

A HOSPITALIDADE E A INCLUSÃO: UMA ABORDAGEM TEÓRICA PARA A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

Carmen Junho Passos Herrero, Anhembi Morumbi, ca_passos@hotmail.com

Drº Rodrigo Cunha da Silva (orientador)

Resumo

A pesquisa teórica aborda a relação entre hospitalidade e inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. Analisando a literatura acadêmica, o estudo destaca a hospitalidade não apenas como cortesia, mas como estratégia de integração e inclusão. A hospitalidade é identificada como um meio de promover ambientes de trabalho onde todos se sintam valorizados e respeitados, enfatizando sua relevância no contexto organizacional contemporâneo. A literatura revela diversas interpretações sobre o que significa ser hospitaleiro e como essa prática pode ser implementada nas organizações. Em meio a essas diversas perspectivas, surgem pontos de convergência e divergência. Onde algumas teorias se sobrepõem, outras se contrastam. Esta diversidade de pensamentos oferece uma oportunidade para refletir sobre as implicações práticas dessas teorias para as organizações modernas.

Introdução

Historicamente, os direitos e a inclusão de pessoas com deficiência têm percorrido um caminho sinuoso, com avanços e retrocessos. No entanto, a hospitalidade se destaca como um elo que pode unir diferentes indivíduos em um ambiente de trabalho.

O presente ensaio busca explorar a intersecção entre a hospitalidade e a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no ambiente de trabalho.

Segundo a pesquisa realizada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (MDHC e IBGE, 2022), 18,6 milhões de brasileiros com 2 anos ou mais possuem algum tipo de deficiência, o que corresponde a 8,9% da população dessa faixa etária.

Bartalotti (2004) define inclusão social como um conceito abrangente, interligado à interação de intersubjetividades e sujeitos que compartilham situações similares. A

mesma autora ainda enfatiza que a inclusão engloba diversas medidas e ações, priorizando a interação entre os sujeitos.

Diante deste cenário, este ensaio se propõe a investigar: De que maneira a prática da hospitalidade pode ser empregada para facilitar a inclusão de profissionais com deficiência nas organizações?

Palavras Chave: Hospitalidade, Inclusão de PCDs, Recursos Humanos, Organização.

Método

No cenário contemporâneo das relações de trabalho, a hospitalidade emerge não apenas como um elemento de cortesia, mas também como uma ferramenta estratégica para a inclusão. Especificamente, este ensaio teórico busca compreender a relação entre hospitalidade e a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações.

Para construir uma fundamentação sobre o tema, revisamos a literatura acadêmica dos últimos 20 anos sobre as relações de hospitalidade com os empregados de organizações do setor de serviços. Procuramos entender as definições e perspectivas sobre hospitalidade e inclusão. Através deste exercício, foi possível identificar a multiplicidade de vozes e perspectivas, bem como reconhecer as lacunas e os desafios ainda presentes na literatura quando tratamos da inclusão de profissionais PCDs.

Quanto aos meios a pesquisa será exploratória com revisão de literatura, uso de entrevistas com roteiro semi estruturado.

Resultados e Discussões

A literatura revelou diversas interpretações sobre o que significa ser hospitaleiro e como essa prática pode ser implementada nas organizações e foi abordada pelos autores deste estudo considerando tais perspectivas, desde a adoção de políticas formais até a promoção de uma cultura organizacional inclusiva.

A relação entre hospitalidade e inclusão é complexa e multifacetada. No entanto, ao explorar essa relação através de uma lente teórica, podemos começar a desvendar como a hospitalidade pode ser empregada como uma poderosa ferramenta de inclusão.

Quadro 1- Relação entre hospitalidade e inclusão de PCDs nas organizações

Autor	Conceito de Hospitalidade	Conceito de Inclusão	Hospitalidade e a inclusão de PCDs nas organizações
Grassi, MC (2011)	Exploração da hospitalidade como um limiar, indicando transição e abertura.	Inclusão como um ponto de entrada, uma forma de acolher e integrar.	A hospitalidade serve como meio para facilitar a inclusão de PCDs, tornando-os parte integrante das organizações.
Lashley, Lynch & Morrison, A. (2007)	Compreensão ampla da hospitalidade, vista como uma lente social para interpretar interações.	Inclusão vista como uma consequência natural da hospitalidade bem praticada.	Ambientes verdadeiramente hospitaleiros naturalmente favorecem a inclusão e aceitação de PCDs.
Madera et. al (2017)	Relação entre hospitalidade e gestão estratégica de RH, indicando que hospitalidade pode ser uma prática de gestão.	Inclusão ligada ao desempenho organizacional e práticas de gestão de RH.	A gestão estratégica que incorpora práticas hospitaleiras pode melhorar a integração de PCDs.
Ram (2018)	Contraste entre hostilidade e hospitalidade, indicando que ambientes hospitaleiros são livres de hostilidade.	Inclusão como o oposto de hostilidade e exclusão.	Eliminando hostilidades e criando ambientes hospitaleiros, as organizações podem melhor integrar PCDs.
Sant'Anna et al. (2021)	Questionamento sobre quem exerce hospitalidade, indicando uma reflexão sobre quem é responsável por ser hospitaleiro.	Inclusão como uma responsabilidade compartilhada.	Todos na organização têm um papel em garantir que PCDs sejam bem-vindos e integrados.

Fonte: Realizado pelos autores.

Ao analisar os trabalhos de autores como Grassi (2011), Lashley et al. (2007), Madera et al. (2017), (2019), e Ram (2018)

Grassi (2011) e Lashley et al. (2007) compartilham uma visão da hospitalidade como um conceito amplo e abrangente. Enquanto Grassi vê a hospitalidade como um limiar, indicando um ponto de transição, Lashley et al. a enxergam como uma lente social, uma ferramenta interpretativa. Ambos concordam que a verdadeira hospitalidade vai além da mera cortesia; ela é um meio de inclusão e aceitação.

Madera et al. (2017), Dawson (2011) e Ram (2018), por outro lado, abordam a hospitalidade com uma perspectiva mais prática. Madera et al. (2017) associa diretamente a hospitalidade à gestão estratégica, indicando que a hospitalidade pode ser vista como uma prática de gestão. Ram aborda a dicotomia entre hostilidade e hospitalidade, destacando a necessidade de ambientes livres de hostilidade para a verdadeira inclusão.

Os trabalhos de Dawson (2011) e Sant'Anna et al. (2021) se destaca por questionar quem, de fato, exerce a hospitalidade. Sua abordagem reflete sobre a responsabilidade compartilhada de ser hospitaleiro, sugerindo que a hospitalidade é um esforço coletivo.

Enquanto Grassi e Lashley enfatizam o aspecto humano e relacional da integração, Madera et al. (2017) e Ram (2018) veem a integração em termos mais pragmáticos, associando-a ao desempenho e à ausência de hostilidade, respectivamente. Sant'Anna, por sua vez, chama a atenção para a responsabilidade coletiva na integração de PCDs.

Quando se trata de inclusão, todos os autores enfatizam sua importância, mas há nuances em seus entendimentos. Grassi e Lashley veem a inclusão como uma extensão natural da hospitalidade, enquanto Ram a vê como antítese da hostilidade. Sant'Anna destaca a responsabilidade compartilhada na inclusão, reiterando a ideia de que a inclusão é um esforço coletivo.

Quadro 2- Práticas de recursos humanos e a relação com a hospitalidade e inclusão de PCDs

Práticas de recursos humanos	Descrição	Relação com Hospitalidade
Recrutamento e integração Inclusivos	<ul style="list-style-type: none"> - Processos de recrutamento acessíveis. - Anúncios claros sobre a disposição em acomodar PCDs - Programas de mentoria para integração e avanço de PCDs. 	A hospitalidade começa com o primeiro contato. Ao tornar o recrutamento hospitaleiro, PCDs se sentem bem-vindos desde o início.
Flexibilidade no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptação do local com rampas, elevadores, banheiros adaptados e tecnologia assistiva - Oferta de opções de trabalho flexíveis, como horários adaptados ou trabalho remoto. 	Ambientes hospitaleiros naturalmente favorecem a inclusão. A flexibilidade demonstra consideração e acomodação às necessidades individuais.
Treinamento e desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilização sobre a importância da inclusão - Oportunidades de desenvolvimento e formação profissional para PCDs. 	Treinamentos podem enfatizar a importância da hospitalidade, garantindo que todos os funcionários desempenhem um papel em promover um ambiente acolhedor.
Feedback e Políticas de Inclusão	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades para PCDs darem feedback sobre sua experiência. - Políticas claras sobre inclusão, antidiscriminação e acomodação razoável. 	Escutar ativamente e responder ao feedback é uma forma de hospitalidade. Políticas claras demonstram compromisso com ambientes hospitaleiros.
Diversidade	<ul style="list-style-type: none"> - Promoção de uma cultura onde a diversidade é valorizada e celebrada. 	Uma cultura de hospitalidade forte implicitamente favorece a inclusão. Diversidade valorizada reflete um ambiente verdadeiramente hospitaleiro.

Parcerias	- Colaboração com organizações especializadas em emprego e inclusão de PCDs.	Parcerias podem trazer conhecimentos e práticas sobre como criar ambientes mais hospitaleiros e inclusivos.
-----------	--	---

Fonte: Realizado pelos autores.

Em meio a essas diversas perspectivas, surgem pontos de convergência e divergência. Onde algumas teorias se sobrepõem, outras se contrastam. Esta diversidade de pensamentos oferece uma oportunidade para refletir sobre as implicações práticas dessas teorias para as organizações. A partir desses resultados, foi possível mapear os pontos críticos para inclusão de PCDs e, com isso, revelar como as organizações podem intervir e favorecer a atração, engajamento e retenção desses profissionais.

Referências

Bartalotti, C. C. (2004). *Inclusão Social: a inclusão social da pessoa com deficiência*. São Paulo.

Grassi, MC (2011). Transpose the threshold. In A. Montandon (Ed.), *The Hospitality Book* (pp. 55-62). Sao Paulo: Senac.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Censo Brasileiro de 2022*. Brasil.

Lynch, P., & Morrison, A. (2007). The Role of Networks. In *Micro-Clusters and Networks* (pp. 43-62). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/b978-0-08-045096-4.50009-3>

Madera, J., Dawson, M., Guchait, P., & Belarmino, MA (2017). Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 48-67. DOI:10.1108/IJCHM-02-2016-0051

Ram, Y. (2018). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 21(7), 760-774. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>

Fomento

O trabalho teve a concessão de Bolsa: Institucional Anhembi Morumbi, Programa: Mestrado em Hospitalidade.