

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI**

**JÉSSICA PATRÍCIA FIGUEIREDO**

**ETIQUETA E HOSPITALIDADE:**

**do “bom-tom” às “boas maneiras”**

**SÃO PAULO**  
**2007**

**JÉSSICA PATRÍCIA FIGUEIREDO**

**ETIQUETA E HOSPITALIDADE:**

**do “bom-tom” às “boas maneiras”**

**Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora da Universidade Anhembi Morumbi, para obtenção do título de mestre em Hospitalidade, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sênia Regina Bastos.**

**SÃO PAULO  
2007**

**BANCA EXAMINADORA**

Profa. Dra. Sênia Regina Bastos

Profa. Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker

Prof. Dr. Luiz Octávio Lima Camargo

*As pequenas privações são suportadas sem  
dificuldade quando o coração é melhor  
tratado que o corpo.*

Rosseau

Aos meus preciosos pais Iraci e Alberto. Anjos maravilhosos que sempre transformaram meus erros e dificuldades em motivação na afirmativa de que eu poderia ir mais longe.

## **AGRADECIMENTOS**

Um desafio. Assim iniciou-se o longo percurso da construção de um trabalho. Um trabalho que exigiu tremendo exercício intelectual, propiciou descobertas interessantes, abriu portas para a criatividade e até mesmo provocou dúvidas existenciais as quais me remetem a uma agradável conclusão: valeu a pena!

Somente com o apoio dos professores, o carinho e paciência da família e dos amigos, o desafio, transformou-se em um sonho realizado.

Serei eternamente grata àqueles que me acompanharam durante este caminho:

À minha professora e orientadora Sênia Bastos, a qual tive a felicidade de poder contar com sua experiência na graduação e seu encaminhamento dedicado e perspicaz no mestrado. Seu acompanhamento foi fundamental para a construção da dissertação.

À professora Ada Dencker pelas valiosas contribuições em todos os momentos que precisei. Não posso deixar de recordar que por meio de suas primeiras palavras motivadoras, ainda na oficina para a montagem do projeto, me impulsionou a seguir em frente, quando o desejo de ingressar no programa era uma expectativa.

Ao professor Luiz Octávio Camargo por sua colaboração intelectual e adorável simpatia.

Aos professores Raul Amaral, Célia Dias, Nilma Morcef, Marielys Bueno, Gilberto Gidra e Waldir Ferreira, muito obrigada por cada informação e contribuição ministradas nas aulas. Sem dúvida, cada pedacinho do conhecimento sobre a hospitalidade amadureceu com o auxílio de vossas palavras.

À querida amiga Cristina Bannwart, pelo companheirismo prestimoso e muitas vezes um excelente exemplo de determinação.

Às elegantes e divertidas senhoras que dedicaram seu tempo e contribuíram com as entrevistas a respeito de suas experiências na fantástica ação do receber.

Aproveito a oportunidade e agradeço à família Machado Teixeira pelo verdadeiro acolhimento, paciência e auxílio. Fico à vontade de dizer que sem a compreensão e agradável amizade de vocês eu não teria chegado até aqui.

Ao meu amável Renaud pelo carinho, companheirismo e compreensão de minhas indisponibilidades e aflições.

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo central investigar os códigos de conduta que configuram a etiqueta nas recepções de famílias de classe média na cidade de São Paulo e verificar sua possível interação junto à hospitalidade doméstica, envolvendo o modo comportamental social estabelecido nas relações entre anfitrião e visitante. Ao falar de etiqueta, implica em analisar regras sociais que auxiliam as pessoas a se comporem adequadamente, de acordo com cada tipo de situação e meio social. O interesse da pesquisa é motivado pela observação dos diferentes comportamentos entre o acolhedor e o acolhido, abordando recepções realizadas na casa de famílias nucleares ou quando estas decidem transpor suas recepções para ambientes comerciais, por meio do convite ocasionado através de vínculos de amizade e familiaridade. Tal proximidade promove o estreitamento das relações sociais ou distanciamento ocasionando até mesmo a dissolução de laços. A partir de levantamento bibliográfico e entrevistas semi-estruturadas realizadas nas casas de anfitriões, procurou-se identificar como transcorriam suas recepções no intuito de detectar situações de convivência onde a etiqueta é participante ou não, a fim de analisar a importância de tais modos de comportamento que contribuam para o êxito da hospitalidade entre anfitriões e visitantes. Conclui-se, portanto, que o conhecimento das regras sociais auxilia e melhora a hospitalidade, acarretando em melhorias nos relacionamentos e convívio social dos indivíduos.

**Palavras-chave:** Etiqueta. Hospitalidade. Recepções familiares. Anfitrião.

## **ABSTRACT**

This work has as primary objective to study the behavior codes that represent the etiquette in the family receptions of middle class social status in the city of São Paulo and to verify its possible interaction with the domestic hospitality, involving the social behavior established in the relations between host and visitor. When talking about etiquette, it implies in analyzing social rules that assist people to behave adequately, in accordance with each type of situation and social environment. The objective of the research is motivated by the observation of the different behaviors between host and visitor, approaching receptions performed in family houses or when these families decide to transpose their receptions for commercial environments, by means of the invitation realized through bonds of friendship and familiarity. Such proximity promotes the narrowing of social relations or the breaking apart causing the dissolution of bows. From bibliographical survey and half-structuralized interviews performed in the houses of the hosts, it was tried to identify how the receptions were performed to detect acquaintance situations where the etiquette is present or not, in order to analyze the importance of such behaviors that contribute for the success of the hospitality between hosts and visitors. It concludes, therefore, that the knowledge of the social rules is something that assists and improves the hospitality, resulting in improvements in the relationships and social conviviality of the individuals.

**Key words:** Etiquette. Hospitality. Family. Receptions. Host.



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cumprimentos.....	40
Quadro 2 - Visitas .....	41
Quadro 3 – Jantares domésticos.....	42
Quadro 4 – Moda nos trajes .....	43

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 1 - ETIQUETA E HOSPITALIDADE</b>	<b>20</b>
1.1 O primórdio da etiqueta e sua difusão por meio de manuais escritos	20
1.2 A etiqueta e seus guias no Brasil	35
1.3 Hospitalidade e etiqueta em recepções de caráter doméstico	48
<b>CAPÍTULO 2 - RECEPÇÕES FAMILIARES NO ÂMBITO DO LAR</b>	<b>56</b>
2.1 Recepções de hospitalidade no parentesco	56
2.2 Recebendo convidados externos à família	64
2.3 Tensões entre anfitriões e visitantes	76
<b>CAPÍTULO 3 - RECEPÇÕES EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS</b>	<b>83</b>
3.1 Recebendo os familiares em estabelecimentos comerciais	84
3.2 Recebendo convidados externos à família em estabelecimentos comerciais	90
Considerações finais	98
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>105</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>110</b>

## INTRODUÇÃO

A escolha do título “Etiqueta e Hospitalidade: do “bom-tom” às “boas maneiras” deve-se a relação intrínseca de três obras<sup>1</sup> centrais, atribuídas à temática etiqueta, orientadora dos modos comportamentais em meados dos séculos XIX, XX e XXI e que fundamentam esta dissertação de mestrado. O termo “bom-tom” apresenta-se no título do manual de regras de decoro de Roquette (século XIX), uma introdução ao universo da etiqueta, que nos dias contemporâneos é também reconhecida como “boas maneiras”.

A etiqueta trata de regras que regem o comportamento do ser social. É a maneira de se conduzir de acordo com normas predeterminadas em uma sociedade visando ser agradável aos outros. Tais regras são transmitidas por meio de gestos, modos de falar, atitudes, apresentação, visual adequado e seu significado mais profundo demonstrado pelo grau de cortesia e humanidade.

Esta pesquisa teve por objetivo investigar os códigos não escritos<sup>2</sup> de conduta que configuram a etiqueta nas recepções domésticas de famílias paulistanas, envolvendo o modo comportamental social estabelecido nas relações entre anfitrião e visitante.

Ademais, discorrer sobre etiqueta implica em analisar regras que auxiliem as pessoas a se comportarem adequadamente, de modo a serem aceitas no ambiente coletivo. Compreende diversas representações, sendo ela transmitida de acordo com a cultura, hábitos e interpretações de cada povo.

Criada com o objetivo de distinguir as classes por meio de um minucioso conjunto de normas de conduta, a etiqueta ocidental atravessou longas e complexas etapas de transformação até os dias atuais. Encontra-se subjetivamente associada à elite por razões de sua origem, no entanto, hoje, apresenta-se mais flexível, exposta na mídia e facilmente acessível como instrumento útil e necessário para uniformizar e organizar comportamentos entre diferentes grupos e suas respectivas posições sociais.

---

<sup>1</sup> Roquette (1945), Silva (1995) e Ribeiro (2005).

<sup>2</sup> Entende-se por códigos não escritos de conduta o modo de referir a falta do significado unívoco da etiqueta, em virtude de suas diversas adaptações e interpretações de acordo com a cultura em cada sociedade. O indivíduo se adapta às regras do grupo para tornar-se parte dele, pois, de acordo com seu comportamento, simbolicamente sinaliza o local e a cultura de onde provém.

É importante ressaltar que todos os tipos de grupos sociais possuem uma etiqueta, e cabe a cada integrante respeitar determinadas regras, para desta forma ser aceito e fazer parte deles. Porém, somente as regras da elite foram descritas e publicadas desde seu princípio, sendo agregada a quem as dominava, a imagem da distinção, educação e elegância; justificando assim o desejo na busca deste conhecimento, inclusive na atualidade.

Para fundamentar os motivos que levaram a realização da pesquisa, é necessário apresentar alguns aspectos particulares sobre o assunto.

Sou procedente de Araçatuba, cidade interiorana, onde a maioria das recepções ocorre no espaço doméstico de famílias nucleares. Durante esta vivência freqüentando diversas recepções e também sendo meus pais anfitriões ativos, me deparei inúmeras vezes com situações conflitantes de convívio entre anfitriões e visitantes. Tal proximidade com o que se refere à etiqueta promove diversos modos interativos e apresenta-se aberta a possibilidades de estreitamento das relações sociais ou distanciamento, ocasionando até mesmo a dissolução de laços. A partir de minhas experiências sociais, principalmente as negativas, despertou-se o interesse em realizar um estudo que tratasse da questão do comportamento em recepções sociais, considerando a existência da etiqueta.

A cidade de São Paulo foi escolhida para esse estudo, visto que se trata de uma metrópole composta por complexa sociedade estruturada, além dos próprios paulistanos, mas também por migrantes provenientes de diferentes regiões do país e do interior do estado e estrangeiros, de todas as partes do globo, atraídos pela grande extensão e expansão de mercado paulistano, em busca de melhores condições de vida e oportunidades. A partir da interatividade dessas diferentes culturas por meio da convivência familiar nos lares, no trabalho, nos momentos em comum como o esporte, a religião e o lazer, a etiqueta se dispõe a equilibrar e manter uniforme as relações e, possivelmente vindo a ser mais maleável pelas noções atribuídas ao bom senso em lidar com o diferente.

Para detectar manifestações de etiqueta do modo que se possa avaliar sua contribuição junto à hospitalidade, optou-se por pesquisar normas que regulam a convivência com ênfase nas ações do receber e alimentar, de anfitriões para com

visitantes<sup>3</sup> internos e externos ao grupo familiar em suas recepções, visto que, elas são organizadas no lar ou transpostas para locais fora da casa.

É possível constatar que ações de hospitalidade enobrecem os modos comportamentais e propiciam vínculos. Implica no ato de bem recepcionar, alimentar, entreter e se necessário hospedar pessoas que se encontrem distantes do próprio lar, portanto, trata-se de uma ação intrínseca com as recepções. Desta forma, para o sucesso da atividade, são requeridas regras para facilitar os relacionamentos. E, uma vez que a situação de visitante ou hóspede são situações provisórias, essa introdução do outro no espaço doméstico, deve ser realizada conforme códigos de conduta regidos por ambos os presentes, os quais quando quebrados podem gerar manifestações de tensões e hostilidade.

As recepções domésticas aparentam ser as mais simples em relação a outras possibilidades, mas como salienta Camargo (2004, p. 55) “o ato de receber em casa é mais típico da hospitalidade e o que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados”. Tanto os anfitriões como os visitantes se expõem pela conduta e cuidados mútuos, sujeitos a avaliações sobre quem é “educado” ou “mal educado”, quem será convidado e quem não mais será bem vindo na casa ou no grupo. É por meio da hospitalidade que o “estranho” se transforma em amigo e, conseqüentemente, parte do grupo; está “associada à amizade e à generosidade, e a prática das boas maneiras contribui para exteriorizá-las” (CASTELLI, 2005, p.144).

A partir desse quadro, surgiram inquietações que levaram ao seguinte questionamento da pesquisa: como as regras de etiqueta operam na constituição dos vínculos sociais no contexto da hospitalidade?

Nesse sentido, o desenvolvimento da pesquisa iniciou-se por abundante estudo bibliográfico a respeito dos assuntos etiqueta e hospitalidade, buscando-se harmonizar as teorias de acordo com suas possíveis vinculações com o bem receber.

Ao que se refere às fontes sobre etiqueta e de seu variado conjunto de regras comportamentais, foram selecionadas três obras contendo entre elas intervalos de tempo com aproximadamente cinquenta anos de uma para a outra, publicadas no Brasil pelos

---

<sup>3</sup> Para Darke e Gurney (2004, p. 114) visitantes são pessoas para quem são oferecidos alimentos e bebidas, mas que não dormem na casa.

autores Roquette (1845), Silva (1955) e Ribeiro (2005). Discorrem sobre os modos da boa conduta nos séculos XIX, XX e XXI, contribuindo com a análise das transformações decorrentes da etiqueta durante tais períodos e a possibilidade de averiguar suas variações de valor perante a sociedade contemporânea.

Verifica-se, segundo a análise das obras escolhidas e entre outras<sup>4</sup>, que a etiqueta está muito distante de uma concepção concluída. Revela-se descrita com uma multiplicidade de sentidos, interpretada por juízos singulares tais como a preferência da etiqueta americana à francesa e vice-versa ou ainda estilos familiares. De acordo com Pereira (2003, p. 2) “trata-se de um campo de representações que, em certo sentido, são conflitivas, já que não há um consenso, entre os sujeitos envolvidos, sobre o que ela seja de fato”.

É necessário destacar que são poucos os trabalhos e publicações que colocam a etiqueta como ponto central de análise. Elias (1994) enfatiza a transição do padrão de comportamento medieval, expresso pelo conceito de cortesia o qual rotula de civilidade, adentrando no Renascimento e tempos modernos. Seu estudo foca o desenvolvimento da civilização ocidental na questão da sensibilidade e a sociabilidade entre os homens e a construção e a transformação da etiqueta são elementos constituintes desse processo.

Constatou-se a existência de uma etiqueta voltada ao exibicionismo, ou seja, tais regras são utilizadas com objetivo de simbolizar distinção de classe, ostentação de imagem, prestígio e *status* social. Tal aspecto é explorado por Renato Janine Ribeiro (1998), por Daniela Scridelli Pereira (2003) e por Witold Ribczynski (1996). Por outro lado, autores como: Marcelino de Carvalho (1991), Roy Strong (2004), Antônio Heriberto Catalão (2005) e diversos manuais de etiqueta publicados por Martha Calderaro (1983), Ibrahim Sued (1986), Danuza Leão (1992), Fábio Arruda (2003) e Claudia Matarazzo (1995) exemplificam e esclarecem o desenvolvimento do comportamento humano e as regras de convívio sociais ao longo do tempo. Para muitos, as regras de comportamento propostas pela etiqueta tornaram-se defasadas e similares à futilidade. Com outro olhar, é possível notar o constante interesse pelo assunto por meio da observação do crescimento de abordagens e publicações expostas pela mídia, sobre a

---

<sup>4</sup> As demais obras que abordam o tema podem ser encontradas na bibliografia.

necessidade do conhecimento das boas maneiras que, de certa forma, incentivam essa prática.

O ato de receber e visitar pessoas, em sua maioria, implica em condutas voltadas para a satisfação de viver em proximidade com outrem. Tal convívio permite aos participantes diversas oportunidades para expressar os sentimentos que o vínculo de familiaridade e amizade proporciona, sendo o ato de presentear um meio de sua manifestação. No que diz respeito aos presentes, Coelho (2006) analisa o ato de presentear e relata a representatividade do presente para o receptor. O presente possui o poder de transmitir mensagens simbólicas e traduz intenções e características a respeito do doador.

Outra importante questão no exercício do receber é a partilha. Sejam os mais saborosos alimentos ou até mesmo bons momentos, na hospitalidade, o que genuinamente importa é o prazer da convivência por meio da comensalidade<sup>5</sup> entre os convivas. Convidar e receber pessoas diz respeito ao sentimento de dividir com o visitante algo que lhe pertence; seja sua casa, a receita antiga da família, a apresentação de um belo restaurante como cortesia do anfitrião, enfim, os motivos são inúmeros, porém, sem a presença de um grupo para compartilhar, a preparação seria em vão. Autores como Carvalho (2003), Flandrin (1998) e Telfer (2004) abordam a questão do bem receber, o zelo e a partilha para com o visitante.

Por conta da compreensão das vertentes: exibicionismo de imagem X regras auxiliares para o bom convívio em grupo, possibilitou-se a alusão de diferentes interpretações em relação às opiniões e atitudes a respeito do receber, contribuindo na análise dos relatos das entrevistadas.

Para o aprofundamento na questão da hospitalidade e seu contexto, Camargo (2005) em seu livro “Hospitalidade” justifica “que receber é muito mais do que regras escritas” sendo a hospitalidade uma estratégia para combater o “esvaziamento das relações humanas”. Concebe e esclarece o conceito de hospitalidade e seu universo nos cenários privado e comercial, e aborda o assunto sobre leis “tácitas” que compõem o

---

<sup>5</sup> Carvalho (2003, p. 3) define comensalidade como a ação de partilhar um alimento, bebida ou refeição entre dois ou mais indivíduos, envolve, porém, não só a partilha física das substâncias, mas todas as outras ações concomitantes como relações sociais, sentimentos e simbolismos, implicados no momento do comer e do beber em conjunto.

ritual da hospitalidade desde as sociedades ditas primitivas até os dias atuais, através da “tríade”: dar, receber e retribuir, constituída como dádiva para melhor entendimento das relações sociais humanas, cujo contrário remete as pessoas e os grupos sociais ao campo da hostilidade. Segundo o autor, a etiqueta se destaca por fazer parte dos “significados mais profundos dos gestos e rituais que envolvem o contato humano”, controlar as ações involuntárias ou agressivas de comportamento, auxiliar no enobrecimento das expressões e gestos, facilitando assim, no convívio, no equilíbrio e na possibilidade de perpetuar os vínculos humanos.

Para Montandon (2003, p. 132-133) “a hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis” e não se constitui somente de trocas materiais como “bens de consumo e objetos úteis economicamente, mas gentilezas, festins, ritos, danças e festas”. Nesse âmbito é possível destacar o papel da etiqueta como facilitador do dia-a-dia, por oferecer métodos uniformes para tornar as recepções mais previsíveis e agradáveis. Todavia, não se pode desprezar um resultado inverso e ela se tornar uma arma de distinção social ou estratégia para humilhar, discriminar ou rebaixar pessoas que não dominam tal conhecimento.

Darke e Gurney (2004) discutem o conceito e o desempenho da hospitalidade doméstica, o papel dos gêneros no lar e tratam a questão de tabus e regras de etiqueta durante o relacionamento entre anfitriões e visitantes na administração de atos e impressões simbólicas entre si durante certo tempo de convívio. Do mesmo modo, Lynch e Whannell (2004) versam sobre o conceito de lar e seus diferentes simbolismos tais como objeto de *status*, expressão de bom gosto estético, refúgio confortável, local que expressa paz e segurança na família. Tratam do significado e a importância do gênero no lar e a dinâmica da relação entre anfitrião e hóspede.

Com a busca do referencial teórico elucidou-se a idéia de que a hospitalidade gera certa ansiedade em agradar os participantes envolvidos nas recepções, e a etiqueta pode auxiliá-los a tornarem-se habilidosos anfitriões e também visitantes agradáveis e prazerosos de se receber. Em virtude da bagagem de informações obtida por meio do referencial teórico, abstraíram-se pontos de apoio, como orientações para a seleção de informações a serem utilizadas na construção do trabalho.



Assim, esta pesquisa visa discutir a importância das regras de etiqueta no convívio da família ao interagirem entre si e ao receberem visitantes para evitar constrangimentos e sua possível contribuição nas ações de hospitalidade. Dessa forma, o pressuposto trabalhado se compõe por meio das hipóteses:

- A etiqueta contribui para o fim das tensões e imprevisibilidades nas relações sociais durante as recepções.

- Os anfitriões e visitantes conhecem e empregam as regras de etiqueta.

Foram realizadas cinco entrevistas com mulheres na faixa de 40 a 65 anos de idade. Três delas são aposentadas, uma é somente dona de casa e a quinta é empresária no ramo de transportes. Cada senhora possui suas ocupações diversas entre si, porém, o fator que as aproximam é a ligação de seus maridos com uma instituição financeira, o que os transformou em um grupo de amigos de estreita convivência. Embora a participação dos homens nos afazeres domésticos se faça cada vez mais presente, a escolha para a composição das entrevistas voltou-se para as mulheres, por geralmente possuírem maior vinculação com as responsabilidades da casa. A escolha das depoentes se fez por propósitos de conveniência e pelo gosto do receber de cada depoente, visto que, há pessoas que não gostam de promover encontros sociais e sim somente participar deles.

A partir do propósito da pesquisa e por meio da orientação metodológica de Bauer (2002) traçou-se o perfil para a escolha das entrevistadas. Os critérios para a escolha se deram de acordo com requisitos básicos de frequência em receber pessoas e principalmente uma simples ligação comum (ligação empregatícia dos maridos), o que confere certa homogeneidade às depoentes, ou seja, todas se conhecem, participam eventualmente dos mesmos eventos e convidam-se entre si para recepções, porém cada qual possui um ponto de vista sobre o prazer da hospitalidade e recebem seus convidados de maneira particular.

Fundamentando metodologicamente esse estudo encontra-se a pesquisa qualitativa que permite coletar informações sociais de pessoas pertencentes ao mesmo grupo, mas que cultivam individualmente hábitos e opiniões diversas.

A coleta de dados foi orientada por meio das obras de Thompson (1992) e Richardson (1999) e de acordo com os autores, planejou-se a entrevista com roteiro semi-estruturado e perguntas abertas, centradas na questão do comportamento ao receber

pessoas internas e externas do grupo familiar, abordando a sociabilidade nas relações sociais entre anfitrião e visitantes e os locais das recepções, focados no objetivo de alimentar e entreter.

O roteiro foi estrategicamente organizado para obter informações que contribuíssem para o desenvolvimento do trabalho. Segundo recomendações de Thompson (1992) é de grande valia a elaboração de questões que primeiramente ativem a memória das depoentes a respeito das experiências, no caso em questão, sobre os gostos e prazeres pessoais ao receberem. As questões propiciavam narrativas de experiências positivas e negativas sobre a complexidade do convívio entre familiares e entes queridos em recepções, bem como a ênfase à presença das implícitas “boas maneiras” como um amparo nas relações sociais.

A escolha de cada depoente se fez por meio de sondagem preliminar em um grupo social (além dos cinco casais) vinculado a uma instituição financeira, onde por intermédio de uma “madrinha” (fazendo ela também parte das entrevistadas), passei a freqüentar os constantes eventos sociais os quais me proporcionaram o conhecimento prévio das participantes desse grupo, permitindo oportunidades de seleção. Passei a me aproximar de cada uma delas para fazer o pedido para que me concedessem uma futura entrevista.

Aplicou-se uma entrevista como pré-teste com a intenção de detectar tendências e a possível reordenação das questões a serem empregadas. Solicitou-se à anfitriã participante do pré-teste, fotografias de recepções realizadas junto à família nuclear com a intenção de se obter lembranças, porém essa técnica não se mostrou eficiente, pois a depoente restringiu suas memórias apenas àqueles momentos retratados nas fotos. De acordo com as sinalizações obtidas na análise do pré-teste, rejeitou-se a idéia do auxílio de fotografias e efetuaram-se modificações no roteiro (Anexo 1).

É interessante detalhar que em todas as visitas para a realização das entrevistas, mesmo já informadas sobre o assunto que seria tratado, as depoentes se mostravam um tanto inseguras, o que me levou a iniciar as entrevistas acompanhadas por diálogo descontraído e até mesmo desviando o assunto para algo momentâneo na TV, sobre a família e entre outros temas que me auxiliassem a tranquilizá-las. Antes de iniciar as questões, novamente se esclarecia o propósito da entrevista, as razões da escolha de cada

senhora, transmitindo-se as informações que assegurassem o anonimato e o sigilo de cada informação dada. Solicitou-se ainda, a autorização para gravar a entrevista para não perder nenhuma informação, menção a qual não houve nenhuma contestação. Por meio dos relatos a respeito de vivências dessas anfitriãs possibilitou-se a análise de suas experiências, de acordo ou em contraste com regras de etiqueta publicadas e diversos manuais da conduta social.

A pesquisa limitou-se a cinco depoentes em virtude de evidências que demonstraram repetições de respostas e até mesmo de situações vivenciadas, o que apontaram para a saturação de informações necessárias para a análise. As entrevistadas são identificadas por nomes fictícios para preservar a autoria de relatos e opiniões, visto que, todas pertencem ao mesmo grupo de convívio social.

A dissertação encontra-se estruturada em três capítulos. No primeiro é desenvolvido o referencial teórico da pesquisa por meio do estudo de fontes dedicadas à etiqueta e à hospitalidade. Trata do nascimento e desenvolvimento da etiqueta até a contemporaneidade; sua propagação por meio de publicações em formato de manuais, descrevendo sua prática, trazendo à baila conceitos que antes eram pertencentes às elites e com o tempo caíram em desuso, fundando-se novos padrões e hábitos. Versa, ainda, sobre as recepções no lar e a possível contribuição da etiqueta no contexto da hospitalidade. Foram selecionadas três obras de períodos distintos para retratar as mudanças nas regras de etiqueta em virtude do desenvolvimento cultural do homem no decorrer dos séculos. Tais períodos se dão no final do século XIX, no qual será utilizada a obra “O código do bom-tom” de Roquette (1845) “Em sociedade: etiqueta social através da história”, construído por Silva (1955) em meados do século XX e “Etiqueta no século XXI” de Ribeiro (2005).

O segundo capítulo trata das relações entre anfitriões promotores de recepções particulares em suas casas, tendo como participantes convidados familiares e convidados externos à família. Pretende-se detectar situações de convivência em que a etiqueta é participante ou não, a fim de analisar a importância de tais modos de comportamento que contribuam para o êxito da hospitalidade.

O terceiro capítulo trata das relações entre anfitriões que promovem recepções particulares em locais comerciais, tendo como participantes, convidados internos e

externos à família. Pretendeu-se detectar situações de convivência em que consta ou não a etiqueta e analisar as diferenças comportamentais quando o grupo se encontra em locais distintos do cenário doméstico.

## **CAPÍTULO 1 - ETIQUETA E HOSPITALIDADE**

### **1.1 O primórdio da etiqueta e sua difusão por meio de manuais escritos**

Regras, detalhes técnicos, disciplina educativa, códigos ou bons modos de conduta. Afinal, como afirmar algo cujo conceito encontra-se constantemente em construção?

A etiqueta consiste em um modo de comunicação simbólico entre pessoas, o qual traduz mental e visualmente a formação de um raciocínio sobre a “civilidade”, o pertencimento social e a educação do indivíduo. Esse modo de comunicação está em constante construção pelo fato de acompanhar a cultura, variando de uma para outra e conforme as modificações de hábitos das sociedades, no tempo e no espaço segundo as necessidades.

A referência histórica no que diz respeito ao comportamento social é apontada para a França em meados do século XVII. Elias (1994, p. 74) justifica esse ponto de partida em virtude do grande volume de informações que valorizavam as boas maneiras e sobre o que era considerado comportamento socialmente aceitável na época. Porém, é importante ressaltar que questões semelhantes a respeito do comportamento social ocuparam outros povos da era Medieval, da Antiguidade greco-romana e segundo Elias (1994, p. 73) “sem dúvida também as civilizações anteriores assemelhadas”.

Os gregos antigos (séculos V-VI a.C) já exaltavam a cultura do homem ético, bom e belo e pregavam a ordem pública de acordo com o comportamento dos cidadãos como descreve Sanches (2006, p. 2):

Desde os primórdios de sua civilização, o valor de um grego e de suas ações eram medidos pelo bem ou pelo mal que pudessem causar à coletividade.

Os gregos ambicionavam alcançar a *kalokagathia*, um ensino baseado na filosofia do homem perfeitamente corporal, moral e espiritual. De acordo com Sanches (2006) a palavra *kalokagathia* surgiu a partir da junção de duas palavras: *kalos* (ético, admirável) e *agathos* (bom, perfeito no seu gênero esteticamente) com sentido de ideal ético e estético como satisfação do senso moral pessoal e coletivo. Tal anseio motivava o esforço pelo aprimoramento da educação e da beleza física dos cidadãos gregos por meio da ginástica, esporte, música e leitura, com objetivo de suscitar no corpo e na alma toda beleza e perfeição possível. Essa cultura refletia-se nas obras-de-arte da época, que retratavam figuras de deuses, heróis e atletas, os quais claramente espelhavam corpos perfeitamente harmoniosos e com feições psicologicamente serenas e intelectuais.

A busca atual pelas boas maneiras e a polidez se assemelha na antiga busca pela *kalokagathia* no que diz respeito aos princípios comportamentais, pregados como ideais pelos homens que convivem em sociedade. De nada adianta ser uma pessoa fisicamente bonita, trajar-se elegantemente, mas comportar-se de modo egoísta, mal educada e indiferente a outrem. Como a *kalokagathia*, a etiqueta trata de uma disciplina educativa, para a qual contribui o sucesso comportamental tanto físico quanto psíquico das pessoas, visando objetivamente o bem-estar do indivíduo, do coletivo e da sociedade como um todo.

A palavra etiqueta, de acordo com Ribeiro (2004) surgiu do termo francês *etiquette*, que consistia em uma espécie de senha entregue aos aristocratas que chegavam ao palácio real, indicando-lhes a ordem de precedência, onde sentar-se e como portar-se durante as recepções. Tal meio de orientação se fez a partir do século XIII, pelo Rei Felipe, o Belo. Luis XIV (século XVII) foi seu seguidor mais veemente e entusiasta, adotando modos fixos de conduta em seu cerimonial palaciano e acrescentando novas e minuciosas formalidades. O rei Sol<sup>6</sup>, como também era conhecido Luis XIV, apresentava acentuada personalidade vaidosa e um de seus maiores anseios era se destacar por meio da pompa, do luxo e do bom gosto. Queria exibir sua casa, ou seja, o Palácio de Versalhes como o mais belo e elegante do mundo, ornamentando-o deslumbrantemente e, por conseqüência, exigiu também melhorias no comportamento dos cortesãos, adotando e

impondo a eles regras comportamentais de convívio como meio de exibicionismo e distinção social.

Para Ribeiro (1998, p. 50) a palavra etiqueta (de acordo com o “Dicionário Etimológico”, de A. Geraldo da Cunha) inicialmente significa “rótulo”, “um escrito num saco de processo” que servia de identificação nos tribunais. Mais tarde, o termo implicava em pedaço de papel afixado num objeto para indicar o preço e sua descrição. Em 1607, o dicionário *Robert* justificava *etiquette* como “ordem de procedências, cerimonial ou protocolo vigente numa corte”.

A etiqueta passou da corte judiciária à corte do rei, exemplo entre tantos outros da migração do judicial ou jurídico às demais formas do político. Será a etiqueta, como indica sua etimologia, maneira de afixar cada um seu rótulo, de tornar visível e estável a hierarquia social (RIBEIRO, 1998, p. 50).

Os primeiros textos normativos dedicados às ações do comportamento despontaram no palco religioso, durante o convívio monástico ocidental em meados do século IX ao XII. Trata-se de documentos que expõem regulamentos comportamentais a serem respeitados pelos monges em momentos de refeição e limpeza. Tais regras definiam um conteúdo de ações permitidas e proibidas. Segundo Strong (2004, p. 50) os registros monásticos são as únicas fontes detalhadas dos hábitos, da comida e da mesa nesses séculos. Entre elas, destaca-se a “Regra de São Bento”, documento com regras rigorosas de educação, que determinava a dieta nas instituições religiosas cristãs:

Aquele que não vier à mesa antes do verso (ou seja, das graças) de modo que todos possam dizê-lo, que possam rezar juntos e sentar-se à mesa ao mesmo tempo, deve ser corrigido uma ou duas vezes, se isso decorrer de sua própria falta ou de um mau hábito. Se ele, após isto, não se emendar, não lhe será permitido partilhar a mesa comum; deve ser separados da companhia e de todo o resto e comer sozinho. Até ele dar

---

<sup>6</sup> Luis XIV foi mencionado como rei Sol em virtude de possuir em seu palácio a “sala de espelhos” onde proporcionava suas pomposas recepções. A sala foi projetada para que os raios solares a iluminasse naturalmente o que transmitia que até mesmo o Sol era servo do rei.

satisfação e consertar seus modos, sua porção de vinho deve ser retirada (STRONG, 2004, p. 50).

As refeições na maioria dos mosteiros eram ocasiões cerimoniais e o grupo respeitava níveis hierárquicos à mesa. As descrições também destacam a importância da higiene e de acordo com Rybczynski (1996 [1943], p. 42) os mosteiros “não eram somente os centros da fé, mas também da limpeza”. Pode-se dizer que o asseio está inserido dentro das regras da etiqueta por proporcionar bem-estar à própria pessoa, aos companheiros e ao ambiente onde se encontra presente.

Outro documento semelhante ao formato de guia comportamental destacando a atenção para com a limpeza e higiene é descrito por Rybczynski (1996) ao analisar a ordem monacal de Cister, fundada por São Bernardo de Claraval no século XI, na Borgonha:

A higiene era importante para a mente eficaz da ordem cisterciense. São Bernardo, seu fundador, escrevera tudo nas “Regras”, um manual de operações que tratava não só de questões religiosas, mas também mundanas. O objetivo não era simbólico [...], raspavam-se as cabeças dos monges para evitar piolhos. [...] Cada um dos complexos (espaços internos dos mosteiros) incluía um *lavatórium*, ou casa de banhos, equipados com tinas de madeira e com aquecedores de água; pequenas pias com água corrente constante para lavar as mãos antes e depois das refeições [...] (RYBCZYNSKI, 1996, p. 42).

Complacência, deferência e consideração pelos companheiros eram fundamentais em tais locais, sendo atributos essenciais para a evolução das boas maneiras. É importante ressaltar que a educação era inserida e controlada no cotidiano desses religiosos e quando alguma regra era quebrada, enfrentavam punições como se pode conferir:

As toalhas de mesa eram trocadas quinzenalmente, e diante de cada monge colocavam uma faca e uma fatia de pão. [...] Tocava-se um sino para chamar à refeição. Os monges juntavam-se, lavavam as mãos e entravam no refeitório, curvavam-se na direção da mesa alta e tomavam



seus lugares em ordem de precedência. [...] Ninguém começava a comer antes do sinal do prior. A etiqueta era rígida, e qualquer infração obrigava o monge culpado a prostrar-se no degrau da mesa alta até que o prior batesse com a faca, permitindo que ele ficasse em pé (STRONG, 2004, p. 52-53).

Por meio das regras de convívio monacal, acentuou-se a idéia de compartilhar momentos com um grupo cujas ações se apresentassem homogêneas. Visavam a ordem e ao mesmo tempo o respeito mútuo, rompendo a normalidade das relações quando algum princípio era desrespeitado. Os monges eram letrados e estudiosos da bíblia, viviam enclausurados nos mosteiros e, pode-se dizer, de acordo com os documentos descritos na época, eram evoluídos em relação à população comum quanto à disciplina e asseio. Strong (2004) menciona que as condições de vida no dia-a-dia desses monásticos, em virtude da clausura, seriam intoleráveis sem a presença de regulamentos. Desse modo, começavam os costumes comportamentais do autocontrole, dos sentimentos introspectivos e da disciplina, dando início à idéia da construção da etiqueta.

Segundo Elias (1994) nenhum ser humano nasce civilizado<sup>7</sup>, sendo a moralidade um traço adquirido arduamente pelo homem durante suas experiências no percurso da vida. O princípio do assunto “civilidade” do homem situa-se na sociedade medieval. Os homens de elite começaram a sentir vergonha (medo de vexames), principalmente quando recebiam visitas clericais (homens cultos e polidos) e desenvolveram, então, noções de refinamento e sensibilidade com outrem, vindo a tornar os bons modos (considerados bons modos naquela época) condição essencial de boa imagem pessoal e inserção social.

Embora muitas regras impostas como adequadas tenham perdurado, várias outras caíram em desuso de acordo com as transformações vivenciadas pelos grupos sociais envolvidos. Diz respeito ao “processo de civilização” das pessoas o qual se desenvolveu durante séculos de maneira desigual com a justificativa de distinções nos contextos políticos e sociais da Europa ocidental. O conjunto de regras sob a denominação de

---

<sup>7</sup> Segundo Elias (1994, p. 24) “civilizado” refere-se primariamente à forma da conduta ou comportamento da pessoa. Descreve a qualidade social das pessoas, suas habitações, suas maneiras, sua fala, suas roupas, e realizações humanas peculiares. O conceito envolve o desenvolvimento da ação respeitosa no caráter do ser humano ao agir mutuamente em sociedade.

etiqueta foi criado, intencionalmente, em razão da tentativa de melhoria no bem-estar do ser humano e para viabilizar o convívio nos grupos a partir do desenvolvimento dos sentimentos de tolerância, respeito ao próximo e compreensão.

Na era medieval, em meados dos séculos XII e XIII, em relação aos modos de comer, não existia certa diversidade de utensílios, tais como a necessidade de pratos individualizados, preocupações com a sensibilidade dos companheiros e também o nojo ou embaraço, ou mesmo a cautela quanto à higiene. Ribeiro (1998) descreve que os alimentos eram postos sobre a mesa de madeira sem toalha e que, ao mesmo tempo, a travessa poderia encontrar-se ao lado de uma bota. A faca era um dos instrumentos principais dos homens, sendo utilizada para cortar os alimentos e ao mesmo tempo palitar os dentes ou cortar uma corda.

A etiqueta se referiu até mesmo aos tipos dos alimentos, motivo principal para graves males à saúde. De acordo com o autor, a carne era o alimento da aristocracia e resultado da bravura do nobre como caçador valente. Assim, excluía alimentos como leite (tachado como bebida de criança) e os legumes (comida de pobre). Dessa forma, sofriam por carências de vitaminas de que estes alimentos dispunham, ocasionando doenças como gota e pedra na vesícula.

A partir do século XIII, os europeus adquiriram certa preocupação em aprimorar os costumes e hábitos comportamentais. Elias (1994) compilou e publicou diversas amostras desses textos tais como canções, trechos de manuais variados, poemas e frases mnemônicas<sup>8</sup>. Durante muito tempo na sociedade medieval, regras foram aplicadas e penosamente o homem foi se adaptando e modelando o seu comportamento até que certas imposições passaram a fazer parte da conduta natural; e, mais tarde, vindo a ser considerada como adequada.

Elias (1994) descreve a fase em que a população ocidental vivenciou uma transformação do comportamento humano chamada de *civilité*, ou seja, uma nova estruturação social, a qual propunha o apuramento dos hábitos e, em especial, à mesa e, mais tarde, levando à formação da sociedade de corte, como se pode conferir:

---

<sup>8</sup> De acordo com Elias (1994, p. 75) as mnemônicas tratam da aprendizagem de cor como meio para educar ou condicionar e desempenhava um papel muito mais importante na sociedade medieval, onde os livros eram relativamente caros. Esses preceitos rimados eram um dos meios usados para gravar na memória da pessoa o que ela devia fazer em sociedade, e acima de tudo à mesa.

Expressar a auto-imagem da classe alta européia em comparação com os outros, que seus membros consideravam mais simples ou mais primitivos, e ao mesmo caracterizar o tipo específico de comportamento através do qual essa classe se sentia diferente de todos aqueles que julgavam mais simples e primitivos. [...] A situação, a auto-imagem e as características dessa sociedade encontram expressão no conceito de *civilité* (ELIAS, 1994, p. 54).

Elias (1994) menciona o ponto de partida de tais regras pela adoção um tratado sobre comportamento em sociedade e “do decoro corporal externo”, de autoria do pensador Erasmo de Rotterdam (1526).

Desidério Erasmo ou Erasmo de Rotterdam como ficou conhecido, foi o responsável pelas primeiras divulgações de etiqueta em formato de tratado, como tentativa de sistematizar o que era de bom-tom ou não. Editou no ano de 1530, a obra *De civilitate morum puerilium* (A civilidade pueril) dedicada a um menino pertencente à nobreza e, de maneira geral, com orientações para a educação de crianças, com foco na disciplina e na obediência familiar. Segundo Elias (1994) Erasmo delimita seu trabalho por meio das principais situações da vida social e de convívio, tais como: controle corporal, posturas, gestos, comportamento na igreja, recepções, vestuário e trata da questão da honra, a preocupação com o próximo, do cultivo da cultura, configurando um novo homem nobre em virtude de suas qualidades morais e intelectuais, muito além do poder econômico. Discorre sobre as referências da época a respeito do o que era certo ou errado, “traçando” diferenças sociais entre os homens, como destaca em exemplo de conduta à mesa:

Na boa sociedade, ninguém põe ambas as mãos na travessa. É mais refinado usar apenas três dedos e uma mão. Este é um dos sinais de distinção que separa a classe alta da baixa (ROTTERDAM, 1995 [1530] apud ELIAS, 1994, p. 71).

De acordo com Elias (1994) Erasmo trabalha com realce marcante a questão da etiqueta à mesa, visto que se trata de forte representação de distinção entre as classes

sociais. Era principalmente por meio do comportamento à mesa que se conhecia o nível de “civilidade”; que se fazia pelo conhecimento das regras e da capacidade de controle sobre os instintos naturais da pessoa, pois o que importava era o que se via e escutava. E neste sentido, a civilidade tornara-se um aspecto moral de cada sujeito:

Há gente que mal se aproxima e mete a mão nas travessas. Isto é coisa de lobo ou de quem devora as carnes da panela antes mesmo de serem feitas as libações dos deuses. Mergulhar os dedos no molho que está sendo servido é correto para o camponês; lambe os dedos engordurados ou limpá-los na roupa é descortês e inconveniente (PEREIRA, 2003 apud ERASMO, 1995, p. 23).

As atitudes à mesa exteriorizavam o conhecimento das regras de etiqueta as quais simbolicamente representavam educação, pertencimento social, assim como também demonstravam a grandeza interiorizada a partir da ética adequada ao se compor um comensal.

Erasmus define a civilidade em oposição à “voracidade do animal” ou “rusticidade do camponês”. Sua teoria apesar de discorrer sobre higiene, vestuário e controle corporal do homem, configura-se objetivamente para a construção da polidez, ou seja, por meio de uma série de regras comportamentais, seu principal objetivo era transformar as pessoas em indivíduos gentis e educados. Uma passagem interessante que bem retrata a questão do desenvolvimento de utensílios, a criação de regras no comportamento e a polidez, exemplifica-se pela invenção dos guardanapos. Durante os banquetes reais da Idade Média a idéia completa dos talheres não era desenvolvida e os comensais serviam-se com as mãos, automaticamente limpavam-se nas belas toalhas de tecidos adamascados, as quais após os banquetes ostentavam uma sujeira irreparável. Mais tarde, a sujeira das toalhas começou a incomodar e para preservá-las passaram a utilizar a pelagem de coelhos e cachorros vivos amarrados nos pés das cadeiras ou vestiam um criado para que sua roupa servisse como guardanapo. Com o passar do tempo e o desenvolvimento do aprendizado sobre a higiene, os guardanapos começam a surgir. Mas, antes deste invento tornar-se hábito, os nobres sentavam-se sobre eles, os arremessavam contra os outros, utilizavam como uma espécie de embrulho de comidas para colocar dentro do cano de

suas botas e levarem para comerem mais tarde. “Luís XIV será o primeiro a ter uma grande coleção de lenços e é no seu reinado que se difunde, finalmente, o uso desta peça tanto de vestuário como de higiene” (RIBEIRO, 1998, p. 11).

É importante ressaltar que o hábito que mais se desenvolveu no comportamento social humano condizente com a etiqueta foi a higiene. Segundo Vigarello (1996) seu progresso é vinculado com a ação das boas maneiras.

Vigarello (1996) aponta o início do século XVI (na Europa) como um período no qual as pessoas viam perigo em banhar-se. De acordo com o autor, a crença era que a água do banho dilatava os poros da pele, deixava os músculos do corpo moles e relaxados, tirando-lhes a resistência e proporcionando assim, maior exposição a doenças, visto que, neste período a peste ocasionara muitas mortes. Acusavam o banho também como o causador de problemas na vista, dores de dente, catarro, rosto empalidecido, sensibilizador da pele no inverno e causador de queimaduras no verão e se apegaram ao mito de que as roupas<sup>9</sup> eram um meio de vetar e proteger o corpo e o livrar da peste como se pode conferir:

As formas e a qualidade das roupas em tempo de peste: panos lisos, de tramas compactas, bem ajustados ao corpo. O ar pestilento deve deslizar sobre eles (tecidos) sem possibilidade da peste se prender (VIGARELLO, 1996, p. 10).

Ou seja, imergir-se em água era algo vetado e perigoso, mas em contrapartida praticavam a toailete seca (XVI e XVII) como forma de higiene. As poucas participações higiênicas na qual a água era envolvida se davam ao lavar as mãos e a boca. As mãos eram limpas com água misturada com vinho tencionando a composição de um fluído ácido e desinfetante, já para a boca, faziam uso de um mix de água com vinagre. Para eliminar odores e o mau cheiro do corpo, Vigarello (1996) descreve a ação de fricções com panos e esponjas perfumadas sem o auxílio da água: “para remediar o cheiro de

---

<sup>9</sup> Segundo Vigarello (ano, p. 10) os tecidos utilizados na época como resguardo contra a peste era o cetim, tafetá, camaleão, tabi e assemelhados e, para os menos abastados, “restavam as entretelas e encerados”.

bodum das axilas, é excelente colocar e friccionar a pele com trocisco (pastilhas aromáticas) de rosas”.

Vigarello (1996, p. 108) afirma que “os temores com relação às pestes, às doenças diversas, às fraquezas obscuras, desapareceram por si só, foram esquecidas e perderam seu objetivo”.

Outro meio adotado para manifestar a imagem de asseio pessoal era simbolizado pela limpeza da roupa branca ou roupa de baixo (roupas íntimas). Essas peças tornaram-se objeto importante para a limpeza e, perante os olhos da sociedade, traçavam o perfil da pessoa por conta dos modos de seu uso: “Falar dele é agora falar também do que lhe encobre. Seu tratamento torna-se sinal de cuidado com o corpo” (Vigarello, 1996, p. 69).

Pela nova preocupação e capricho com as roupas de baixo, desencadeia-se uma progressão nas normas de etiqueta e higiene. Torna-se um duplo indicador: o da sensação de suportar a presença da transpiração (bem-estar) e a do olhar que avalia pessoas pelo branco das camisas. Vale lembrar que tais cuidados com a limpeza objetivavam não o asseio corpóreo por mais que o trabalho resultasse em bem-estar, mas prioritariamente buscavam o prazer de exibirem distinção social, visto que, a limpeza e o traje passaram a ser interpretados como uma coisa só na imagem das pessoas.

Uma curiosidade dessa fase é uma etiqueta criada para com os parasitas, visto que, tais criaturas eram classificadas como uma perspectiva natural do corpo humano:

O discurso dos higienistas, por exemplo, imagina na proliferação dessa fauna parasitária apenas um excesso de humores corporais. Piolhos e pulgas nascem de transpirações mal controladas. Essas vidas rastejantes só podem nascer do corpo. Saem da pele como certos vermes que parecem emergir de carnes em decomposição (VIGARELLO, 1996, p. 47).

Acreditavam que os piolhos nasciam de acordo com o exagero do humor (por conta de acarretar forte transpiração) e justificavam o excesso de parasitas nas crianças por conta de sua excessiva alegria.

Conferem-se, de acordo com Vigarello (1996, p. 47), algumas regras de convívio com os parasitas:

Evitar tornar sua presença por demais ostensiva. É inconveniente e pouco honesto coçar a cabeça à mesa e pegar no pescoço ou nas costas piolhos e pulgas ou outros insetos e matá-los diante das pessoas. A troca de roupa é uma maneira de amenizar os parasitas.

Despiolhar outrem é sinal de ternura.

A partir do segundo terço do século XVIII, não somente a troca das roupas de baixo, mas também os banhos passaram a ser desfrutados como prática para cuidar da higiene e saúde do corpo.

Em partes da obra de Erasmo (1530), o autor afrouxa os sarcasmos e críticas sobre comportamentos “grotescos” e relaciona a conduta com humanidade, visto que o ser humano possui valores pessoais vinculados a sua personalidade e que nem sempre pessoas não dotadas de boas maneiras são consideradas de má índole. “Há pessoas que compensam a rusticidade de seu comportamento com os outros talentos” (ERASMO, 1530 apud ELIAS, 1994, p. 92).

Após a publicação e o sucesso de tratado de Erasmo, muitos manuais foram lançados por diversos autores inspirados nele. Para somente referir, eis alguns mais destacados<sup>10</sup>: *Galatéo ovrero de costumi*, de Giovanni Della Casa (1598), *Nouveau traité de civilité*, de Antoine de Courtin (1672), *Bienséance et de la Civilité chrétienne*, do padre Jean Baptista de la Salle (1711), *Traité de politesse*, de Jules Clément (1880), *Bienséance et de la Civilité chrétienne*, do padre Jean Baptista de la Salle (1711). Cada obra possui seu valor e singularidade, contribuindo com a caracterização dos modos de convivência, os quais estruturavam a realidade nos hábitos das sociedades.

---

<sup>10</sup> Referências adquiridas através das obras de Elias (1994) e Carvalho (2003) ambas citadas nas referências bibliográficas.

O pioneiro código de conduta, passo a passo, é transformado, e o controle social lentamente se torna mais imperativo, aumentando a motivação em policiar o próprio comportamento e, principalmente, o zelo com o próximo. Uma característica importante sobre o zelo refere-se às mulheres. Os homens passam a respeitá-las como sinônimo de cavalheirismo e honra (esta era privilégio somente de homens nobres). Já as mulheres nobres eram dignas de respeito e cuidados e, era considerado crime grave caso sofressem alguma espécie de sedução; diferente das mulheres do povo, consideradas como um “esporte admissível” assim como exemplifica Ribeiro (1998, p. 27):

Se recomenda delicadeza na abordagem da mulher nobre, não oculta seu desdém pela camponesa; caso um fidalgo a deseje com tanto ardor que não possa resistir à tentação é melhor estuprá-la, porque seria perda de tempo tentar uma aproximação cortês de uma mulher plebéia, incapaz de sentir amor. A cortesia reserva-se a quem tem honra, aos e às nobres.

O homem que respeitava as mulheres era digno de admiração e honradez; dotado de cavalheirismo e sensibilidade para com outrem, sendo bem visto pela sociedade.

De acordo com Ribeiro (1990) a etiqueta representa duas vertentes: a etiqueta de direita, representada pela exclusão e diferenciação social pelas hierarquias, títulos (“camponês” e “nobre”), gestos e riquezas; e a etiqueta de esquerda, exteriorizada na preocupação e zelo com o próximo.

Durante os séculos XVII e XVIII nas cortes européias, em destaque no reinado de Luis XIV (o Rei Sol), a etiqueta fez o papel de distinção entre a nobreza e a população comum. Implicava em política; “eram gestos que significavam o acesso à educação, à riqueza, à posição social” como estratégia criada para afirmar e reconhecer poderes dominantes. Por meio da análise da trajetória da etiqueta é possível compreender que desde o princípio pauta-se por um simbolismo composto por preocupações da imagem externa dos indivíduos, os quais diferenciam e separam as classes sociais, ou seja, a etiqueta de direita.

Ribeiro (1994, p. 4) relata que durante todo o processo expresso pela etiqueta, seu apogeu destaca-se durante os séculos XV ao XVIII, caracterizado por “minucioso



cerimonial regendo a vida em sociedade: roupas, gestos, formas de tratamento, uso de linguagem, distribuição no espaço, tudo isso sendo determinado pela lei e pelo costume”. Em diversos países da Europa era regulamentado o tipo de tratamento, de alimento, de trajes e de enfeites que cada pessoa tinha direito de usufruir em relação a sua classe social.

No século XVII, em virtude do influxo do comércio, despontou uma nova classe social nomeada por sociedade burguesa<sup>11</sup>, identificada por compor certo estilo de vida gozando de situação economicamente confortável. Com o alcance de alguma ascensão passou a se aprimorar (imitando as ações dos nobres) no comportamento polido dos gestos com a esperança de adentrar no meio aristocrático. Esta manifestação foi o único meio que entenderam como possibilidade para ser visto como nobre. Por conta dessa novidade a monarquia sedenta por distinção social, mais do que nunca, reforçou e criou novos padrões comportamentais palacianos. E da excessiva etiqueta já existente a transformaram em um conjunto de regras codificadas<sup>12</sup> duplamente minuciosa com o objetivo de salientar sua distância da burguesia. Luís XIV tomou medidas drásticas como relacionar os homens aristocráticos e confirmar-lhes o título somente se eles fossem pertencentes às famílias nobres durante três gerações ou um século, caso contrário, excluía-se os falsos intitulados. As regras impostas eram enfaticamente rigorosas, “às vezes reclamamos da nossa sociedade extremamente regulamentada, mas a ordem e os rituais regulavam a vida medieval a um nível que consideraríamos intolerável” (RYBCZYNSCKI, 1996, p. 45).

As regras de indumentária foram criadas inicialmente para que transparecesse a hierarquia social pertencente a cada indivíduo. Em virtude do analfabetismo da população européia, incluindo os nobres, ver e ser visto era a experiência fundamental para os exibicionismos. Rybczynski (1996, p. 45) descreve a minúcia das regras impostas na Idade Média, os valores do que a roupa representava acima do conforto e sobre como as diferentes classes deveriam seguir ao se vestirem:

---

<sup>11</sup> De acordo com Rybczynski (1996, p.50) a sociedade burguesa era considerada como uma classe média, composta por mercadores, construtores, advogados, notários, funcionários públicos e artesãos.

<sup>12</sup> De acordo com Ribczynsky (1996) tais regras codificadas eram criadas e compreendidas somente entre os nobres.

Um barão importante poderia comprar mais roupas por ano do que um mero fidalgo; a um mercador rico permitiam-se relutantemente as mesmas vaidades que a um nobre da mais baixa estirpe, mas o arminho (pele de animal) só podia ser usado pela aristocracia. Algumas pessoas podiam usar só brocado, outras, seda colorida e tecidos bordados. Havia até privilégios para algumas cores. Todos usavam coberturas para a cabeça e raramente se tiravam os chapéus. As pessoas importantes os portavam ao comer, ao dormir ou até no banho. [...] Este fato indica, por outro lado, a importância que esta sociedade obsessivamente organizada dava à expressão pública e às formalidades e o papel secundário que ela conferia ao conforto pessoal. Isto foi assim principalmente no final da Idade Média, quando as convenções sobre roupas ficaram tão exageradas que se tornaram ridículas. As mulheres usavam o *hennin*, um chapéu alto e cônico com um véu até o chão. Os homens usavam *poulaines* – sapatos desconfortáveis com pontas muito longas e agudas, túnicas com mangas até o chão e gibões que pareciam minissaias. Todas as pessoas que tinham dinheiro para isso, ornamentavam suas roupas com pequenos sinos, fitas coloridas e pedras preciosas. Um escudeiro bem vestido parecia Michael Jackson em um traje de noite coberto de diamantes falsos.

A descrição do autor expõe claramente a importância do vestuário na sociedade de corte e manifesta sua opinião de acordo com a realidade atual ao descrevê-lo, em certo momento, como ridículo ou comparar a roupa de um escudeiro com trajes de Michael Jackson. Mas o que impressiona é a percepção do intenso esforço para se comunicar por meio da indumentária e assim chamar a atenção. Tanto na alimentação como na indumentária vários itens da etiqueta proporcionavam problemas de saúde, desconforto e exageros; também não foi diferente em relação à aparência física principalmente com as mulheres<sup>13</sup>. Tudo era válido desde que se seguissem os padrões da elegância segundo as exigências da etiqueta.

Outro meio representativo da etiqueta de direita e esquerda, ao qual se vincula a teoria da hospitalidade, é claramente retratado no filme<sup>14</sup> “Maria Antonieta”, ressaltando não a história de vida dela, mas de seu comportamento ao ser recebida e ao morar no Palácio de Versalhes. A princesa austríaca Maria Antonieta é enviada ainda adolescente

<sup>13</sup> Segundo as informações da revista Veja (2005, p. 134) para se apresentarem com perfeição, as mulheres seguiam dicas e conselhos para atingirem padrões de aparência vigentes da época tais como “sangrias, maquiagens à base de metais tóxicos, banhos frios, massagens com choque elétrico. [...] Um manual de beleza do século XVI recomendava que as jovens fossem açoitadas e se introduzisse pó de giz nas feridas, o que supostamente deixaria o corpo desidratado e esbelto”.

<sup>14</sup> Filme americano dirigido por Sofia Copola e lançado no Brasil no ano de 2007.

(14 anos) à França para se casar com Luis XVI (século XVIII), como parte de um acordo entre países. Confusa, chega ao majestoso palácio ansiosa e seus olhos buscando algum amparo por conta da novidade, depara-se, com a recepção da corte voltada para a curiosidade, inveja, desprezo e análises. Enquanto a nobre procurava por expressões hospitaleiras nos rostos dos presentes, percebe o mínimo esforço dedicado por todos e com isso sente-se mal. Na corte de Versalhes ela é envolvida em rígidas regras de etiqueta, severas disputas familiares e fofocas insuportáveis, mundo em que nunca se sentiu confortável. Numa certa cena de inverno, Maria Antonieta aguardava para ser vestida e a regra era ser trocada por cortesãs e, na medida em que uma movia-se para vesti-la outra cortesã mais nobre chegava, ganhando assim o direito da vez. Esse processo repetiu-se cinco vezes e a pobre moça já pálida de tanto frio esperava indignada. Entediada de tais modos e costumes que conviviam no palácio, se excluiu e passou a morar em outro palácio onde a rotina e as regras eram de acordo com seus desejos e felicidade de convívio. Tal decisão acarretou em escandaloso alvoroço entre os cortesãos, pois a rainha já não mais oferecia as recepções palacianas, momentos proveitosos para exhibir o que tais cortesãos possuíam de mais valioso: os títulos, pompa e poder.

A questão remete ao fato que Maria Antonieta prezava o bem-estar, por isso isolou-se levando consigo somente quem lhe agradava. Já os residentes de Versalhes tinham como preferível a questão do exibicionismo, *status* e da distinção social.

A importância da etiqueta destaca-se como um pivô do desenvolvimento tanto de noções de respeito ao próximo, de sensibilidade, de autocontrole, de conhecimento do indivíduo por si, quanto à política e a ordem. Durante seu desenvolvimento e apogeu (XV-XVIII) os principais significados foram a hierarquia política, o teatro dos gestos e modas efêmeras, o exagero e referências de *status*, ou seja, tudo que um cidadão comum almejava conhecer.

Na contemporaneidade, a etiqueta, na maioria das vezes é interpretada como arma de competição de classes ou conhecimento fútil e ultrapassado, mas, colocar-se-á sempre presente e considerável, isto é, “enquanto se acreditar que os homens são naturalmente desiguais” (RIBEIRO, 1994, p. 58).

Os livros e manuais de etiqueta propiciam a oportunidade de compreensão sobre aspectos comportamentais de dadas épocas, pois são poucas as informações existentes.

São testemunhos de mudanças nos processos educativos, além de possibilitar a análise dos modos e hábitos de vida, o que cada sociedade tomava como conduta ideal, como costumava se expressar e sua tentativa de condicionar a população, observar mudanças nas regras e tabus sociais. Essa herança transmitida pelo passado em formato de manuais, mesmo a maioria deles sem grande “importância literária” (ELIAS, 1994, p. 94) possui especial valor, pois atribui o que era considerado certo ou errado, boas ou más maneiras em dadas épocas.

## **1.2 A etiqueta e seus guias no Brasil**

A entrada dos manuais de civilização no Brasil principiou-se em meados do século XIX. Diante de um império escravista e de uma nobreza recém-criada (no Rio de Janeiro) esses guias foram recebidos com grande entusiasmo. Era por meio dessas obras que se abria o acesso às famosas maneiras polidas de conduta européia; algumas vezes traduzidas e a partir delas, alguns escritores locais também as elaboravam, sendo bem-vindas e bastante requisitadas.

A convivência social e a freqüência aos centros urbanos que caracterizavam a sociedade de corte no Brasil, em meados do século XIX, foram descritas por Schwarchs (1997, p. 29):

Com o café e o fenômeno dos fazendeiros absenteístas, que deixavam a sede de suas fazendas e iam viver nos grandes centros, a vida em comunidade ganha força, assim como os programas sociais propriamente ditos. Bailes, teatros, jantares e concertos são novidades nessa corte que tem, até a década de 1880, a família imperial como modelo e centro de sociabilidade.

As famílias mais abastadas reorganizam a vida doméstica, dedicam-se à educação dos filhos e transformam o lar em ambiente de caráter acolhedor. As mulheres com o papel de esposas e mães foram a base da socialização primária, garantindo a transmissão

dos bons modos. Destacam-se na transformação da família “tradicional”<sup>15</sup> à família moderna, caracterizada por uma privatização nos hábitos e costumes da vida, o direcionamento da família e da criança ligada a ela própria. Inicia a transformação interna do lar com destaque nos momentos de refeição como se pode conferir:

Entre a minúcia dos rituais burgueses de distinção e o “desleixo” popular inventam-se as alegrias de uma intimidade de bom-tom. É o reino da mulher no lar que cria as condições necessárias à felicidade familiar. A refeição é cultivada como o espaço dos nós, dos entrenós e a boa saúde familiar é medida em função da qualidade da comunicação verbal (ZAIDMAN, 1993, p. 183).

Diferente de viverem cobertas da cabeça aos pés e nascidas para não serem vistas, as mulheres passaram a refinar seus modos, a aprender como se portar em público, dominar as artes domésticas e do bem receber; enfim, tornaram-se distintas e apresentáveis com o objetivo de transmitir a boa imagem da família. O trecho a seguir, retrata as transformações na vida feminina:

A mulher de elite passou a marcar presença em cafés, bailes, teatros e outros acontecimentos da vida social [...]. Não só o marido ou o pai vigiavam seus passos, sua conduta era também submetida aos olhares atentos da sociedade. Essas mulheres tiveram de aprender a comportar-se em público, a conviver de maneira mais educada (D’INCAO, 1997, p. 228).

Os eventos de destaque e considerados importantes eram aqueles que exibiam a presença da família imperial, a qual conservava em suas mãos o direito de intitular viscondes, barões, marqueses e duques. “Jovem, como a própria nação, a nobreza brasileira vivia o curto tempo de uma geração e aprendia às pressas as regras da vida na corte” (SCHWARCZ, 1997, p. 30).

---

<sup>15</sup> A família era reunida em torno pai, o redentor do direito legítimo da palavra. Cabia a mãe somente as réplicas do assunto iniciado pelo marido, a organização da casa, servir a mesa e manter os filhos

O cotidiano da corte carioca passou a ser pautado por rituais e eventos sociais, e assim, foram reproduzidos e incorporados, tais como nos costumes europeus, trajes específicos para cada ocasião, regras ao manusear os utensílios à mesa e como compor-se nos grandes eventos. Nesse contexto, os manuais de comportamento se transformaram em “bíblias” e a naturalidade se retratava em condutas medianamente disfarçadas.

Os livros de etiqueta, mesmo nos dias atuais, são procurados para sanar dúvidas particulares de como agir corretamente em situações sociais no trabalho, em recepções, organizações de eventos, celebrações, banquetes e jantares e no que diz respeito a ações contemporâneas como, por exemplo, a “civildade nas relações amorosas” que trata sobre “a primeira vez na casa dele (a)”, “a relação com a segunda família”, “união gay” (RIBEIRO, 2005, p. 158), fatos que se não encontram registrados nas obras dos séculos XIX e meados do XX. Os manuais, na sua primazia, descreviam as maneiras consideradas como inconvenientes, ou seja, apontavam o correto a partir de exemplos dos modos reprovados pela sociedade, mesmo porque, ainda não havia mínimas noções básicas. Eram descritas todas as ações tomadas pelos homens e os conselhos dos guias se faziam a partir dessas supostas atitudes inadequadas.

A partir do aprendizado condicionado como correto e do suposto “processo civilizatório” não se faziam mais necessárias tais descrições detalhadas nos guias em meados do século XX. O comportamento se modificou e as boas maneiras foram sendo incorporadas a partir de algumas atitudes como higiene, postura, trajes e cuidados com o próximo, sendo assim adquiridas como parte da educação básica do ser humano.

Diferente dos iniciais, os guias atuais se apresentam com o intuito principal de evitar erros e “gafes”<sup>16</sup>, direcionados a determinadas categorias como comportamento à mesa, realização de viagens, como convidar, dicas sobre recepções e visitas e outras informações que visam a ordem e a harmonia.

Para melhor visualização do desenvolvimento dos preceitos da etiqueta foram selecionados três autores, que tratam de etiqueta e que tiveram influência na sociedade brasileira.

---

comportados e calados (ZAIDMAN, 1993, p. 83).

<sup>16</sup> De acordo com Matarazzo (1996, p. 13) gafe é uma situação fora do contexto. Em geral, é uma inconveniência causada por excessos: quando se fala demais (ou se bebe demais) quando se quer mostrar serviço, quando se abusa dos gestos, causando pequenos desastres.

O livro “Código do bom-tom”, publicado pela primeira vez em Portugal no ano de 1845 é de autoria de José Inácio Roquette, senhor aristocrata, erudito, preceptor quanto a assuntos eclesiásticos e que ficticiamente, atribui sua obra aos dois filhos “Teófilo” e “Eugênia”, os quais são remetidos à Paris para obterem bom estudo e educação. Com o retorno dos filhos após dez anos, coloca-se preocupado com a conduta dos seus quando envolvidos socialmente, escrevendo assim, um tratado com regras do bom comportamento no caso da ausência paterna. O objetivo do escritor disfarçado de pai é envolver a corte portuguesa em ambos os gêneros sobre a importância e necessidade da admissão das regras de etiqueta naquele tempo.

Roquette expõe claramente as diferenças regidas pela etiqueta para o homem e a mulher em meados do século XIX. Os homens são designados a comportamentos de urbanidade e polidez, com falas firmes, corretas e inteligentes. Cabem as mulheres as atitudes com características modestas, reservadas e silenciosas. Não somente discorre sobre modos minuciosos de conduta, mas também procura regulamentar os impulsos nos mais distintos lugares como: igrejas, festas e enterros. Adentra nos assuntos sobre higiene, vestuário, namoro, esporte, leitura e certos vícios tais como fumar e beber. O guia também influenciou a nobreza recém chegada ao Brasil na época imperial e tinha como principal objetivo, normatizar o cotidiano das pessoas, dotando-o de naturalidade.

A obra “Em sociedade: etiqueta social através da história”, de autoria da jornalista e radialista Silva (1955) refere-se a um trabalho idealizado para atender as dúvidas sobre etiqueta, enviadas à autora por meio de cartas durante 20 anos, no período que trabalhou na rádio carioca, comandando o programa “A voz da beleza”, que tratava de assuntos femininos, cuidados corporais, casa, família, decoração e etiqueta. O livro é praticamente um manual que permite a leitura por ambos os gêneros, porém, é direcionado em especial às mulheres, discorrendo de maneira esclarecedora sobre a conduta social em qualquer circunstância da vida moderna. A autora justifica a importância de sua obra por razões das dificuldades enfrentadas na vida em sociedade, “esclarece dúvidas sobre o comportamento social em qualquer circunstância em que nos coloque a vida moderna” (SILVA, 1955, p. 2).

Em relação à etiqueta contemporânea, a jornalista e consultora de etiqueta Ribeiro (2005) aborda em seu livro “Etiqueta no século XXI” informações atualizadas sobre os

modos de conduta desempenhados pela etiqueta. Especialista sobre as relações humanas, normas de civilidade e boas maneiras é autora de nove publicações sobre etiqueta. Prega que os tempos são outros e da mesma maneira os costumes e hábitos acompanham tais modificações e se adaptam conforme a situação e o ambiente onde as pessoas se encontram. Discorre sobre mudanças nas relações familiares na última década, como novas atitudes tomadas pelos pais, tais como permitir que os filhos durmam com namorados em suas casas, a reorganização das funções sociais e profissionais entre os gêneros, acarretando modificações nos lares. Do mesmo modo, esclarece como proceder em situações não completamente compreendidas pela sociedade, porém progressivas como convites para festas de casamentos *gays*, as influências e transformações nos modos do ser humano quanto à tecnologia e meios de comunicação e demais assuntos variados, que sofreram transformações em relação ao passado.

Foram selecionadas por meio dessas obras, situações semelhantes onde a etiqueta se faz presente em períodos distintos e proporciona a demonstração de modificações das regras e costumes das pessoas como se pode conferir:



---

### Roquette (séc. XIX)

---

Cumprimento de agradecimento, proporcionado á qualidade de pessoas superiores:

Aqui venho aos pés de V. Ex<sup>a</sup>. [etc.] beijar-lhe a mão, e agradecer os grandes favores... mercês... que me tem feito no meu despacho [etc.] eu desejava que V. Ex<sup>a</sup>. quisesse dar-me ocasiões em que pudesse merecer pela minha obediência a honra de tão grande proteção (p. 138).

Cumprimento de agradecimento, proporcionado á qualidade das pessoas iguais e amigas (imprópria a superiores):

Aqui venho, Senhor, agradecer a V. S<sup>a</sup>. A amizade que me tem mostrado recomendando os meus negócios, demandas, [etc.] e protestar-lhe que, se eu puder também servir a V. Sr<sup>a</sup>. Algum dia, reconhecerá que não sou digno desta proteção (p. 138).

### 2. Silva (séc. XX)

---

O homem tem de observar atitude respeitosa quando cumprimenta uma senhora. Ele sempre é primeiro a saudar. Tira o chapéu e descalça as luvas, se é que a usa. Quando à distância, um leve gesto de levar a mão à aba do chapéu, é o suficiente. Sentado, levanta-se, antes de cumprimentá-la (p. 4).

Uma mulher só se levanta ao cumprimentar outra, quando esta for muito mais idosa. É preciso cuidado neste particular, ninguém gosta de ser considerado “velho” (p. 4).

### 3. Ribeiro (séc. XXI)

---

Uma marca do comportamento social no século XXI é de os sentimentos de afeto se sobreporem cada vez mais às regras de etiqueta, gerando maior naturalidade nos relacionamentos. Assim, uma mulher mais velha levanta-se para cumprimentar uma amiga, mais jovem ou não, como um carinho a mais (p. 85).

Dá-se a mão enluvada?

No inverno, se você encontra uma amiga na rua ou no shopping, sim. Mas ao entrar numa residência ou numa igreja, tirará as luvas. Há homens mais cerimoniosos que, antes de apertar a mão de uma mulher, retiram rapidamente apenas a luva da mão direita, em sinal de respeito. O beijo não é dado quando a mulher está de luva, ainda que no século XXI o gesto tenha se tornado raro e valha mais como um carinho respeitoso (p. 83).

---

### 1. Roquette (séc. XIX)

---

Nas visitas por motivos extraordinários deveis contar que não se faltará doutra coisa senão do motivo da visita; ide de estômago feito para ouvirdes falar muito tempo da mesma coisa, e lembrai-vos desta máxima: “Ride com quem riem, chorai com os que choram”. Não é hipocrisia, é bondade de coração, que deve tornar-vos sensíveis àquilo que toca o próximo (p. 248).

Não é fácil fixar a hora às visitas, mas é coisa sabida que nunca se devem fazer antes de uma hora da tarde, nem das cinco ou das oito, nem depois das dez da noite. Quando não souberdes quais são os usos da casa, e a hora mais cômoda para as visitas, nas grande cidades, podes ir à noite porque de dia os homens estão ocupados com seus negócios, as senhoras com o governo da casa, com a educação de seus filhos (p. 243).

### 2. Silva (séc. XX)

---

Quando nos dispomos a visitar alguém, mesmo que êsse alguém, seja pessoa de nossa intimidade, cumpre avisar, previamente por carta, cartão ou telegrama, para não sofrermos possíveis decepções como por exemplo: “Madame não está...” (p. 78).

A dona de casa tem a inteira liberdade de receber ou não a visita inesperada. Caso a receba poderá se apresentar na simplicidade de quem está cuidando dos afazeres domésticos, isto é, sem apuros de “*toilette*” (p. 78).

### 3. Ribeiro (séc. XXI)

---

É previsível que hábitos diferentes entrem em choque se o hóspede (ou visitante) não respeitar a rotina dos anfitriões, perturbando seus horários e impondo a sua presença em todos os programas fora de casa. Para que não surjam atritos, de chegada a dona da casa informa ao hóspede sobre os horários de refeições e pergunta o que ele costuma comer no café-da-manhã (p. 90-91).

Residências em que não há fumantes exigem que a visita, principalmente se vai compartilhar da vida de uma família como hóspede (visitante) contenha seu vício e se limite a fumar fora de casa e ao ar livre [...]. Perguntar “Incomoda se eu fumo?”, quando não há cinzeiros e volta, é dar chance para receber uma resposta afirmativa. Visitas fumantes, depois de observarem o ambiente, indagar se há terraço ou se podem fumar na área de serviço. Se assim não for possível, abrem uma janela e fumam de modo a não poluir o interior com fumaça (p. 92).

---

### 1. Roquette (séc. XIX)

---

Se quereis, meus filhos, comer bem em público, adquiri o hábito de comer com o maior asseio e atenção possível quando estiverdes sós em vossa casa como se estiveis no meio de muita gente, porque se não adquirirdes este hábito, tereis acanhamento quando comerdes em público, e estareis sempre preocupado com a idéia de fazer desacertos e desacertos p. 197.

Nunca se molha o pão no vinho [...], não assopreis a sopa quando está muito quente, que não metais grandes bocados na boca, e uns em cima dos outros, que não masqueis de maneira que se ouça duma ponta da mesa à outra, que não servis nenhuma pessoa com a colher de que vos tiverdes servidos, que não mexais os pés e com os braços de modo que toqueis em vossos vizinhos p. 198.

### 2. Silva (séc. XX)

---

Os jantares formais se passam em torno de uma mesa grande. Número ideal de convidados: dezesseis a dezoito pessoas; porém, se a anfitriã assim o deseja, pode aumentar esse número. Algumas donas-de-casa jamais convidam quatorze pessoas pelo receio de que, faltando um, fiquem treze à mesa, o que constitui um fato profundamente desagradável para os convidados supersticiosos. Supondo que isso aconteça, resta o recurso de telefonar para o parente ou o amigo que, requisitado à última hora, sabe compreender e interpretar o convite como prova de amizade e de confiança p. 110.

Quando o serviço é entregue à uma confeitaria especializada, esta se incumbem do trabalho de servir os convidados desobrigando, desta maneira, a dona da casa de tarefas cansativas e aliviando-a de maiores responsabilidades o que já é muito importante p. 109.

### 3. Ribeiro (séc. XXI)

---

(Quando não há auxílio de copeiras) não tente servir um jantar com mais de oito convidados sentados em torno de uma mesa. Tudo deve ser planejado, a começar pelo cardápio mais restrito, sem fazer frituras com os convidados chegando. As comidas nas panelas ficam prontas para receber apenas o calor final na hora de servir. Para tudo funcionar, a cozinha precisa estar em ordem, balcão livre para receber as travessas e pratos p. 146.

Enquanto a dona de casa ultima o jantar, o companheiro atende os convivas. Na vida moderna, os papéis podem se inverter. Ele que fica na cozinha. E se ela estiver recebendo sozinha? Os convidados compreenderão e um e outro se oferecem para colaborar p. 146.

---

## 1. Roquette (séc. XIX)

---

Segue a moda, mas sem afetação. Tem por alfaiate e sapateiro os que são conhecidos por bons, paga-lhes com dinheiro à vista, e serás bem servido. Para andares bem vestido, é mister que mande fazer uma casaca cada ano, e que conserves sempre três; uma sobrecasaca para o inverno e outra para o verão são de necessidade; dois chapéus é o menos que podes ter; calçado nunca é demais. Logo que guarneceres tua guarda-roupa destes objetos, tem cuidado de os renovar sucessivamente; a despesa será menos sensível [...] (p. 361).

Tem como regra geral, minha filha, que o penteado, o calçado, os vestidos simples e modestos, tudo bem-feito, aseado, e bem composto; poucas cores vivas, e nunca contrastando uma com as outras [...], como as de arlequins; certo discernimento e juízo em modificar as modas naquilo em que ofendem a decência e prejudicam a saúde, são as coisas em que debes pôr todo seu desvelo, e pelas quais darás provas de ter recebido uma boa educação, e te tornarás estimável a todas as pessoas que sabem apreciar o verdadeiro merecimento e a modéstia acompanhada pelo bom gosto (p. 392).

## 2. Silva (séc. XX)

---

Para receber suas visitas a dona da casa traja-se elegantemente. Evita, entretanto aparatos suntuosos para não desmerecer em luxo e esplendor as “toilettes” (elegância dos trajes) de suas amigas. Se a reunião é de gala a “toilettes” é de baile com grandes decotes, caso contrário, traje de passeio (p. 102).

A vida moderna simplificou o vestuário [...]. O clima do Rio admite algumas tantas exceções, mas isso não justifica nas casas de cerimônia, de fino trato, de elegância e requinte. Homens de “short”, sem camisa, diante de senhores e senhoritas ultrapassam os limites da etiqueta social. Esses trajes são próprios para manhãs esportivas, passeios aos arredores da cidade. Mas á tarde em apartamentos elegantes, para que não se menosprezem as normas estabelecidas pela elegância (p. 89).

## 3. Ribeiro (séc. XXI)

---

O blazer marinho com botões cromados pode ser usado com aquelas calças ou mesmo com jeans. A camisa impecável é sinal de elegância, por isso são necessárias seis: três brancas, uma listrada e duas em cores suaves ou mesmo o preto. Um suéter cinza ou bege-claro basta para o inverno [...]. Três pares de sapatos [...]. Cintos de qualidade e meias no tom dos sapatos e das calças. Uma pasta de qualidade (p. 67).

O que facilita a vida de uma executiva atualizada é não precisar ostentar aquela aparência sóbria, tendendo para o masculino, que foi a marca dos anos 40 e 50, quando tínhamos de provar sermos tão competentes quanto os homens, eliminando os sinais mais femininos e sedutores na aparência (p. 70).

Numa análise geral, a etiqueta possui um ponto de partida histórico e direcionada às classes sociais abastadas, utilizada como instrumento de distinção social por meio de posturas e gestos nobres, arte do bem falar, vestir-se e portar-se com elegância e requinte. No entanto, tais atitudes consideradas exclusivamente pertencentes à alta classe sofreram mudanças na atualidade.

Assim como Ribeiro (2005) autores de guias contemporâneos como Leão (1992) e Arruda (2003) tratam da temática etiqueta como algo fundamental e necessário para resultar a convivência sadia e produtiva entre as pessoas. Leão (1992) inicia sua obra esclarecendo ao leitor que seu conteúdo “não trata de regras de etiqueta”. A autora vai além e faz questão de mencionar que seu livro simplesmente transmite informações sobre como ser um bom anfitrião e bom visitante. Interpretando a autora, é nítido o fato que possui clara consciência das tradicionais regras de decoro, porém, compreendeu o profundo sentido da etiqueta que nada mais é do que um potencializador prático para o sucesso do convívio harmonioso em sociedade. Do mesmo modo, Arruda<sup>17</sup> (2006, p. 19) exterioriza sua opinião enxergando a etiqueta como “não apenas do *glamour* das colunas sociais – trata-se do mundo... Falo da necessidade que nos cerca, e nesta a etiqueta e o comportamento nos dão chances maiores de uma convivência mais sadia”. O raciocínio dos autores se aproxima da hospitalidade, pois a aproximam do aspecto acolhedor e agradável do convívio, transmitindo valores com sentidos não exibicionistas, mas sim em busca do prazer mútuo.

O ser humano possui certa característica de rotular uns aos outros por meio de sua apresentação comportamental e estética. Todos são classificados de acordo com quem convivem, onde trabalham, como se vestem, comem, falam, se expressam e, contudo, ocupam o lugar que conquistam em virtude de suas ações e atitudes. A grande vantagem dos seres humanos é a possibilidade de utilizar noções de codificação comportamentais estabelecidas, não somente de modo instintivo, mas também pelo bom senso e raciocínio para facilitar a convivência em grupo.

---

<sup>17</sup> Em suas palestras, Fábio Arruda transmite as regras de etiqueta de forma fácil e realista. Não se intimida por exemplificar a real conduta das pessoas e afirma que independente da classe socioeconômica, a maioria age de maneira similar. Com humor, ele descreve crônicas com fatos por ele presenciados, como por exemplo, pessoas que freqüentam festas de casamentos e disputam quem mais consegue encher os bolsos e bolsas com os doces, levando a platéia a um surto de risos, pois quem não faz uma “arte” quando ninguém está olhando?

Hoje, as novas gerações de todos os níveis sociais batalham vagas em universidades, se aprimoram em nichos de mercado cada vez mais competitivos, almejam cargos de trabalho em que a educação e os modos de conduta são absolutamente precisos. Aliás, adota-se tais modos como requisito essencial nas entrevistas de capacitação para vagas de emprego, acarretando um aumento na procura por orientações comportamentais. Empresas investem em cursos de marketing pessoal<sup>18</sup> para potencializar o desenvolvimento individual a refletir-se nas ações dos funcionários dentro da organização, visando excelência e qualidade total na prestação de serviços, como consta na apostila elaborada pelo Instituto Reinaldo Passadori (2006, p. 25) em curso de marketing pessoal, ministrado aos funcionários (gerentes) de uma instituição financeira:

Falar bem, ter um estilo forte e acentuado, zelar por uma boa aparência, saber se portar com elegância, educação em qualquer situação social e profissional, formal ou informal, conhecer regras de etiqueta, participar com leveza e fluidez de jantares, almoços de negócios, reuniões, recepção de visitantes clientes, preservando e acentuando a imagem do executivo moderno e competente é, hoje, num mercado altamente competitivo, um dos fatores que asseguram o sucesso de uma empresa.

Pois, como diria a famosa máxima: “A primeira impressão é a que fica”, pode facilmente tornar-se a última também. Apesar de a máxima ter sabor de dito popular, ela vem atravessando os tempos.

Outro ponto ligado à exposição das boas maneiras hodiernamente decorre da crescente difusão dos meios de comunicação de massa, transformando a etiqueta em produtos ou bens de consumo ao alcance de grande parte da população por meio de: programas televisivos, revistas, mídia virtual, vídeos informativos, cursos e livros cujos assuntos tratam regras de etiqueta, maquiagem, moda, culinária e decoração.

A etiqueta, por ser adaptada a diferentes culturas e modificada em variados tempos e espaços, perdeu o sentido de univocidade, transmitindo a falta de consenso sobre seu significado, motivo suficiente para ser consumida e interpretada de diferentes

---

<sup>18</sup> Etiqueta estabelecida para ambientes de trabalho.

modos. Nesse sentido, nota-se a proliferação de cursos de etiqueta; temática que já foi alvo de uma dissertação de mestrado. Nela Pereira (2003) expõe os diferentes valores referentes à etiqueta, ministrados em cursos na cidade de São Paulo. Cita consultores como “Madame Yufon”, que adentra numa “vertente oriental”, associando o conteúdo da etiqueta à filosofia chinesa; Lívio Callado, que defende a possibilidade de ascensão por meio das boas maneiras, utilizando como conteúdo de suas palestras um *mix* eclético de auto-ajuda, psicologia, motivação e espiritualidade, deflagrando até mesmo discussões conflituosas entre participantes, assim descritas por Pereira (2003, p. 46):

Presenciamos esse tipo de situação em uma de suas palestras na qual Dalva, uma senhora de 60 anos, começou a questioná-lo dizendo que ele estava “misturando as bolas” e perguntava se ele queria aliar a etiqueta aliada à religião. Dizendo que para ela isto não estava certo. Criou-se um clima esquisito, todavia Callado continuou a afirmar que aquele era o jeito dele de entender as regras de etiqueta, mas que ela poderia ter o dela.

O exemplo de afirmação pessoal como consta na declaração de Callado é o caso de muitas publicações e palestras ministradas por autores que interpretam a etiqueta cada qual com seu modo singular.

Outro caso semelhante é sobre o curso orientado por Lígia Marques<sup>19</sup> cujo conteúdo fundamenta-se em sua rigorosa educação familiar, justifica-o o “abandono” das boas maneiras no período dos anos 1960 e 1970, em virtude de movimentos revolucionários como movimento estudantil e demais preocupações concentradas em assuntos progressistas, e, dessa forma, as gerações perderam a noção da importância do bem comportar-se. Esse último aspecto também fundamenta artigo da revista Isto é (2003, p. 60):

Quem mais percebe a necessidade de adquirir boas maneiras são os jovens na faixa dos 30 anos. Seus pais fizeram a revolução de

---

<sup>19</sup> Participou-se do curso “Etiqueta social e marketing pessoal” ministrado por Lígia Marques em outubro de 2006.

comportamento nos anos 60 e jogaram para o alto todas as regras. Foram criados sem uma educação formal e não aprenderam como se portar à mesa, por exemplo.

Marques não informou as fontes das quais se utilizou ao tratar de informações históricas e estatísticas apresentadas no decorrer do curso e quando questionada disse não se lembrar das fontes.

Percebe-se que os especialistas e professores de etiqueta, por vezes, a definem de acordo com interpretações individuais, como contrasta Pereira (2003, p. 3):

Na investigação dessas noções conflitantes acerca da prática da etiqueta, surgem diversas vozes emitindo opiniões particularizadas sobre o que entendem a esse respeito. Dessa forma, defendendo seu espaço de ação, os professores buscam diferentes maneiras de legitimar suas próprias noções sobre etiqueta, noções essas que o certificariam como pessoa certa para aquele papel.

A etiqueta tornou-se um produto requisitado mesmo com suas contradições. Independente de suas incertezas, as pessoas recorrem aos livros e outros meios para adquirirem informações por diferentes motivos, mas, em busca das mesmas certezas em relação ao comportamento correto e refinado.

Outra abordagem interessante na pesquisa apresentada por Pereira (2003) é sobre a questão da “etiqueta herdada” e a “etiqueta adquirida”. A primeira alternativa se expressa pelo conhecimento construído no espaço doméstico, de acordo com a educação transmitida por famílias requintadas, instruídas e abastadas, evocando o sentido de obtenção do conhecimento legítimo da etiqueta naturalmente agregado ao comportamento, assim como justificou Lígia Marques sobre como obteve seus conhecimentos de etiqueta. Já pessoas que não possuem estes conhecimentos desde a infância, buscam-no, ou como diz a autora, “compram” o acesso mesmo que tardio dessas noções, em busca de certa anulação da sua origem social ou educacional. “A etiqueta é um instrumento político capaz de camuflar a origem popular de uma pessoa” (REVISTA ISTO É, 2003 apud PEREIRA, p. 63).



Cada regra contém sua explicação e sentido com a função de auxiliar ações em momentos determinados, é válida e precisa, hoje em dia, para ambos os gêneros, para ricos e pobres. Suspendendo a idéia de que o conhecimento da etiqueta é valioso para o “alpinismo social” (CAMARGO, 2004, p. 22) seu papel é facilitar e aprimorar as ações do homem no convívio em sociedade.

### **1.3 Hospitalidade e etiqueta em recepções de caráter doméstico**

A ação de receber<sup>20</sup> pessoas, de se interessar por seus problemas, alegrias ou conquistas, de se preocupar com elas, mesmo sendo seus valores muito diferentes do anfitrião é uma nobre manifestação de hospitalidade.

O receber envolve a criatividade na preparação de um espaço singular como a casa, e, ainda, em elaborar as iguarias que deverão ser servidas e demais mimos os quais sinalizam a espera da visita. O prazer para alguns anfitriões já se inicia na organização do encontro e cabem a eles todos os direitos possíveis para agradar, porém existem certos cuidados para não transformar o evento em objeto de ostentação:

Ostentação e orgulho daquilo que se tem são coisas completamente diferentes. Os bons anfitriões não procuram impressionar, apenas causar prazer. [...] consiste não em brilhar eles mesmos, mas em fazerem brilhar os outros: isto se chama “arte em receber”. Não tem importância o lugar, nem o fato de se oferecer caviar ou vinho importado e caro. [...] mais modesto no bolso, porém gostoso. (SUED, 1986, p. 45).

Outros cuidados em relação à ostentação, mesmo que inconscientes, também condizem ao uso de jóias demasiadamente caras, em servir alimentos que possivelmente não exponha os visitantes em apuros, em avisar o que será servido como meio de prevenir

---

<sup>20</sup> Para Godbout (1997) diz-se “receber” para aquele que na realidade dá alguma coisa (seu espaço e alimentação “cama e mesa”).

problemas de rejeição ao prato principal, assim como também segurar a emoção de detalhar a marca da louça ou preço pago no quilo do camarão. A estrela do dia são os convidados e a única coisa que o anfitrião não deseja, ou pelo menos não deveria desejar, é constrangê-los.

A hospitalidade está centrada na prática de receber prazerosamente pessoas em um determinado espaço social, onde se estabelecem uma ou diversas interações “carregadas de conteúdos não-verbais ou de conteúdos verbais que constituem fórmulas rituais que variam de grupo social para grupo social” (CAMARGO, 2004, p. 31), conduzindo a tipos de relações humanas “lidas no final como desejo/recusa de vínculo”.

As relações humanas implicam em carências individuais, as quais são controladas e equilibradas pelos vínculos pessoais, pois o ser humano é incapaz de sobreviver totalmente sozinho. Segundo Grava (2005, p. 14):

A vida social aparece como uma necessidade da natureza humana. O homem de agrupar a seus semelhantes principalmente para sobreviver e realizar-se como pessoa. [...] Dessa forma, o indivíduo participando da vida em sociedade, aprende suas normas, valores e costumes.

O filme “Náufrago<sup>21</sup>” figura claramente a necessidade do homem em obter companhia, trata de um personagem obcecado pelo trabalho acima de tudo e tem sua vida mudada quando sofre um acidente de avião (único sobrevivente) que o leva para uma ilha remota e despovoada. Enquanto luta para sobreviver, durante quatro anos, transforma uma bola (chamada de “Wilson”) em pessoa real e manifesta sentimentos de amor, respeito e raiva por meio de monólogos que o personagem acredita ser correspondido pela bola. A necessidade de ter companhia, alguém para conversar e não se sentir solitário o levou a criar um indivíduo imaginário que supria essas carências vivenciadas pela solidão.

---

<sup>21</sup> Filme dirigido por Robert Zemeckis no ano de 2000.

Conforme Lashley (2004) a hospitalidade centrada no receber visitantes<sup>22</sup> e convidados em ambientes familiares é classificada como hospitalidade privada (doméstica), focada em especial na relação entre anfitrião e hóspede. A ação da hospitalidade, segundo Dias (2002, p. 102) significa “o tratamento cordial oferecido a amigos, estranhos ou estrangeiros convidados para um lar”, envolvendo também a “oferta de alimentos, bebidas e acomodação para pessoas que não são membros da casa” (LASHLEY, 2004, p. 14).

O lar é a paisagem social que abriga a recepção de hospitalidade. Carregado de sentidos simbólicos representa o local da família, liberdade, “refúgio, idéia de segurança, afeição, bem-estar, lugar da expressão de si mesmo” (LYNCH; MACWHANNELL, 2004, p. 149) entre outras diversidades de significados que o ser humano agrega a ela. Independente desses sentidos, cada casa possui um sistema singular em seu interior no dia-a-dia como regras, ritos, horários. E cabe aos visitantes procurarem se adaptar e interagir, ao máximo, de acordo com esses costumes, com o cuidado de não interferir no equilíbrio do local.

De acordo com Camargo (2004, p. 16) o ritual da hospitalidade (do receber) começa com uma ação dadivosa<sup>23</sup> que parte de alguém. Neste caso, a dádiva é a manifestação do convite e esse alguém é a pessoa quem o oferece, ou seja, o anfitrião. Por conseguinte, “a retribuição é uma nova dádiva que parte de alguém”, representada pelo aceite do convite pelo visitante. E assim, “a retribuição (atribuída por bem receber, alimentar, entreter e se houver necessidade hospedar) é uma nova dádiva que implica um novo receber e retribuir, gerando dons e contradons, num processo sem fim”.

Camargo (2004) se aprofunda e esclarece que toda ação (de dádiva) oferecida espontaneamente dentro do processo de hospitalidade implica em uma renúncia voluntária, a certos “sacrifícios” ocultos (despesas monetárias, tempo ao receber, disposição e tolerância acerca dos costumes da casa alheia) para que se estabeleçam interatividades.

---

<sup>22</sup> De acordo com Carvalho (1991, p. 147) visita é o encontro organizado e executado por pessoas que possuam afinidades e desejam estreitar relações.

<sup>23</sup> Exposta por Camargo (2004, p. 19) de acordo com a definição de Caillé (2002) a ação de dádiva é “toda prestação de serviço ou de bens efetuada sem garantia de retribuição, com o intuito de criar, manter ou reconstruir o vínculo social” expressa pela dinâmica do dar-receber-retribuir.

A hospitalidade apresenta como característica essencial, uma diferença de *status* entre os participantes do encontro onde um é recebido e outro recebe. A essência de seu sucesso nas recepções reside na relação de reciprocidade entre anfitriões e visitantes. Beerbohm (1920 apud SELWIN, 2004, p. 24) se exprime sobre tais personagens sociais:

Em todo ser humano predomina um ou outro entre um desses dois instintos: o instinto ativo ou positivo de oferecer hospitalidade, e o instinto passivo ou negativo de aceitá-la. E cada um desses instintos é tão significativo do caráter, que pode-se muito bem dizer que a humanidade se divide em duas grandes categorias: anfitriões e hóspedes (visitantes).

Camargo (2004, p. 20) estende-se em que toda ação de dádiva na hospitalidade (no caso as recepções nos lares) “traz implícito algum interesse” que parte do anfitrião e do visitante ao aceitar o convite. Este interesse se apresenta oculto nas interações, por exemplo, os anfitriões convidam pessoas para um almoço, recebem a todos com disposição e amabilidade, porém, o maior prazer é que todos apreciem sua bela casa que sugere tranquilidade financeira. “O papel das visitas é indispensável como audiência e admiradores desses esforços” (DARKE; GURNEY, 2004, p. 131). Da mesma forma, existem os convidados que participam somente por obrigação de comparecer e suprir os vínculos de amizade ou empregatício, ou também a busca do *status* proporcionado por aquele evento.

Os anfitriões procuram satisfazer todas as possíveis necessidades de seus convidados e visitantes com investidas culinárias, agrados personalizados, conforto, segurança e alegria, geralmente de acordo com as possibilidades que sua estrutura doméstica e financeira permitem. Já os visitantes, ao sinalizarem o aceite do convite e retribuírem com sua presença, precisam compreender que estarão sob teto alheio e devem apresentar-se de maneira gentil, humilde e despreziosa em relação aos anfitriões, atentos à cultura da casa e a seguir regras de bom comportamento, as quais auxiliam para o bem-estar mútuo como justifica Montandon (2003, p. 134):

As regras da conduta social foram criadas a fim de amenizar tanto quanto possível o caráter hostil da intrusão. Foram estabelecidos moderadores destinados a desaparecer com toda a agressividade e a dar um caráter amável a uma acolhida, minimizando o que a intervenção pode ter de inoportuna. As regras da boa educação estão mais do que nunca em vigor na cena hospitaleira que guarda inúmeros perigos. Uma vez tendo adentrado, a modéstia, a reserva, a negação da intrusão e a aparência de submissão devem ser claramente percebidas. O território de outrem é sempre objeto de uma sensibilidade escrupulosa. Entrar no círculo é deixar de se impor, praticar um ato de submissão e obrigação de fidelidade e obediência à sociedade.

As regras do bom comportamento são postas implicitamente em cena para “o funcionamento previsível das interações [...], se opõe a angústia pelo desconhecido, pela aventura, pelo risco e que garante e delimita a abertura ao outro” (MONTANDON, 2003, p. 142). Efetivamente, os hábitos e modos comportamentais se modificaram com o passar do tempo, como resultado de uma adaptação necessária. Alguns costumes que se achavam em desacordo caíram em desuso por si próprios, outros surgiram e ainda surgem em função das circunstâncias dos acontecimentos e adaptações. A etiqueta encontra-se numa eterna construção, mas sempre baseada em suas tradições com o objetivo de transmitir regras harmonizadoras da convivência social.

A etiqueta se faz complementar nas recepções de hospitalidade. Camargo (2004, p. 17) trata a hospitalidade “como um conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social [...] cuja violação remete os indivíduos e as sociedades no campo oposto, a hostilidade”. A essência da etiqueta se aproxima da hospitalidade por meio de um código social também não escrito, baseado no bom senso, na educação, na sensibilidade com o próximo e, quando tais regras simbólicas são transgredidas no meio social, existe a possibilidade de tensões, desentendimentos e até mesmo a dissolução dos laços de amizade e familiaridade.

De acordo com Lynch e MacWhannell (2004, p. 164) um evento de hospitalidade doméstica envolve a sensibilidade com fatores físicos, ou seja, que dizem respeito à casa dos anfitriões como estrutura. “O lar é capaz de criar uma tensão acerca da utilização do espaço”; por exemplo, o isolamento de casais em determinados cômodos como saletas ou

dormitórios durante uma recepção e também o uso desleixado do banheiro como relata Darke (2004, p. 137):

A pior transgressão que JD (Jane Darke) consegue a respeito de emissões corpóreas foi quando uma estudante [...] deixou um absorvente sujo ao lado da banheira, que foi encontrado por uma tia que a visitava [...] a qual pensou que o absorvente fosse de JD. [...] Desse modo, (a tia) reclamou sobre o objeto (absorvente) ofensivo, mas JD ficou muito desconcertada para esclarecer quem era a culpada.

Os anfitriões e visitantes cultivam expectativas sobre a *performance*<sup>24</sup> de ambas as partes, tanto na acolhida quanto na visita, como se pode conferir de acordo com Darke e Gurney (2004, p. 122-3):

[Expectativas dos anfitriões sobre os visitantes] A partir do momento em que iniciam a visita, espera-se que não reclamem de desconforto, das instalações insatisfatórias ou falta de privacidade, da (deficiência na) limpeza e asseio da casa ou dos ocupantes.

[Expectativas dos visitantes sobre os anfitriões] Espera-se que o anfitrião ou a anfitriã tenha tomado um cuidado especial, adequando a casa para receber a visita.

Portanto, na falta de sensibilidade para com a casa do anfitrião e quando as expectativas não são saciadas, “a aceitação e a inclusão podem rapidamente se transformarem em hostilidade, rejeição e até mesmo, expulsão” (LASHLEY, 2004, p. 27).

Existem situações que agregam importância a regras de etiqueta contemporâneas, tais como os intercâmbios culturais organizados por programas e empresas especializadas, os quais remetem estudantes brasileiros para residirem em casas de

famílias estrangeiras a baixo custo, com a condição de também receberem estrangeiros em suas casas ao retornarem. Antes da ida ao país que serão acolhidos é iniciado um diálogo via *internet* e telefone para que a pessoa se afeioe e se pré-apresente para seus anfitriões, facilitando a organização da viagem e da futura recepção por parte da família. Os primeiros contatos mesmo que virtuais, já são suficientes para criar uma empatia (ou não) entre os anfitriões e o visitante, e cada vez mais a etiqueta, ou melhor, a “netiqueta” se apresenta eficiente e necessária para o sucesso das relações.

A “netiqueta” trata de regras de comunicação para a boa apresentação pessoal dentro da comunidade virtual e vem se destacando pela popularização da *internet* como meio de comunicação indispensável nos dias atuais. “A questão é: as novas ferramentas digitais do cotidiano trazem consigo uma nova etiqueta” (NEVES, 2007, p. 58). O visitante e o anfitrião devem recorrer a certos cuidados como enviar somente informações necessárias, evitar erros de linguagem, não enviar fotografias com extensões exageradas porque além de preencher grande parte da caixa de mensagem, há possibilidades de demora e até mesmo travar o computador, zelo quanto a vírus ao enviar cópias de mensagens e entre outras regras que auxiliam na comunicação e na imagem pessoal. O consultor de empresas Neves afirma: “é melhor aprender logo as novas regras. Caso contrário você pode virar um e-mala” [!].

Montandon (2003, p. 134) deixa claro que nas relações de hospitalidade existem desvantagens entre os participantes. Mesmo que os donos da casa sinalizem a liberdade às visitas, cabe a elas se sentirem bem, mas que sempre tenham claro para si que ali não é sua casa. “O fenômeno hospitalidade marca uma diferença e cria uma fronteira entre os que recebem e os que são recebidos” (GODBOUT, 1997, p. 37).

Baseado em Godbout, Camargo (2004, p. 22) discute essa “diferença” a qual justifica que “a hospitalidade é sempre assimétrica”, ou seja, o dono da casa, o anfitrião, o doador da dádiva sempre estará no domínio das situações e os donatários ficam à sua disposição. Portanto, a maioria dos visitantes aceita o convite consciente dessa diferença e cabem a eles todos os cuidados, responsabilidades e o carinho dos anfitriões como se pode conferir:

---

<sup>24</sup> De acordo com Goffman (1959 apud TELFER, 2004, p. 116) *performance* é a atividade de um indivíduo que ocorra durante um período marcado pela presença contínua dele diante de um determinado conjunto de

Receber com estilo é uma arte, mas não uma arte complicada. Baseia-se, sobretudo no sentido de hospitalidade e no compromisso que assumimos quando convidamos os amigos para nossa casa, isto é, zelar pelo seu bem-estar e por sua felicidade durante todo o tempo que permaneçam sob o nosso teto. Aliás, a hospitalidade é um dom dificilmente cultivável. É inato. Faz parte da nossa personalidade. Em suma, pode-se aprender a receber com perfeição e até com brilho. Mas a hospitalidade é algo a mais. Não ostenta, nem procura deslumbrar. O anfitrião hospitaleiro acolhe seus convidados com naturalidade e alegria. Cuida do bem-estar de todos e de cada um, desfrutando, por sua vez, do prazer que proporciona. Conhece as normas de etiqueta sem, contudo submeter-se cegamente a elas. Eu diria que o perfeito anfitrião coloca a etiqueta a seu serviço. E é aí, só aí, que atinge o clímax da arte do bem receber (CALDERARO, 1983, p. 58).

Em virtude da cordialidade do precursor da dádiva ao bem receber, a sensação de retribuir tal gentileza implica em uma “dívida”. Baseado em Mauss, Darke e Gurney (2004, p. 119) argumentam que a “hospitalidade sempre envolve obrigações recíprocas, de modo que a visita possui uma dívida de honra para com o anfitrião. A expectativa é de que haja uma retribuição equivalente, embora isso nem sempre aconteça”. Essa necessidade de retribuição que, na maioria das vezes surge naturalmente para compensar a atitude do outro, propicia oportunidades para fortalecimento dos vínculos de união e amizade.

A grande contribuição da hospitalidade é a motivação do bem querer do próximo, gerar, manter e restaurar laços de união, o estímulo em corresponder prazerosamente com o agrado cortês de quem proporciona um convite, em aprimorar a sensibilidade em lidar com determinadas situações em busca de satisfação, assim como prega Dencker (2003, p. 146):

A idéia de hospitalidade enquanto forma de receber o outro, de exercitar a alteridade, de conviver com as diferenças dentro de parâmetros de respeito, tolerância e reciprocidade nos permite pensar em uma busca maior: a felicidade. [...] O convívio familiar e comunitário, a hospitalidade, é fundamental para o equilíbrio pessoal e social, pois favorece a generosidade, a integração, a possibilidade de se sentir acolhido em um mundo cada dia mais anônimo.



## CAPÍTULO 2 – RECEPÇÕES FAMILIARES NO ÂMBITO DO LAR

### 2.1 Recepções de hospitalidade no parentesco

Na rede de parentesco, existem diversas datas propícias a gerarem oportunidades para que as famílias se reúnam. Tratam-se de ocasiões de hospitalidade tais como festas (Aniversário, Natal, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais etc.), ritos de passagem (batizado, bodas, casamento), reuniões tradicionais (almoço de domingo, feijoada do papai aos sábados etc.) não deixando de lado os encontros informais entre os membros no dia-a-dia.

Durante as recepções, os integrantes familiares festejam, comemoram e rememoram experiências de convivência passada, nutrindo assim, o fato de pertencerem ao mesmo laço consangüíneo. Porém, mesmo nas relações entre os familiares, a hospitalidade impõe divisas entre quem recebe e quem é visita. “A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. [...] O espaço é sempre de quem recebe, do doador” (GODBOUT, 1997, p. 41).

De acordo com Godbout (1997, p. 37) a hospitalidade não trata de uma partilha em que tudo pertence a todos:

Mesmo numa comunidade tão identificadora como a família, a hospitalidade marca uma diferença e cria uma fronteira entre os que recebem e os que são recebidos. Senão não seria hospitalidade, seria uma partilha, ninguém é recebido e ninguém recebe, ou seria um encontro num lugar neutro, sem hospitalidade.

Essa diferença de *status* é clara e implícita, mas, principalmente os anfitriões “atuam” de igual para igual para com os participantes, mesmo sendo responsáveis por tudo e por todos.

As recepções para celebrações ou tradições familiares mais cerimoniosas, na maioria das vezes, são centradas na casa dos pais, cabendo à mãe a organização (dependendo de suas condições físicas, os filhos ou empregados auxiliam). Os pais são a base da família e muitos dos motivos para que os filhos e parentes se reúnam são atribuídos a sua significância por serem o núcleo fundador da família. Já nas ocasiões informais ou singulares como aniversários, realizações de jantares por possuir talentos gastronômicos, residir numa casa espaçosa e confortável, por exemplo, cada um recebe e é recebido como e quando bem entender. É possível uma aproximação dessas experiências de convívio no parentesco por relatos narrados pelas anfitriãs, que orientam a análise que se segue.

Para a obtenção das narrativas sobre etiqueta e hospitalidade, utilizou-se um questionário (Anexo 1) como norteador das entrevistas. Conforme o desenrolar dos relatos algumas questões tornavam-se insignificantes para algumas e extremamente focadas para outras. Elaboraram-se questões abordando recepções de anfitriãs para com visitantes internos e externos ao grupo familiar.

Antes de relatar essas experiências é interessante descrever como as entrevistadas receberam a pesquisadora. Foram expressos pelas senhoras alguns comportamentos semelhantes como nervosismo e insegurança, a ponto de questionarem se eram capazes de responderem às perguntas; ansiedade ao vislumbrarem a quantidade de questões; a certeza de que suas experiências não eram intrigantes e a surpresa no fim das questões. Das cinco depoentes, apenas duas ofereceram momentos de comensalidade e as restantes transmitiram a idéia de fim, trabalho cumprido. Após o aparelho gravador desligado, alongavam o diálogo justificando as experiências contadas, pois se percebeu total concentração das depoentes ao contarem suas experiências.

### **Relatos de recepções familiares**

A leitura dos relatos revela motivos que levam essas mulheres a receber os familiares, constantemente, em suas residências e constatou-se a frequência em recebê-

los de duas a três vezes por mês. Declarou-se, por exemplo, que receber “*é sempre um prazer, é muito bom se reunir, ter contato com a família e relembrar as experiências*”<sup>25</sup>.

Algumas entrevistadas disseram não receber familiares no cotidiano pela distância geográfica de onde residem, mas quando raramente acontece, a diversão e o prazer são certos devido às lembranças que vêm à tona e a aproximação de seus membros com os quais conviveram muito tempo e, hoje em dia, encontram-se afastados.

Marina, nascida na cidade de Condeúba na Bahia, em 1948, mudou-se para São Paulo para estudar e trabalhar como professora do ensino fundamental, casou-se e teve dois filhos. Agora está aposentada. A maioria de seus familiares não reside em São Paulo e se comunicam esporadicamente, de muitos parentes quase não tem notícias, portanto, valoriza a possibilidade de promover reuniões familiares:

*A gente convida porque gosta da família reunida, a gente não perde a oportunidade de reunir porque é o que sobra de bom né? Nós da família que estamos por aqui [cidade de São Paulo], devemos nos manter sempre juntos para não se perder também, todos já estão tão longes que temos de aproveitar os mais próximos.*

A principal motivação que leva Dona Marina a receber com esmero é a satisfação em reunir seus familiares e estar ao lado deles naquele momento. Descreve também como se sente quando visita a casa de parentes, como por exemplo, de sua cunhada como se pode conferir:

*Quando vou à casa da Iraci [cunhada], lá é um lugar em que me sinto à vontade. [Por quê?] Porque lá eu tenho uma liberdade com ela, parece que ela deu essa liberdade para a gente [família] e chegamos lá e sempre nos sentimos em casa. Lá não fazemos cerimônia, mas claro, tudo dentro dos limites.*

---

<sup>25</sup> Para diferenciar os depoimentos das referências bibliográficas optou-se por sua transcrição com o recurso da fonte em itálico.

No convívio familiar torna-se comum agir com certa tranqüilidade, sem demasiada cautela ou formalidades, o que possibilita às pessoas a liberação de sua real personalidade.

O espaço doméstico simboliza o “local da expressão de si mesmo” (LYNCH; MACWHANNELL, 2004, p. 149), mas como Dona Marina afirmou: “*tudo dentro dos limites*”, o que significa que mesmo estando em locais onde se sente seguro e à vontade, aquele ambiente possui um dono que zela pelo que é dele.

A partir do momento em que esse anfitrião abre suas portas, ele se faz responsável pelo bem-estar de seus visitantes, desejando proporcionar o melhor para quem está sob seu teto e ao mesmo tempo para si próprio, o que influi nos motivos que estimulam as anfitriãs a receberem em suas casas:

*Quando você recebe, você passa o dia alegre, um dia bem, é um dia que você até esquece os problemas da vida enquanto a gente tá naquela alegria quando as pessoas chegam. Dia de visita não é dia de ficar com lamúrias, é dia de espaiar um pouco, além de você proporcionar algo bom: o dar, dar a chance de o outro poder sair de casa, aquele dia que eu dou para uma irmã dona de casa para que ela não precise se preocupar com o almoço e fazer nada! É um prazer pra ela vir e a gente tem também, porque acaba passando o dia bem e acompanhada (Dona Marina).*

De acordo com a afirmação de Camargo (2004, p. 19) que “toda ação de hospitalidade começa com uma dádiva”, essa ação dadivosa encontra-se exemplificada nas palavras de Marina no convite feito a sua irmã. A irmã, ao sinalizar o aceite, nutre as expectativas de companhia de Dona Marina por convidá-la e, que conseqüentemente se sente bem em “aliviar” a irmã dos afazeres habituais daquele dia, alcançando a idéia de que “o desejo de dar é tão importante [...] quanto o de receber” (GODBOUT, 1999, p. 28).

Toda iniciativa de receber alguém requer cuidado, capricho e satisfação. Segundo Calderaro (1983, p. 83) “os jantares sem mordomia<sup>26</sup>” vão começando a acontecer como consequência de dificuldades presentes no setor de empregados domésticos, ou seja, da colocação de funcionários experientes e interessados e “a decisão corajosa das donas de casa de vencer a inércia (imobilismo) colonial e partir para a auto-suficiência”.

Atualmente, manter diversos empregados para executarem as tarefas domésticas é um compromisso relativamente custoso, portanto, tais reuniões nos lares são organizadas pelos anfitriões, com a possibilidade do auxílio (segundo os relatos) de um ou dois colaboradores. Tais anfitriões são descritos por Calderaro (1983, p. 83):

Como pessoas de espírito esportivo e sentido de hospitalidade que não pretendem deixar de cultivar as amizades e que continuam recebendo os amigos com naturalidade e senso de humor.

O modo da autora se expressar com relação aos “jantares sem mordomia”, diz respeito ao cumprimento das regras convencionais de etiqueta expostas em grandes eventos. Na etiqueta formal não existe este tipo de serviço, mas isso não significa que as recepções domésticas não possam ser elegantes e charmosas ou, que libere a todos a adoção de modos excessivamente livres.

De acordo com Luz (2005, p. 6) a etiqueta “refere-se ao tratamento formal entre as pessoas, sendo este um tratamento diferente daquele que se usa quando existe certo grau de confiança e familiaridade”. Os familiares compõem-se de maneira “mais à vontade” quando interagem, mas o cuidado e o respeito entre todos são essenciais para o equilíbrio das relações. As recepções cotidianas, com desempenhos mais simplificados expressam o prazer em favor da satisfação e o contentamento de reunir os familiares e entes próximos em espaços da mais encantadora informalidade.

É de bom-tom hoje em dia, mesmo nas relações de parentesco, ter o cuidado em avisar quando se planeja visitar alguém. Geralmente as pessoas procuram agradar seus

---

<sup>26</sup> A referência utilizada pela autora “jantares sem mordomia” refere-se a organizações de jantares sem a preocupação de seguir padrões extremamente formais; os jantares domésticos oferecido aos familiares e amigos nos dias de hoje.

visitantes, o que implica em bem apresentar sua casa e a si próprio. Assim como Dona Célia, 49 anos, casada, residente no bairro Morumbi, empresária em conjunto com o marido e os filhos, que relata os desencontros familiares em sua casa por falta de comunicação. Expõe seu ponto de vista em relação a visitas inesperadas como “meio chato” e de acordo com a empresária, nunca recebeu visitas surpresas por parte dos amigos, somente de integrantes familiares:

*Hoje em dia é difícil a pessoa fazer isso. Primeiramente você deve saber se a pessoa está em casa para que se tenha uma previsão da coisa. Agora a pessoa chegar aqui do nada pode perder a viagem, pois o dia-a-dia é muito irregular. Então você tem que marcar! Quantas vezes a minha sogra já veio visitar a gente e ninguém estava em casa! Deu com a cara na porta e foi embora. Às vezes até no meu aniversário isso aconteceu! – Por que você não ligou e disse que vinha? [referindo-se a uma conversa com a sogra]. É tão simples, é só avisar! Eu não vou à casa de ninguém sem avisar. Não é costume isso, agora já no interior você passa na porta, minha família é do interior, aliás, a porta nem está fechada, a gente sente isso. Lá no interior é uma tia visitando a outra, e às vezes por causa da segurança e por morar em São Paulo ninguém faz isso. O pessoal está muito fechado, muito privada a coisa (Dona Célia).*

Dona Célia destaca que sua sogra repetiu diversas vezes a atitude das visitas sem aviso prévio, o que se revelou ineficaz, pois não encontrou ninguém, o que deixa claro a diferença comportamental entre gerações e a intimidade entre familiares. Mesmo numa cidade referida como “fechada” pela entrevistada, os parentes não se intimidam em suas atitudes, em virtude do vínculo que o parentesco proporciona e que no caso, não agradou a suposta anfitriã, do mesmo modo que um visitante externo da família não agradaria.

Outro tipo de situação referente ao ato de visitar diz respeito a convidar a si mesmo. Foi questionado às entrevistadas se já haviam vivenciado a situação de receberem visitas porque elas mesmas se convidavam. Todas as gentis senhoras responderam a questão com certo humor misturado com embaraço, tal como Dona Felícia, 59 anos e aposentada, residente no bairro de Moema, casada e dona de casa:

*Ah já! Com certeza! Se convidaram avisando: estamos indo, se preparem [risos]! Teve uma vez em que uma prima do Willian [marido] que mora em São Francisco foi para Goiânia, porque a mãe dela era de Goiânia, e aí eles ligaram para nós, porque viriam a São Paulo por causa da filha que ia embora, de volta para São Francisco. Então foi assim: ligou, por exemplo, hoje a noite e avisando que amanhã já iriam chegar! E vieram e nós tivemos que nos virar! E já aconteceu também em um sábado desses já à noite, ligarem dizendo: ah! Estamos indo para São Paulo e como vai demorar oito horas, não vamos ficar no aeroporto e sim na sua casa! [E como você reagiu?] Bom, respondi que tudo bem, né! É um prazer! [Mas foi um prazer mesmo?] Ah é! Mas só que você fica preocupada, você quer deixar tudo preparadinho e organizado, porque no fim de semana eu costumo dispensar a empregada (Dona Felícia).*

Dona Maitê, 63 anos, aposentada, residente com o marido no bairro Campo Belo, também com seus dois filhos e um netinho de cinco anos, diz receber pessoas em sua casa de duas a três vezes por mês e justifica a frequência por conta do prazer da companhia e o escape da rotina proporcionada pelas visitas. Ao escutar a pergunta a respeito das pessoas convidarem a si próprias para irem a sua casa, a depoente sorriu e declarou: “Sempre se convidam! Geralmente é de parente e eu gosto!”. Maitê conta que costuma receber em ocasiões como aniversários, Dia das mães, Páscoa, Natal, mas afirma gostar de receber independente de existirem ocasiões: “*um dia eu resolvo fazer alguma coisa diferente, alguma comida diferente ou quando alguém pede, e aí eu recebo*”.

Dona Marina também relata visitantes que se convidam e o interessante é que tal atitude também muito lhe agrada. Conta que como seus dois filhos e o marido trabalham em período integral, diariamente, sente-se sozinha e, portanto, para ela uma visita é sempre um presente:

*Tenho parentes que se convidam e inclusive eu não acho ruim porque é uma pessoa que eu adoro! A Áurea [sua tia], ela diz: “faz tempo que você não me convida para ir a sua casa”! [Mas teve alguma vez, alguma pessoa que a senhora não gostou?] Não, toda vez que chega uma pessoa de surpresa é sempre bem vinda, sabe. Eu acho que, por exemplo, se uma pessoa vai fazer uma visita para o outro, o legal é a pessoa agendar a visita, é o correto, porque a gente, às vezes, está despreparada, sem algo especial para servir e tal, mas acho que fora isso, não tem nada a pessoa chegar de surpresa. Sou dessas que pra*

*mim não existe esse negócio que incomodou. Eu acho que toda visita é bem-vinda. Eu gosto!*

Por mais que Dona Marina se alegre com visitas é visível a preferência do aviso com antecedência. Afinal, quem gosta de receber gosta de agradar!

No caso das visitas, Pacheco (1992, p. 20) orienta: “Nunca faça visitas sem antes avisar e averiguar se o dia e a hora são convenientes à pessoa ou às pessoas que deseja visitar”. Os exemplos das depoentes e o conselho da consultora de etiqueta permitem uma breve reflexão:

Imagine-se chegando a sua casa, esgotado, após um longo dia de trabalho, desejando ansiosamente por um banho, uma comida gostosa ou até mesmo sua cama. Vestindo confortável pijama e chinelos, você se vê deitado no sofá da sala, quando a campainha toca e alguém vem avisá-lo que o senhor tio e a senhora tia vieram fazer-lhe uma visita. Apesar de querido seria a surpresa um genuíno e grandioso prazer?

A questão dos relacionamentos familiares necessita de cuidados em vista de valores afetivos e consangüíneos. Um grande exemplo de intrigas familiares o qual a etiqueta auxilia por amenizar os problemas é o casamento. A depoente narrou uma situação e pediu para não identificar o diálogo, optando por uma apresentação descritiva.

Trata-se do casamento de um sobrinho, criado pela mãe e pelo padrasto, pois a mãe separara-se do pai biológico (hoje já falecido) quando os filhos eram pequenos. O sobrinho manteve relações próximas com a família do pai, porém se afeiçãoou também ao padrasto como seu pai. Toda a família ficou contente com o casamento do sobrinho e aguardava os convites e quando estes convites chegaram, no lugar do nome do pai constava o nome do padrasto, motivando um sentimento de exclusão na família paterna (biológica).

O convite resultou num rompimento familiar, a avó paterna passou a desconsiderar o noivo (sobrinho) como neto e a família sequer compareceu ao casamento.

A família é composta por grupos e quando um problema considerado grave vem à tona, provoca rupturas não apenas como, por exemplo, com a avó, mas também com todos que estão ao seu redor e que concordam com sua opinião. A questão colocada, certamente, envolve uma série de fatores emocionais, mas o valor simbólico que o



convite representa necessita de cuidados especiais. A etiqueta aconselha, de acordo com Meirelles (2001), mencionar o nome do pai com um adicional entre parêntese escrito *in memorian*, pela razão do pai ser falecido e o noivo manter contato estreito com os parentes paternos, é uma questão de respeito com os familiares. Também nada impede que se homenageie o padrasto no convite, visto que este pode ter arcado com a festa, ou por razões pessoais. O casamento é uma cerimônia que simboliza a união do casal e tal a problemática remete à simples reflexão: e se não houvesse os convites escritos? Teria acontecido a confusão?

É importante ressaltar que as regras de decoro são úteis para o sucesso das relações. Independente da intimidade entre as pessoas, o respeito e o bom senso são ingredientes que concretizam os vínculos sociais.

## **2.2 Recebendo convidados externos à família**

O convívio cotidiano das famílias em sua maioria estabelece-se entre integrantes nucleais, parentes e complementa-se com amigos e pessoas com ideais similares. “A esse respeito, se distinguem duas posições possíveis para a pessoa que recebe: receber os que são os membros e os que são estranhos [externos do grupo familiar]” (GODBOUT, 1997, p. 37). Já Grava (2005, p. 59) justifica a hospitalidade como um ato pleno quando a família abre o “espaço restrito do lar para pessoas externas”.

Darke e Gurney (2004, p. 118) caracterizam os visitantes sem vínculo de parentesco como “visitas convidadas não residenciais” e justificam o desempenho dos anfitriões como se pode conferir:

Ocasionam uma performance de hospitalidade temporária e específica, que é mais fácil de manter e planejar. Os exemplos podem incluir as visitas que “vêm para um drinque”, uma refeição ou uma festa. Para o anfitrião, a encenação (performance) pode incluir a seleção da música, a preparação e apresentação de comidas e bebidas.

Dona Carmen, 40 anos, casada, não trabalha fora e reside em apartamento no bairro Ipiranga. Declara que recebe somente amigos, principalmente os amigos de trabalho do marido, em virtude de seus familiares residirem em cidades extremamente distantes. Carmen complementa que não gosta de viver em São Paulo e acrescenta que a família mudou-se de cidade oito vezes por necessidades da profissão do marido.

Por conta da escolha de não trabalhar, a gentil senhora concentra-se exclusivamente em sua casa e nos dois filhos, Danilo (14 anos) e Larissa (3 anos) e encontra dificuldades em efetivar amizades. De acordo com seu relato, as amigas que a visitam deslocam-se de outras cidades para sua casa em São Paulo e, no mais, faz seus os amigos do marido.

Por mais que a cidade de São Paulo não a contente, Dona Carmen diz sentir muito prazer quando recebe os amigos:

*Sempre vêm várias pessoas na minha casa. Constantemente, no fim de semana e no domingo sempre tem gente! Eu adoro quando tem bastante gente na minha casa. A casa fica alegre, você dá risada, conversa com todo mundo, brinca! Sempre convido. Eu gosto porque traz uma motivação na casa, não fica aquela casa vazia, sozinha, motivação minha em chamar um, chamar outro. É gostoso, você não fica naquela monotonia, sozinha. Sexta-feira, o Paulo sempre liga e diz: “Carmen eu vou chamar a Cleuza para jantar aí”, eu adoro!*

A depoente deixa claro que seu prazer por receber volta-se principalmente à questão de suprir carências de companhia, associado ao fato de não gostar de São Paulo.

*Eu gosto da casa cheia, é gostoso, porque no final de semana sou só eu, o Paulo e a Larissa que é pequena. O Danilo tem os compromissos dele, então eu gosto de convidar. Invento uma galinhada e convido para vir comer, mas é só assim, de última hora! Invento um churrasquinho e já ligo: Ó vou fazer um churrasco e a pessoa já vem, mas eu convido assim: de uma a três pessoas, não muito, ah, porque muito eu tenho que ficar ocupada demais (Dona Carmen).*

Ou seja, ao mesmo tempo em que deseja convidar e obter a companhia das pessoas, ela consegue pensar em quantos convidados serão dignos de prazer para si, “*porque muito [mais do que três pessoas como estipulado no relato] eu tenho que ficar ocupada demais*” e nesse caso, o momento se tornaria menos prazeroso.

Maitê relata que sua maior satisfação é quando os visitantes elogiam a comida, visto que adora e faz questão de sempre ser a responsável pelas iguarias: “*adoro os elogios a minha comida*” e de igual forma, também capricha nos aparatos que acompanham suas recepções. A esse respeito existem duas situações a serem pensadas quando se pretende receber. A primeira trata dos modos comportamentais ao lidar com a visita e a segunda é quanto à estrutura do ambiente e os utensílios em geral.

Segundo Dona Maitê, quando recebe faz questão de se empenhar para causar boa impressão e conforto:

*A gente dá uma caprichada! Sempre coloco flores, coloco um aparelho de jantar melhor, um faqueiro de prata, uma toalha mais requintada. Tenho duas pessoas que me auxiliam, a Elizete e a Cida. A não ser que seja algo maior, aí eu contrato garçons e uma pessoa para organizar o evento.*

O receber implica em diversos interesses e interpretações. No caso de Dona Maitê, deixa claro que lhe agrada receber porque quebra a rotina diária e principalmente por gostar de ser elogiada pelos de seus dons culinários. Carmen também diz receber por sentir prazer, porém convida o número ideal para suprir suas carências individuais e resultar em poucas obrigações para desfrutar o dia “*sem muito trabalho*”. De acordo com os relatos das depoentes quando questionadas sobre a causa porque recebiam, todas responderam que apreciavam a companhia proporcionada pelas visitas, mas após tal pragmática justificativa, revelavam suas intenções pessoais, tais como: receber elogios, ter alguém para conversar entre outros.

Darke e Gurney (2004, p. 131) referem-se ao papel dos visitantes como “indispensável audiência e admiradores desses esforços”, ou seja, todo anfitrião deseja a

companhia dos visitantes, porém esses atuam também no sentido de suprir suas carências singulares. Por que também não utilizar o belo aparelho de jantar, uma toalha mais requintada durante o cotidiano familiar? Por que “caprichar” na disposição da casa especialmente quando se recebe visitas? A casa merece ser minuciosamente tratada somente quando visitada por outros? Tantas perguntas apontam para inúmeras respostas indeterminadas, pois cada um cultiva interesses sociais específicos, motivados pelo apreço da amizade (ou não).

As regras de etiqueta encontram-se intrincadas na hospitalidade. Quando o anfitrião organiza a mesa com todos os aparatos, de acordo com as regras do serviço escolhido (francesa, inglesa, americana), a expectativa é de que os convivas correspondam à situação, ou seja, comportem-se de acordo com a etiqueta proposta. Receber é uma arte, exige senso de sensibilidade, pode resultar em boa hospitalidade ou armadilha, como exemplifica Pereira (2003, p. 97) por parte de uma depoente de sua pesquisa:

Educação vem de casa, mas etiqueta ajuda muito, mas tem gente que por mais que faça esses cursos, parece que não fez. [...] Eu tinha um namorado que era de uma família de mais posses que a minha, de classe mais alta e eu sentia que a mãe dele sempre ficava me colocando em situações difíceis para mostrar para o filho que eu não servia para ele, que eu não sabia me comportar. Colocava sempre vários talheres, descanso de faca e garfo, oferecia alcachofras, coquetel de camarão, até que um dia eu resolvi mostrar que podia fazer melhor e fiz um curso de etiqueta.

As iguarias e disposição de mesa transformaram-se para a depoente em um monstro de sete cabeças. O que teoricamente foi criado para ser utilizado para a beleza e o prazer tornou-se arma de rebaixamento social, remetendo a pessoa ao transtorno, a ponto de procurar um curso “para mostrar que podia fazer melhor”. Em concordância com Carvalho (1991) tais conflitos simbólicos são facilmente superados com o bom humor. Se em alguma ocasião você não entende o prato servido ou como portar-se, simples, ninguém nasce sabendo, assim, pergunte ou observe, pois comer algo que não conhece ou agir de maneira insegura, não proporciona prazer aos convivas.

Dona Célia diz receber pessoas do trabalho, suas amigas, amigos do marido e amigos dos filhos. Justifica seu prazer de receber por gostar de se relacionar bem como toda família, “*a nossa família sempre abraça as nossas causas*”. Em relação à estrutura e ambiente, a depoente revela que prefere receber as pessoas em sua casa:

*A gente sai muito para comer, e a gente fica ali umas duas horas, aquela coisa formal que você não pode conversar com o amigo do outro lado, e fica aquela coisa vazia. Aqui não, a gente faz em casa, faço uma paella, eu gosto muito de preparar novos pratos, tenho toda uma estrutura.*

Questionada sobre a estrutura para receber Dona Célia relatou:

*Eu tenho empregados que fazem, empregados que guardam, então, por exemplo, eu chego pra elas e digo que alguém vem jantar aqui amanhã, saio compro tudo, dou as dicas do que eu quero no cardápio, o aperitivo é esse, o vinho é esse e eles fazem tudo. Acabou, a visita vai embora, aí eu subo e deixo tudo aqui. Então eles guardam, apagam a luz. Então eu tenho esse esquema que não torna nada difícil, talvez essa frequência que recebo é devido a isso! [...] basicamente procuro me preparar com bebidas, refrigerante, vodcas, temos uma chopeira que todo mundo acaba participando. Eu tenho muita comida congelada. Já tenho um esquema aqui por que se vier uma turminha eu já tenho uma picanha pra tirar, um camarão congelado.*

Em seu depoimento, Célia indica o quanto é prazeroso para si receber em sua casa, a tal ponto que indica a presença de uma estrutura destinada a esse fim. Uma coisa é fato, quando não existe a prática do exercício da hospitalidade, não há justificativa para acumular equipamentos e utensílios além dos necessários ao dia-a-dia dos componentes da família.

A recepção de hospitalidade doméstica é direcionada no lar e cabe ao anfitrião viabilizar o espaço que comporte a presença dos participantes, proporcionando bem-estar para ambas as partes.

Dona Felícia conta que organiza e prepara sua casa quando vai receber e expõe a preocupação com a imagem desse ambiente:

*Procuro sempre organizá-la o melhor que posso. Coloco tudo no lugar, que não tenha poeira em lugar nenhum. Eu procuro abastecer a geladeira e não deixo faltar nada. Independente de quem seja a gente sempre se preocupa em fazer algo gostoso, uma sobremesa, uma bela mesa arrumada. A primeira impressão é a que fica!*

A questão da boa apresentação da casa é também um cuidado de Dona Marina:

*Procuro deixar a casa mais em ordem, cheirosa e confortável! Fica um ambiente mais agradável. E fora que a gente aqui tem aquele costume de achar que a pessoa faz bem [recebe bem] quando ele é bem servido, tem que servir uma bela comida e preparamos o ambiente com mesas e cadeiras suficientes. É tudo pré-pensado. Calculo tudo de acordo com o número de pessoas.*

Ao discorrer sobre suas recepções realizadas em casa, Marina expõe preocupações com relação aos vizinhos, o que chama a atenção para a segunda situação a ser pensada: a questão comportamental social com o próximo.

*Olha, a minha grande preocupação quando a gente recebe é primeiramente com a questão do barulho por causa da vizinhança e quando vem a moçada [amigos dos filhos]. O cuidado com palavrado e o barulho são essenciais. Então é bom desde que não incomode o vizinho. Eu sempre quero as coisas dentro de um limite para que não incomodem os outros.*

Refletir se a casa está bem apresentável e o jantar delicioso faz parte dos cuidados necessários a uma recepção, porém, o que norteia primordialmente o sucesso das relações são as atitudes respeitadas e cordiais. Os modos com os quais nos dirigimos às pessoas é o índice mais aparente do nosso nível de educação.

No campo do relacionamento social, os modos de tratar o próximo são acima de tudo, uma questão de sensibilidade e observação, pois “é preciso saber o momento exato e oportuno de deixarmos de lado a cerimônia ou de a adotarmos” (CALDERARO, 1983, p. 41). Assim como Dona Célia relata:

*Se for um almoço para um pessoal íntimo, o máximo que verei é um cardápio legal, agora um pessoal de cerimônia, então eu procuro caprichar mais, até no tipo de comida que irei servir para ser algo mais sofisticado, chamo um chefe para cozinhar, contrato um copeiro mais especializado, tudo depende do objetivo do evento.*

Célia deixa claro que gosta da informalidade ao receber, pois, segundo ela, “*muita formalidade interfere no prazer de receber. Você não se sente totalmente a vontade, dá uma certa insegurança de errar quando me concentro demais em agradar. Muita formalidade me tira de certa forma o prazer*”.

Outro detalhe interessante mencionado por Célia ao receber em sua residência refere-se aos interesses pessoais além do prazer, pois segundo a depoente “*tudo depende do objetivo do evento*”. Lynch e MacWhannell (2004, p. 161) refletem que “o lar pode ser utilizado simbolicamente de diferentes modos: como objeto de *status*, expressão de gosto estético, [...] lugar para expressão de ordem e beleza”.

*Geralmente minha casa tem um esquema onde cada funcionário cuida de uma coisa. Durante a semana cada qual tem sua tarefa. Quando organizamos um evento maior e recebemos pessoas de mais cerimônia, eu enfeito e arrumo melhor a casa, ou seja, enfeito a casa toda com arranjos, eu gosto de fazer, faço até cursos de enfeites e mesas decoradas, eu gosto! Dependendo do evento vejo o que há de melhor em São Paulo, cardápios, as doceiras, orçamentos de acordo com o tamanho do evento e seleciono o que for mais conveniente, o quanto eu posso, o quanto eu quero e o quanto é interessante gastar. Às vezes aquele determinado evento é interessante para mim, é interessante para meu marido trazer tal fulano, sabe então dependendo do evento a gente capricha mais ou não.*

Observe-se o fato dela se instrumentalizar por meio da realização de cursos para ter uma decoração adequada às recepções que realiza, bem como o caráter administrativo que confere às ocasiões, realizando pesquisas de preço, verificando os melhores profissionais para cada ocasião

O conjunto de ações que são transmitidas nas recepções reflete a imagem positiva ou negativa dos anfitriões em virtude do senso de hospitalidade exteriorizado por meio de cuidados e gentilezas para com os convidados. Sob o ponto de vista do relato acima, Ribeiro (2005) aborda a questão do receber tal como “um investimento” e justifica uma “festa bem-sucedida” como aquela em que os anfitriões conseguem agradar os convivas e somar pontos para seu prestígio, com resultados/efeitos na vida profissional e social.

Quando se pensa em hospitalidade não se trata somente da questão do bem receber, mas também em como lidar com situações ocasionadas pelos visitantes como, por exemplo, a entrega de presentes. Os presentes, muito mais que a simples idéia de dar algo para o outro é, sobretudo, uma fonte de inúmeras intenções e interpretações entre receptor e doador. O gesto de dar algo para o dono da casa quando se é convidado foi analisado como atitude comum nos depoimento das entrevistadas, porém cada qual exteriorizou opiniões singulares a esse respeito:

*Geralmente, a maioria das pessoas quando vem a primeira vez na minha casa traz alguma coisinha. Acho que a educação pede isso. Nem que seja uma florzinha, um chocolate<sup>27</sup> (Célia)*

Para Célia a falta de um presente por parte da visita, principalmente quando se trata da primeira vez que vai a sua casa, resulta, de certa forma, em um julgamento diferenciado da pessoa. Para a anfitriã, a atitude de presentear ameniza o seu julgamento ao nível de educação do convidado.

---

<sup>27</sup> Não poderia deixar de narrar que durante todas as visitas às depoentes eram entregues presentes de agradecimentos pela entrevista cedida. Justamente na entrevista com Dona Célia, a qual se preocupa intensamente com a questão dos presentes, esqueci o agrado em casa. É impossível explicar a sensação de constrangimento quando a anfitriã expôs seu ponto de vista, visto que, sob sua lógica, eu estava sendo deselegante.



Já Dona Carmen qualifica tais presentes como prazer. Diferente de Dona Célia, se expressa indiferente pelo recebimento de presentes, porém “*quem não gosta de ganhar presentes*”?

*Depende das ocasiões sim. Quando eu mudei pra cá [cidade de São Paulo] nós fizemos vários jantares, fizemos vários almoços para conhecer a diretoria da empresa e nesses casos eu recebo presentes [...]. Geralmente ganho coisas para lavabo, um brinco, uma blusa e eu gosto de ganhar presentes! Quem que não gosta de ganhar presentes, uma lembrancinha! (Carmen)*

Como Carmen, Dona Felícia também se deleita quando presenteada, porém demonstra-se mais entusiasmada com um tipo de presente diferente: elogios aos seus dotes culinários.

*Sim, muitas vezes ganhei presentes! Lembro principalmente dos presentes que ganho de visitas surpresas. Um presente legal que ganhei, bom, eu senti como se fosse um presente, foi uma vez que recebemos um amigo que apareceu de surpresa e eu estava cozinhando uma costela e ele almoçou conosco e adorou! Até hoje ele fala da costela e senti como se fosse um presente todos aqueles elogios.*

A atitude do visitante distancia-se das regras de etiqueta sobre o bom visitante, porém, Felícia recebeu a “*visita surpresa*” que, em outras palavras, fora alguém que não avisou que chegaria na hora do almoço, o que para muitas pessoas seria motivo de descontentamento. Mas acima das regras sociais existem os vínculos e sentimentos de amizade e familiaridade, que em alguns casos ultrapassam as ações simbólicas e códigos de conduta humana.

Dona Maitê gosta de presentear e conta que adora sair e escolher os objetos de acordo com a pessoa. Prefere dar a receber:

*É comum ganhar, mas eu também não faço questão. É lógico que ganhar presente é sempre bom, mas eu gosto mais de dar do que de receber. (Maitê)*

Existem diversas interpretações na questão da preferência em dar. Hipóteses como não se sentir em débito com ninguém e também por não conseguir disfarçar descontentamento, caso o presente não agrade, pois o ato do dar e receber presentes implica em cuidados. Segundo Schwartz (1973 apud COELHO, 2006, p. 38):

O presente impõe uma identidade tanto sobre o doador quanto sobre o receptor. Por um lado, os presentes são frequentemente dados em consonância com o caráter do receptor; ainda sim, esses presentes revelam um segredo importante: a idéia que o receptor evoca na imaginação do doador.

Muitas vezes, o anfitrião precisa administrar seu comportamento em relação ao comportamento do visitante. Os presentes desafiam seus receptores a sempre demonstrarem contentamento a quem os concederam, pois o contrário implica em tensões. Para evitar situações negativas as pessoas se transformam em atores natos, como se pode conferir segundo as depoentes:

[Alguma vez você ganhou algo que não gostou e que você teve que disfarçar?] *Com certeza, uns micos assim nada a ver. Estes dias ganhei um presentinho que inclusive eu tinha aquela cor, fui à loja trocar e cheguei lá a data era de outubro, paguei o maior mico na loja, o que significa, ganhou, guardou, não usou e ah... vou levar pra Célia! Gente, eu prefiro não dar o presente e comprar depois do que levar uma coisa que foi sua e você passou adiante, amarrou com um lacinho e deu, é muito desagradável. [E como você age na frente da pessoa quando não gostou?] A não! Adoro! bem cínica – Ai que lindo! [E você consegue agir bem assim?] Consigo.*

*Uma vez ganhei uma caixa de chá Hindu, achei aquilo estranho, estamos acostumados com o chá inglês, chás normais, mas nada a ver, umas coisas esquisitas, aí pensei... ganhou de alguém. Mas na hora agradeço – Ai que legal! Que bom, estava precisando! Mas depois eu dou o fim. (Célia)*

*Eu ganhei uma vez uma bolsa que eu vou te contar viu, e está aí até hoje no guarda-roupa. [Mas a senhora abriu na frente da pessoa?] Abri e já mencionei: ai que linda!*

*Hoje mesmo eu ganhei vela com cheiro e eu não posso com perfume. [E como a senhora reagiu?] Não, eu adorei! A pessoa teve todo o trabalho de trazer e eu vou dizer que não gosto? Claro que eu gosto! (Maitê)*

De acordo com a etiqueta recomenda-se, segundo Pacheco (1992):

Quando se recebe um presente, tem-se a obrigação de abri-lo, imediatamente, ao lado da pessoa que o entregou [...]. Os agradecimentos serão moderadamente calorosos; caso o presente não seja de seu agrado, jamais demonstre, com qualquer palavra ou atitude. (Se conseguir) elogie o com gosto da pessoa que o escolheu e não se prive de dizer que o objeto recebido era exatamente aquilo que você estava desejando.

A afirmação “receber é uma arte” contempla mais do que uma bela mesa. O senso de hospitalidade acompanhado por orientações de etiqueta viabilizam as relações sociais. Foi questionado às depoentes qual seria o comportamento a um convite proposto de última hora para participarem de algum evento. De acordo com Calderaro (1983, p. 43) “qualquer deslize nesse sentido (no ato de convidar) pode resultar em dupla perda: de tempo e de amigos”.

Algumas se expressaram indignadas com a abordagem, como se pode observar:

*Se fui convidada de última hora eu não vou. Ser convidada de última hora é porque a pessoa não quis me convidar. E ela me convidou porque ela lembrou que alguém próximo de mim iria e ia ficar aquele negócio de que convidou uma e não convidou a outra, e eu não vou. Invento um compromisso. Ah, vamos supor que você está promovendo um jantar e geralmente tem de preparar isso com dois ou três dias de antecedência. Você tem que fazer o cardápio, ir ao mercado, tem que preparar a bebida e nessa altura você já convidou as pessoas e aí eu penso: porque você vai me convidar de última hora? Se me convidou de última hora é porque não se lembrou de mim e se lembrou, foi por causa da outra pessoa. (Carmen)*

*Eu não vou! Se me convidou de última hora é porque se esqueceu de mim! Não vou! Posso até mandar uma lembrancinha, mas não vou não. (Felícia)*

Para evitar tais interpretações, Calderaro (1983, p. 43) aconselha que os convites para recepções domésticas não exijam muita antecedência, mas desde que sejam realizados com o tempo necessário para que os convidados possam estar livres na data; três, quatro dias, uma semana no máximo de antecedência.

Não somente porque a consultora de etiqueta e entre outras dizem que esse modo é correto, mas a maioria das pessoas sente certo desconforto quando vivenciam tal experiência. Por outro lado, Dona Marina se expressa de modo contrário ao estresse do suposto convite:

*Ah eu vou! Eu acho que se ele me convidou de última hora é porque teve algum imprevisto. Agora mesmo, nós acabamos de vivenciar isso. Essa semana uma pessoa ligou aqui para que confirmássemos a presença no casamento de um amigo na questão do buffet, mas acontece que nós não recebemos o convite ainda, aí nós explicamos que não tínhamos recebido o convite ainda e não dava para confirmar, quer dizer, foi algum imprevisto, alguma coisa que aconteceu, porque se eles ligaram confirmando é porque o nome da gente está na lista, então se chegar o convite em tempo, mesmo que na última hora a gente vai! Porque alguma coisa aconteceu. Costumo dizer nessa questão da última hora que a gente não deve levar em conta, porque pode surgir um imprevisto. Ou de repente também, a pessoa resolveu fazer na hora a festa, de um dia para o outro ela decide reunir as pessoas e te liga.*

Dona Célia também não se opõe à situação, ela se dispõe a analisar o convite antes de recusá-lo e justifica que também costuma convidar as pessoas de última hora em seus eventos:

*A gente tem que analisar. Quando, por exemplo, a festa é surpresa e decidida de última hora, é claro que vou! E depende de quem nos convida porque, às vezes, a gente tem certa liberdade! Eu realizo as coisas de última hora também, entendeu? Numa sexta-feira eu penso o*

*que faremos no final de semana, se caso não temos nenhum programa, então vamos inventá-lo não é mesmo? Vamos chamar o fulano, fazer uma pizzada, tomar uma cerveja. Por saber que esse pensamento sobre o convite de última hora intriga, principalmente quem mal nos conhece, nós avisamos: - olha, inventamos a idéia ontem. Acho que quando ocorre com os amigos íntimos não há problema.*

O ato de convidar e ser convidado implica numa série de interpretações, destaque-se que as regras de etiqueta se apresentam claras e formuladas para o auxílio do bom desempenho ao oferecer e receber um convite. Carmen deixa claro que não iria de última hora quando convidada para alguma ocasião, embora aja assim, algumas vezes:

*Invento uma galinhada e convido para vir comer, mas é só assim, de última hora! Invento um churrasquinho e já ligo: Ó vou fazer um churrasco e a pessoa já vem.*

O que se depreende disso é que tudo deve ser interpretado, as regras existem, porém o bom senso as executa.

### **2.3 Tensões entre anfitriões e visitantes**

Pessoas que se dedicam a organizar ou até mesmo improvisar recepções cedendo seu espaço, tempo, boa vontade e, às vezes, até mesmo certo dispêndio de dinheiro, agem dessa forma por variados tipos de interesses, mas uma coisa é certa, todos que recebem visam o prazer. Prazer, evidentemente, até que surja algum desequilíbrio.

No caso das reuniões no lar, esses ambientes possuem regras e hábitos impostos pelos donos (anfitriões) que abrem suas portas dispostos a atender todos os quesitos necessários para agradar, supondo que os visitantes respeitem seus costumes e acima disso, sintam-se bem por estar sob seus cuidados. No entanto, os visitantes vivenciam um

ponto de tensão pela responsabilidade de agir de acordo com as expectativas dos donos da casa.

De uma forma geral, a recepção de pessoas no espaço doméstico, produz uma interação social entre os indivíduos e as famílias; porém, o inverso pode ocorrer, causando uma situação de tensão e estresse, onde pessoas com costumes diferentes aos da casa, ofendem o anfitrião por meio do comportamento divergente às regras do ambiente doméstico em que se encontram (GRAVA, 2005, p. 26).

Além do local físico, a questão familiar e suas diferenças quanto ao *status* de anfitriões e visitantes, cabe a todos o respeito e a cautela para com o próximo. A questão do parentesco não libera ninguém das responsabilidades sociais, muito pelo contrário, exigem-se mais cuidados para evitar confusões e desentendimentos. É para o modo como esta tensão aparece no universo da hospitalidade doméstica familiar, que também envolve participantes externos ao grupo, que o trabalho volta-se de acordo com depoimentos de anfitriãs.

Maitê conta que dificilmente convidam parentes e amigos para a mesma recepção. Justifica que seus familiares não possuem contato e amizade com seus amigos e preferem não sociabilizá-los.

*Teve uma vez que fiz um almoço aqui em casa e uma tia minha sentou-se no meio dos amigos dos meus filhos e ficou falando de religião. Minha filha ficou muito brava com ela e minha tia ficou arrasada.*

As relações entre membros da família implicam em dobrar os cuidados durante os relacionamentos. É como diz Godbout (1999, p. 38) “nós escolhemos nossos amigos, mas não nossa família. [...] Podemos igualmente cortar qualquer relação com um membro [...], mas não podemos dizer a ele: Você não é mais meu irmão”. Encontra-se implícita a necessidade de agir com equilíbrio e respeito, independentemente da condição de parentesco existente.

De acordo com Godbout (1999, p. 35):

Os laços de parentesco constituem nesse caso a ilustração mais corrente e mais importante. Nessa esfera, os parceiros não são escolhidos. A possibilidade de romper com eles, sem ser inexistentes, é bastante mais difícil e mais dramática do que em outras situações.

São fatos de natureza comportamental inóspita que desencadeiam problemas sérios no âmbito familiar, provocando discussões e comprometendo pessoas mesmo que não tenham responsabilidade sobre o fato, mas que apóiam determinado lado, em muitos casos, o mais próximo de si.

Compreendido dessa forma, Camargo (2004, p. 22) explana que “o ritual da hospitalidade [no receber e visitar] já é em si, um antídoto contra a hostilidade”, feito para cultivar, fortalecer os laços afetivos e consolidar relações. As regras de comportamento social e o bom senso viabilizam o contato entre as pessoas, demonstrando respeito e educação para com a consideração de amizade do próximo tanto por receber quanto por visitar. Calderaro (1983, p.2) afirma:

[...] as boas maneiras são uma disciplina que aprendemos e impomos a nós mesmos não como uma máscara que se põe e se retira. Tenho afirmado muitas vezes que as pessoas não estão educadas por isso ou aquilo e até por conveniência. Mas, ou são educadas permanentemente ou são definitivamente mal-educadas.

Todo núcleo familiar complementa-se com participantes externos ao grupo de parentesco, sendo eles os amigos e entes próximos; e sua diferença com relação aos participantes internos ao grupo, conforme Godbout (1999), é que podem ser escolhidos.

Mesmo com a possibilidade de escolha ninguém é igual a ninguém e o que pode ser correto para alguém, pode ser motivo de irritação para outro, como se pode observar nos relatos de Dona Carmen:

*Eu já me aborreci com uma amiga, mas não falei. [O que aconteceu?] Eu fiz uma festa na minha casa no Natal, e me irritei por causa de uma criança que subia e descia no sofá e fazia a mesma coisa na minha cama e a mãe, no caso a minha amiga, fingia que não via e eu me aborreci bastante aquele dia. Só que eu não falei, tratei normal. [Porque você não falou nada?] Porque eu achei chato, é chato, eu acho que a mãe tinha que desconfiar, como eu não deixo com os meus. Na nossa casa é uma coisa, agora, na casa dos outros tem que se comportar. Fiquei chateada e não me esqueço daquela véspera de Natal.*

Fica claro que o comportamento da criança corresponde ao grau de liberdade cedido pela mãe, diferente dos meios de educação adotados por Carmen. A anfitriã fez a escolha de não reclamar por analisar a situação como constrangedora quando disse que “*achou chato*”. Referiu-se a indiferença manifesta pela amiga: “*a mãe é que tinha de desconfiar*”, no que resulta a uma crítica velada ao comportamento da amiga.

Nesse sentido retomamos o conceito de Elias (1994) para quem civilizado é aquele que controla seus “instintos” e que mesmo sendo desrespeitado ou sofrendo algum abuso, exterioriza a reação de modo educado e até mesmo teatralmente indiferente.

Dona Marina se refere ao cuidado que os convidados devem manifestar aos cômodos de circulação restrita,

*Um das coisas chatas que acontece aqui é que as pessoas descuidam do banheiro. Em meia hora depois que as pessoas chegam, o banheiro já está daquele jeito, né? Principalmente os homens que bebem, fazem xixi pelo chão e tudo.*

Lynch e MacWhannell (2004, p. 164) cientificam que “o lar é capaz de criar uma tensão acerca da utilização do espaço; por exemplo, o uso do banheiro é frequentemente mencionado como uma área problemática”. Segundo os autores, o banheiro envolve problemas como desperdício de papel higiênico, sabonete e água, o que permite associar a idéia do descuido e desrespeito com o local. A certeza é que ninguém gosta de compartilhar da sujeira e muito menos limpar algo proporcionado por outrem.



Dona Célia relata a pressão dos amigos quando decide fazer alguma recepção em sua casa:

*Veja bem, a gente não tem a obrigação de chamar todas as pessoas para vir aqui em casa de uma vez só. Por exemplo, em relação ao clube, nos somos amigos do clube inteiro, mas convidávamos dois a três casais para virem até nossa casa. Aí um monte de gente ficava sabendo e depois a pessoa me encontrava mais tarde e perguntava: E então, o almoço foi bom? Sabe, aquela piadinha como quem diz: eu soube que você fez um almoço e não me convidou. E eu acho isso meio deselegante. Gente, eu não posso chamar trinta, às vezes eu quero chamar grupos diferentes, só pessoas do banco, só pessoas da empresa, só pessoas do clube.*

Reuniões em que ocorrem choques comportamentais e constrangimentos, de acordo com o peso da atitude, do erro ou do desentendimento, motivam questionamentos acerca do valor dos vínculos. Dona Felícia conta um episódio sobre sua prima que acabara de chegar de viagem e encontrou-se numa difícil situação, de não estar disposta a receber visitas de parentes motivados pela curiosidade de sua viagem:

*Tenho uma prima daqui [São Paulo] que sempre me convida para ir a casa dela na fazenda, em Goiânia, e um dia desses ela estava reclamando. Ela foi para Miami e quando voltou foi direto para a fazenda, e aí ela ficou brava, porque uns primos daqui de São Paulo foram para Goiânia e ligaram avisando que iriam para a fazenda no dia seguinte, e ela respondeu que não poderia recebê-los e que eles acharam ruim. Ela explicou que tinha acabado de chegar de viagem, a casa não estava arrumada, sem empregada e que estava tudo um caos, e eles ficaram bastante ofendidos ao ponto de reclamarem. E olha que essa prima que queria ser recebida é socióloga e não teve noção de sensibilidade alguma.*

Felícia afirma que seus primos interagem hoje em dia, mas que durante algum tempo a relação entre eles ficou um tanto abalada por conta da situação. O receber no contexto do lar, normalmente se inicia por meio do convite que parte do dono da casa.

Neste caso, o convite partiu dos visitantes. “Ir à casa de alguém sem ser convidado, seria pedir hospitalidade, e seria mesmo pedir de tal forma que o outro se sente obrigado a receber” (GODBOUT, 1997, p. 44). Mas contrariando o autor, a prima de Dona Felícia recusou o pedido de receber, o que Camargo (2004, p. 21) interpreta como recusa de vínculo social proposto, diz “desencadear o mecanismo oposto da hospitalidade”, ou seja, a hostilidade; ocasionando a problemática situação que levou os parentes a cortarem relações mesmo que temporariamente.

Dona Maitê narra um fato de tensão, mas desta vez ela consta no papel de convidada:

*Uma vez, um diretor da empresa que organizava os eventos, costumava demarcar os lugares onde as pessoas deviam se sentar. Você senta ali, você senta ali, ele senta ali. E um dia ele convidou as pessoas para jantarem na casa dele e fez a mesma coisa em relação aos lugares. Aí ficou todo mundo chateado, né? Às vezes, a gente gosta de sentar do lado de uma pessoa e ele coloca outra? Você às vezes, vai jantar na casa dos outros e do seu lado colocam alguém que você nem conhece. Isso é coisa da antiga etiqueta, coisa de banquete, agora, em encontros informais não tem, não é legal.*

Os locais demarcados, como dito por Maitê, diz respeito ao *placement* que segundo Arruda (2003, p. 118):

*Placement* em francês significa distribuir pequenos cartões, com ou sem suporte próprio, com o nome dos convidados colocados à frente de cada lugar. Isso facilita a colocação dos convidados em ocasiões formais.

A experiência descrita demonstra mais uma vez que receber é uma arte de sensibilidade. Os convidados ficaram aborrecidos com a atitude desnecessária do anfitrião em separar os amigos e casais conforme seu gosto. O *placement* é útil em reuniões estrategicamente organizadas onde pessoas sentam-se perto umas das outras por conta de especializações e conhecimentos específicos entre si. Esta ferramenta quando mal aplicada pode acarretar em interpretações negativas como diferença social, hierárquica e até mesmo de consideração e familiaridade.

Nesse sentido, a obtenção do conhecimento da etiqueta favorece a compreensão dos motivos que levam o próximo a agir de modo diferente daquele esperado. Assim como coloca Elias (1994, p. 48) que “as pessoas, por mais que humanas, comportam-se de modos diversificados, cada qual com seus meios e modos”. A ação da hospitalidade corresponde ao implemento e o cultivo das relações e, o comportamento polido contribui para a convivialidade harmônica e, principalmente, para desmobilizar momentos confusos e propícios à tensão.

### CAPÍTULO 3 - RECEPÇÕES EM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Ao pensar na família vem à mente um ambiente doméstico, habitado por entes de uma ou mais gerações, ligados por laços consangüíneos e afetivos. Dentro desse convívio existem hierarquias desenvolvidas naturalmente em virtude da cultura e ao grau de responsabilidade de cada integrante, seja ele o pai, a mãe, o filho mais velho ou de acordo com a situação.

Atualmente ambos os gêneros trabalham diariamente em período integral, mas a imagem da mulher ainda é agregada à casa e à família em virtude de alguns resquícios de memórias do seu valor e funções em tempos passados. Hoje em dia, essa mentalidade gera muitas discussões pelas transformações de hábito na contemporaneidade. O ingresso da mulher no mercado de trabalho foi fator determinante para o surgimento de diversas modificações e necessidades na rotina familiar, principalmente em situações envolvendo o tempo dedicado aos afazeres domésticos. Este novo papel implica em mudanças nos hábitos de convivência familiar, modificação dos espaços domésticos com preferência a moradias menores, contratação de empregadas domésticas incumbidas às responsabilidades da casa e até mesmo pelos filhos.

Cada vez mais o mercado avança na oferta de produtos e serviços pelas necessidades de eficiência, facilidade e qualidade. Produtos denominados “semi-prontos”, enlatados, congelados e industrializados, no setor alimentício, e também produtos facilitadores de esforço e tempo, tais como os eletrodomésticos: microondas, máquina de lavar louças, aspirador de pó, processadores entre inúmeros outros.

Em se tratando de serviços, a maioria das necessidades domésticas é atendida pelo mercado. Serviços como *delivery*, ou seja, entregas de supermercados, farmácias, lavanderia, compras virtuais por meio de catálogos exibidos pela *internet* referente a produtos cosméticos, roupas, livros, alimentos, viagens e demais interesses pessoais e até mesmo a oferta de “hotéis *pets*”, para a hospedagem de animais de estimação, encontram-se consolidados no mercado nacional.

Outra influência nos serviços é percebida nos locais de moradia atualmente. É comum a existência de uma estrutura no condomínio, contendo áreas de lazer, sala de

ginástica, “espaços *gourmet*”, “espaço *hometheater*” e salões de festas para suprir necessidades como afirma Fonseca (2006, p. 95):

A necessidade de compartilhar experiências e estar próximo a semelhantes [...] leva as pessoas a procurarem locais adequados, que atendam essas necessidades, apresentando uma infra-estrutura propícia para o recebimento de um grupo de pessoas. Os locais privados (as residências) não mais comportam este tipo de comportamento, mas nos próprios prédios onde se localizam existem alternativas. [...] ocorre uma espécie de terceirização da cozinha, dos serviços relacionados alimentação e até mesmo dos locais de convívio.

Por outro lado, escolhas pela redução das áreas residenciais contribuem para a transposição de recepções e comemorações para locais externos da casa como *buffets*, cafés, restaurantes, casas noturnas, diversos espaços comerciais e, em virtude da procura, tais espaços passaram a buscar excelência no atendimento acolhedor e atencioso, além da qualidade de produtos e serviços.

### **3.1 Recebendo os familiares em estabelecimentos comerciais**

Os estabelecimentos comerciais pertencentes às categorias de restauração e espaço para eventos na cidade de São Paulo, em sua maioria, encontram-se em funcionamento todos os dias da semana. Atentos ao interesse crescente pela procura dos produtos e serviços de qualidade visam aperfeiçoar o atendimento, a hospitalidade e cortesia, de modo que a atitude de escolha do local comercial para encontros e reuniões familiares se torne prazerosa.

Lashley (2004, p. 18) observa essa atitude e destaca a importância da hospitalidade no universo comercial:

Receber a autêntica hospitalidade, o indivíduo sente-se genuinamente querido e bem-vindo. Isso não é o mesmo que ser acolhido como um cliente a ser cobrado.

Adentramos então, no campo de uma hospitalidade voltada ao comercial, como esclarece o trecho abaixo:

A hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes [no caso aos clientes] que no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade [...], entram em uma conjuntura de hospitalidade com reduzido senso de reciprocidade e obrigação mútua. Para o anfitrião [restaurante] os motivos para ser hospitaleiro são basicamente: o desejo de suprir com exatidão a quantidade de hospitalidade que assegurará a satisfação do cliente, o desejo de limitar o número de reclamações e, esperançosamente, o desejo de gerar uma visita de retorno enquanto se apura o lucro. Para o hóspede [cliente] há pouco senso de obrigação mútua relativo ao contexto doméstico. [...] a troca financeira o isenta da obrigação mútua e da lealdade (LASHLEY, 2004, 19).

Em virtude do produto e do serviço serem cobrados em tais estabelecimentos, anula-se qualquer tipo de vínculo, pois ambos os protagonistas (local e cliente) cumpriram sua parte com o fechamento da conta e pagamento. Atualmente, não basta aos restaurantes somente bem atender, mas também conquistar os clientes para que retornem ao local. Contudo, além de focarem a excelência nos produtos e serviços, também investem em treinamentos e incentivos que visam desenvolver as técnicas essenciais de atendimento e boas maneiras no trato com clientes.

Alguns restaurantes alcançam os sentimentos de clientes em virtude da ação do conjunto: produto, serviço e atendimento, assim como relatado nas experiências de Dona Marina quando disse que seu cunhado nunca se esquece do restaurante “Feijão de corda” no qual o levou. O convite não envolve somente a questão de se alimentar e sim a fruição total do local quanto ao aconchego, tematização, funcionários atentos às necessidades dos clientes, aliado ao tratamento cordial e sincero, pratos saborosos e visualmente sedutores.

A procura pelo espaço comercial quando se tenciona receber, propicia vantagens aos anfitriões como praticidade de chegar ao local escolhido e encontrar tudo concluído, descartando as responsabilidades de preparo, organização e manutenção da casa após a receptividade. As obrigações domésticas dos anfitriões são totalmente transferidas para o estabelecimento:

Desde a entrada até a saída do restaurante, o cliente está permanentemente sob os cuidados da brigada. Ela nunca deverá descuidar-se do foco-cliente, que a todo momento poderá contar com sua atenção até a solicitação de fechamento da conta, despedida etc.[...] (CASTELLI, 2005, p. 207).

Segundo Miranda (2004, p. 33) o conceito do restaurante deixou de ser um local onde se produz e serve alimentos e bebidas, assumindo “um papel importante no estilo de vida das pessoas e das cidades, evoluindo com a sociedade”.

O ato de se reunir e comer fora de casa se tornaram, de certa forma, um local de lazer, assim como afirma Paula (2004, p. 159) “[...] hoje não basta o rígido controle das operações, tampouco oferecer um cenário atraente a preços convidativos. O cliente espera algo que nem ele mesmo sabe precisar [...]”. As pessoas buscam escapar da rotina quando escolhem outros locais e apesar da comensalidade encontrar-se intrincada nas relações sociais, o alimento, por mais que indispensável, não ocupa o patamar culminante que a partilha representa. “É a expressão de comunhão, de convivência, de partilha, não apenas das comidas, mas também dos ânimos e dos corações (BOFF, 2005, p. 102)”.

É importante ressaltar que mesmo nas reuniões familiares organizadas em locais fora do lar, é evidente a existência do anfitrião, o responsável pela ocasião, aquele que convida, configura-se uma situação de hospitalidade. Retomando a idéia de Godbout (1997, p. 37) sem anfitrião não existe a hospitalidade nas ocasiões e, sim, uma partilha onde “[...] ninguém é recebido e ninguém recebe, ou seria um encontro num lugar neutro, sem hospitalidade”.

No depoimento de Dona Marina fica clara a questão do lazer, além do objetivo de se alimentar quando convida sua irmã Noêmia e o cunhado Antônio para almoçarem em

restaurantes. O casal mora na cidade de Birigui, no interior de São Paulo e ficam hospedados em sua casa quando necessitam vir à capital:

*Convido os familiares de fora [não residentes de São Paulo] quando estão aqui para almoçarmos em outro lugar que não seja a casa. A Noêmia e o Antônio vieram para cá nesses tempos, e eu os levei para conhecerem o restaurante Feijão de Corda. Até hoje o Antônio fala desse Feijão de Corda! Quando convido e levo alguém para um lugar diferente, é para estar proporcionando o conhecimento de um restaurante legal, uma comida diferente que não seja do dia-a-dia. É muito gostoso para todos nós.*

Dona Marina mostrou-se extremamente contente ao relatar que seu cunhado Antônio sempre relembra do restaurante que os levou. Disse gostar desse restaurante e que adorou poder levá-los para conhecê-lo, compartilhando com eles sua bem sucedida experiência gastronômica.

Outra situação envolvendo a recepção dos familiares é descrita por Felícia, que organizou o aniversário de seu marido Alberto, em 2006, em um restaurante. A entrevistada deixou claro que lhe agrada receber as pessoas em sua casa, mas que nos dias de hoje encontra-se muito ocupada por motivos que não se sentiu à vontade para revelar, sendo o tempo o causador da redução de suas recepções e o motivador da sua realização em locais externos ao lar. Nas palavras de Felícia:

*Foi ótimo comemorarmos o aniversário do Alberto porque batemos um papo com os parentes. Ultimamente ando até preferindo, sabe por quê? Quando você recebe em casa, sempre fica preocupada em fazer as coisas, em deixar tudo em ordem e não curte nada, porque na casa você não consegue deixar os afazeres para outra pessoa, não tem jeito, a dona da casa sou eu, cabem a mim todas as responsabilidades. E a minha casa não tem muito espaço também, então é melhor sair. Hoje em dia eu acho muito melhor comemorar fora! Você pensa menos, fica mais à vontade, mais descansada, consegue curtir. Isso porque eu já sabia que o lugar era bom então não fiquei preocupada porque já conhecia o serviço da casa, sabia que era um local aconchegante e confortável para receber os convidados, a casa é conhecida e com isso sinto certa confiabilidade que vai dar certo.*



Dona Felícia descreve as vantagens que a estimulam receber em estabelecimentos comerciais e também demonstra sua confiabilidade no restaurante quando afirma conhecê-lo, enfeixando sua satisfação com a qualidade do produto oferecido e, sem dúvida, a sua hospitalidade positiva.

Miranda (2004, p. 44), em seu estudo sobre o comportamento do consumidor dos serviços de restauração, descreve alguns fatores que agregam satisfação e confiabilidade no estabelecimento, características que possivelmente levaram Dona Felícia a elogiar o restaurante escolhido para comemorar o aniversário do marido:

O serviço deve ser acolhedor, amigável e cortês, possibilitando que o cliente possa relaxar e apreciar a refeição. As boas maneiras do pessoal desse segmento facilitam as interações pessoais, criando uma atmosfera agradável. [...] Os garçons, quando solicitados a fornecer explicações sobre os pratos que compõem o menu ou sobre bebidas e os vinhos, devem fazê-lo, auxiliando os consumidores na sua escolha. [...] A despedida deve ser calorosa, motivando o cliente a retornar.

A hospitalidade em se tratando de restaurantes é “[...] um ato contínuo entre profissionais do estabelecimento e os clientes, não implicando somente na abertura de espaços físicos, mas também a abertura de espaços emocionais” (CASTELLI, 2005, p.147).

Espaços emocionais, além do local da partilha, também implicam em inspirar confiança a seus usuários, como fornecer informações seguras sobre ingredientes contidos em pratos oferecidos no menu (evitar problemas de saúde e gosto, ocasionando más recordações ou recomendações do local), flexibilidade no serviço de forma que permita ajustes nos lugares e nas refeições do modo que melhor convier. Miranda (2004, p. 45) destaca:

Um outro fator importante [...] é a comunicação verbal. Isso quer dizer que a informação, quando solicitada, deve ser transmitida de forma clara e correta. Por exemplo, o garçom deve descrever os pratos do cardápio, de forma a não ostentar o seu conhecimento, a fim de não

deixar os clientes irritados e desconfortáveis. [...] a motivação do cliente está diretamente relacionada ao atendimento de suas expectativas.

No contexto das recepções familiares realizadas fora do ambiente doméstico, geralmente participam membros nucleares e parentes com maior nível de afinidade. Não se trata de uma numerosa lista de convidados e os cuidados com a organização são transpostos para o local escolhido. No que diz respeito aos modos de conduta, o comportamento no parentesco apresenta-se mais flexível por conta da intimidade e do sentimento de tranquilidade e pertencimento que o vínculo consangüíneo transmite, porém, o cuidado com o comportamento social em locais comerciais é extremamente importante para o bom transcurso das comemorações.

Dona Marina exemplifica a conduta informal dos convivas quando recebe em sua residência, distinta das preocupações presentes em um ambiente comercial:

*Em casa [...] eu acho que as pessoas ficam mais à vontade, eles têm a oportunidade de dar uma gargalhada, beber um pouco mais, as pessoas contam piadas, se quiserem falar mais alto, não precisam se preocupar com a mesa ao lado, tem mais liberdade, eu acho.*

O cuidado com os modos de agir citados, como gargalhar, beber um pouco mais e falar alto, destacam-se como extremamente importantes em locais onde participam outros grupos. Dona Marina conclui que no ambiente doméstico: “*não precisa se preocupar com a mesa ao lado*”, visto que existe a liberdade de agir conforme a própria personalidade em virtude da compreensão e da familiaridade, mas não se pode esperar tal condescendência quando se frequenta locais públicos.

Dona Marina expõe seu ponto de vista a respeito do comportamento adequado quando se encontra fora de casa:

*É, quando estamos fora de casa que temos de manter certa postura. [Que tipo de postura?] Acho que a pessoa deve ser educada, tratar bem*

*as pessoas, é que tem uns que são chamativos, que falam palavrões; esse tipo de coisa eu não gosto, isso me preocupa quando convido determinadas pessoas.*

Segundo a depoente, “determinadas pessoas” são membros de sua família, de sua convivência diária. Descreve-os como ótimas pessoas, porém diz não gostar de convidá-los para confraternizar em locais sociais, por se sentir constrangida em virtude do vocabulário e o elevado tom de voz expresso por eles.

Outra abordagem de Dona Marina diz respeito ao tratamento dispensado às pessoas, ou seja, aos funcionários dos estabelecimentos sujeitos à indiferença, grosserias e humilhações por se encontrar no papel de servir. Atitudes como atrair a atenção do atendente por meio de assobios, estalo de dedos, acenos rudes resultam em imagens negativas, transtornos e desestruturação do profissional. De acordo com Arruda (2003, p. 124) “dirija-se aos funcionários com gentileza e cordialidade sempre [...] e chame o garçom de garçom; ele não é capitão, chefe, doutor, amigo etc”. O respeito pelo próximo é um dos grandes sinais de virtude moral.

A ausência de sensibilidade e noções corretas de conduta expressa pela etiqueta pode interferir gravemente no convívio humano a ponto de ocasionar a exclusão. Todas as pessoas possuem o direito de se expressarem, se comunicarem e agirem até o ponto que não interfiram no bem-estar do próximo. No caso de reuniões com participantes familiares muitas atitudes são toleradas no convívio, mas não se pode dizer que o tolerável é algo bom ou confortável.

### **3.2 Recebendo convidados externos à família em estabelecimentos comerciais**

Pode-se dizer que hoje em dia, tempo e amigos são raros e devem ser tratados com inteligência e carinho, pois os laços de amizade são fundados por trocas implícitas emocionais e materiais, as quais proporcionam a confiança e o sentimento de

proximidade. Os espaços de sociabilização oferecidos pelo mercado têm como objetivo, oferecer produtos e serviços que promovam a interação social.

De acordo com Fonseca (2006, p. 96):

Pode-se ver que seja para facilitar relacionamentos, seja para facilitar o dia-a-dia, seja para experimentar novos sabores e combinações de alimentos, os espaços de alimentação (e lazer) ganham cada dia mais espaço na vida dos moradores de centros urbanos [...], em que as distâncias são muito grandes e que nesses espaços acabam sendo a extensão das casas, ou até mesmo, a sala de visitas, já que não cabem mais nos apartamentos.

“Extensão das casas” ou “sala de visitas” como referido acima, diz respeito a uma preocupação em encontrar e receber pessoas quando o espaço residencial não viabiliza a boa acolhida. Muitos residem em prédios que abrigam cafés e restaurantes em suas bases e devido ao do aconchego e a facilidade, transferem suas responsabilidades de servir para esses estabelecimentos, na justificativa de rendimento do tempo, possíveis opiniões pessoais como não sujar louça e ter trabalho para depois, não gostar de cozinhar, não gostar de estender conversas pós-jantar ou pós-negócio, sentimentos de vergonha em relação à aparência da casa, preservar a privacidade do ambiente doméstico e assim por diante, de acordo com as intenções.

Dona Carmen também pratica o ato de receber fora de casa principalmente quando suas amigas residentes em outras cidades avisam que estão chegando a São Paulo. Ela conta que dependendo do dia, não se sente disposta a organizar um encontro em sua casa e, por conta disso, convida as amigas para se encontrarem em locais sociais comerciais. Em suas palavras:

*Quando algumas amigas de fora vêm a São Paulo, eu convido para almoçar. Aí nós vamos, eu escolho o lugar, no restaurante nós discutimos sobre o prato que vamos pedir e quem paga a conta sou eu! É uma oportunidade de sair, de jantar fora, distrair um pouco, porque ficar só dentro de casa é cansativo. Então você sai e já convida a pessoa para conhecer algum lugar, só de sair de dentro do ambiente*

*que você está o dia todo até a conversa e o assunto é outro. Só de você sair, ir ao restaurante, pedir um prato diferente, que você até aprende a fazer, ou passa uma pessoa com roupa diferente, nossa já me faz bem!*

De acordo com a etiqueta tradicional exposta em diversos manuais, quem convida paga a conta, assim como Carmen declara prazerosamente agir nesses casos. Por outro lado, Leão (1992) justifica a modernização das regras comportamentais pela realidade da atualidade e coloca outro ponto de vista, como aquele condizente com a partilha, na afirmação de Godbout (1997):

Hoje em dia é perfeitamente natural que se telefone para um amigo, amiga, dizendo: “Vamos jantar eu, Vera, Simão, Antonio e cada um paga o seu, quer vir?” (LEÃO, 1992, p. 31).

Em virtude da decisão “cada um paga o seu”, o anfitrião deixa de existir, ocasionando dessa forma, certo sentimento de liberdade e independência de cada participante. Este fato exalta a importância da companhia, mas a questão da partilha genuína é quebrada por uma espécie de contrato verbal simbólico, no qual cada um responsabiliza-se por si.

A questão exposta no relato é que Dona Carmen sente prazer em convidar e se sentir a anfitriã do encontro. Para ela isso não envolve somente o fato de se alimentar e pagar a conta, mas também por apresentar um lugar diferente às amigas, com pratos diversificados e ambiente aconchegante. Existe uma série de interesses pessoais que desenvolvem carências humanas, as quais estimulam o interesse da ação de hospitalidade. Para Carmen é uma oportunidade de sair de sua casa, lugar onde permanece a maior parte do tempo e distrair-se, sem preocupações, no local escolhido. Outra interpretação ocorre pela escolha do local, dando a oportunidade de ostentar poder aquisitivo pela oferta do convite por conta da anfitriã. O “receber fora” oportuniza circunstâncias para exibir a privilegiada condição de vida, tendo em vista a existência de estabelecimentos finos, famosos e luxuosos dirigidos por chefes conceituados.

É uma troca “tácita”: a anfitriã oferece o encontro e as amigas retribuem cada qual com seus interesses particulares, que colaboram para a manifestação do aceite, nutrindo expectativas de todas as participantes.

Dona Maitê direciona suas recepções para locais externos ao lar em virtude de carência de espaço para oferecer confortável acomodação a todos os convidados:

*Quando faço uma recepção para cinquenta, sessenta pessoas eu não tenho espaço. Fica difícil, não dá porque fica todo mundo em pé. Então eu recebo no salão do prédio, buffet, vamos para restaurante, alugamos um espaço de eventos.*

Mesmo com as facilidades oferecidas em estabelecimentos comerciais, Maitê afirma existirem “*profissionais que dão atenção aos convidados*”, sinalizam a transposição de suas responsabilidades desde a organização, recepção e limpeza para terceiros. A opção por elaborar recepções pessoais em locais comerciais encontra-se carregada de motivos positivos pelas facilidades proporcionadas pelo serviço contratado, mas também exige uma postura e cuidados diferenciados em relação às recepções domésticas:

*Eu acho que em casa é mais gostoso quando estão todos juntos. No restaurante todo mundo chega, come e vai embora. Em casa não, por exemplo, acaba o almoço e as pessoas ficam o dia todo conversando. A vantagem é que saindo de casa não dá trabalho nenhum, né? Envolve a questão de diminuir o trabalho, não bagunça e não suja a casa. Por exemplo, festa de criança, não tem condição. Então escolhemos o buffet por que tem brinquedos, a comida vem pronta, você só chega lá e encontra tudo pronto. Mas eu também acho que cansa, [Por quê?] porque é muito mais gente, você tem que dar atenção para as pessoas, fica plantado na porta para recepcionar, fica andando para lá e para cá, e no fim acaba cansando mais. E eu não gosto de buffet, principalmente para criança, porque tem hora marcada para acabar. É muito mais fácil, mas aqui em casa é mais gostoso porque é mais íntimo.*

É interessante relembrar que o motivo principal que leva Dona Maitê receber visitas é por ela mesma cozinhar e receber elogios. Sem dúvida, é muito mais fácil pagar para não ter trabalho, mas no caso da anfitriã, contratar terceiros interfere em seu prazer, bem como no tempo restrito para compartilhar com os amigos que recebe. Reclama, ainda, da falta de intimidade que, segundo a anfitriã, em recepções externas as pessoas agem de modo mais cuidadoso por visualizarem a participação de pessoas diferentes, com as quais não possuem intimidade. Referente ao prazo restrito da festa pelo convite apresentar horário de início e término, Maitê diz ter a impressão de que ao se aproximar do horário final, as pessoas sentem-se enxotadas do ambiente, o que muito lhe desagrada.

A declaração da anfitriã de qualificar as recepções em sua casa como mais íntimas se dá em virtude da liberdade proporcionada. Maitê conta que a maioria das vezes convida grupos diferentes para ir a sua casa e nunca mistura os familiares com os amigos, nem amigos de um grupo como, por exemplo, de trabalho com amigos da igreja. Justifica essa atitude pelo conforto e a intimidade entre os participantes, “*é um papo só e não se criam panelas, pois todos convivem juntos. Eu acho que é o melhor jeito da recepção dar certo*”. O que se compreende, contudo, é que no *buffet* infantil convidam-se diferentes grupos: grupo da escola da criança, grupo da igreja, grupo do trabalho, amigos dos filhos e familiares, o que leva a ocasionar “panelas”, ou seja, grupos variados e como anfitriã, Maitê deve atenção a todos independentemente de conhecê-los ou não.

Segundo Calderaro (1983, p. 81) as regras da etiqueta voltadas ao receber são claras, porém se adaptam à conduta dos anfitriões, assim como a opção de Maitê ao se colocar na porta do local para recepcionar seus convidados, como se pode conferir:

As recepções fora do lar são programadas com maior aparato. Importante: nas recepções, os anfitriões devem permanecer na entrada para cumprimentarem todos os convidados [...]. Nessa nossa terra de muitos retardatários, os anfitriões podem revezar-se de vez em quando. Enquanto um cumprimenta os convidados e recebe seus cumprimentos, o outro circula para ver se todas as coisas estão correndo como programadas.

A partir do depoimento de Maitê fica evidenciado que, independente do receber doméstico ou comercial uma questão é certa: o bem receber está ligado essencialmente no prazer proporcionado pela ação de hospitalidade e sensibilidade. Todo anfitrião deseja satisfazer seus convidados e preocupa-se com eles.

O tipo de reunião é que determina os cuidados com a imagem pessoal, seja ela informal ou protocolar e com o zelo comportamental nos relacionamentos sociais. Nas ocasiões informais, a preocupação com julgamentos e análises das aparências são amenas e tranqüilas, dentro de um limite comportamental positivo, diferente da imagem protocolar a qual preceitua regras para determinadas ocasiões, como nos cinco tipos de trajes, modos de apresentar alguém, conduta à mesa de acordo com o tipo de serviço, conhecimento de regras de tratamento para o sucesso na comunicação, quando existe a presença de autoridades e demais noções compreendidas simbólicas e implicitamente como elegantes e corretas.

Um recorte especial em relação a recepções externas ao lar envolvendo familiares e amigos é o casamento. O casamento celebra a união voluntária do casal de modo que se estabeleça a criação de uma família legítima. Em maioria, essa união é consentida por meio de religiões e suas tradicionais solenidades.

Longe de adentrar no universo religioso dos casamentos, tomou-se conhecimento por meio de informações de sacerdotes das igrejas, que no início do ano de 2007, Dom Eusébio Scheid, arcebispo do Rio de Janeiro, impôs à sua arquidiocese a estrita proibição de que tais cerimônias de devoção católica fossem realizadas em clubes e locais fora dos templos, em virtude do comportamento desrespeitoso e indiferente dos convidados, que muitas vezes comparecem a casamentos tencionando desfrutar da festa e desconsideram o principal: a cerimônia da união.

O que chamou atenção referente à decisão do arcebispo à pesquisa foi o fato do comportamento das pessoas interferirem nas cerimônias nupciais quando não celebradas em templos e, ter levado o arcebispo à criação de uma futura regra matrimonial. Cerimônias realizadas em conjunto com a festa permitem que convidados vislumbrem os alimentos, a estrutura, a decoração que, no entanto, resultam em sensações de liberdade proporcionada pela ambientação festiva; caso contrário da igreja, templo referido como casa do “Senhor”, ambiente silente e concentrado nas palavras do celebrante que intimida



e limita o comportamento libertino. Portanto, a conclusão do reverendíssimo orienta os noivos católicos que realizem matrimônios nas igrejas e ofereçam recepções, separadamente, em estabelecimentos para esse fim.

Ações deselegantes como atender celular, fumar, alimentar longas conversas, principalmente com alto tom de voz, comer, demarcar mesas com objetos pessoais e não se manter no lugar, subir nas cadeiras para ver melhor a entrada da noiva, permanecer sentado quando se deve ficar ajoelhado ou de pé, chegar atrasado e cumprimentar pessoas que assistem ao casamento são alguns exemplos da falta de prudência com demais convidados, as famílias e principalmente aos noivos, atentos às palavras do celebrante.

Uma coisa é fato, realizar cerimônias e oferecer recepções de casamento são atividades custosas e difíceis. As recepções geralmente são cobradas pelo número de participantes, portanto, na maioria das vezes é de acordo com o bolso que se define a lista de convidados, o que se conclui a importância da escolha de cada presença e, em virtude desses fatores, é com especial cuidado e atenção que cada convidado deve felicitar-se com o convite. Assim como esclarece Calderaro (1983, p. 170):

A recepção após o casamento é uma festa clássica no calendário das famílias para comemorarem uma nova união, ao mesmo tempo em que homenageiam os amigos que comparecem à cerimônia. Como acontecimento, tem grande significação no calendário familiar.

Como já mencionado, a etiqueta modifica-se com o desenvolvimento comportamental dos seres humanos e não poderia ser diferente com as regras do casamento. De acordo com Calderaro (1983, p. 172) as normas há pouco tempo eram claras:

Aos pais da noiva cabem as despesas com os convites, vestidos de noiva, enxoval pessoal, gastos com a cerimônia religiosa e recepção. Aos pais do noivo competem tratar da papelada e despesas com o casamento civil, enxoval e trajes do noivo, gastos com a viagem e instalação do casal.

Atualmente, não é nenhum desprestígio para as famílias da noiva ou do noivo não conseguirem dividir despesas dessa forma. Caso uma das famílias possuam maiores recursos, é aceitável que se responsabilizem pelas partes mais onerosas desde que tudo se processe espontaneamente. Existem pessoas que fazem os maiores sacrifícios, chegando a extremos, tais como a realização de empréstimos bancários, para oferecerem festas deslumbrantes. Pelo contrário, a extravagância é vetada pela etiqueta e caracterizada como inadequada à genuína conduta social elegante e prudente.

Compreendendo o casamento como um acontecimento que vise a união de casais, tal decisão implica na participação de duas famílias distintas, a do noivo e da noiva, que juntas necessitam alcançar determinado consenso para a realização da cerimônia e da festa. Tal consenso diz respeito, fundamentalmente, à programação dos gastos e respeito aos limites dos lados participantes.

A opção pela recepção de grande pompa, ou de um simples jantar acompanhado com mesa de doces e bolo com “champanhe”<sup>28</sup> determina o mesmo significado, sendo o mais importante a comemoração e a tranqüilidade orçamentária de ambas as famílias. A verdadeira etiqueta e o sentido da elegância não exaltam exclusivamente o luxo e a ostentação, muito pelo contrário, ela preza a perfeição de detalhes, auxilia a arte do receber, implicando em sentimentos de hospitalidade e calor humano.

A etiqueta é um conjunto de regras que auxilia a homogeneização sobre os modos de agir e, no seu sentido mais profundo, representa a capacidade ética do ser humano em saber utilizar sua teoria nos momentos precisos. “Sejamos polidos, porém, e, antes de tudo, sejamos nós mesmos” (CALDERARO, 1983, p. 4).

## Considerações finais

Ao longo desse trabalho, evidenciou-se que a etiqueta são regras moderadoras do comportamento, criadas e recriadas de acordo com as necessidades que visam organizar e uniformizar a conduta social humana em cada tipo de sociedade.

Assuntos intensos e importantes tais como a higiene, a princípio, fazia parte dos mandamentos dos pioneiros manuais de conduta e, atualmente, condizem com o cuidado básico do corpo e da educação. De acordo com Arruda (2003), na trajetória da etiqueta, pode-se dizer que a higiene foi o aspecto que mais se desenvolveu, pois no início de sua formação, a preocupação das pessoas era a distinção social por meio de um teatro comportamental. A higiene e a limpeza não eram vistas como necessárias para a saúde e o bem-estar, mas, sim, como atitudes elegantes de pessoas distintas. Contudo, elas passaram a se privar de comportamentos instintivos como devorar alimentos com as mãos, escarrar, assoar em si próprios, por conta da preocupação com a própria imagem. Atualmente é possível analisar o porquê da existência de inúmeras ânforas em alturas condizentes aos glúteos, espalhadas pelo Palácio de Versalhes. Explica-se que a ação de evacuar que era naturalmente explícita e, determinados dejetos por ali permaneciam sem devidos cuidados e limpeza.

Por meio do estudo da etiqueta e seu desenvolvimento é possível compreender que diversos modos já considerados como corretos em certas épocas caíram em desuso e, muitos outros, tais como as regras alimentares perduraram. Mas não se pode afirmar que as pessoas possuam consciência disso, ocorrendo casos em que anfitriões ou visitantes agem de acordo com conhecimentos defasados de determinadas épocas, pensando agir corretamente, quando na verdade estão sendo grosseiros ou excessivos.

As informações e os manuais são lançados em grandes quantidades, atingindo todas as camadas sociais por meio de instrumentos midiáticos como programas televisivos, jornais, revistas, rádio e livros, porém é comum encontrar contradições entre autores e propagadores, visto que as regras comportamentais são criadas aleatoriamente

---

<sup>28</sup> Champanhe ou Champanha? De acordo com Lynne e Block (1994, p. 133) o verdadeiro Champanhe vem da região (estritamente definida) de Champagne, na França. A denominação é protegida por lei. Os demais

pelo ser humano, não deixando claro uma forma unívoca de como se deve agir, ocasionando dúvidas e até mesmo as constrangedoras e traumáticas “gafes”.

A princípio, a etiqueta era sinônimo de distinção social e, hoje se tornou um dos quesitos diferenciais para colocações profissionais no mercado. Seu conhecimento atualizado proporciona segurança na participação de momentos públicos e desenvolve noções de bom gosto, sensibilidade e bom senso além das regras. Bom senso e sensibilidade são características que todos desejam quando são visitantes ou visitados.

No decorrer dessas considerações foi tratada a questão do local onde são promovidas recepções familiares, nas quais recebiam parentes e amigos, e é possível compreender que o comportamento pessoal varie com os diferentes tipos de interesses pessoais e com as necessidades de exposição social.

De acordo com as entrevistas, ficam claras as diferenças de comportamento em ocasiões familiares quando recebem membros consangüíneos e entes queridos no lar. O fato da proximidade e a intimidade entre os integrantes e o conforto psicológico do ambiente doméstico diminuem a exigência comportamental regrada, do jeito que implicitamente é cobrado nos meios sociais. Mas é de reconhecida importância a questão do respeito ao próximo, o que demonstra a etiqueta na sua forma mais primorosa. Suas orientações foram desenvolvidas, sobretudo, para amenizar as chances de desentendimentos e tensões e, mesmo que eles venham a acontecer, existem meios discretos e passíveis de lidar com problemas, representados pela compreensão das anfitriãs por relevar a irritação quando convida dois e aparecem seis em seus jantares, mães distraídas permitindo que os filhos pulem calçados nos sofás da anfitriã e também a gentileza de um amigo ao avisar o anfitrião que irá visitá-lo.

É de se ressaltar que os convites surgem principalmente por conta da companhia, visto que na maioria, as adoráveis senhoras encontram-se diariamente, em período integral, no âmbito do lar. Entretanto, existe também outros desejos ocultos tais como exibir a casa, os talentos gastronômicos, ter alguém para se expressar, entre outros. Além do mais as recepções são carinhosamente organizadas, mas é comum entre as depoentes a lembrança de situações problemáticas, as quais, de acordo com os relatos, foram amenizadas pelo “autocontrole” dos anfitriões, sua sensibilidade em administrar o

---

vinhos espumantes, no país e no exterior, usam, obrigatoriamente, outra denominação, no caso Champanha.

comportamento confuso dos convidados e o auxílio dos códigos não escritos de conduta em parceria com o bem querer do próximo.

As anfitriãs evidenciaram preferência por receber em suas casas. Quando questionadas sobre experiências na realização de recepções externas ao lar, todas as senhoras declararam a realização de tais eventos, porém, não fizeram questão de explicar muitas lembranças, na afirmativa de que o real prazer encontrava-se nas recepções oferecidas por elas em suas casas.

O receber no meio comercial minimiza o trabalho do anfitrião, mas requer maiores preocupações de bem receber e conferir constantemente se o trabalho transposto para o estabelecimento condiz com as necessidades de seus convidados. É, principalmente, fora do meio doméstico que a etiqueta se manifesta nas ações das pessoas, exteriorizando posturas, trajés, gentilezas e prestezas numa tentativa de melhor enquadrar-se durante ocasiões mais formais; tolerando opiniões e padrões alheios com os quais não concordam, por meio da paciência e politicagem que a etiqueta evidencia na busca de integrações, visando interesses particulares e também pelo simples e agradável prazer de promover reuniões elegantes que reúnam familiares e amigos.

A etiqueta não surgiu de um projeto focado para o sucesso das relações. Trata de um longo e árduo processo constituído por mudanças na conduta e nos sentimentos humanos. O homem desenvolveu a capacidade de administrar seus instintos, sentir vergonha, arrependimento e da mesma forma, se colocou na situação do próximo.

É possível pensar que quando o homem passou a se preocupar com o próximo, iniciou-se o processo de um senso de hospitalidade, no qual entender a situação alheia, agir de modo interativamente tolerável e até mesmo agradável (munido de regras sociais) para ambas as partes é o resultado para a viabilização dos relacionamentos e convivialidade entre as pessoas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUDA, Fábio. **Sempre, às vezes, nunca**. São Paulo: Arx, 2003.

ARRUDA, Fábio. **Chique e útil: como organizar e como freqüentar eventos**. São Paulo: Arx, 2006.

BAUER, Martin W; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

CALDERARO, Martha. **Etiqueta e boas maneiras: um guia completo para viver com tranqüilidade reuniões sociais de todos os tipos**. Rio de Janeiro: Nova fronteira, 1983.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CARVALHO, Luiz Gonzaga de Assumpção. **Do fogão a lenha ao microondas: uma incursão pela comensalidade de três gerações de famílias paulistas**. Dissertação (Mestrado em hospitalidade) Universidade Anhembi Morumbi – UAM, São Paulo: 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

COELHO, Maria Claudia. **O valor das intenções: dádiva, emoção e identidade**. Rio de janeiro: Editora FGV, 2006.

DARKE, Jane; GURNEY, Craig. Como alojar? Gênero, hospitalidade e *performance*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa empírica em Ciências Humanas**. São Paulo: Futura, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

D'INCAO, Maria Ângela. Mulher e família burguesa In: DEL PRIORE, M. **História das mulheres no Brasil**. São Paulo: Contexto/Unesp, 1997.

DHOQUOIS, Regine. **A polidez: virtude das aparências**. Porto Alegre: L&PM, 1993.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador**: Uma história dos costumes. Rio de Janeiro, Zahar, 1993.

ELIAS, Norbet. **O processo civilizador**: Formação do Estado e civilização. Rio de Janeiro, Zahar, 1993.

FAUSTO, Boris. História das boas maneiras. **Folha de São Paulo**. São Paulo, p. 6, 30 out, 2006.

FONSECA, Marcelo Traldi et al. Comer e conviver: reflexões sobre o convívio e o cotidiano. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano III, n. 1, p. 83-98, 1. sem. 2006.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GODBOUT, Jacques T. Recevoir, c'est donner . **Communication**. Paris: Seuil, nº. 65, 1997.

GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro. **Hospitalidade e festa de aniversário infantil do espaço doméstico para o comercial**. 2003. Dissertação (mestrado em hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2003.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LEÃO, Danuza. **Na sala com Danuza**. São Paulo: Siciliano, 1992

LYNCH, Paul; MACWHANNELL. Hospitalidade doméstica e comercial. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LYNNE, Brennan; BLOCK, David. **Etiqueta no mundo dos negócios**. São Paulo: Siciliano, 1994.

LUZ, Olenka Ramalho. **Cerimonial, protocolo e etiqueta**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MATARAZZO, Claudia. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Protocolo e Cerimonial**. São Paulo: Editora Ômega, 2001.

MIRANDA, Ubiratan de Assunção. **O comportamento do consumidor de restaurantes na cidade de São Paulo**: um estudo exploratório. Dissertação (mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2003.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

NEVES, Ricardo. Vaidades femininas. **Revista Época**, São Paulo: Ed. Globo, nº 453, p.58, 22 jan. 2007.

PACHECO, Judith. **Sempre boas maneiras**. Araçatuba: Intelectus, 1992.

PAULA, Nilma Morcef. Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes. In. DENCKER, Ada F. M. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Thompson, 2004.

PASSADORI, Reinaldo. Comunicação verbal e marketing pessoal. **Apostila para gestão de treinamento na Organização Bradesco**. São Paulo, 2006.

PEREIRA, Daniela Scridelli. **Em busca do refinamento: um estudo antropológico da prática da etiqueta**. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) – USP, São Paulo, 2003.

PEREIRA, Daniela Scridelli. **Em busca do refinamento: um estudo antropológico da prática da etiqueta**. São Paulo: Annablume, 2006.

REVISTA VEJA SÃO PAULO. São Paulo: Ed. Abril, ano 39, nº35, p.134-135, set. 2006.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta na prática: um guia moderno para as boas maneiras**. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2001.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta no século XXI: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos**. Porto Alegre: L&PM, 2005.

RIBCYNSKI, Witold. **Casa: pequena história de uma idéia**. Rio de Janeiro: Editora Record, 1996.

RIBEIRO, R. J. **A etiqueta no antigo regime**. São Paulo: Moderna, 1998.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROQUETTE, J. I. **Código do bom-tom ou regras de civilidade e de bem viver no século XIX**. São Paulo: Companhia das letras, 1997.

SANCHES, L. B. Filosofia, formação ética e ensino médio: uma combinação possível? **29ª. Reunião anual da ANPED**. Educação, cultura e conhecimento na contemporaneidade, Caxambu/MG, 2006, p. 01 – 17.



SCHWARCHS, Lilia Moritz. Introdução. In: ROQUETTE, J. I. **Código do bom-tom ou regras de civilidade e de bem viver no século XIX**. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

SELWYN, Tom. Uma antropologia da hospitalidade. In. LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

SILVA, Léa. **Em sociedade**: etiqueta social através da história. Rio de Janeiro: Bastos, 1962.

STRONG, Roy. **Banquete**: uma história ilustrada da culinária e da fartura à mesa. Tradução: Sérgio Góes de Paula. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

SUED, Ibrahim. **Vida, Sexo, etiqueta e culinária do rico e do pobre**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da “hospitabilidade”. In. LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

THOMPSON, Paul. **A voz do passado**. Rio de Janeiro: Paz da Terra, 1992.

VIGARELLO, George. **O limpo e o sujo**: uma história da higiene corporal. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

ZAIDMAN, Claude. Maneiras à mesa. In: DHOQUOIS, Regine. **A polidez**: virtude das aparências. Porto Alegre: L&PM, 1993.

## BIBLIOGRAFIA

ARRUDA, Fábio. **Sempre, às vezes, nunca**. São Paulo: Arx, 2003.

ARRUDA, Fábio. **Chique e útil: como organizar e como freqüentar eventos**. São Paulo: Arx, 2006.

BAUER, Martin W; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

BRASIL, Sandra. Noite feliz. Feliz? **Revista Veja**, São Paulo, ano 39, n. 50, p. 84-88, dez. 2006.

BROTHERTON, Bob; WOOD, Roy C. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

CALDERARO, Martha. **Etiqueta e boas maneiras: um guia completo para viver com tranqüilidade reuniões sociais de todos os tipos**. Rio de Janeiro: Nova fronteira, 1983.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CARVALHO, Luiz Gonzaga de Assumpção. **Do fogão a lenha ao microondas: uma incursão pela comensalidade de três gerações de famílias paulistanas**. Dissertação (Mestrado em hospitalidade) Universidade Anhembi Morumbi – UAM, São Paulo: 2003.

CARVALHO, Marcelino de. **Guia das boas maneiras**. 2º edição, São Paulo: Editora Nacional, 1991.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CATALÃO, Antônio Heriberto Jr. A etiqueta no contexto do planejamento e gestão da hospitabilidade turística. **Revista Hospitalidade**. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, ano II, n. 1º semestre, 2005.

CENTOFANTI, Marcella. Fim de ano com elegância. **Revista Veja São Paulo**, São Paulo, ano 39, n. 50, p. 30-38, dez. 2006.

COBRA, Rubem Queirós. **Boas maneiras, etiqueta e cerimonial: suas definições e seu lugar na filosofia**. Brasília: Valci Ltda, 2002.

COELHO, Maria Claudia. **O valor das intenções: dádiva, emoção e identidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

DARKE, Jane; GURNEY, Craig. Como alojar? Gênero, hospitalidade e *performance*. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

DEL PRIORI, Mary. **História das mulheres no Brasil**. 2ª ed. São Paulo: 1997.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo**. 3. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa empírica em Ciências Humanas**. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

D'INCAO, Maria Ângela. Mulher e família burguesa In: DEL PRIORE, M. **História das mulheres no Brasil**. São Paulo: Contexto/Unesp, 1997.

DHOQUOIS, Regine. **A polidez: virtude das aparências**. Porto Alegre: L&PM, 1993.

ELIAS, Norbert. **O processo civilizador: Uma história dos costumes**. Rio de Janeiro, Zahar, 1993.

ELIAS, Norbet. **O processo civilizador: Formação do Estado e civilização**. Rio de Janeiro, Zahar, 1993.

FALEIROS, Marina. Etiqueta pode ser garantia de bons negócios. **O estado de São Paulo**. Caderno Negócios B17, p. 17, nov. 2005.

FAUSTO, Boris. História das boas maneiras. **Folha de São Paulo**. São Paulo, p. 6, 30 out, 2006.

FLANDRIN, Jean-Louis; MONTANARI, Mássimo. **História da alimentação**. São Paulo: Estação Liberdade, 1998.

FONSECA, Marcelo Traldi et al. Comer e conviver: reflexões sobre o convívio e o cotidiano. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, ano III, n. 1, p. 83-98, 1. sem. 2006.

FRANCO, Carlos. Boas maneiras que ajudam negócios. **O estado de São Paulo**. Caderno B19, p. 19, nov. 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GODBOUT, Jacques T. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GODBOUT, Jacques T. Recevoir, c'est donner . **Communication**. Paris: Seuil, n°. 65, 1997.

GRAVA, Cássia Aparecida Guerreiro. **Hospitalidade e festa de aniversário infantil do espaço doméstico para o comercial**. 2003. Dissertação (mestrado em hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2003.

HOBSBAWN, E; RANGER, T. **A invenção das tradições**. Rio de Janeiro: Paz e terra, 2002.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LEÃO, Danuza. **Na sala com Danuza**. São Paulo: Siciliano, 1992

LEME, Álvaro; VEIGA, Edison. Cartilha da civilidade: manual do paulistano civilizado. **Revista Veja São Paulo**. São Paulo, ano 40, n. 15, p. 28-40, abril. 2007.

LYNCH, Paul; MACWHANNELL. Hospitalidade doméstica e comercial. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

LYNNE, Brennan; BLOCK, David. **Etiqueta no mundo dos negócios**. São Paulo: Siciliano, 1994.

LUNA, S. V. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. São Paulo: Educ, 2000.

LUZ, Olenka Ramalho. **Cerimonial, protocolo e etiqueta**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MATARAZZO, Claudia. **Etiqueta sem frescura**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1995.

MEIRELLES, Gilda Fleury. **Protocolo e Cerimonial**. São Paulo: Editora Ômega, 2001.

MIRANDA, Ubiratan de Assunção. **O comportamento do consumidor de restaurantes na cidade de São Paulo: um estudo exploratório**. Dissertação (mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2003.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003.

NEVES, Ricardo. Vaidades femininas. **Revista Época**, São Paulo: Ed. Globo, nº 453, p.58, 22 jan. 2007.

NORA, Pierre. Entre **memória e história**. Projeto História. São Paulo: educ, nº10, dez 1993.

PACHECO, Judith. **Sempre boas maneiras**. Araçatuba: Intelectus, 1992.

PAULA, Nilma Morcef. Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes. In. DENCKER, Ada F. M. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Thompson, 2004.

PASSADORI, Reinaldo. Comunicação verbal e marketing pessoal. **Apostila para gestão de treinamento na Organização Bradesco**. São Paulo, 2006.

PEREIRA, Daniela Scridelli. **Em busca do refinamento**: um estudo antropológico da prática da etiqueta. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) – USP, São Paulo, 2003.

PEREIRA, Daniela Scridelli. **Em busca do refinamento**: um estudo antropológico da prática da etiqueta. São Paulo: Annablume, 2006.

REVISTA VEJA SÃO PAULO. São Paulo: Ed. Abril, ano 39, nº35, p.134-135, set. 2006.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta na prática**: um guia moderno para as boas maneiras. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2001.

RIBEIRO, Célia. **Etiqueta no século XXI**: um guia prático de boas maneiras para os novos tempos. Porto Alegre: L&PM, 2005.

RIBCZYNSKI, Witold. **Casa**: pequena história de uma idéia. Rio de Janeiro: Editora Record, 1996.

RIBEIRO, R. J. **A etiqueta no antigo regime**. São Paulo: Moderna, 1998.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

ROQUETTE, J. I. **Código do bom-tom ou regras de civilidade e de bem viver no século XIX**. São Paulo: Companhia das letras, 1997.

SANCHES, L. B. Filosofia, formação ética e ensino médio: uma combinação possível? **29ª. Reunião anual da ANPED**. Educação, cultura e conhecimento na contemporaneidade, Caxambu/MG, 2006, p. 01 – 17.

SCHWARCHS, Lilia Moritz. Introdução. In: ROQUETTE, J. I. **Código do bom-tom ou regras de civilidade e de bem viver no século XIX**. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

SELWYN, Tom. Uma antropologia da hospitalidade. In. LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

SETUBAL, Maria Alice. **Terra Paulista: história, arte e costumes**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2004.

SILVA, Léa. **Em sociedade: etiqueta social através da história**. Rio de Janeiro: Bastos, 1962.

STRONG, Roy. **Banquete: uma história ilustrada da culinária e da fartura à mesa**. Tradução: Sérgio Góes de Paula. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

SUED, Ibrahim. **Vida, Sexo, etiqueta e culinária do rico e do pobre**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da “hospitalidade”. In. LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004.

THOMPSON, Paul. **A voz do passado**. Rio de Janeiro: Paz da Terra, 1992.

VIGARELLO, George. **O limpo e o sujo: uma história da higiene corporal**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

VISSER, Margaret. **O ritual do jantar**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

ZAIDMAN, Claude. Maneiras à mesa. In: DHOQUOIS, Regine. **A polidez: virtude das aparências**. Porto Alegre: L&PM, 1993.

**ANEXOS**

## Anexo 1 – Questionário para entrevistas



## QUESTIONÁRIO

1. Com que frequência você recebe visitas?
2. Você gosta de receber pessoas?
3. Quem geralmente são essas pessoas?
4. O que te motiva a receber em casa?
5. O que lhe proporciona mais prazer ao receber?
6. Quais as ocasiões que você recebe?
7. De que modo você costuma convidar as pessoas? (antecipadamente/ em cima da hora/ por telefone/ impresso).
8. Alguma vez já recebeu visitas porque elas mesmas se convidaram? (Caso a resposta seja afirmativa) me conte sua reação.
9. Conte-me sobre como você prepara a casa quando vai receber visitas?
10. Geralmente nas recepções você conta com o auxílio de colaboradores?
11. Como você se prepara? (Faz questão de se apresentar bem arrumada ou prefere permanecer à vontade, pois está na sua casa).
12. Nessas ocasiões em que você recebe, é comum ganhar presentes ou algum tipo de agrado?
  - Como você age ao ganhar o presente?
  - Casos de que não gostou do presente.
13. Você como anfitriã acha necessário apresentar seus convidados aos outros quando estes não se conhecem?
14. O que você faria caso seus dois únicos convidados trouxessem mais convidados deles sem avisar?
15. É possível bater a porta uma visita inesperada. Como você age diante a essa situação?
16. Descreva o visitante ideal para você, aquele que lhe proporciona mais prazer em receber?

17. Costuma retribuir as visitas recebidas? Por quais motivos?
18. Alguma vez já realizou suas recepções fora da casa?
19. (Caso a resposta seja afirmativa) Quais os motivos que a levaram a realizá-las fora de casa?
20. Quais são as vantagens de receber fora de casa? Existem desvantagens?
21. Na maioria das vezes, quem são essas pessoas que participam?
22. Como você se compõe como anfitriã quando realiza uma recepção em ambientes fora do lar? (Visto que a maioria do trabalho é contratado e efetuado por terceiros).
23. Tem preferência por qual ambiente (lar ou estabelecimentos comerciais) ao realizar as recepções?
24. Quando você oferece uma recepção, lhe agrada a pontualidade de seus convidados? Você é um visitante pontual?
25. Existem formalidades de comportamento (regras de etiqueta) entre seus convidados quando você recebe em casa?
26. E fora de casa?
27. (Caso afirmativa) Por quais motivos você acha que isso acontece?
28. Muitas vezes pude presenciar cenas embaraçosas proporcionadas por visitantes em diversas recepções. Já aconteceu algo que lhe desagradou em suas recepções? O que mais a desagrada?
29. Você já testemunhou alguma cena conflituosa, problemática em recepções fora do lar que você tenha participado ou proporcionado?
30. Além de receber, você gosta de ser recebido?
31. Com que frequência você é recebido?
32. Quem geralmente te convida para recepções em casa? (São as mesmas que você convida?).
33. As pessoas que você convida para recepções fora de casa são as mesmas que você convida para ir a sua casa?

34. De que modo você lida com situações a qual sua presença é requisitada de última hora?

- 
1. Nome entrevistado e o número da entrevista:
  2. Data da entrevista:
  3. Lugar da entrevista:
  4. Sexo do entrevistado:
  5. Idade:
  6. Nível de escolaridade:
  7. Bairro:
  8. Ocupação (caso trabalhe):