

## A EXPERIÊNCIA TURÍSTICA E AS NARRATIVAS DE ENCANTAMENTO

PAOLA RODRIGUES<sup>1</sup>;  
JACQUES WAINBERG<sup>3</sup>

*<sup>1</sup>Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – [paola.vitaca@gmail.com](mailto:paola.vitaca@gmail.com) 1*

*<sup>3</sup> Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – [jacqalwa@pucrs.br](mailto:jacqalwa@pucrs.br)*

### 1. INTRODUÇÃO

A relação entre as áreas do conhecimento, a comunicação e o turismo, é fomentada por diversas investigações científicas que se baseiam nos aspectos sociais, mercadológicos, psicológicos e cognitivos. A comunicação é vista como um campo de estudo multidisciplinar, enquanto o turismo é uma experiência intercultural plausível de ser estudado como ciência.

De forma conjunta, o turismo (re)significa e passa a ser uma ferramenta estratégica comunicativa. Essa abordagem, faz parte da temática proposta neste estudo, pois o turismo é relevante na medida que gera efeitos na economia global.

Entende-se que é por intermédio da vivência e exploração do destino turístico que o viajante interage com o estranho e se vê como protagonista de uma arquitetura enigmática e planejada. O desejo por descobertas e conhecimentos provoca ao turista um estado de tensão e de excitação, em uma terra estrangeira. As influências emocionais e cognitivas impactam nas atitudes do viajante devido as diferenças na identidade e personalidade. Logo, nenhuma experiência será igual, levando em consideração os fatores biológicos e psicológicos.

A subjetividade faz parte das etapas que constituem o processo da experiência turística, pois é através das emoções que há a influência no comportamento, das motivações que estimulam o deslocamento do cotidiano para o destino turístico, das satisfações ou encantamentos que dependerão da intensidade dos eventos, das percepções e da aprendizagem que o viajante obteve ao que foi visto, sentido, tocado e ouvido.

O viajante ao narrar revive a sua experiência e se torna consciente sobre os eventos e seus comportamentos. Com essa reflexão, o presente estudo questiona: É possível decifrar a experiência turística? Quais os mecanismos são utilizados para que ocorra na forma de processo? Como é entendida pelo viajante? E, de que modo as narrativas podem influenciar, através do encantamento, a prática turística a outros indivíduos?

A expectativa para este estudo, está na compreensão dos fenômenos que constituem a vivência como processo, uma vez que se pretende identificar e analisar ao longo do estudo os tipos de emoções produzidas pelo viajante. Pois, elas articulam “a linguagem, a memória, a percepção e a atenção” (CAMARGO, 1999, p. 15).

Isto posto, o enfoque deste trabalho pretende identificar e descrever como é estruturado (sob as influências dos fatores psicológicos e cognitivos) o processo da experiência turística através das narrativas de encantamento. Para tanto, a estratégia metodológica escolhida envolve: a captação de viajantes representada por uma amostra significativa; a execução das entrevistas, realizadas em dois momentos (pré e pós viagem); a transcrição das narrativas; e para a investigação,

utilizar-se-á o método de análise do discurso. Sendo assim, será possível identificar a intensidade da vivência com base no que é relatado em sua biografia.

## 2. METODOLOGIA

A proposta da investigação relaciona a experiência turística, como objeto deste estudo, as narrativas como as projeções materializadas do que foi vivenciado. Elas, mediam o sentido e a interpretação dos acontecimentos, seguindo uma ordem sequencial, ao ponto que são lembradas através da memória.

De acordo com Todorov (1973), a narrativa ao mesmo tempo que é uma história é também um discurso. História porque evidencia um acontecimento que pode ser real ou não e, discurso porque através de uma forma personalizada, o narrador irá relatar a história enquanto o receptor ficará com o impacto desta narrativa.

Este estudo irá apoiar-se em escutar as narrativas de encantamento que serão produzidas por viajantes. Entende-se que as entrevistas devem ser realizadas em profundidade e realizadas duas etapas (pré e pós viagem), transcritas e após, investigadas com o método de análise do discurso.

Opta-se pelo tipo de narrativa oral biográfica compreendendo que “o testemunho constitui a estrutura fundamental de transição entre a memória e a história” (RECOEUR, 2007, p. 41). Assim, a narrativa de experiência pessoal oral é “[...] a recapitulação de experiências passadas combinando uma sequência verbal de orações com a sequência de eventos realmente acontecidos” (LABOV; WALETZKY, 1967, p. 21). Reitera Wainberg (2003, p. 25), que é da natureza humana a “necessidade de testemunho”.

O estudo propõe a relação das emoções entre as narrativas determina a intencionalidade e a singularidade do relato. Para Figueiredo (2014, p. 46) elas “são estados motivacionais que fazem a ponte entre a cognição e a ação, tendo existência social pelo plano discursivo, no qual emergem como “efeitos visados” em construções languageiras”.

No que diz respeito a emoção, o encantamento é compreendido como a superação das expectativas. É “uma emoção caracterizada por altos índices de alegria e surpresa, sentidos [...]” (KUMAR *apud* ALMEIDA; NIQUE, 2007, p. 2).

As narrativas de encantamento relatam a intensidade da experiência turística. Elas, atribuem sentidos e ao interagir com o contexto social constroem as representações imagéticas sobre o lugar visitado.

Para tanto, se utilizará da análise de discurso para “[...] compreender os sentidos que o sujeito manifesta através do seu discurso” CAREGNATO; MUTTI (2006, p. 684). Conforme Orlandi (2016) é a teoria que relaciona língua, sujeito, história e evidencia a ideologia e a interpretação através da reflexão e análise.

É através da AD que torna-se possível identificar quais as emoções estão presentes nas narrativas de encantamento. De acordo com Charaudeau (2007) elas expressam sentidos que são introjetados no contexto social através da linguagem e representam estratégias baseadas na argumentação.

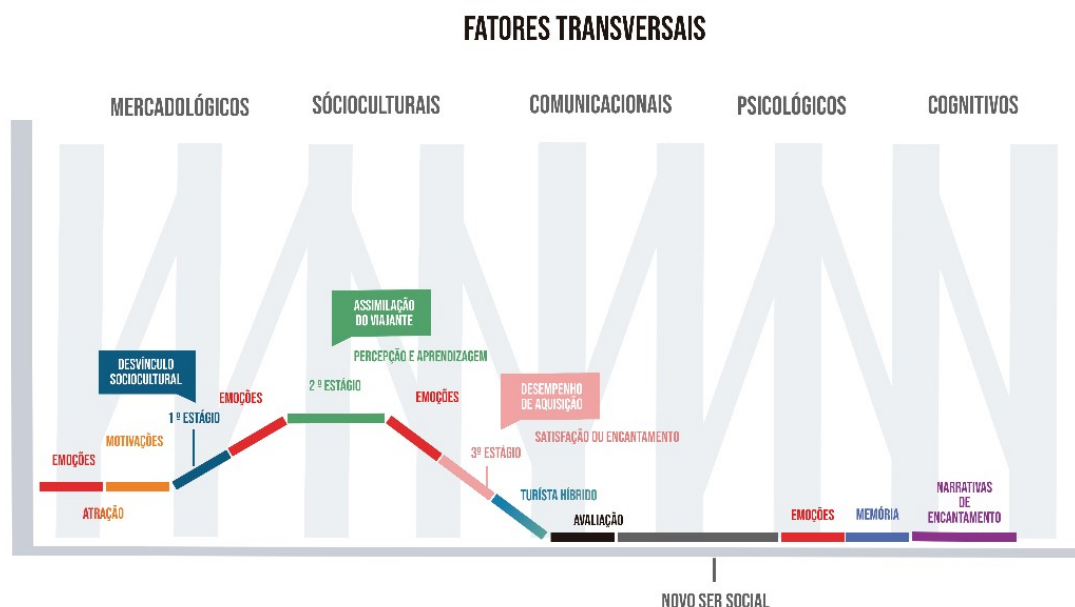
## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Desta forma, o presente estudo propõe decodificar o processo da experiência turística. Para isto, formulou-se a *Perspectiva da transversalidade do viajante*, com embasamento nas reflexões de autores como Aquino (1979),

Fiorindo (2006), Robbins (2005), Serbena (2003), Wainberg (2003) e Labov 'e Waletzky (1967).

Logo:

Figura 1: O processo da experiência turística



Fonte: A autora, 2020.

Opta-se pelo termo *transversalidade* para nominar a abordagem que associa fatores ou *dimensões transversais* como a emoção, a atração, a motivação, a percepção, o aprendizado, a satisfação e o encantamento gerado pela jornada turística.

O entendimento sobre as dimensões desencadeia, através da investigação, descobertas que revelam a associação de *estágios* (desvínculo sociocultural, assimilação do viajante, desempenho e aquisição) entre a vivência. Quando decodificados, constituem o processo da experiência turística.

#### 4. CONCLUSÕES

Para este estudo, o turismo é o articulador dos aspectos sociais, mercadológicos, culturais e comunicacionais. Ele atua na subjetividade do viajante. Dessa forma, a *Perspectiva da transversalidade do viajante* compreende que é através da experiência turística que os fatores psicológicos e cognitivos influenciam na interpretação dos eventos.

A decodificação da vivência como processo visa compreender a real influência das emoções sobre o viajante. Para isso, as narrativas serão instrumentos que associadas a percepção e a consciência do turista, traduzem estados emocionais e a intensidade dos acontecimentos.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, S. O.; NIQUE, W. M. Encantamento do cliente: Proposição de uma escala para mensuração do constructo, **Revista Administração contemporânea**, Curitiba, v.11, n.4, p. 109-130, 2007.

CAMARGO, D. Emoção, primeira forma de comunicação. **Interação**, Curitiba, v. 3, n.22, p. 9-20, 1999.

CAREGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: Análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v.15, n.4, p. 679-684, 2006.

CHARAUDEAU, P. 'Pathos e discurso político', in Ida Lucia Machado, William Menezes, Emília Mendes (org.), *As Emoções no Discurso*, Volume 1. Rio de Janeiro : Lucerna, 2007. p. 240- 251, 2007. Acessado em 10 de jun. de 2020. Online. Disponível em: <http://www.patrick-charaudeau.com/Pathos-e-discurso-politico.html>

FIGUEIREDO, Ivan Vasconcelos. Emoções inscritas no dizer entre a argumentação e a análise do discurso. **EID&A - Revista Eletrônica de Estudos Integrados em Discurso e Argumentação**, Ilhéus, n. 6, p. 46-63, 2014.

FIORINDO, P. P. **O papel da memória construtiva na produção narrativa oral infantil a partir da leitura de imagens em sequência**. 2009. Tese (Doutorado em Linguística) – Curso de Pós-graduação em Filosofia, Letras e Ciências humanas, Universidade de São Paulo.

ORLANDI, E. P. **Interpretação: Autoria, leitura e efeitos do trabalho simbólico**. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

LABOV, W. WALETZKY, J. **Narrative Analysis: oral versions of personal experience**. In: HELM, J. (Org.). *Essays on the verbal and visual arts*. Seattle: University of Washington Press, 1967.

RICOEUR, P. **A Memória, a História, o Esquecimento**. São Paulo: Unicamp, 2007.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SERBENA, A. Carlos. A condição humana na modernidade. **Periódicos UFSC**, Florianópolis, V.4, n.52, p.1-12, 2003.

TODOROV, T.. **As categorias da narrativa literária**. In: BARTHES, Roland. *Análise estrutural da narrativa: pesquisas semiológicas*. Rio de Janeiro: Vozes, 1976.

WAINBERG, J. **Turismo e comunicação: a indústria da diferença**. São Paulo: Contexto, 2003.