- a pensar livremente sem temer o desconhecido;
- a assumir responsabilidade por suas ações e pelo mundo como um todo.

Por sua vez, Berger (1973, p. 53) aposta no fator *plausibilidade*, quando na construção e definição de uma matriz de virtuosismo capaz de referendar a convivência social:

Uma das proposições fundamentais da sociologia do conhecimento é a de que a plausibilidade, no sentido daquilo que as pessoas realmente acham digno de fé, das ideias sobre a realidade, depende do suporte social que estas ideias recebem. Dito mais simplesmente, nós conseguimos nossas noções sobre o mundo originalmente de outros seres humanos, e estas noções continuam nos sendo plausíveis, em grandíssima parte, porque os outros continuam a afirmá-las.

Admite a força dos processos sociais e do consenso social: É na conversa, no sentido mais vasto do termo, que construímos e fazemos prosseguir nossa visão sobre o mundo. Segue que esta visão depende da continuidade e consistência de tal conversa e que ela mudará quando trocarmos de parceiro.

Realça (p. 55) a importância de uma *estrutura de plausibilidade*:

Assim, toda a concepção de mundo, qualquer que seja seu caráter ou conteúdo, pode ser analisada em termos de sua estrutura de plausibilidade, porque é só quando o indivíduo permanece nesta estrutura que a concepção de mundo em questão permanecerá plausível para ele. A força desta plausibilidade, indo de certezas inquestionáveis através de firmes probabilidades a meras opiniões, dependerá diretamente da força da estrutura que a sustenta.

Inferências possíveis

O que se pode deduzir do aqui exposto? No início deste capítulo, naturalmente, emergiu um questionamento:

- Tecer círculos virtuosos se descortina como – uma utopia ou falácia –, tendo presente a realidade imanente, a contextualização contemporânea e o ensaio de cenários possíveis de convivência social?

No decurso do texto, a partir de referenciais e considerações esposadas, a respeito de *tecer círculos virtuosos* na dinâmica da convivência social, o vértice do descortino da realidade social sinaliza para admitir-se:

- cogitar a possibilidade de os *círculos virtuosos* descerem dos “altares” da *utopia* e descerem para a planície da vida cotidiana, mesclando o *tecido social* da subjetividade e da intersubjetividade, nas singularidades das vivências e convivências sociais;

- reconhecer riscos da *falácia do tecer círculos virtuosos* como um discurso vazio e inoperante, nas dinâmicas das convivências sociais, na medida em que *não se balizam* as dinâmicas das vivências das convivências, nos paradigmas do desenvolvimento humano e do desenvolvimento social, parametrados pelo – *aprender a ser, aprender a conviver* (aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros), *aprender a conhecer, aprender a fazer* – quatro pilares da educação (DELORS, 1999) e da aprendizagem social.

Morin (2010, p.115) admitindo a complexidade antropológica do ser humano, reporta-se ao poder das *virtualidades inauditas*: “O ser humano conserva em seu poder as virtualidades inauditas do pior e do melhor, do dominador e do servil, do medíocre e do sublime, do delírio e da racionalidade, da inconsciência, da falsa consciência e da consciência autoexaminadora e autocrítica”.

Há que se construir uma *matriz de perfil existencial* que traga, na esteira da convivência social e na esteira das práticas da hospitalidade social, o *tecer o círculo virtuoso* como uma hipótese de aprendizagem social e como uma hipótese de se consolidar, marcando presença na vida cotidiana com as *positivas virtualidades inauditas*, especialmente, a consciência social autoexaminadora e autocrítica, privilegiando virtudes sociais preconizadas como saudáveis à sociabilidade e, num processo de aprimoramento (*aggiornamento*), descartar as toxicidades sociais caracterizadas por não virtudes sociais e culturais, carregadas por persistentes círculos viciosos.

Preconiza Morin (2010, p.116): Estes progressos necessitam da vitalização de um circuito entre as regulações sociais/culturais e a interiorização dos princípios morais, no seio da consciência dos indivíduos.

Deduz-se:

- os círculos virtuosos são contraponto aos círculos viciosos na conjugação da vida social e cultural;
- a necessária vitalização dos espaços (sociais, cognitivos, emocionais, morais), mediante regularizações sociais/culturais, é capaz de aculturar círculos virtuosos nas práticas sociais e culturais de convivência;
- a necessária interiorização dos princípios morais, no seio da consciência dos indivíduos, mediante a educação, a inteligência social, a aprendizagem social e culturais, é capaz de permear o tecer virtuoso nos círculos da convivência social e cultural.

Observa-se que, na linha de tempo, por diferentes metodologias, meios e formas:

- historicamente, as diferentes culturas buscaram regulações sociais/culturais, na perspectiva da aculturação de virtudes (princípios) balizadores da convivência social, na peculiaridade de seus espaços sociais e culturais;
- historicamente, a educação, a formação de atitudes sociais, a formação de virtualidades saudáveis, a formação de valores sociais/culturais/éticos/morais, entraram nas pautas formativas da construção da consciência social, na perspectiva do desenvolvimento da capacidade **autoexaminadora** e autocrítica do jeito de ser dos indivíduos, impactando positivamente a construção das subjetividades e das intersubjetividades, quando na construção do tecido social.

O rol das virtudes sociais e culturais, preconizadas na linha de tempo e por diferentes referenciais, é amplo e desafiador. A inclusão social das referidas virtudes, compondo um círculo virtuoso, requer e demanda:

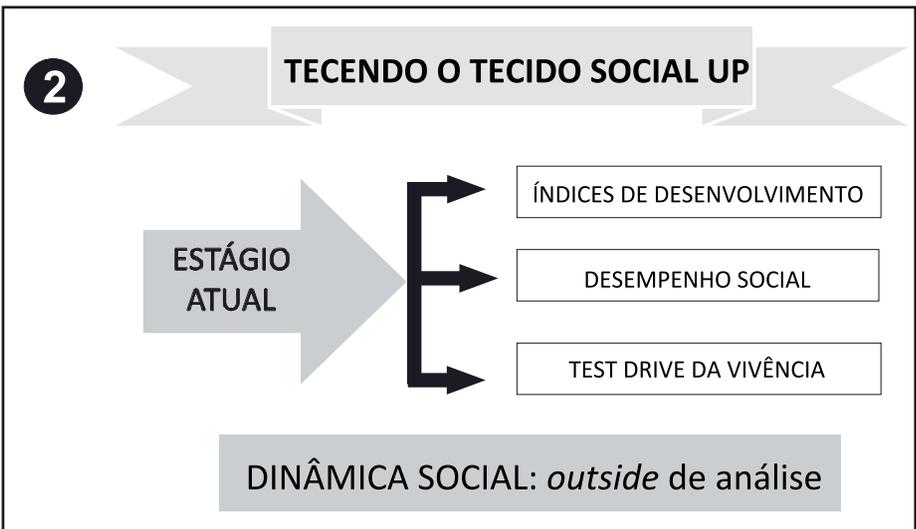
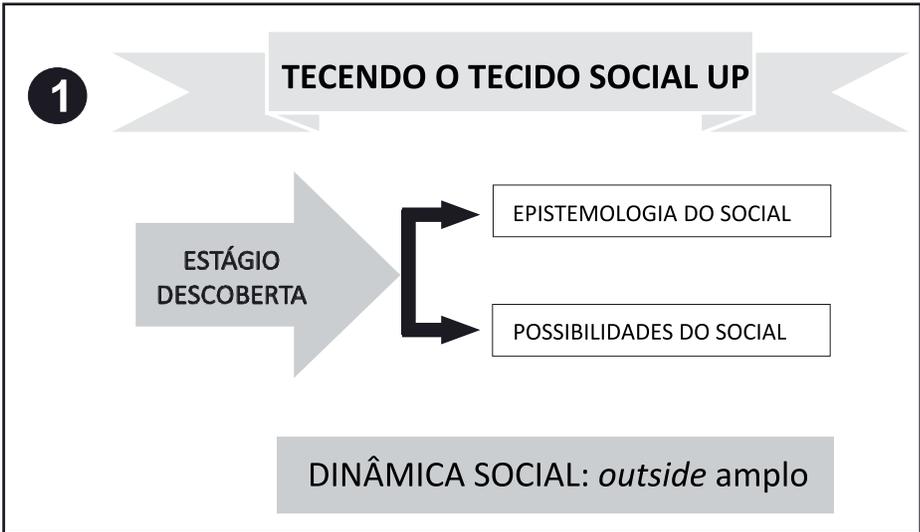
- autocrítica das subjetividades e intersubjetividades dos seus portfólios e repertórios em uso nas práticas sociais e culturais;
- sistematização, construção e definição, preliminares, de micros (algumas virtudes) *matrizes existenciais de círculos virtuosos*, em processo de interiorização nas consciências individuais e coletivas, nas culturas individuais e coletivas, no jeito de ser e de fazer convivência social e tecer tecidos sociais saudáveis. Exemplificando: uma matriz existencial de um círculo virtuoso poderá focar uma temática específica – digamos a temática do acolhimento – e, ato contínuo incluso, especificar *virtudes atreladas* ao processo de *acolhimento*, que necessitam ser avivadas, circulando na convivência social e nas práticas da hospitalidade social.

Está em jogo a imanência e a transcendência do ser humano, a imanência e a transcendência das subjetividades e das intersubjetividades na dinâmica social e cultural.

A *existência social* necessita de matrizes existenciais de gestão, capazes de assegurar a aculturação do vitalismo social (MAFFESOLI, 2010), nas práticas da convivência social, e a formação de *virtualidades saudáveis* que contemplam virtudes sociais e culturais com o potencial de agregar valor na tessitura do tecido social.

Referências

- ANDRADE, Carlos Drummond de. Notas sobre 'A banda'. *Jornal Correio da Manhã*, Rio de Janeiro, 14 out. 1966.
- BERGER, Peter. *Um rumor de anjos*. Petrópolis – RJ: Editora Vozes, 1973.
- CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CERTEAU, Michel. *A invenção do cotidiano*. 22. ed. Petrópolis – RJ: Vozes, 2014.
- DATRINO, José. *Livro Urbano do Profeta Gentileza*. Rio de Janeiro: Rio Com Gentileza, 2011.
- DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília/DF: MEC, 1999.
- DEVILLART, José Marcos Barros. *A iconicidade no discurso do profeta Gentileza*. Niterói/RJ: UFF, 2015.
- DULLO, Eduardo. *Artigo bibliográfico após a (antropologia/sociologia da) religião, o secularismo? Mana*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, 2012. Disponível on-line. Acesso em: 14 mar. 2021.
- DWECK, Carol S. *Mindset: a nova psicologia do sucesso*. São Paulo: Objetiva, 2017.
- HARARI, Yuval Noah. *21 lições para o século 21*. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.
- JAFFELIN, Emmanuel. *Cadernos de exercícios de gentileza*. Petrópolis – RJ: Vozes, s/d.
- LORENZINO, Ariana de Abre. *A poética de gentileza: um patrimônio carioca*. Campinas – SP: [s.n.]. 2009.
- MAFFESOLI, Michel. *O conhecimento comum: introdução à sociologia contemporânea*. Porto Alegre- RS: Sulina, 2010.
- MONIZ, Jorge Botelho. *Sobre o secularismo contemporâneo: um estudo de caso português no período democrático (pós-1974)*. In: *Dossiê – Perspectivas Contemporâneas sobre o mundo lusófono* – DOI:10.543/2176-6665.2016v21n2p169 – 2016. Disponível em: site. Acesso em: 15 mar.2021.
- MORIN, Edgar. *O Método II: a vida da vida*. Porto Alegre – RS: Edições Sulinas, 2001.
- MORIN, Edgar. *Em busca dos fundamentos perdidos*. 2. ed. Porto Alegre – RS: Sulina, 2010.
- THALER, Linda; KOVAL, Robin. *O poder da gentileza*. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.
- YADO, Thaís. *Sentidos no espaço urbano: os dizeres de gentileza dentro e fora da cidade*. São Carlos – SP: UFSCar, 2016.



3

TECENDO O TECIDO SOCIAL UP

ESTÁGIO
PROSPECÇÃO

DIMENSÕES CONVERGENTES

EDUCAÇÃO SOCIAL

ALINHAMENTO VIBRACIONAL

DINÂMICA SOCIAL: recursal enfática

4

TECENDO O TECIDO SOCIAL UP

ESTÁGIO
DA BUSCA

VITALISMO e PROTAGONISMO

RITUAIS DE INTERAÇÃO SOCIAL

FRONTEIRAS INTERNAS E EXTERNAS

JANELAS ABERTAS PARA O MUNDO

TRAVESSIAS PESSOAIS

TANGENCIANDO VIRTUDES

DINÂMICA SOCIAL: *inside* vitalizador

5

PARADIGMA E CULTURA DA HOSPITALIDADE

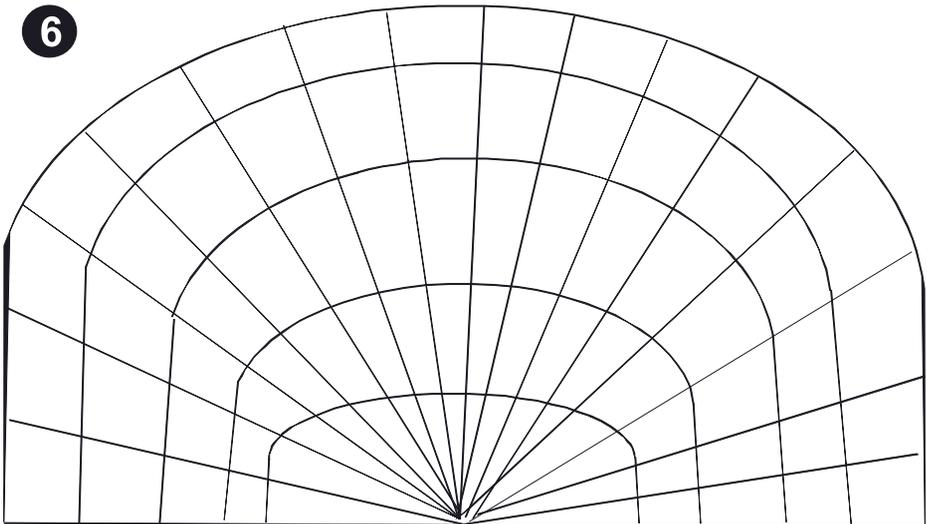


CULTURA da HOSPITALIDADE:
SABERES E FAZERES SOCIAIS e CULTURAIS para DIFERENTES ESPAÇOS SOCIAIS



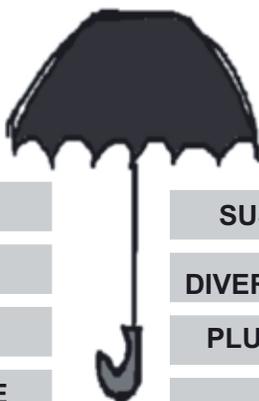
O PARADIGMA DA HOSPITALIDADE IMPREGNA A SOCIABILIDADE E O PROCESSO CIVILIZATÓRIO

6



IDCH – Índice de Desenvolvimento da Hospitalidade – para plotar

7



INCLUSÃO SOCIAL

JUSTIÇA

ÉTICA

RESPONSABILIDADE
SOCIAL

SUSTENTABILIDADE

DIVERSIDADE CULTURAL

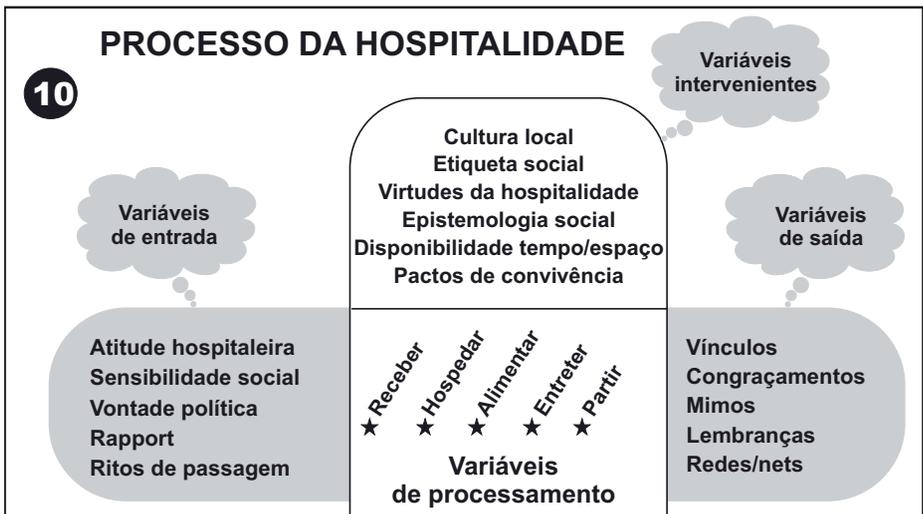
PLURICULTURALISMO

CIVILIDADE

8

PARADIGMA
DA
HOSPITALIDADE





A Universidade de Caxias do Sul é uma Instituição Comunitária de Educação Superior (ICES), com atuação direta na região nordeste do estado do Rio Grande do Sul. Tem como mantenedora a Fundação Universidade de Caxias do Sul, entidade jurídica de Direito Privado. É afiliada ao Consórcio das Universidades Comunitárias Gaúchas - COMUNG; à Associação Brasileira das Universidades Comunitárias - ABRUC; ao Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras - CRUB; e ao Fórum das Instituições de Ensino Superior Gaúchas.

Criada em 1967, a UCS é a mais antiga Instituição de Ensino Superior da região e foi construída pelo esforço coletivo da comunidade.

Uma história de tradição

Em meio século de atividades, a UCS marcou a vida de mais de 100 mil pessoas, que contribuem com o seu conhecimento para o progresso da região e do país.

A universidade de hoje

A atuação da Universidade na atualidade também pode ser traduzida em números que ratificam uma trajetória comprometida com o desenvolvimento social.

Localizada na região nordeste do Rio Grande do Sul, a Universidade de Caxias do Sul faz parte da vida de uma região com mais de 1,2 milhão de pessoas.

Com ênfase no ensino de graduação e pós-graduação, a UCS responde pela formação de milhares de profissionais, que têm a possibilidade de aperfeiçoar sua formação nos programas de Pós-Graduação, Especializações, MBAs, Mestrados e Doutorados. Comprometida com excelência acadêmica, a UCS é uma instituição sintonizada com o seu tempo e projetada para além dele.

Como agente de promoção do desenvolvimento a UCS procura fomentar a cultura da inovação científica e tecnológica e do empreendedorismo, articulando as ações entre a academia e a sociedade.

A Editora da Universidade de Caxias do Sul

O papel da EDUCS, por tratar-se de uma editora acadêmica, é o compromisso com a produção e a difusão do conhecimento oriundo da pesquisa, do ensino e da extensão. Nos mais de 1000 títulos publicados é possível verificar a qualidade do conhecimento produzido e sua relevância para o desenvolvimento regional.



Conheça as possibilidades de formação e aperfeiçoamento vinculadas às áreas de conhecimento desta publicação acessando o QR Code:



Com título sugestivo – *Hospitalidade 2: tecendo o tecido social UP* –, o autor, através do presente livro, nos alcança, na singeleza da singularidade, a pluralidade de olhares e conexões de leitura da realidade social bem como uma pluralidade de sugestões com o potencial de despertar para caminhos alternativos referendado em paradigmas que convergem para a sociabilidade, para a civilidade de: ser social, ser hospitaleiro, saber viver, saber conviver, saber estar junto, saber acolher a si mesmo e a alteridade, saber construir subjetividades e intersubjetividades.

Tirar a hospitalidade do imponderável e transitar para a hipótese do ponderável a ser aplicada na convivência social e cultural **é um desafio e propósito a ser cogitado em diferentes espaços sociais.**

As práticas da hospitalidade social demandam e convergem uma continuada ação civilizatória. A hospitalidade social necessita marcar presença no(a): cultura da sociedade em geral, cultura das comunidades, cultura das organizações, cultura da realidade circunstanciada, cultura da realidade multirreferenciada, cultura e construção do tecido social, cultura das relações humanas, cultura da subjetividade e da intersubjetividade, cultura do profissionalismo e na prestação de serviços, cultura das competências sociais e culturais, cultura do perfil social e do perfil cultural, interface hóspede-hospedeiro, interface indivíduo-indivíduo, processo educacional e socializador, processo formativo de atitudes hospitaleiras, produção social de elos, laços e vínculos sociais, produção cultural de intercâmbios e vivências plurais, prestação de serviços e construção de legados sociais.