

A influência do paradigma do turismo na construção dos corpos dos profissionais da área

The influence of the tourism paradigm on the construction of the bodies of professionals in the field

Elizabete Vieira Matheus da Silva *

RESUMO: O paradigma atual do turismo é problematizado na afirmativa que ele constrói, por meio do imaginário social, os modelos de “bons profissionais”. A hierarquia, muito presente na área, apresenta os padrões universais de comportamentos a serem seguidos. A maioria dos cursos de turismo estabelece um tipo de comportamento e postura profissional padronizados, com regras e receitas de como se postar diante do turista, que acaba recebendo um tratamento impessoal e artificial.

O profissional do turismo adquire ensinamentos de como deve manter a cabeça ereta e alta, aprende a salientar o peito, a sempre estar sorrindo etc. São exemplos utilizados na construção dos corpos dos profissionais do turismo.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Hospitalidade. Regras. Comportamento. Corpos. Moldar. Controle. Vigilância. Disciplina. Impessoalidade. Relações sociais.

ABSTRACT: This paper calls into question the paradigm of tourism services and maintains that it has built, using the social imaginary, models of “good professionals”. Hierarchy, a common concept in the field, determines the universal standards of behavior to be followed by the workers. Most tourism schools establish a sort of standardized type of behavior and professional posture, with rules and models of how professionals must behave in relation to tourists, who wind up receiving impersonal and artificial treatment. Tourism professionals receive training about keeping their head straight and high and their chest up, and to always be smiling. These are some examples of standard behaviors used for shaping the construction of tourism worker’s bodies.

KEY WORDS: Tourism. Hospitality. Rules. Behavior. Bodies. Shaping. Control. Surveillance. Discipline. Impersonality. Social relations.

* Pedagoga, Sanitarista, com especialização em Psicopedagogia na linha da Epistemologia Convergente, Mestranda em Educação e Cultura pela UDESC. Assessora em Projetos Pedagógicos na UNITRABALHO (Rede Interuniversitária de Estudos e Pesquisas sobre o Trabalho), desenvolvendo suas atividades na Universidade de Brasília. E-mail: bete.matheus@uol.com.br

1 Introdução

De fevereiro de 1999 a janeiro de 2002 atuei na Coordenação Pedagógica da Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha (ETHCI), da Central Única dos Trabalhadores–CUT. Nossa experiência, até então, era principalmente relacionada à educação. Não possuíamos embasamento teórico sobre turismo e hospitalidade e sentimos a necessidade de buscá-lo, para que pudéssemos ter uma atuação coerente com o projeto de educação que acreditamos. Entendemos que, para se implementar um projeto que tem como base uma educação integral é mister uma reflexão sobre as três questões básicas defendidas por Paulo Freire: “Por que educar?”; “O que educar?”; e “Como educar?”.

Tínhamos clareza do porque educar, cientes que a educação deve contribuir com a emancipação do ser humano e com o exercício da cidadania, além de estar articulada à estratégia política do projeto a que se refere.

No entanto, para se responder a segunda pergunta – O que educar? –, é necessário que se possua conhecimentos sobre os conteúdos a serem ministrados, cuja escolha deve estar relacionada à estratégia do projeto, ao tipo de ser humano que se quer formar. Se elegermos conteúdos contraditórios à emancipação dos educandos, não estaremos sendo coerentes com a proposta. Por isso, o conhecimento teórico do tema é fundamental para que se possa construir um projeto de educação que articule o desenvolvimento das múltiplas dimensões humanas.

A última questão proposta por Paulo Freire para o desenvolvimento de um projeto de educação – Como educar? – refere-se à metodologia a ser utilizada no processo ensino-aprendizagem. Tal metodologia deve estar em consonância com as duas questões anteriores. Numa proposta de educação libertadora não se pode aplicar uma metodologia que conceba o educador como dono do saber e o educando como mero receptor do conhecimento, sob pena de torná-la incoerente.

Formulamos essa breve introdução para reafirmar o nosso pensamento a respeito da necessidade do conhecimento teórico sobre a pedagogia, o qual deve estar articulado ao conhecimento dos temas técnicos específicos da área de estudo.

Diante disto, fomos em busca de referências bibliográficas para que pudéssemos contribuir e influenciar na construção do Projeto Pedagógico da ETHCI. Vale ressaltar que nos deparamos com vários obstáculos, especialmente em função da pouca disponibilidade de materiais sobre a área, cuja produção, em sua maioria, tem conteúdos meramente técnicos, desvinculados dos aspectos políticos.

Poucas foram as fontes bibliográficas com uma visão crítica do tema. A maioria dos autores trata o turismo como uma indústria e como o carro chefe do desenvolvimento econômico de uma região, visão que não defendemos.

Outro fato interessante é que os autores que tratam o turismo e a hospitalidade de uma forma mais crítica ou reflexiva, não são Turismólogos. Em geral, são profissionais de outras áreas que se interessam pelo tema, como sociólogos, antropólogos etc¹. Eles romperam com a idéia do turismo estritamente econômico e apresentam uma concepção que contempla as suas múltiplas dimensões, dando ênfase aos aspectos culturais, sociais, políticos, ambientais e econômicos articulados à concepção de turismo. Vêem o turismo como um movimento de pessoas, um fenômeno social.

O contato com esses autores possibilitou-nos apreender um conceito de turismo que muito contribuiu para o nosso trabalho.

Outro obstáculo enfrentado foi o fato da maioria dos profissionais da área que ministram aulas representarem a atual visão hegemônica, ou seja, a concepção economicista do turismo.

Para superarmos esse obstáculo, demos início a um processo de capacitação da equipe, com o entendimento de que a formação dos educadores deva ser sistemática e permanente. Proporcionamo-lhes um programa de formação contínua, com temas sobre turismo, hospitalidade, metodologia, currículo, educação de adultos, trabalho por projetos etc., cujos resultados foram positivos. Porém, por se tratar a formação de um processo, experimentamos muitas contradições no seu decorrer.

É sobre o atual paradigma do turismo e suas contradições que gostaríamos de levantar algumas reflexões.

¹ Ler os seguintes autores: Moech, M. A Produção do Saber Turístico. Contexto, 2000; Gastal, S. e Krippendorf, J. Turismo – Investigação e Crítica, Contexto, 2002; Barreto, M. Turismo e Legado Cultural, Papyrus, 2000; KRIPPENDORF, J. Sociologia do Turismo, Aleph, 2000.

2 Paradigma atual do Turismo

O projeto neoliberal vem provocando mudanças profundas nas relações humanas, com estímulo à cultura da competição em todos os níveis das relações sociais, apostando na homogeneização das culturas como fator de consolidação do mercado global.

Este projeto influencia o paradigma que defende um turismo estritamente econômico e o concebe apenas como produto que se vende e do qual se obtém lucro. Vê o turista como instrumento desse lucro, fazendo da impessoalidade um importante instrumento para o êxito na venda do produto. Desta forma, o turismo passa a ser uma indústria que vende sonhos, entretenimento e lazer.

Gastal (1999, p.36) comenta que o turismo de massa “...filia-se a uma lógica industrial, na qual se postula que apenas a produção em série e a quantidade poderiam significar produtos economicamente rentáveis.”.

É com essa visão que as escolas formam os profissionais do turismo, dissociando os conteúdos técnicos dos políticos, dando ênfase aos técnicos. Ensina-se como vender o produto, como construir os imaginários sociais condizentes com a visão mercadológica. Os empresários da área têm investido significativamente nos parques temáticos. Vendem a idéia de paraíso, de complexos de diversões e de entretenimento.

3 A construção do imaginário social

No paradigma atual, a construção simbólica é uma estratégia fundamental da indústria do turismo. É preciso produzir representações coletivas que dêem conta de vender os produtos turísticos.

As representações simbólicas são construídas socialmente, através das culturas, costumes, hábitos etc. Segundo Baczko (1985, p. 297), “Os antropólogos, os sociólogos, os historiadores e psicólogos começam a descobrir as funções múltiplas e complexas que competem ao imaginário na vida coletiva e, em especial, no exercício do poder”.

Para o autor, o imaginário é “.. um aspecto da vida social, da atividade global dos agentes sociais, cujas particularidades se manifestam na diversidade de seus produtos. Os

imaginários sociais se constituem outros tantos pontos de referência no vasto sistema simbólico que qualquer coletividade produz...” (BACZKO, 1985, p. 309).

As idéias das pessoas se formam essencialmente através de suas práticas sociais, principalmente, as práticas localizadas no trabalho. Enguita (1989) afirma que é através das relações sociais e das práticas no interior da escola, que as crianças e os jovens são conduzidos a aceitar as relações sociais do trabalho adulto.

O atual sistema simbólico construído no setor de turismo encontra grande receptividade por parte dos profissionais e, principalmente, por parte das escolas da área que, além de produzirem, reproduzem o sistema através do processo ensino-aprendizagem. É importante ressaltar o apoio da mídia e dos empresários na construção dessa representação simbólica.

O poder de reprodução destes símbolos requer um certo domínio, que as escolas utilizam muito bem, contribuindo na construção da identidade do setor turístico.

É assim que, através dos seus imaginários sociais, uma coletividade designa a sua identidade; elabora uma certa representação de si; estabelece a distribuição dos papéis e das posições sociais; exprime e impõe crenças comuns; constrói uma espécie de código de ‘bom comportamento’, designadamente através da instalação de modelos formadores tais como o do ‘chefe’, o ‘bom súdito’, ‘o guerreiro corajoso’, etc. Assim, é produzida, em especial, uma representação global e totalizante da sociedade como uma ‘ordem’ em que cada elemento encontra o seu ‘lugar’, a sua identidade e a sua razão de ser. (ENGUITA, 1989, p. 309)

Esta afirmação é uma constatação clara do que ocorre no turismo: a existência de um significativo sistema hierárquico no setor. A hierarquia é muito bem aproveitada na construção simbólica, pois existem exemplos a serem seguidos e lideranças e referências a serem lembradas, a todo momento. São elas verdadeiras “guardiãs” do sistema e dispõem de técnicas de manejo e manipulação das representações e símbolos.

O imaginário social é uma peça de controle e de regulação da vida coletiva e do exercício do poder. Afinal, o domínio do imaginário e do simbólico são elementos estratégicos ao poder, que é empregado utilmente pelo atual paradigma do turismo.

Os profissionais que assumem a postura e o comportamento exigidos desse paradigma não são vítimas da situação. Ao contrário, o poder está presente nas entranhas das relações sociais. Portanto, os profissionais também se beneficiam do poder, além de participarem da construção, mesmo que inconscientemente, do imaginário e da representação coletiva vigente no turismo.

Os signos são também construídos a partir da experiência, dos desejos, aspirações e motivações dos profissionais da área. As experiências estão rodeadas de expectativas, rechaços, temores e esperanças que levam as pessoas a desfrutarem de determinados comportamentos.

Existem três modalidades de relação com o mundo social: de início, o trabalho de classificação e de recorte que produz configurações intelectuais múltiplas pela quais a realidade é contraditoriamente construída pelos diferentes grupos que compõem uma sociedade; em seguida, as práticas que visam a fazer reconhecer uma identidade social, a exibir uma maneira própria de ser no mundo, a significar simbolicamente um estatuto e uma posição; enfim, as formas institucionalizadas e objetivadas em virtude das quais 'representantes' (instâncias coletivas ou indivíduos singulares) marcam de modo visível e perpétuo a existência do grupo, da comunidade ou da classe. (CHARTIER, 1991, p. 183)

O setor de turismo tem, hoje, uma marca institucionalizada, um determinado tipo de regras e comportamentos universais, uma postura e um jeito de ser, uma identidade que foi construída pela sua capacidade de fazer reconhecer sua existência a partir de uma demonstração de unidade consolidada pela sua hegemonia.

O imaginário e a representação coletivos são construídos permanentemente e estão ligados às mentalidades das pessoas, por isso, assim como se muda a mentalidade, é perfeitamente aceitável que se mudem os signos.

No entanto, para que os signos sejam consolidados, o poder tem que ser legitimado, ser constituído de sentido. Para isso, o setor turístico conta com o apoio irrestrito dos meios de comunicação de massa, que contribuem com as manipulações e fabricação de símbolos.

Os livros teóricos e didáticos também contribuem com a constituição de sentidos na produção de signos que consolidam o paradigma mercadológico do turismo de massa. Chartier (1991, p. 183) afirma que "A leitura não é somente uma operação abstrata de

intelecção: é por em jogo o corpo, é inscrição num espaço, relação consigo ou com o outro”.

A apreensão ou a compreensão dos livros e textos ocorrem de acordo com a experiência e história de vida de cada um. Contudo, devemos considerar o quanto a mídia influencia no cotidiano das pessoas e na constituição de um mercado de bens simbólicos.

A representação simbólica construída exige e estabelece um tipo de comportamento e postura do profissional do turismo. Tal comportamento é padronizado com regras e receitas de como se comportar diante do turista. Em seguida, levantamos alguns elementos que tratam do tema.

4 Refletindo sobre o comportamento dos profissionais do turismo

A ETHCI contratou assessoria de uma empresa da área de hospitalidade, de São Paulo, para elaborar materiais pedagógicos na área de hotelaria. Foram publicados cerca de 40 volumes, que integram uma coleção. O objetivo era o de que tais materiais pudessem ser utilizados pelos educadores e educandos em sala de aula. Os conteúdos dos materiais foram produzidos pela gerente-proprietária da Empresa e são estritamente técnicos e padronizados, com receitas prontas a respeito das regras estabelecidas na área de hotelaria.

Vale ressaltar que a ETHCI também produziu, em 2000, uma série de Cadernos Pedagógicos, principalmente na área de turismo, com conteúdos consistentes e críticos e que foram elaborados pela sua própria equipe de educadores.

Os materiais, eminentemente técnicos, fizeram com que os educadores das áreas técnicas da ETHCI, que já tinham propensão a tratar o técnico separado do político, ficassem respaldados para agirem de acordo com os preceitos e normas contempladas nos mesmos.

Como falar em emancipação, se ensinamos regras e protocolos “universais”? O paradigma do turismo atual exige uma postura profissional padronizada, impessoal e dita universal. A ênfase nos conteúdos técnicos em detrimento dos de formação geral é notória na maioria das escolas de Turismo, reforçando a idéia das regras, do padrão, da aparência, da hierarquia etc. Os conteúdos técnicos fortalecem a idéia do saber fazer, porém não se discute o porquê fazer, o seu processo, a contextualização dos temas trabalhados.

Os conteúdos são os próprios comportamentos dos profissionais, que exigem uma determinada postura. A exemplo do tema “Protocolo e Etiqueta” que é tratado de forma superficial, inclusive com conteúdos que apresentam receitas prontas de como se comportar e se comunicar com o turista. Até a forma de saudação do turista é demonstrada ao profissional como regra.

Os métodos de ensino, em grande parte das escolas, são comportamentalistas, behavioristas. Ensinam como fazer, sem discutir ou contextualizar o tema. O resultado deste processo é, em curto tempo, um comportamento universal e padronizado.

Basta observarmos como somos tratados nos hotéis. Não há uma vinculação pessoal nas relações sociais estabelecidas. Percebe-se que o tratamento dispensado aos turistas é igual, e muitas vezes artificial. Quantos sorrisos artificiais presenciamos nas relações estabelecidas entre o turista e o profissional do turismo?

Outro dia, uma colega educadora que participou de um evento como palestrante, manifestou sua indignação com a rigidez da recepcionista, estagiária de uma Escola de Turismo, que sugeriu a ela que iniciasse sua palestra rigorosamente no horário e que a partir do início de sua fala não permitiria que nenhum outro participante entrasse na sala em que estava acontecendo o evento.

É desta forma que os profissionais agem, sem analisar a conjuntura, eles se comportam de forma padrão. Afinal, foi assim que aprenderam.

O Caderno Pedagógico da ETHCI (2000, p. 9), que tem como tema “Protocolo e Etiqueta”, afirma que:

... no ramo da hotelaria, os profissionais são pessoas que preservam as características culturais em seu estilo pessoal, mas assumem, no trato profissional, um comportamento pautado por uma visão global [...] Não existe nada mais útil do que regras estabelecidas que poupam a todos de constrangimentos e vexames.

Afirma, ainda, que para alcançar o sucesso é necessário aliar a aparência à competência profissional, para tanto é preciso “ajustar” a imagem que temos de nós mesmos com a imagem que vemos no espelho, dando especial importância à postura.

Os padrões de comportamento na área de turismo e hotelaria nos remetem a pensar na herança oriunda das cortes e da burguesia. Elias nos conta alguns exemplos dos padrões

que eram vinculados ao panorama da curva evolutiva da “civilização”, ao final do século XVIII.

O exemplo M, datado de 1786, é muito instrutivo neste particular: mostra como o costume ainda indisputavelmente de corte o mesmo modo de usar o guardanapo que, em breve, se tornaria costumeiro em toda a sociedade burguesa civilizada. Indica que o garfo não era mais usado para se tomar a sopa, a necessidade do qual, para sermos exatos, só é compreendida se lembrarmos que a sopa freqüentemente continha, e ainda contém na França, mais conteúdo sólido que agora, em outros países. E ainda o requisito de não cortar com faca mas romper com as mãos o pão à mesa, um costume que depois foi democratizado. O mesmo se aplica à maneira como se bebe o café. (ELIAS, 1990, p. 113)

Houve várias mudanças de padrão de conduta, de acordo com cada época, sendo exigido, entretanto, um comportamento que indicasse sempre uma conduta refinada à mesa, o qual estava vinculado ao processo de civilização e à diferenciação social.

Além do comportamento, segundo Elias, havia também regras sobre a forma de expressão e linguagem ditadas pela Corte.

Percebe-se que o rol de regras e comportamentos ainda hoje exigidos no turismo e na hospitalidade estão sempre intimamente ligados às regras estabelecidas pela aristocracia, as quais foram reproduzidas e incorporadas ao longo do tempo por toda a sociedade.

O fato de uma dada classe em uma fase ou outra do desenvolvimento social formar o centro de um processo e, desta forma, fornecer modelos para outras classes, e de que estes modelos sejam difundidos e aceitos por elas já pressupõe uma situação social e uma estrutura especial de sociedade como um todo, em virtude da qual a um círculo é cometida a função de criar modelos e a outro as de difundi-los e assimila-los. (ELIAS, 1990, p. 124)

Cabe às pessoas que almejam ascender a uma outra categoria social reproduzir as regras criadas pela classe social privilegiada. O turismo e a hospitalidade reproduzem tais regras como sendo as que devem ser aceitas como atitudes universais e verdadeiras.

5 A construção dos corpos

No atual paradigma, para ser um bom profissional da área de turismo e hospitalidade, é necessária uma postura rígida e exemplar. A construção da postura determina um modo de ser e de agir que, por sua vez, exige um processo que envolve os corpos.

Foucault menciona que os corpos são construídos e moldados de acordo com a necessidade de um modelo de sociedade. Para exemplificar, ele descreve como eram fabricados os corpos dos soldados:

O soldado tornou-se algo que se fabrica; de uma massa informe, de um corpo inapto, fez-se a máquina de que se precisa; corrigiram-se aos poucos posturas; lentamente uma coação calculada percorre cada parte do corpo, se assenhoreia dele, dobra o conjunto, torna-o perpetuamente disponível, e se prolonga, em silêncio, no automatismo do hábitos...(FOUCAULT, 1987, p. 125).

Qual a semelhança desta afirmação com a construção dos corpos dos profissionais do turismo? Parece-nos que há uma proximidade significativa com o que acontece nas escolas de turismo. O profissional é visto como máquina e não como pessoa. Quando se ensina que os profissionais devem manter a cabeça ereta e alta, a salientar o peito etc., são exemplos que eram, e ainda são, utilizados na construção dos corpos dos soldados.

Segundo Foucault, a descoberta do corpo estava relacionada com o poder que lhes impõem limitações, proibições ou obrigações. Assim sendo, afirma o autor que: “... facilmente encontraríamos sinais dessa grande atenção dedicada então ao corpo – ao corpo que se manipula, se modela, se treina, que obedece, responde, se torna hábil ou cujas forças se multiplicam” (FOUCAULT, 1987, p. 125).

Para tanto, era necessário criar um conjunto de regulamentos militares, escolares, hospitalares para controlar ou corrigir e adestrar as operações do corpo, contribuindo com modelos reduzidos de poder, uma vez que, os corpos se transformam em dóceis, obedientes e facilmente manipuláveis.

“O poder disciplinar é, com efeito, um poder que, em vez de se apropriar e de retirar, tem como função maior ‘adestrar’; ou sem dúvida adestrar para retirar e se apropriar ainda mais e melhor” (FOUCAULT, 1987, p. 153).

O controle dos corpos é exercido na forma como eles são trabalhados e moldados, com ênfase na atividade e nos exercícios de repetição, permitindo um controle rigoroso através da disciplina.

Entretanto, atualmente a disciplina é utilizada de uma maneira mais sutil, pois ela é trabalhada para que o controle se dê de forma mais efetiva através de um aumento do domínio de cada indivíduo sobre seu próprio corpo. Não são mais utilizados os castigos e punições como antigamente, uma vez que os treinamentos e seu respectivo controle são capazes de obter o êxito esperado.

O momento histórico das disciplinas é o momento em que nasce uma arte do corpo humano, que visa não unicamente o aumento de suas habilidades, nem tampouco aprofundar sua sujeição, mas a formação de uma relação que no mesmo mecanismo o torna tanto mais obediente quanto é mais útil, e inversamente. (FOUCAULT, 1987, p.127)

A disciplina fabrica indivíduos utilizando-se de técnicas específicas de um poder que toma o ser humano como objeto e instrumento de seu exercício.

Portanto, é necessário criar espaços delimitados que permitam a formação, o controle e a vigilância dos corpos. A escola é uma das instituições disciplinares, com arquiteturas adequadas e espaços propícios para a execução de tal tarefa.

Foucault afirma que para implementar o processo disciplinar é preciso investir no ordenamento espacial, na caracterização e classificação dos homens. Desta forma, as instituições disciplinares devem reduzir as singularidades individuais, tratando-as como regras universais e globais para cada grupo classificado.

As instituições adquirem o controle e o ordenamento da atividade humana. Controlando o horário, tempo, agilidade, eficácia, prescrições de como agir e se comportar diante do objeto, enfim, se estabelece uma série de regras e técnicas de sujeição.

Ora, através dessa técnica de sujeição, um novo objeto vai-se compondo e lentamente substituindo o corpo mecânico – o corpo composto de sólidos e comandado por movimentos, cuja imagem tanto povoara os sonhos dos que buscavam a perfeição disciplinar. Esse novo objeto é o corpo natural, portador de forças e sede de algo durável; é o corpo suscetível de operações especificadas, que têm sua ordem, seu tempo, suas condições internas, seus elementos constituintes. O corpo, tornando-se alvo de novos

mecanismos do poder, oferece-se a novas formas de saber. (FOUCAULT, 1987, p. 140)

É desta forma que as instituições escolares fazem funcionar os seus espaços, transformando-se em máquinas de ensinar, de vigiar, de hierarquizar e de recompensar. Ensinam técnicas disciplinares, implementando processos para a coerção individual e coletiva dos corpos.

A instituição escolar também utiliza-se de instrumentos que, sem dúvida, são exitosos, como o olhar hierárquico, as normas e a avaliação, que são proveitosos durante todo o processo de aprendizagem. Foucault afirma que, para o funcionamento da vigilância hierárquica, foi construída uma rede dos olhares que se controlam uns aos outros.

“As instituições disciplinares produziram uma maquinaria de controle que funcionou como um microscópio do comportamento...” (FOUCAULT, 1987, p.156).

Foucault declara que esta maquinaria integra alguns procedimentos: o ensino propriamente dito; a aquisição dos conhecimentos pelo próprio exercício da atividade pedagógica; e a observação recíproca e hierarquizada. A prática de ensino se exerce numa relação de fiscalização definida e regulada pelo poder disciplinar.

Organiza-se assim como um poder múltiplo, automático e anônimo; pois, se é verdade que a vigilância repousa sobre os indivíduos, seu funcionamento é de uma rede de relações de alto e baixo, mas também até um certo ponto de baixo para cima e lateralmente; essa rede “sustenta” o conjunto, e o perpassa de efeitos de poder que se apóiam uns sobre os outros: fiscais perpetuamente fiscalizados. O poder na vigilância hierarquizada das disciplinas não se detém como uma coisa, não se transfere como uma propriedade; funciona como uma máquina. (FOUCAULT, 1987, p. 158)

O domínio e a consciência do próprio corpo do indivíduo só puderam ser adquiridos com o investimento, ao longo do tempo, do corpo pelo poder.

Assim, são construídos os corpos dos profissionais do turismo, através dos saberes selecionados nos cursos, nas práticas e observações dos educadores e no poder disciplinar exigido pelas escolas.

6 Papel das escolas na construção da postura profissional

As escolas, principalmente as que trabalham com educação profissional, têm se proposto a preparar os indivíduos para o trabalho, investindo nas atitudes, formas de conduta e aceitação das relações sociais imperantes. A maioria delas conduz um processo de imposição e domesticação dos trabalhadores.

Julia (2001, p. 10) define a cultura escolar como:

Um conjunto de normas que definem conhecimentos a ensinar e condutas a inculcar, e um conjunto de práticas que permitem a transmissão desses conhecimentos e a incorporação desses comportamentos: normas e práticas coordenadas a finalidades que podem variar segundo as épocas.

O papel da escola deveria ser, sem sombra de dúvidas, o de compreender o mundo do trabalho para poder dar a devida importância ao mundo da educação e não domesticar os trabalhadores.

Se relembrarmos a história da humanidade, perceberemos que, desde os primórdios, as famílias exerciam um papel fundamental no processo preparatório para o trabalho, mesmo bem antes de existirem as escolas.

Na Idade Medieval, por exemplo, as crianças aprendiam mais que um ofício ou boas maneiras: aprendiam as relações sociais de produção. E para facilitar esse trabalho, as famílias realizavam intercâmbio entre elas no processo de educação.

A maioria dos trabalhadores aprendia o seu trabalho, fazendo-o. No entanto, os afazeres eram compostos de signos, culturas e representações simbólicas. Os camponeses aprendiam sem sequer sair de sua esfera doméstica e os artesãos ensinavam aos seus filhos a sua profissão. No processo de ensino havia relações sociais intencionais, vínculo positivo com o saber fazer, articulado à cultura de seus antepassados.

Com a revolução industrial, o processo de trabalho exigia um novo perfil do trabalhador. Ele deveria ser portador de alguns conhecimentos a respeito do que ele fazia. Deveria “saber o como fazer”, como manusear as máquinas e, para isso, seria necessário saber ler. O saber ler não significava saber interpretar, pois o trabalhador não era pago para pensar, mas sim para produzir.

Cabia às escolas, então, o papel de moldar os trabalhadores para as exigências das indústrias. O ensino e a instrução ficavam em segundo plano, pois a prioridade era a disciplina. Havia uma obsessão pela ordem, pela pontualidade, pela compostura. As escolas

eram comparadas aos quartéis. Havia uma vigilância permanente das atividades realizadas pelos educandos, com ênfase nos comportamentos e punição para os que não se enquadravam nas regras definidas pelas escolas.

No século XIX, as indústrias implementam uma nova organização aos processos de trabalho, traduzindo-se na obsessão pela eficiência. Mais uma vez, as escolas se apropriam da necessidade das empresas e indústrias, selecionando os conteúdos necessários ao êxito do projeto do mercado.

As escolas deveriam ser um lugar de aprendizagem de saberes, mas principalmente, um lugar de inculcação de comportamentos e de hábitos que se referenciam na formação cristã e na disciplina.

A disciplina, segundo Foucault, estende-se indiscriminadamente através das instituições coletivas: a prisão, o hospital, o exército, o trabalho, a escola. Para manter os corpos aprisionados através da cobrança de si próprio, criou-se todo um sistema de normas, regras, e controles disciplinares destinados a sufocar a iniciativa e a individualidade. A vigilância panóptica, citada pelo autor, tinha um papel fundamental nas escolas. A todo o momento os educandos eram vigiados, até mesmo pelo seu próprio pensamento.

Estabelece-se como princípio de coerção uma educação padronizada, para que a vigilância e o comportamento fossem melhores absorvidos pelos educandos. “A cultura escolar desemboca aqui no remodelamento dos comportamentos, na profunda formação do caráter e das almas que passa por uma disciplina do corpo e por uma direção das consciências” (JULIA, 2001, p.22).

Por meio do ensino de destrezas específicas e padrão de conduta, as escolas produziriam trabalhadores e cidadãos melhores e mais eficientes. Para isto, foi necessário implementar um processo de seleção e orientação nas escolas.

Afinal, o que se aprendia na escola? Chega-se mais, ou menos longe, nos estudos, mas de qualquer forma se aprende a ler, a escrever, a contar. Assim, pois, algumas técnicas [...] aprendem-se, portanto, certas habilidades. Mas ao mesmo tempo, e também com o pretexto destas técnicas e destes conhecimentos, aprendem-se na escola as regras do ‘bom comportamento’, isto é, da adequada atitude que deve observar, conforme o posto que está ‘destinado’ a ocupar, todo agente da divisão do trabalho: regras de moral, de consciência cívica e profissional. (ENQUITA, 1989, p.147)

Os conteúdos apreendidos na escola produzem efeitos significativos na vida do educando, ultrapassando a vida escolar e são generalizados a outras áreas de sua vida. A influência da experiência escolar sobre as atitudes e valores das pessoas contribui com a generalização dos seus comportamentos.

A instituição escolar hierarquizada contribui com a idéia de relação de autoridade e hierarquia. Os alunos aprendem como devem fazer quando se incorporarem ao trabalho. O sistema hierarquizado aposta na submissão permanente à autoridade que produz um saber constante, não permitindo aos educandos tomarem decisões por si mesmos. Esse sistema não forma sujeitos autônomos, auto-suficientes e auto-motivados. Ao contrário, o efeito da submissão produz indivíduos com a auto-estima rebaixada e subservientes.

A escola funciona como um exército, com regras utilizadas como sanções normalizadoras. Essas normas são aceitas pelos alunos como normais. Elas são as bases para a instituição de “micropenalidades” – do tempo, da atividade, do corpo, dos discursos, da sexualidade etc. A arte de punir funciona como um princípio de uma regra a ser seguida, que compara, diferencia, hierarquiza, homogeneiza e exclui os indivíduos, normalizando as regras e penalidades. As normas são transformadas em algo “natural” que devem ser seguidas sem questionamentos.

“O grande fantasma é a idéia de um corpo social constituído pela universalidade das vontades. Ora, não é o consenso que faz surgir o corpo social, mas a materialidade do poder se exercendo sobre o próprio corpo dos indivíduos” (FOUCAULT, 1979, p.146).

O normal se estabelece como princípio de coerção no ensino, reproduzindo-se na regularização dos processos e de seus produtos.

As marcas que significam status, privilégios, filiações, tendem a ser substituídas ou pelo menos acrescidas de um conjunto de graus de normalidade, que são sinais de filiação a um corpo social homogêneo, mas que tem em si mesmos um papel de classificação, de hierarquização e de distribuição de lugares. (FOUCAULT, 1987, p. 164)

Este tem sido o papel das escolas de turismo, que funciona como uma máquina que produz indivíduos homogêneos, fabricados sob a égide do poder denominado disciplina.

7 Impessoalidade nas relações

Quanto à impessoalidade na relação estabelecida com o turista, ressaltamos a sua correspondência com o tratamento dispensado nas escolas. O aluno é considerado na escola apenas enquanto parte de um grupo ou coletivo de educandos. A escolarização em massa maneja com maior êxito, se tratar os alunos de forma generalizada. Por isso, a impessoalidade é exigida nas relações estabelecidas entre o educador e o educando. O trabalho do educador consiste em ensinar aos jovens a comportarem-se da forma que corresponde ao coletivo em que foram incluídos, exigindo e premiando as condutas correspondentes, rejeitando aquelas consideradas fora do padrão.

A ação pedagógica consiste em investir numa aprendizagem global, universal e específica da área de turismo, em que os educandos a aceitam como julgamento legítimo para nortear sua própria conduta nas situações em que se exige a demonstração de seu profissionalismo.

Para explicar os critérios universalistas, Enguita afirma que o trabalhador terá que estar sempre preparado para ser tratado de acordo com uma característica global, como por exemplo, como assalariado ou como usuário do transporte coletivo etc.

...Se se converte em garçom, será tratado como tal embora seja um grande conhecedor da filosofia alemã, ou guarde em casa um título de engenheiro; se ingressa no cárcere, será tratado como recluso embora possua uma alma sensível; se sobe no ônibus, terá que pagar o preço da passagem embora por isso já não possa comprar pão.(ENGUITA, 1989, p. 169)

Para o educando, aprender a ser tratado com critérios globais e universalistas significa aprender a tratar os demais com esses mesmos critérios. Por isso, é que, no turismo, os profissionais apreendem os comportamentos ditos universais com muita rapidez, pois a maioria das escolas contribui no processo ensino-aprendizagem, educando e robotizando os alunos com critérios universalistas específicos da área.

Os anos que os alunos são submetidos à escola vão produzir efeitos duradouros sobre a estrutura do seu caráter e de sua personalidade. E o pior, é como a aprendizagem, nesta concepção, transforma-se em aprendizagem da repetição, da chateação, da monotonia,

da dissociação entre a teoria e a prática. Desta forma, as escolas preparam jovens para trabalhos pouco criativos, para renunciarem à sua criatividade no trabalho. Seu papel é “saber fazer”, reproduzindo os comportamentos apreendidos na escola, sendo, assim, avaliados como bons profissionais.

Infelizmente, esta é a triste realidade da maioria das escolas da área. O sistema disciplinar introduzido tem influenciado no controle e na homogeneização dos corpos. Entretanto, é importante ressaltar a existência de escolas que implementam projetos contrários a este paradigma. Exemplo é a Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha, que, apesar das várias contradições e dificuldades, tem conseguido implementar uma metodologia coerente com o projeto de educação da CUT. Isto pode ser confirmado na observação dos egressos da Escola, que têm conseguido se sobressair no mundo do trabalho, em função da sua iniciativa, criatividade e criticidade.

8 Conclusão

No que diz respeito às regras e normas de protocolo e etiqueta, o atual paradigma hegemônico do turismo é uma herança da aristocracia. No que se refere ao aparelho disciplinar, foi influenciado pelo sistema militar. Precisamos construir um novo paradigma, cujas referências sejam capazes de contemplar as múltiplas dimensões do turismo e do ser humano.

Acreditamos que, para implementar um projeto de educação libertador, temos que investir na construção de um paradigma capaz de influenciar na emancipação dos seres humanos e de construir o conhecimento coletivamente, em que o educando seja considerado um sujeito que traz consigo uma experiência de vida e que, portanto, é dotado de um saber que deve ser valorizado no processo ensino-aprendizagem. Significa, também, investir na nossa capacidade de produção na área de turismo e hospitalidade, apresentando uma concepção que integre os aspectos culturais, ambientais, sociais, políticos e econômicos.

Temos que potencializar as escolas que atuam desta forma, para que se possa construir um outro paradigma para o setor turístico.

Algumas escolas e profissionais já atuam com uma concepção mais abrangente e contextualizada. O desafio é conquistar novos adeptos para construir e transformar essa idéia num projeto de educação emancipadora, onde o turismo seja visto como um fenômeno social e uma atividade que proporciona a troca de culturas e o respeito às diferenças.

Destarte, os profissionais devem considerar toda a trama das relações presentes no setor e principalmente a subjetividade na convivência entre as pessoas. Cada profissional com o seu jeito de ser, manifestando o seu profissionalismo, com o seu estilo, investindo numa relação pessoal e humanizada.

Assim sendo, podemos afirmar que não é possível construir este paradigma se as escolas continuarem investindo na construção de indivíduos robotizados e homogeneizados. Os corpos devem ser libertados e escolherem os seus caminhos, de acordo com sua singularidade e individualidade.

Ser profissional não significa “abrir mão” da singularidade. É notório que cada profissão tem as suas especificidades que devem ser respeitadas, o que não significa homogeneizar os corpos e as culturas.

Concluimos que, apesar do paradigma atual preponderante do setor turístico produzir um sistema disciplinar capaz de construir normas universais e, conseqüentemente, corpos homogeneizados e obedientes, é bastante plausível mudarmos o rumo da história do turismo, construindo estratégias que consolidem um novo paradigma para o setor.

Referências

BACZKO, B. *Imaginação Social*. Enciclopédia Enaudi, V. 5. Lisboa: Casa da Moeda, 1985.

CHARTIER, R. O Mundo como Representação. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 5, n. 11, janeiro/abril, 1991. IEA-USP.

ELIAS, N. *O processo Civilizador: uma história dos costumes*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda, 1990.

ENGUITA, M. F; trad. Tomaz Tadeu da Silva. *A face oculta da escola: educação e trabalho no capitalismo*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989.

ETHCI. Caderno Pedagógico. *Protocolo e Etiqueta*. Coleção Hotelaria, vol. II- Hospedagem, apostila 4- parte 2, Florianópolis, 2000.

FOUCAULT, M. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1987.

_____. *Microfísica do Poder*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

GASTAL, S. O produto da Cidade: caminhos de cultura, caminhos de turismo. In: _____. *Turismo Urbano: cidades, sites de excitação turística*. Porto Alegre: Edição dos Autores, 1999.

JULIA, D. A cultura Escolar como Objeto Histórico. *Revista Brasileira de História da Educação*. Campinas, n. 1, janeiro/junho, 2001. Editora Autores Associados. SBHE.