

# Formas de **avaliar** a capacidade de ser hospitaleiro por meio das **preferências comportamentais** e da **empatia**

Ways to **evaluate** the ability to be hospitable through **behavioral preferences** and **empathy**

GILBERTO GUIMARÃES \* [gilberto@gg-guimaraes.com.br]

LUIZ CAMARGO \*\* [octacam@uol.com.br]

**Resumo** | Turismo e Hospitalidade estão associados com a execução de serviços que requerem um intenso relacionamento entre os participantes. O fator humano é, portanto, um dos ingredientes mais importantes para que haja a percepção de uma experiência positiva. A capacidade de ser hospitaleiro é um fenômeno social e psicológico, mas os estudos têm se concentrado mais nos processos e conceitos. O presente estudo parte do pressuposto que, por ser a hospitalidade uma relação interpessoal, a capacidade de ser hospitaleiro pode ser conceituada e avaliada por intermédio de características comportamentais e, em particular, da empatia. Em primeira análise imaginou-se avaliar a capacidade de ser hospitaleiro apenas pelas características do próprio indivíduo. Em conclusão, ficou constatada que existe uma estreita relação entre empatia e as dominâncias comportamentais, com a capacidade de ser hospitaleiro, o que permite que possam ser usadas como meio avaliar e prever a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro. No entanto, a conclusão também nos leva a pensar em ir além e também buscar investigar a situação em que se realiza o encontro, e, em qual a disposição emocional, fatores que podem interferir no comportamento e na empatia.

**Palavras-chave** | Hospitalidade, capacidade de ser hospitaleiro, empatia, dominâncias cerebrais, preferências comportamentais

**Abstract** | Tourism and hospitality are associated with the execution of services that require an intense relationship between the participants. The human factor is one of the most important ingredients in order to promote the perception of a positive experience. The ability to be hospitable is a social and psychological phenomenon, but studies have focused more on procedural and conceptual aspects. This study assumes that, as the hospitality is an interpersonal relationship, the ability to be hospitable could be conceptualized and evaluated by the behavioral characteristics and, in particular, empathy. In a first analysis, we imagined to measure the ability to be hospitable by the characteristics of the individual. In

\* **Doutorando** em Hospitalidade. Universidade Anhembí Morumbi. Universidade Anhembí Morumbi.

\*\* **Livre Docente**. Titular do programa de pós graduação da Universidade Anhembí Morumbi. Universidade Anhembí Morumbi.

conclusion, it was found that there is a close relationship between empathy and behavioral dominances with the ability to be hospitable, which allows them to be used as a medium to evaluate and predict one's ability to be more hospitable. Meanwhile, the conclusion also helps us think about investigating the situation in which the meeting happens, and in which the emotional disposition, factors that may interfere with the behavior and empathy.

**Keywords** | Hospitality, ability to be hospitable, empathy, brain dominance, behavioral preferences

## 1. Introdução

Como sugerido por Lashley e Morrison (2004) conseguir avaliar e prever a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro pode ser muito importante, especialmente do ponto de vista da experiência do consumo. Esta maior capacidade de ser hospitaleiro pode influenciar significativamente o nível de satisfação de um consumidor, pelo atendimento, e isso pode ser percebido como um valor positivo, uma vantagem competitiva. O objetivo é definir critérios de avaliação e utilizar uma ferramenta que permita avaliar e prever a capacidade de alguém ser hospitaleiro, através de uma avaliação de sua capacidade empática e das preferências comportamentais associadas a ela.

### 1.1. Hipótese

Hospitalidade é um encontro que evolui para o acolhimento e hospedagem. O acolhimento é resultante de uma escolha entre aceitar ou rejeitar o outro. O outro será aceito se for percebido como semelhante e não ameaçador. Poderá ser rejeitado se for percebido como estranho e ameaçador. Essa aceitação ou rejeição está baseada em uma avaliação feita em processos afetivos e cognitivos, em uma percepção empática. A proposição é que a empatia, e algumas características comportamentais associadas a ela, estão relacionadas

com a capacidade de alguém ser mais ou menos hospitaleiro, de bem receber, acolher, alimentar e entreter o hóspede.

## 2. Fundamentação Teórica

### 2.1. Hospitalidade

O conceito de hospitalidade é muito antigo e, talvez, tenha surgido como consequência da luta pela sobrevivência dos primeiros grupos humanos. Os humanos foram caçadores-coletores até o neolítico. Caça e coleta foram os primeiros modos de subsistência. Caçar um pequeno mamífero podia ser feito individualmente, mas apenas em grupo podia-se caçar um grande animal. Aprenderam, então, a acolher e a cooperar uns com os outros, passando a viver em pequenos bandos. Bandos itinerantes, com mesma linguagem e hábitos, reunidos para a caça e para cerimônias de trocas, casamentos, e de narrações de histórias (Barnard, 2004).

Finley (1988), em seus estudos sobre a política e sociedade gregas, mostra a existência da hospitalidade na Grécia por volta de 1200 A.C. A sociedade homérica era organizada em torno do *oikos*, as casas, que eram o centro das relações sociais e das com os deuses. Os homens viviam em es-

tado de luta contra a ameaça do estrangeiro. Os deuses, como descrito nos poemas homéricos, impuseram aos homens o dever de hospitalidade, do encontro e aceitação, em um difícil equilíbrio entre a ameaça pelo estrangeiro e o ideal moral imposto por Zeus. Nos jogos olímpicos uma trégua interrompia as guerras entre as cidades-estado, e seus habitantes recebiam os outros, com hospitalidade.

Hospitalidade pode ser entendida “como uma relação humana em que acontece uma troca entre alguém que recebe (anfitrião) e alguém que é recebido (hóspede), cujo desenrolar pode redundar em apaziguamentos, sentimentos [...] a amizade, amor, calor humano [...] até algum nível de conflito, de agressividade, de hostilidade” (Camargo, 2015, p. 47). Para Montandon (2003, p. 132), “hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis”. Para Selwin (2004), a função da hospitalidade é estabelecer e promover relacionamentos, consolidando e transformando estruturas sociais. “A hospitalidade transforma estranhos em conhecidos, inimigos em amigos, amigos em melhores amigos, forasteiros em pessoas íntimas, não-parentes em parentes” (Selwin, 2004, pp. 26 - 27).

A hospitalidade pode ser compreendida em quatro conceitos: a relação humana; a virtude; o ritual; e a troca (Camargo, 2015). Na relação humana a hospitalidade é vista como um encontro, uma relação interpessoal. Nos estudos das relações humanas a hospitalidade pode ser entendida como um valor, como um estágio avançado do comportamento humano em grupo. A partir dessa perspectiva, a hospitalidade pode ser entendida como uma característica fundamental, onipresente na vida humana (Lashley & Morrison, 2004; Lashley, Lynch & Morrison, 2007). A hospitalidade pura e incondicional é o acolher alguém que não é esperado nem convidado, que chegue como um visitante absolutamente estranho, não identificável e imprevisível (Derrida & Dufourmantelle, 2003). Para Kant (1964), o problema é moral, mas também jurídico. Para ter um modo de vida virtuoso,

entre outras coisas, deve-se tratar bem aos seus convidados. Tratar bem como um dever e não por piedade ou compaixão. Deveres cuja observância não resulta na obrigação da parte dos outros, mas de um dever que é devido pelo anfitrião em relação ao princípio supremo da moralidade (Kant, 1964). Levinas (1988) vai além do direito. Ele fala de uma responsabilidade ética, um dever moral.

## 2.2. Capacidade de ser hospitaleiro

O'Connor (2005, p. 269) afirmou que a genuína capacidade de ser hospitaleiro é um traço de caráter ou de personalidade, provavelmente de origem atávica. Telfer (2000) também definiu a capacidade de ser hospitaleiro como um traço de personalidade, que algumas pessoas possuíam mais que outras. Para ela ser um bom anfitrião não é condição suficiente para ser hospitaleiro. A capacidade de ser hospitaleiro está associada a virtudes morais. Telfer (2000) argumenta que existem traços característicos da capacidade de ser hospitaleiro e que algumas pessoas possuem um comportamento genuinamente hospitaleiro e demonstram essa característica em todas as situações de relacionamento, tanto em eventos da vida privada, bem como da vida profissional. Segundo ela, essas qualidades associadas à capacidade de ser hospitaleiro incluem: i) o interesse e o desejo de agradar aos outros, que brota da amizade e da benevolência, ou da afeição, por pessoas; ii) o desejo de suprir as necessidades dos outros; c) o desejo de receber amigos ou de ajudar os que estão em dificuldade; iii) o desejo de ter companhia ou de fazer novos amigos; iv) o desejo de receber por prazer, e o desejo de entreter os outros.

Para Ariffin, Nameghi e Zakaria (2013) a capacidade de ser hospitaleiro é um comportamento e portanto pode ser desenvolvida. De forma similar, outros estudos definem capacidade de ser hospitaleiro como uma atitude que faz com que os hóspedes se sintam acolhidos e seguros (Lashley et

al., 2007). Em quase todas as definições mais amplas sobre as características dessa capacidade de ser hospitaleiro encontram-se termos como: acolhedor, cortês, afável, amigável, agradável, amável, cordial, caloroso, simpático, generoso, de mente aberta, receptiva, favorável, acessível e tolerante.

O problema passa a ser como se poderia identificar a existência dessas características. A identificação dessas características, e da forma interação das pessoas, poderia trazer um desempenho melhor em negócios de turismo e hospitalidade, o que pode ser um meio importante para construir vantagem competitiva (Lashley & Morrison, 2004, p.20). Com esse objetivo, Tasci e Semrad (2016) criaram três fatores, os 3-Hs da capacidade de ser hospitaleiro. O primeiro fator, denominado Acolhedor (*Heart-warming*) inclui características positivas do anfitrião; educado, acolhedor, simpático, cortês e atencioso, respeitoso e amável, que provocam sensações positivas de conforto no hospede. O segundo fator, denominado Assegurador (*Heart-assuring*) inclui características e atitudes tais como; verdadeiro, honesto, consistente e confiável, que produzem sentimentos de proteção e de segurança nos convidados. O terceiro fator, denominado Tranquilizador (*Heart-soothing*) inclui características e atitudes gerais do anfitrião tais como; generoso, sociável, mente aberta, feliz e que têm potencial de criar sentimentos de conforto e tranquilidade nos convidados.

Nesta mesma linha, Blain e Lashley (2014), desenvolveu um instrumento composto por treze perguntas que fornece uma visão geral sobre as várias interações propostas no processo da hospitalidade. As questões estão direcionadas para a dimensão da hospitalidade 'verdadeira' ou 'altruística', e são agrupadas sob um de três grandes temas. Estes três temas estão relacionados com a perspectiva do "outro", isto é, com a percepção do hóspede, ao invés dos do anfitrião. Os três temas são: i) o desejo de colocar visitantes e convidados em primeiro lugar, antes de si mesmo; ii) o desejo de fazer visitantes e convidados felizes; iii) o desejo

que os visitantes e convidados se sintam especiais (Lashley, 2015, p.6). Todas essas características podem ser associadas com o fenômeno da empatia.

### 2.3. Empatia

O fenômeno da empatia é característica universal e necessária do indivíduo. É o modo de percepção do 'outro'. Existem inúmeras conceituações sobre empatia, que vão desde a capacidade de reconhecer e compreender as emoções do outro, experimentar em si as emoções de outra pessoa, até, um conseguir eliminar a linha separatória entre o eu e o outro (Duan & Hill, 1996). A empatia é fator essencial das relações e, pressupõe a capacidade de compreender e se identificar com as sensações e emoções de outra pessoa. Essa capacidade está relacionada com capacidades imitativas, que podem estar baseadas em capacidade para perceber e associar os movimentos corporais, expressões faciais, tom de voz e outras expressões vocais, que se vê e ouve no outro, com os sentimentos proprioceptivos de produzir, esses mesmos movimentos, ou expressões, em si mesmo.

Para Hoffman (1987) a empatia seria uma resposta vicária à imagem mental que alguém tem do sofrimento do outro. Nesse sentido a empatia estaria mais relacionada ao desenvolvimento de uma consciência da existência do outro, o que se encontra ligado ao processo de diferenciação do self. Hoffman (1987) observou que crianças muito novas já desenvolvem sentimentos empáticos. Por exemplo, ao ver outra criança chorar, uma criança pode começar a chorar, como se vivesse a mesma sensação da outra, e pode pedir à sua própria mãe para confortar a outra criança que está chorando.

Premack e Woodruff (1978) justificaram o conceito da teoria da mente, ou seja, da capacidade de se imaginar o como e o que pensa o outro, através da empatia, que seria um mecanismo automático que permite identificar as emoções alheias e agir

em função disso. Este mecanismo relaciona-se, provavelmente, com os neurônios-espelho, identificados no córtex pré-frontal do macaco *rhesus*, por Rizzolatti (1996). Ele mostrou que os neurônios pré-motores, além de se ativarem quando o animal se prepara para agir, também se ativam quando o animal observa a ação, ou mesmo, a intenção de agir, de outros animais. Os seres humanos têm neurônios-espelho mais evoluídos, perspicazes e flexíveis, e que são especializados em compreender, não apenas as ações dos outros, mas as suas intenções, o significado social do comportamento deles e suas emoções. O entendimento empático pressupõe o conseguir colocar-se no lugar do outro. Empatia é diferente de compaixão, de piedade e de contágio emocional. A empatia, em teorias filogenéticas, seria considerada a partir de pressupostos evolucionistas. Darwin (2000) tentou encontrar na empatia um progresso evolutivo humano dentro da filogênese. Entendia a empatia como originária no indivíduo e que, teria sido estendida à vida social, como resultante do desenvolvimento da compreensão do próximo. Para ele o desenvolvimento da empatia era consequência do desenvolvimento social e um fenômeno secundário e acessório do instinto natural gregário, típico das espécies que vivem em rebanho. Além disso, ele acreditava que os sentimentos de simpatia se desenvolvem com o desenvolvimento da solidariedade entre os membros de um grupo ou sociedade (Darwin, 2000).

Na psicanálise, alguns conceitos interferem na relação com o outro: a introjeção, a identificação, a projeção, a transferência e a contratransferência. Freud (1996) associou empatia com identificação e definiu identificação como a mais remota expressão de um laço emocional entre pessoas. A projeção é um mecanismo de defesa em que uma pessoa 'projeta' seus próprios pensamentos introjetados, motivações, desejos e sentimentos indesejáveis em uma ou mais pessoas. A projeção é um processo inconsciente e automático que está presente em todos os relacionamentos humanos. A transferência é uma

forma de projeção que ocorre em todas as relações e é típica da relação terapêutica. Trata-se de um fenômeno universal e espontâneo, que consiste em trazer o vivido no passado para o presente mediante a superposição do objeto original ao atual. A contratransferência é conjunto das reações inconscientes em sentido oposto, do analista para o analisando (Laplanche & Pontalis, 1996). Na escola kleiniana a empatia é definida como o produto da identificação projetiva. Em Winnicott (2000), empatia é apresentada como holding, acolhimento, e propiciaria o surgimento do verdadeiro *self*. Ele concebeu que a relação mãe-bebê é simbiótica e o bebê vive ora a mãe-cuidadora, ora como mãe-ambiente, ora como mãe-objeto subjetivo, criado por ele. Nesses primórdios há uma fusão quase total entre o bebê e sua mãe. A mãe também vive num estado fusional na qual é capaz de saber das necessidades de seu bebê e atendê-las. Nessa intersubjetividade 'transubjetiva', o sujeito, em sua precariedade inicial necessita ser acolhido por uma 'mãe suficientemente boa', no sentido de que, além de segurá-lo fisicamente, o acolhe existencialmente e o alimenta.

Segundo Rogers (1974), ser empático significa penetrar no mundo perceptual do outro e sentir-se relaxado dentro deste mundo. Toda empatia é compreensiva, toda compreensão é empática. Kohut (1984) ampliou a compreensão da empatia como sendo a expansão do *self* até incluir o outro, se constituindo em um poderoso vínculo entre os indivíduos e, talvez, até mais que o amor. Modernamente se considera a empatia como sendo dividida em duas dimensões: uma cognitiva, relacionada à capacidade de compreender a perspectiva psicológica das outras pessoas, e outra, afetiva, relacionada à habilidade de experimentar as reações emocionais do outro. Em uma terceira perspectiva, a empatia é vista como sendo a compreensão do mundo do outro, dos sentimentos e opiniões, inclusive o conjunto de referências que lhe são próprias (Rogers, 1974). Isto significa uma aceitação incondicional do outro.

## 2.4. Hospitalidade e empatia

A visão da hospitalidade como consequência da luta pela sobrevivência dos primeiros grupos humanos é coerente com as teorias filogenéticas da empatia, tal como expostas por Darwin (2000). De outro lado, para Lashley e Morrison (2004), hospitalidade é relacionamento. A hospitalidade, sendo a base da sociedade, tem como função estabelecer, ou promover, relacionamentos. Relacionamento é intersubjetividade. Intersubjetividade é a maneira de se conectar entre pessoas, tornando-as sensíveis ao mundo emocional um do outro. Empatia é o processo essencial da intersubjetividade. Para Baptista (2002), hospitalidade é encontro, uma relação interpessoal marcada pela aceitação e acolhimento. Essa relação interpessoal pode ser compreendida por intermédio da intersubjetividade, que pode ser vista como sendo 'transubjetiva' porque é formada por um solo comum, em que o eu e o outro vivem num estado de quase indiferenciação. Pela psicanálise ela se justifica nos trabalhos de Winnicott, aonde empatia é vista como acolhimento, na fusão quase total entre o bebê e sua mãe. É um dar e receber como expresso na conceituação da dádiva.

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

Na psicologia humanista, a empatia é vista como sendo a compreensão do mundo do outro, inclusive o conjunto de 'referências' que lhe são próprias (Rogers, 1974). Esta é a mesma noção de aceitação incondicional que aparece em Derrida e Dufourmantelle (2003). Para Lévinas (1988), o outro, concreto e singular, precede e traumatiza, e, com isso, constitui. As experiências de subjetivação não seriam apenas processos em que se assimila aquilo que é semelhante, vindo do outro, mas também e, principalmente, processos de convivências e transformações, que requerem e implicam trabalho e dor diante daquilo que, a princípio, é estranho, e que se tende a excluir. Essa forma será sempre traumática (Coelho, 2003).

## 3. Metodologia

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

### 3.1. Medição da capacidade de ser hospitaleiro

A definição do domínio capacidade de ser hospitaleiro foi feita a partir de uma revisão da literatura. Devido à falta de uma teoria estabelecida sobre as dimensões da capacidade de ser hospitaleiro e de como medi-la, os itens de medição foram definidos de forma atórica. A fim de alcançar uma descrição holística da capacidade de ser hospitaleiro foi gerada uma lista de itens com os descritores pertinentes mais citados pelos autores para garantir a validade de conteúdo.

### 3.2. Avaliação da capacidade de ter empatia e dos comportamentos predominantes

Segundo Duan e Hill (1996), coexistem atualmente três linhas de pensamento sobre a percepção empática. A primeira considera que a empatia se refere a um traço de personalidade ou habilidade para perceber os estados mentais e as emoções de outras. Nesse caso, “supõe-se que alguns indivíduos são mais empáticos do que outros, seja por sua natureza, seja pelo seu desenvolvimento” (Duan & Hill, 1996, p. 262). Na segunda, a empatia é vista como uma percepção afetivo-cognitiva, ligada a situações específicas, sendo, portanto, mais disposicional do que constitucional, como definida por Ryle (1949). Nessa abordagem deve-se considerar, nas ações humanas, além das estruturas lógicas do sujeito, o ambiente no qual ele está inserido e o conjunto de possibilidades de ação que este oferece. Nesse caso, o nível de empatia varia com o momento, de acordo com fatores situacionais. A capacidade empática pode ser avaliada pela capacidade de percepção que se tem do outro. Scheler (2004) propôs que a primeira coisa que se percebe, em uma relação intersubjetiva, são as expressões. Dessa forma, não se pode conhecer o outro por seu corpo ou sua consciência, mas se pode conhecê-lo e reconhecê-lo por meio das suas

expressões manifestas e pelo comportamento. Empatia pode ser entendida como esta capacidade do sujeito de compreender, reconhecer e se identificar com os fenômenos afetivos e emocionais que estão sendo experimentados e expressos por outro sujeito. Essa afetividade inclui o estado de ânimo ou humor, o comportamento, os sentimentos e as emoções. Tanto as emoções como os sentimentos podem ser identificados e avaliados (Scheler, 2004).

Como instrumento de avaliação dos comportamentos foi utilizado o *The Herrmann Brain Dominance Instrument*. A partir da teoria da especialização dos hemisférios cerebrais Herrmann (1990) desenvolveu pesquisas sobre o funcionamento do cérebro e criou a teoria da Dominância Cerebral. Essa teoria apresenta a metáfora da subdivisão do cérebro em quatro quadrantes, sendo que cada um possui características e habilidades distintas. Classifica o comportamento das pessoas em diferentes estilos, de acordo com o quadrante do cérebro que é dominante. Em seu modelo Herrmann (1990) identifica quatro estilos de comportamento:

- (i) A - Pensamento analítico; predominantemente racional e realista. Pessoas mais lógicas, factuais, críticas, técnicas e quantitativas.
- (ii) B - Pensamento sequencial; predominantemente organizado e concreto. Pessoas que guardam documentos, estruturadas, planejadas, organizadas e detalhistas.
- (iii) C - Pensamento Interpessoal; predominantemente relacional, sensível e comunicativo. Pessoas empáticas, emocionais, sensoriais, sentimentais.
- (iv) D - Pensamento imaginativo; predominantemente inovador, explorador e especulativo. Pessoas, holísticas, intuitivas, inovadoras e conceituais.

Com base nesta conceituação, foram desenvolvidas ferramentas que quantificam o grau de domi-

nância de cada um dos quadrantes. Na ferramenta utilizada, a avaliação é obtida como resultante das respostas a um questionário com 120 proposições binárias, sobre situações simuladas. Os resultados são apresentados divididos nos quatro modelos de comportamento, e nas atitudes, que mostram, as formas de atuação. Cada proposição assinalada faz referência a um estilo e atitude. Cada resposta assinalada é acumulada para formar o valor correspondente de cada comportamento. O resultado apresenta, sob a forma valor de pontuação, os valores referentes a cada um dos estilos. Tem-se então uma hierarquia de preferências comportamentais da pessoa avaliada.

Em particular, o comportamento definido como C - Pensamento Interpessoal pode ser diretamente associado a um grau mais elevado de empatia. Ele é definido em pessoas que apresentam mais sensibilidade para os problemas humanos, que conseguem se colocar no lugar do outro, que é sensível ao ambiente, que vive para ou pelos outros, adivinha as intenções, busca a harmonia e adora relacionar-se, e se integrar ao grupo. Alguém que escuta, compartilha, comunica e que está à vontade num grupo e gosta de trocar idéias. Pessoas que privilegiam a dimensão humana, estão abertas e esforçam-se para perceber os desejos e aspirações dos outros, são sensíveis e se envolvem facilmente nas situações, são prestativas e disponíveis, tem prazer na relação humana e gostam de criar um ambiente caloroso e harmonioso, desenvolvendo relações de confiança.

Essas atitudes, deste estilo comportamental, são praticamente as mesmas que definem o fenómeno da empatia, e que, como mostrado anteriormente, são aquelas absolutamente fundamentais para a capacidade de ser hospitaleiro.

#### 4. Resultados e Análise

A maioria, 101 (45.7%), era de áreas comerci-

ais/marketing, 70 (31,7%), eram de áreas de recursos humanos, 44 (20%), eram de administração/finanças e três (2,6%) eram gestores. Nas devolutivas foi confirmado o elevado índice de assertividade da ferramenta, pela concordância que o perfil definido era correto e representava o jeito de ser e a forma de atuação.

Como resultado, 23% apresentou um perfil comportamental C - predominante afetivo e interpessoal. Outros 28,5% apresentaram o perfil C como segunda preferência comportamental. As atitudes associadas ao estilo comportamental C - predominante afetivo e interpessoal -, são praticamente as mesmas características e atitudes definidas para a capacidade de ser hospitaleiro, segundo Telfer (2000), O'Connor (2005), Lashley et al., (2007), Blain e Lashley (2014).

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

Em conclusão, ficou constatada uma estreita relação entre empatia e as dominâncias comportamentais, com a capacidade de ser hospitaleiro, o que permite que o método possa ser usado como meio avaliar e prever a capacidade de alguém ser mais hospitaleiro.

#### 5. Considerações finais

A capacidade empática pode ser avaliada pela capacidade de percepção que se tem do outro. A hospitalidade pode avaliada pela reação a essa percepção. A capacidade de se ter uma maior percepção empática pode ser avaliada pelo comportamento e pelas dominâncias cerebrais. Consequentemente, a capacidade de alguém ser mais ou menos hospitaleiro pode ser avaliada e prevista. Partindo dos resultados e premissas, podemos con-

siderar que podem ser utilizados meios e ferramentas existentes para avaliar a capacidade de uma pessoa ser mais ou menos empática e, portanto hospitaleira. No entanto, a conclusão nos leva a pensar em investigar outras possíveis ferramentas e, também, ir além da avaliação das características individuais. Dever-se-ia também avaliar a situação em que se realiza o encontro, e em qual a disposição emocional ele se realiza. Assim, após essa primeira análise, imaginamos buscar avaliar a capacidade de ser hospitaleiro, agora em três níveis: (i) no próprio indivíduo, por suas características; (ii) na situação do encontro, ou seja, nas condições físicas em que ele se realiza e que interfere na empatia; e (iii) na disposição, nas condições do momento em que o encontro se realiza.

## Referências

- Ariffin, A.A.M., Nameghi, E.N. & Zakaria, N.I., (2013). The effect of Hospitableness and servicescape on guest satisfaction in the hotel industry. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. 30 (2),127–137.
- Baptista I. (2002). Lugares de hospitalidade. In C. Dias(Org.). *Hospitalidade, reflexões e perspectivas* (pp.157-164). São Paulo: Manole.
- Barnard, A. J. (2004) *Hunter-gatherers in history, archaeology, and anthropology*. NY: Berg Publishers, 2004.
- Blain, M., & Lashley, C. (2014) Hospitableness: the new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, 4(1/2), 1-8.
- Camargo, L. O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista da hospitalidade*. XII (numero especial), 42-69.
- Coelho, N. E. J. (2003). Da intersubjetividade à intercorporeidade: contribuições da filosofia fenomenológica ao estudo psicológico da alteridade. *Psicologia USP*, 14(1), 185-209. DOI: 10.1590/S0103-65642003000100010.
- Darwin, C. (2000). *A expressão das emoções no homem e nos animais*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Derrida, J. & Dufourmantelle, A. (2003). *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade*. Rio de Janeiro: Escuta.
- Dominance Instrument. The Herrmann Brain Dominance Instrument. (HBDI®): Recuperado em 27 de novembro de 2015, de [https://www.personalidades.mobi/Dominancia\\_Cerebral/](https://www.personalidades.mobi/Dominancia_Cerebral/)
- Duan, C. & Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.
- Finley, M. I. (1988). *O mundo de Ulisses*. Lisboa: Presença.
- Freud, S. (1996). *Psicologia de grupo e análise do ego*. [1921, v. 18]. Rio de Janeiro: Imago.
- Herrmann, N. (1990) *The Creative Brain*, Lake Lure, North Carolina: Brain Books.
- Hoffman, M.L. (1987). The contribution of empathy to justice and moral judgment. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development* (pp. 47-80). New York: Cambridge University Press.
- Kant, I. (1964). *Fundamentação da metafísica dos costumes*. Lisboa: Companhia Editora Nacional.
- Kohut, H. (1984). Introspection, empathy and the semicircle of mental health. *International Journal of Psychoanalysis*, 63, 395-408.
- Laplanche, J. & Pontalis, J. B. (1996) *Vocabulário da Psicanálise*. São Paulo: Martins Fontes.
- Lashley, C., Lynch, P. & Morrison, A. (2007). *Hospitality: a social lens*. Amsterdam: Elsevier.
- Lashley, C. (2015). Hospitality and Hospitability. *Research in Hospitality Management*, 5(1), 1-7.
- Lashley, C. & Morrison, A. (Orgs). (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- Levinas, E. (1988). *Ética e infinito*. Lisboa: Edições 70.
- Montandon, A. (2003). Hospitalidade: ontem e hoje. In A. Dencker & M. S. Bueno (Org.) *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira-Thomson.
- O'Connor, D. (2005). Towards a new interpretation of "hospitality". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(3), 267-271.
- Premack, D. & Woodruff, G. (1978). Does the chimpanzee have a theory of mind? *Behavioural and Brain Science*, 1, 515-526.
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Gallese, V. & Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive Brain Research*, 3, 131-141.

- Rogers, C. R. (1974). *Terapia centrada no paciente*. Lisboa: Moraes Editores.
- Ryle, G. (1949). *The concept of mind*. Mitchan: Penquin Books.
- Scheler, M. (2004). *Esencia y formas de la simpatía*. Buenos Aires: Losada.
- Selwyn, T. (2004). Uma antropologia da hospitalidade. In C. Lashley & Morrison, A. (Org.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- Tasci, A. D., & Semrad, K. J. (2016). Developing a scale of Hospitableness: A tale of two worlds. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30-41.
- Telfer, E. (2000). The philosophy of Hospitableness. In C. Lashley & A. Morrison (Eds.), *Search of Hospitality: Theoretical perspectives and debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Winnicott, D. W. (2000). *Da pediatria à psicanálise: Obras escolhidas*. Rio de Janeiro: Imago.