

Processos comunicativos em comunidades “virtuais”: - Hospitalidade e estrutura comunitária como mediações em CS POA (*CouchSurfing* em Porto Alegre)¹

Tamires Ferreira Coelho

Mestre em Ciências da Comunicação pela UNISINOS
Email: tamiresfcoelho@gmail.com

A bordamos neste artigo a cultura da hospitalidade, bem como a estrutura e as regras comunitárias, enquanto mediações que atravessam os processos comunicativos de CS POA (*CouchSurfing* em Porto Alegre), uma comunidade constituída por relações presenciais e virtuais (nas plataformas do *CouchSurfing* e do *Facebook*). As reflexões e resultados são provenientes de uma combinação entre etnografia e netnografia, a partir de técnicas como entrevistas, registros em diário de campo e observação participante. Trazemos discussões quanto à configuração das comunidades virtuais (Rheingold, 2004; Sá, 2001) e à cultura da hospitalidade (Montandon, 2003; Acosta; Bastos, 2012) articuladas ao nosso objeto de análise. Constatamos que as regras, explícitas ou tácitas, tentam manter a integração da comunidade e sua manutenção harmônica, embora haja subversões.

Palavras-chave: Comunidade virtual; Hospitalidade; *CouchSurfing*; CS POA.

1. Trechos serão apresentados com nomes fictícios.

Communicative processes in virtual communities – hospitality and communitary structure as mediation CS POA (CouchSurfing in Porto Alegre)

In this paper we talk about the hospitality culture, as well as the communitarian structures and rules while mediations that crosses communicative processes of CS POA (*Couchsurfing* in Porto Alegre), a community built by presential and virtual relations (in *Couchsurfing* and *Facebook* platforms). The reflections and results are from a combination between ethnography and netnography, as from techniques as interviews, records in field research diaries and participatory observation. We bring discussions regarding the configuration of virtual communities and the hospitality culture articulated to our object. We found out that the rules, explicit or tacit, tries to keep the joint together of the community and its harmonic maintenance, though it has subversions.

Keywords: virtual communities; communicative processes; hospitality; *CouchSurfing*.

Procesos comunicativos en comunidades virtuales – hospitales y estructura comunitaria como mediacones en CS POA (CouchSurfing en Porto Alegre)

En esto artículo nosotros hablamos de la cultura de hospitalidad, así como la estructura y las reglas comunitarias, mientras mediaciones que cruzan los procesos comunicativos de CS POA (*Couchsurfing* en Porto Alegre), una comunidad constituida por relaciones presenciáis y virtuales (en las plataformas del *Couchsurfing* y del *Facebook*). Las reflexiones y resultados son provenientes de una combinación entre etnografía y netnografía, a partir de técnicas como entrevistas, registros en diarios de campo y observación participante. Tracemos discusiones cuanto la configuración de las comunidades virtuales y la cultura de hospitalidad articuladas a nuestro objeto de analice. Constatamos que las reglas, explícitas o tacitas, tiantan mantener la integración de la comunidad e suya manutención harmónica, aunque haga subversiones.

Palabras-clave: virtuales comunidades; processos comunicativos; hospitalidade; *Couchsurfing*.

Este artigo surge a partir de reflexões de uma pesquisa de mestrado cuja principal pergunta a ser respondida foi “Como se constituem os processos comunicativos presenciais e digitais nas relações culturais/identitárias da comunidade CS POA e que perspectivas oferecem para a cidadania comunicativa e cultural?”. Neste texto, analisamos a cultura da hospitalidade, bem como a estrutura e as regras comunitárias, enquanto mediações que atravessam os processos comunicativos da comunidade investigada. Pesquisamos a comunidade do *CouchSurfing.org* (CS) em Porto Alegre-RS, denominada CS POA, por dois anos. Além da rede social *CouchSurfing*, essa comunidade também tem seu ambiente digital constituído pela rede social *Facebook* (*Face* ou FB). Trazemos resultados de uma investigação construída a partir de uma combinação entre etnografia e netnografia, com entrevistas, registros em diário de campo e observação participante.

O CS é uma rede de viajantes em atividade desde 2004. Sua proposta é bastante diferente da configuração do *Facebook* e uma característica interessante é a busca por hospitalidade e trocas culturais. O “surfe nos sofás” remete às viagens de cada indivíduo e às suas experiências pelos sofás que são ofertados por outros *couchsurfers* (membros do *CouchSurfing*). Cada *couchsurfer* molda relações a partir da “cultura do receber” e não só solicita como oferta hospitalidade – que não consiste necessariamente em hospedagem, mas também na disponibilidade em mostrar pontos turísticos da cidade, conversar, interagir etc. É possível, a partir dessa rede, participar de comunidades e organizar *meetings* (encontros) entre membros. O *CouchSurfing* vem ganhando destaque por ser uma rede que estimula o contato presencial entre seus adeptos, além de promover intercâmbios culturais e de já contar com mais de 10 milhões de membros em 200 mil cidades de todo o planeta².

Os processos de globalização e de mídiatização, em vez de acabar com comunidades, deram a elas subsídios para se recriarem e, embora o conceito de comunidade tenha sofrido alterações diante dos novos contextos, ele ainda está relacionado a uma noção “de fortes laços, de reciprocidades, de sentido coletivo dos relacionamentos” (Peruzzo, 2002, p. 2). Como observa Cynthia Corrêa (2004), no ciberespaço há uma potencialização em termos do surgimento de comunidades “que estão delineadas em torno de interesses comuns, de traços de identificação, pois ele é capaz de aproximar, de conectar indivíduos que talvez nunca tivessem oportunidade de se encontrar pessoalmente”.

Quanto às possibilidades que a internet tem proporcionado, Corrêa ressalta que “os comportamentos são amplificados pelos meios tecnológicos, fazendo com que indivíduos localizados em diferentes partes do globo e munidos de equipamentos adequados possam conectar idéias, crenças, valores, e emoções”

2. Dado obtido no site do *Couchsurfing* em julho de 2015.

(2004) – assim, é importante considerar a mediação tecnológica no processo de construção de vínculos comunitários.

Partindo das mediações enquanto estruturas que atravessam processos e que contribuem para a produção de significados e as apropriações dos sujeitos na trilha trabalhada por pesquisadores como Martín Barbero (1987), ressaltamos na nossa pesquisa, além da tecnologia, a cultura, as identidades culturais e a cultura da hospitalidade como mediações relevantes para a compreensão do cenário das comunidades contemporâneas. Abordamos a mediação da cultura e das identidades a partir da autodefinição identitária da comunidade, de sua estrutura constitutiva e dos papéis designados aos sujeitos a ela pertencentes, além das regras que regem o ambiente comunitário e das relações interculturais (conflitos e tensões, relações de poder, trocas e intercâmbios) que o atravessam.

Comunidades virtuais

Rheingold (2004) define comunidade como uma teia de relações entre pessoas que se importam umas com as outras, no entanto uma “comunidade digital” seria uma teia de relacionamentos que é habilitada, reforçada ou prorrogada por ferramentas digitais. É interessante perceber que, apesar da mediação dessas ferramentas, o teórico ressalta que a parte “digital” da definição não implica que a tecnologia por si só possa criar uma comunidade, afinal, só as pessoas podem formar grupos sociais. Uma “comunidade” pode ser formada com diversos objetivos, sejam eles ligados à diversão, a ações políticas ou cívicas, à arte, dentre muitas outras possibilidades – como o interesse por viagens e intercâmbio cultural presente em CS POA. A plataforma do CS, por si só, sem a adesão de sujeitos, jamais formaria uma rede social, tampouco agregaria comunidades.

Em um contexto marcado por discursos que apontavam para o isolamento dos sujeitos e para relações sociais efêmeras, Rheingold defendia que o aumento do uso de ferramentas mediadas por computadores para se comunicar poderia indicar um esforço de sociabilidade, fazendo surgir as comunidades virtuais (Recuero, 2009, p. 136). Ao dialogar com esse autor, Sá (2001, p. 1) explica que ele – em 1993 – as definiu como “agregações sociais que emergem na Internet quando um número de pessoas conduz discussões públicas por um tempo determinado, com suficiente emoção e que forma teias de relações sociais”³. Sá menciona que, naquela época, Rheingold argumentava que os movimentos sociais provenientes das relações mediadas por computadores contrariava “as previsões de isolamento a partir da tecnologia, ensejando formas diversas de agrupamentos e alianças que *alastram-se como colônias de microorganismos*” e acreditava que a rede seria

3. Simone Pereira de Sá alude à obra “*The Virtual Community: Homesteading of the Electronic Frontier*”.

“um ambiente que propicia um contexto interlocutivo para a vida social, possibilitando o ressurgimento do ideal comunitário em declínio nas relações sociais contemporâneas *in real life* (IRL)” (Sá, 2001, p. 1, grifos da autora).

É interessante percebermos que a esperança de “ressurgimento do ideal comunitário” de Rheingold é utópica – a tecnologia e as interações em rede passaram por diversas idealizações e especulações à época em que ele propôs as primeiras discussões centradas nas comunidades virtuais –, de forma que as comunidades na internet seriam tentativas de “corrigir os erros” das comunidades presenciais. No entanto, parece-nos que o autor desconsiderou àquela altura que tanto comunidades virtuais quanto presenciais são formadas por sujeitos sociais e não por indivíduos perfeitos ou idealizados. Ocorre que o autor não levava em conta que nada garante que as comunidades em âmbito digital sejam baseadas única e exclusivamente em características como respeito e solidariedade: “comunidades baseadas no ódio, no preconceito e na xenofobia grassam com a mesma velocidade e utilizando-se das mesmas ferramentas tecnológicas” (Sá, 2001, p. 18).

Em contrapartida às idealizações das comunidades virtuais, também foi formulada uma perspectiva contrária, propondo que seriam “agrupamentos efêmeros, caóticos e fractais” e que jamais poderiam representar “o verdadeiro significado de comunidade, que só poderia ocorrer na vida real” (ibid.: p. 2). Percebemos que esse posicionamento não levava em consideração, entre outras coisas, a possibilidade de existência e/ou de extensão do contato e dos laços entre os indivíduos para além do âmbito digital, como no caso de CS POA – comunidade na qual os contatos geralmente são iniciados via internet e têm possibilidade de serem estendidos em âmbito presencial, por meio das dinâmicas da própria comunidade. Também não era considerada a possibilidade de vínculos entre pessoas geograficamente distantes que talvez não pudessem fazer parte de uma comunidade em comum sem o auxílio da internet.

Sabemos que a desterritorialização dos laços sociais não foi inaugurada pelo surgimento de redes e comunidades na internet (Castells, 2003), mas que o desenvolvimento tecnológico potencializou esse processo. Esse processo, em nossa análise, não eliminou os vínculos territoriais, como um todo, das comunidades, inclusive das virtuais. Pensamos que as comunidades digitais não dependem de territórios fixos, mas que ainda haja vinculações no caso de comunidades como CS POA, cujos membros têm diferentes ligações com o território porto alegreense, não somente com o território simbólico de seus espaços virtuais (no CS e no *Face*). A questão territorial é relevante para entender as identidades culturais vinculadas a CS POA, principalmente quando pensamos nas interações de outras culturas com as culturas porto alegreense e gaúcha, que atravessam fortemente a comunidade.

As comunidades virtuais não estão isoladas do espaço e das interações em âmbito presencial, mas a prioridade de construção de relações se dá por meio do ciberespaço (Wellman; Gulia, 1999; Recuero, 2009). Embora Wellman e Gulia (1999) defendam que as comunidades virtuais podem potencializar a sensação de empatia, a compreensão e o suporte mútuo, aumentando a coesão entre sujeitos com interesses semelhantes (Recuero, 2009, p. 138), em nossa pesquisa de campo, percebemos que alguns sujeitos ainda preferem as interações face a face e a construção presencial de laços em detrimento das possibilidades que o espaço digital oferece.

Pensando na dimensão processual proposta por Sá, as comunidades estão em constante construção, sendo (re)constituídas frequentemente por reformulações e negociações simbólicas dentre os sujeitos que formam o coletivo. Essa é uma perspectiva interessante para analisar a comunidade CS POA, enquanto comunidade complexa e heterogênea que se modifica a partir dos contextos nos quais está inserida e cuja identidade passa por reconfigurações.

As comunidades podem ter tanto a característica de reunir sujeitos com características comuns quanto a de reunir indivíduos heterogêneos e distintos com objetivos comuns. Além disso, nem todos os grupos ou agregações constituídos via internet configuram-se enquanto comunidades, “da mesma forma que o grau de adesão dos participantes e seu investimento emocional também varia desde os *lurkers* – observadores que evitam participar dos debates – até aqueles membros realmente comprometidos com a construção de um espaço comunitário” (Sá, 2001, p.19, grifo da autora).

De fato, as possibilidades de contato de uma comunidade virtual, se comparadas às de uma comunidade unicamente presencial, são maiores, até por conta do próprio entorno da comunidade virtual – o ciberespaço, a conexão de diversos sujeitos em rede. Mas isso não significa que os contatos virtuais no ciberespaço sejam feitos de maneira “gratuita”: existem regras, normas, negociações que viabilizam os contatos e interações em rede e que variam de comunidade para comunidade. As comunidades, como explica Cynthia Corrêa (2004), carregam consigo alguns elementos (união, identificação, solidariedade, interação, afinidade ou território simbólico, por exemplo) e estimulam a adoção de um código de conduta, a “netiqueta”.

No conceito clássico de comunidade, Tönnies já propunha que os sujeitos tinham suas relações baseadas em regras sociais. Entendemos que a existência de códigos de conduta acompanhou o surgimento das comunidades virtuais, não se configurando como normas fechadas e padronizadas a todas elas. Mais especificamente sobre esses códigos, Simone Pereira de Sá (2001) dialoga com Pierre Lévy (1999) e argumenta que:

[...] na prática dos casos observados, os participantes estão envolvidos com regras sociais, (n)etiqueta e expectativas; mas principalmente com distribuição de poder e hierarquias. A questão é que trata-se de um outro tipo de organização, não aparente à primeira vista e que, assim como as regras de qualquer grupo, tem que ser internalizada e negociada em outros termos (Sá, 2001, p. 14).

Quando Recuero (2002, p. 19) afirma que uma comunidade virtual seria “um grupo de pessoas que estabelecem entre si relações sociais, que permaneçam um tempo suficiente para que elas possam constituir um corpo organizado, através da comunicação mediada por computador”, compartilhamos com a autora a ideia de que esse “corpo organizado” não é um “corpo homogêneo”. Pensamos que, embora os sujeitos estejam organizados em torno de um mesmo grupo, é possível que seus perfis sejam díspares e que suas formas de atuação dentro da comunidade sejam também distintas – o que nossa pesquisa de campo veio ratificar, durante as entrevistas, questionários e contatos com membros do CS POA.

Cultura da hospitalidade: diferentes possibilidades de acolhida

A hospitalidade é um conceito característico de nossa realidade referencial. CS POA é uma espécie de comunidade hospedeira cujos fluxos e interações, presenciais e digitais, são articulados por um norte de hospitalidade. O “espírito *couchsurfer*” e a vontade de ampliar experiências culturais foi, inicialmente, o que reuniu boa parte dos membros ativos da comunidade, embora nem todas as interações estejam condicionadas à recepção e à acolhida de viajantes.

A hospitalidade está ligada a trocas simbólicas e se “refere ao ato de acolher, de receber um hóspede em casa. Ser hospitaleiro significa hospedar bem àquele que não é da nossa família. Uma lógica da amabilidade parece permear o sentido do termo. O homem gentil, hospitaleiro, prepara a chegada do outro e o recebe” (Pérez, 2007, p. 44). No entanto a hospitalidade também é permeada por acordos e regras entre quem recebe e quem é recebido. “A hospitalidade é uma maneira de se viver em conjunto, regida por regras, ritos e leis [...] gentilezas, festins, ritos, danças e festas”, não se restringindo a bens de consumo (Montandon, 2003, p. 132).

O hóspede precisa se adequar às regras da casa de seu anfitrião, por exemplo, mas o anfitrião não pode impor culturalmente seus costumes sobre os do hóspede. No caso dos membros de CS POA, a acolhida é feita de forma respeitosa, tentando apresentar o cenário porto alegre em seus mais variados aspectos ao visitante, mas às vezes os atravessamentos e as marcas de culturas distintas

podem se contrapor e entrar em conflito. Percebemos a relação de hospitalidade como bastante tênue e delicada, pois há um desejo de inserir o visitante na cultura do hospedeiro, mas isso não pode gerar um apagamento cultural do outro.

Em CS POA, a hospitalidade vai muito além de oferecer pouso para alguém, mas significa acolher, ajudar, fazer com que o outro se sinta confortável em um ambiente que não é o seu.

Se hospitalidade associa-se, também às manifestações gentis expressas entre anfitrião e convidado [...] todos esses códigos verbais e não-verbais resultam em uma relação harmônica e saudável entre os convivas, na qual se prioriza preocupação com o outro e o seu bem estar (Acosta; Bastos, 2012).

Acosta e Bastos (2012, p. 2) ressaltam que “receber bem o hóspede é um dever do anfitrião, gesto valorizado em todas as sociedades. Porém, a forma como cada sociedade recomenda o tratamento ao hóspede/convidado, é domínio da etiqueta”. A cultura do receber varia conforme os lugares e as culturas hospedeiras, conforme as relações que são moldadas ali naquele cenário.

O termo “hospitalidade” hoje é bastante utilizado para definir a relação comercial entre turistas/clientes e estabelecimentos/profissionais especializados na área de Turismo. De acordo com Walker (2002), o desenvolvimento do processo civilizatório não foi acompanhado pela cultura da hospitalidade no século XIX (p. 15).

Análise de mediações em CS POA

Os atores de CS POA, em geral utilizam mais o grupo do *Facebook* do que o espaço no site do CS. Como as interações passaram a ser mais frequentes via *Face*, outros membros foram aderindo para não ficarem deslocados das interações no âmbito comunitário.

Eu acho que o Facebook em certa medida humaniza mais os couchsurfers, porque a plataforma do Couchsurfing não é tão amigável, nem só tão amigável, mas a plataforma do Couchsurfing, não só no Couchsurfing, é muito relacionada com o Couchsurfing. E a plataforma no Facebook te dá a possibilidade de ver as pessoas em outros aspectos sem ser o Couchsurfing. Então tu vê outras coisas das pessoas. Então eu acho que deixa as pessoas mais normais, e tu consegue conectar outras coisas que aquelas pessoas gostam ou fazem, tu vê outros aspectos das pessoas (Monica, 35 anos).

Alguns membros, sobretudo os que possuem função de embaixador, como João e Monica, prefeririam continuar usando o site do CS em detrimento do FB para manter as relações comunitárias virtuais. No entanto, admitem que o *Face* tem suas vantagens e que facilita o contato em CS POA, porque o *CouchSurfing*

está sendo utilizado mais com finalidade de hospedagens propriamente ditas, não de contatos pontuais com as pessoas, daí o *Facebook* ter tido tanta adesão. Percebemos que o *CouchSurfing* continua concentrado em muitas das relações entre os atores de CS POA, no entanto, seu sistema é pouco utilizado pela maioria dos que têm acesso ao espaço do *Face*.

Para Luísa, o CS é ruim de mexer, o acesso não é tão fácil. Já Henrique acredita que o CS e o FB poderiam investir em ferramentas de videoconferência, para facilitar o contato entre quem está online. Em geral, entre os membros da comunidade ouvimos muitas reclamações sobre como o CS poderia ser mais acessível, mais confortável, com uma plataforma mais moderna. Entretanto, se pensarmos bem, já estamos tão acostumados às dinâmicas do *Face* que mesmo que o CS melhore sua plataforma, dificilmente migraríamos todas as interações para lá. Até porque os contatos do FB também teriam que ser migrados, e há infinitamente mais gente conectada pelo *Facebook* do que pelo *CouchSurfing*.

O *Face* é um sistema mais simples, mais fácil de interagir, permite compartilhamento e troca de conteúdos mais rápida e possibilita que sejam postados vídeos e fotos, no CS é mais complicado, porque ele não permite o compartilhamento de conteúdo audiovisual de maneira simples. Há também uma expectativa de resposta mais rápida do *Facebook*, que é uma rede social cujos membros acessam muito mais frequentemente, do que do sistema do *CouchSurfing*, cujos membros costumam acessar com irregularidade e com menos frequência. Por outro lado, os perfis dos sujeitos no FB são muito superficiais, enquanto há uma tendência de que sejam construídos perfis mais completos no CS, por questões de segurança, e a própria ferramenta de *couchrequest* viabiliza uma interação que não é possível pelo FB. No *Face*, existe também um filtro maior em seu espaço virtual, lá estão os membros mais ativos, enquanto no CS basta ter uma conta no *site* e estar na região de Porto Alegre para ser contabilizado como parte da comunidade. Então, se o objetivo é manter contato com os membros, especialmente os mais ativos, há uma apropriação maior do FB nesse sentido. Mas, se o objetivo for entrar em contato com outros *couchsurfers* para hospedagem ou ter uma referência mais profunda das características e experiências de uma pessoa, há uma adequação maior com as possibilidades que o FB oferece. No espaço de CS POA no site do *CouchSurfing* é possível retomar diálogos e interações mais antigos, enquanto no FB isso é mais inviável, devido à frequência de postagens cujas interações são mais imediatas. Principalmente através do *Facebook*, notamos que há o compartilhamento de produções fotográficas (registros dos *meetings*), comunicacionais (artes gráficas, por exemplo) e audiovisuais (vídeos amadores feitos pelos membros), que são reflexos das condições tecnológicas e de experimentação estético/operativa que os membros têm.

A mediação tecnológica em CS POA permite conectar sujeitos que antes não teriam como interagir e participar coletivamente dos processos comunicativos. As mudanças de tempo e espaço moldadas pela tecnologia estão relacionadas à dissolução de fronteiras geográficas e à velocidade das conexões, compartilhando em tempo real interações e mantendo vínculos com pessoas que não necessariamente estejam presencialmente em Porto Alegre, como os membros que moram em outras cidades e participam ativamente da comunidade em âmbito digital. Percebemos a construção de uma proximidade mesmo à distância, mantendo esses vínculos com a capital gaúcha e sua cultura, com sujeitos dessa cultura.

As identidades gaúchas (em seus elementos comuns e diversidades relativas a culturas étnicas etc.) matriciam essa comunidade, modelando as relações culturais/identitárias que aí se constituem. As considerações de Camila (35 anos), em entrevista, expressam isso, quando ela diz que *“simplesmente pelo fato de as pessoas que participam que são daqui, terem seus valores e terem seus costumes já estão sendo embaixadores de sua cultura, de algum jeito”*.

As culturas de Porto Alegre e do RS estão presentes nas atividades da comunidade, em termos de práticas, expressões típicas e até atitudes com lógicas formadas na cultura gaúcha. Embora os sujeitos não percebam como as culturas acolhidas podem ser absorvidas por CS POA, pensamos, a partir de nossas observações, que as interações com outras culturas podem modificar elementos da comunidade: por exemplo, o impacto de determinados conflitos pode evitar que desentendimentos similares se repitam.

Os convites para atividades e as informações nos cenários digitais da comunidade geralmente estão relacionados a manifestações culturais em Porto Alegre ou no Rio Grande do Sul, a práticas típicas do cenário local. No entanto, há também um atravessamento dessas culturas nos conflitos, através de posicionamentos etnocêntricos de alguns membros, por exemplo, que restringem as possibilidades de cidadania comunicativa e cultural na comunidade. Por outro lado, a hospitalidade gaúcha é um elemento marcante em CS POA, mediando as interações e potencializando a cidadania no âmbito da comunidade.

Em relação à cultura da hospitalidade, analisamos que, apesar de algumas limitações por força de questões culturais, a hospitalidade está presente na cultura da comunidade. É difícil achar uma predisposição a acolher desconhecidos hoje nas grandes cidades, mas é algo que se encontra enraizado em algumas culturas e que está sendo potencializado por meio do *CouchSurfing*, nessa rede social que conecta milhões de atores. A hospitalidade é praticada por todos – em maior ou menor escala – na comunidade.

Essa cultura de hospitalidade pode ser uma forma de resgatar antigas tradições de moradores do interior, segundo nossos entrevistados, porque no interior haveria uma receptividade maior, uma acolhida maior a quem vem de fora. No entanto Camila ressalva que esse resgate é feito de maneira diferente, porque em vez de sentir pena do sujeito que está longe de sua família, ele é visto como alguém que pode dar um retorno, em termos de interações, de informações, de experiências:

[...] eu acho que lugar pequeno, onde as pessoas se conhecem, é sempre mais hospitaleiro que lugar grande, não? Então nesse sentido sim, eu acho que poderia. Mas acho que não tem o mesmo espírito pra nada. Porque eu acho que antigamente nesses lugares pequenos, acolhia uma pessoa porque uma pessoa de fora, que tá fora de seu lugar e coitado, vamos fazer ele se sentir em casa. Enquanto que aqui agora, por exemplo, no CS, eu acho que é muito mais com a intenção de tomar algo que o estrangeiro pode te dar. Como “ah, ele vem de outro país, quero saber, quero que me conte, quero aprender coisas”. Acho que não é pra falar “pobre, tá longe da sua família,” não, nada disso, é mais por interesse, por querer saber, por curiosidade. Pra mim não é o mesmo (Camila, 38 anos).

A hospitalidade nas interações de CS POA não seria restrita à hospedagem propriamente dita. Até porque a própria preocupação em receber bem, em conhecer uma pessoa nova, já indica uma predisposição à cultura da hospitalidade.

Eu gosto muito de conhecer pessoas e acredito que o pessoal do CS também goste muito de conhecer pessoas diferentes, porque aqui a gente convive só com pessoas, querendo ou não, tem a mesma cultura que a gente, que fazem várias coisas parecidas, que falam do mesmo jeito e a gente aprende muita coisa com quem vem de fora e com quem é diferente de nós. E eu particularmente gosto bastante quando vem alguém. Eu não hospedo ninguém porque eu moro com meus pais e principalmente agora que a gente tá de reforma não tem onde ficar bem acomodado. Mas eu sempre gosto de conversar com as pessoas que estão aqui, pra saber “ah, como é lá onde tu mora, o que vocês fazem? Aqui a gente faz diferente. O que acharam de tão diferente aqui do lugar que moram” e acho que mais isso assim, as pessoas ter um pouco de convivência, acreditar tipo “ah, tu vai deixar uma estranha entrar na tua casa?” tá e qual é o problema sabe? Tenha um pouco de fé na humanidade, um pouquinho. Tipo assim, não vai ser um ladrão, não vai sair daqui roubando (Luisa, 25 anos).

Ser hospitaleiro é também ajudar pessoas, compartilhar momentos, dar atenção para mostrar um lugar da cidade, levar a um *meeting*, explicar como se locomover pelo local, se dá pela culinária e pela explicação de termos e expressões locais para o hóspede. Pode ser uma forma, inclusive, de aproximação com a própria cultura da qual fazemos parte, já que temos que recuperar informações

para passar para o hóspede. Assim, interações na própria comunidade do CS POA recuperam elementos de hospitalidade, o que também não garante que todas as pessoas se sintam bem recebidas.

Três dias, aahmm, uma semana depois já fui convidado pra ir pra o churrasco na casa do José. Então pra uma pessoa que muda completamente os ares, pra uma pessoa que muda de cidade, um grupo assim com poucas oportunidades de contato já te convida pra ir pra casa de alguém, pra ir fazer atividades com um grupo grande de pessoas é algo assim, bem gratificante e bem surpreendente, positivamente surpreendente (Henrique, 24 anos).

Ah, hospitalidade, pensando em termos de CS POA eu acho que a hospitalidade é bem bacana, mas é interessante porque eu achei que eu fui super bem recepcionada lá, porque quando eu cheguei no CS POA, eu cheguei como uma pessoa que era parte do grupo, então eu acho que eu fui bem recepcionada. [...] E eu acabei indo no encontro, fui sozinha, porque não conhecia ninguém quando eu fui. Então assim, a minha percepção da minha experiência de como eu fui recebida no CouchSurfing Porto Alegre é de que a hospitalidade é muito boa. Mas eu sei do relato dessa outra pessoa, por exemplo, que disse que não se sentiu confortável (Monica, 35 anos).

CS POA, como outras comunidades, tem suas estruturas e regras, e é formada por papéis. Pensando nos papéis que os membros desempenham na comunidade estão o de pessoas hospitaleiras, os que hospedam, os que ciceroneiam os novatos e que facilitam interações na comunidade, os que planejam e organizam passeios e viagens, os que fazem churrascos, os que comparecem e participam das atividades e encontros organizados, os que descontraem os membros em momentos de tensão, os que divulgam os eventos, os que apresentam o CS e explicam as políticas da rede social, além do papel de moderador, mesmo que implícito. Embora alguns membros saibam delimitar o papel que desempenham, outros membros meio que desenvolvem seus papéis inconscientemente.

A existência de regras auxilia na convivência dos membros de uma comunidade. Essas regras podem ser explícitas ou tácitas (reveladas com a convivência entre os sujeitos). Há os que acreditam que, em termos de regras, CS POA seria “anárquica”, mas porque não se deram conta das regras implícitas que circulam os ambientes de interação. Em CS POA, algumas regras regem a comunidade, como o respeito às pessoas e às suas culturas: ofender uma pessoa tendo base em preconceitos é algo que pode levar com que membros evitem contato com o ofensor. É também importante que os eventos e postagens de CS POA no *Facebook* sejam feitos no fórum do sistema do CS, bem como que as interações virtuais sejam feitas em espaços legítimos (espaços do FB ou do CS) ou temporariamente legitimados, como no caso de eventos divulgados em espaços específicos no *Facebook*.

Tivemos a impressão de que as reclamações também não são conteúdos muito bem-vindos e ficam veladas, quando relacionadas a atividades e/ou situações na comunidade, geralmente o reclamante é visto como alguém chato e não como alguém que está expressando um direito, ou uma opinião livre. Algumas regras mais antigas, que eram explícitas anteriormente, agora são tácitas, como a proibição de publicar propaganda do trabalho de um sujeito ou de algum produto no espaço da rede social; a não aprovação de paquera nos *meetings*, embora seja uma regra que nem todos considerem válida na comunidade, mas que tem em vista não constranger pessoas que vão aos encontros para interagir sem segundas intenções; a não recomendação de busca de *couch* em fóruns e na *timeline* do grupo no *Face*, a não ser que seja extremamente emergencial, por conta de um imprevisto com o *host*, já que existe a ferramenta *couchrequest* para isso no *site* do CS.

Existem subversões dessas regras na comunidade. Poucos membros compartilham suas postagens no sistema do CS e no FB, concentrando as interações virtuais da comunidade no *Facebook*, o que incomoda alguns membros mais antigos, mais habituados a utilizar o *site* do CS do que os mais novos, que já entraram na comunidade com a possibilidade de interação via FB. Ainda há, raramente, publicações de propagandas e de produtos feitas por membros novos, mas essas pessoas são advertidas e suas postagens são apagadas. A paquera nos *meetings* é algo que, apesar de ser mal visto por muitos, não é entendida como uma proibição para todos os membros, tanto que não é raro que alguns flertem nos encontros semanais, mas isso pode levar a advertências de membros como João (embaixador) porque essa prática já levou ao afastamento de membros novatos, sobretudo mulheres, da comunidade. Apesar de existir a ferramenta de *couchrequest* no *site* do CS, há pessoas que fazem pedidos de *couch* via FB constantemente. Inclusive percebemos que os pedidos de *couch* na *timeline* do *Facebook* têm sido quase sempre ignorados pelos membros ou têm gerado conflitos e discussões sobre as políticas de convivência de CS POA.

Outra questão importante analisada em nossa pesquisa é a identidade de CS POA. A definição da comunidade e do que é ser membro dela é algo bastante subjetivo e que varia de membro para membro. Alguns membros consideram seus vínculos com a comunidade e os membros como se fossem ligações familiares, como Lucas, Monica e Henrique. Monica define CS POA como uma comunidade solidária, que auxilia e dá suporte a seus membros, há um sentimento de ajuda mútua em que todos acabam se conhecendo, na qual ela é uma “prima distante”, porque não mora mais em Porto Alegre. Apesar de contabilizar mais de 7 mil pessoas no *site* do CS, a comunidade CS POA é relativamente pequena, se considerarmos os membros ativos, que possuem vínculos com ela.

Camila considera CS POA uma comunidade ativa, bastante integradora e diversificada, que possibilita que o membro seja viajante sem precisar viajar, porque ele conhece pessoas que estão viajando e que vão compartilhar conhecimento e experiência. CS POA também estimula sentimentos e vínculos afetivos entre seus membros, como em laços de amizade. Alberto acredita que ser membro de CS POA é ter a possibilidade de conhecer muitas pessoas interessantes e de construir amizades verdadeiras. Luisa vê a comunidade como um grupo que começou com viajantes e agora é constituído por muitos amigos, de pessoas que mesmo que ela não conheça muito, agem muito amigavelmente, são pessoas abertas e que gostam de estar juntas. Ser membro da comunidade é ser diferente, porque é dar um voto de confiança para as pessoas, inclusive para as que não se conhece ainda.

Entre os valores considerados importantes para a comunidade estão: abertura (mente aberta) para conhecer o outro e deixar-se conhecer por ele; companheirismo; solidariedade; confiança; respeito; curiosidade; empatia; diversidade; amizade; integração; e transformação. Há diversidades em CS POA em relação a esses valores, até porque o grau desses valores depende de cada sujeito – há níveis diferentes de confiança entre as pessoas, de forma que algumas se sentem à vontade para hospedar-se com estranhos enquanto outras preferem ficar em um hotel ou hostel e conhecer a cidade com os *couchsurfers*, em vez de pedir um sofá. Nem todo mundo tem os mesmos valores, mas há um senso comum de que as características mencionadas anteriormente são essenciais para os propósitos da comunidade.

Considerações Finais

A comunidade virtual proposta por Rheingold ajuda-nos a pensar características de CS POA no que concerne à sua formação por pessoas que, a princípio, são desconhecidas, mas que têm em comum os fatos de terem algum vínculo com Porto Alegre, de fazerem parte da rede social *CouchSurfing*, de gostarem de viajar e de conhecer outras pessoas, de se proporem a participar de intercâmbios com pessoas de outros lugares. Um dos possíveis motivos para o surgimento dessa comunidade na capital gaúcha foi a possibilidade de novas formas de relacionamento, de descobrir pessoas com interesses em comum, de conhecer novas pessoas que também fossem adeptas do CS e que estivessem próximas, de poder compartilhar experiências e otimizar o uso dessa rede social. No entanto, apesar de ser um espaço de pertencimento e de interesses comuns entre os membros, CS POA surgiu a partir de um processo de associação formal, de maneira verticalizada (Recuero, 2009), quando alguém criou um grupo (na época que o CS possibilitava a criação de grupos fechados) e houve a adesão de sujeitos que, posteriormente, criaram laços de pertencimento com o todo.

Pudemos constatar que as comunidades do CS – que também são tipos de comunidades virtuais, mas não se limitam à virtualidade, como CS POA –, podem agregar sujeitos de diversas nacionalidades, culturas e classes sociais: há desde viajantes que preferem (e podem) ficar em hotéis e desfrutar da companhia dos *couchsurfers* no processo de descoberta da cidade para onde viajaram, até mochileiros que viajam com pouquíssimo dinheiro e para quem a hospedagem numa casa pode representar uma grande economia, além da experiência de intercâmbio.

Ressaltamos aqui que, apesar de os sujeitos terem grande relevância nas interações e nos processos mediados pela internet, também têm grande poder na rede as instituições sociais, inclusive as que já existiam muito antes de a internet surgir. A comunidade CS POA depende não somente de seus membros para existir, mas também dos sites de redes sociais nos quais ela toma corpo virtualmente, mesmo que essa dependência seja porventura parcial. Essas plataformas têm suas limitações, exigem competências e possuem suas próprias regras de interação, de forma que algumas delas são parecidas com regras do espaço social presencial que já existiam antes de as comunidades alcançarem o espaço digital – corroborando com a ideia de que as comunidades contemporâneas ainda têm características que remetem aos conceitos clássicos de comunidade, porém com especificidades contextualizadas.

As regras, explícitas ou tácitas, tentam manter a integração da comunidade, sua manutenção harmônica – o que nem sempre acontece, já que há subversões dessas regras. A identidade cultural da comunidade expressa-se na hospitalidade, no sentido de respeitar outras culturas, mas há marcas na comunidade que interferem nisso e restringem seu potencial cidadão.

As regras são interessantes em sua tentativa de manter o foco das interações na comunidade, para que ela não se torne aglomerado sem sentido. Essas regras têm em vista manter a integração em uma comunidade na qual o contato intercultural é intenso e, por isso, se não houvesse regras e valores bem definidos, poderia ser um espaço de mais conflitos e conturbações. A identidade de CS POA expressa-se nas regras como uma maneira de manter o “espírito *couchsurfer*” que move os atores, de não deturpá-la e de manter o respeito às culturas e aos sujeitos, ainda que essa mesma identidade seja atravessada por marcas etnocêntricas. Sendo considerada uma família, a comunidade também tem estrutura, hierarquias e normas. Os valores que compõem a identidade comunitária nem sempre são refletidos em suas ações e interações cotidianas, nem sempre expressam a aceitação do outro. As marcas culturais gaúchas, como parte da identidade da comunidade, tanto refletem na hospitalidade – uma característica marcante – quanto em restrições pontuais do ideal cidadão. As relações que por vezes tentam ser construídas a partir do desejo de boa convivência e de aprendizado cultural, também são marcadas por imposições culturais.

Referências

- ACOSTA, Ana Cristina Maia de Araújo; BASTOS, Sênia Regina. A Etiqueta Permeando O Ambiente Hospitalareiro Das Recepções Domésticas. In: *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, n. 2012-11, 2012.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 3ª ed.
- CORRÊA, Cynthia Harumy Watanabe. Comunidades Virtuais Gerando Identidades na Sociedade em Rede. In: **Ciberlegenda**. Universidade Federal Fluminense, n.13, 2004. Disponível em: <<http://www.uff.br/mestcii/cyntia1.htm>>. Acesso em: set. 2011. Não paginado.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.
- MARTÍN-BARBERO, Jesús. *De los medios a las mediaciones*. México: Gustavo Gilli, 1987.
- MONTANDON, Alain. Hospitalidade ontem e hoje. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thompson, 2003.
- PÉREZ, Daniel Omar. Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. In: **Revista Philosophica**, v. 31, p. 43-53, 2007.
- PERUZZO, Cílicia Maria Krohling. Comunidades em Tempo de Redes. In: PERUZZO, Cílicia Maria Krohling; COGO, Denise; KAPLÚN, Gabriel (Org.). **Comunicación y movimientos populares: ¿Cuales Redes?**. São Leopoldo: Unisinos, 2002, p.275-298. Disponível em: http://www.ciciliaperuzzo.pro.br/artigos/comunidades_em_tempos_de_redes.pdf. Acesso em: jan. 2013.
- RECUERO, Raquel. Identidade e Comunidades Virtuais no IRC: Estudo do Canal# Pelotas. In: XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Salvador/BA, 1 a 5 Set. 2002. **Anais**. Salvador: Intercom, 2002.
- _____. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RHEINGOLD, Howard. *Digital Communities Award Jury Statement*. 2004. Disponível em: <<http://www.rheingold.com/vc/digital-comm.html>>. Acesso em: mar. 2013.
- SÁ, Simone Pereira de. Utopias comunais em rede: discutindo a noção de comunidade virtual. In: X Encontro anual da Compós, GT Comunicação e Sociabilidade, 2001, Brasília. **Anais**. Brasília: Compós, 2001.
- WALKER, John. **Introdução à hospitalidade**. Tradução de Êlcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002.
- WELLMAN, Barry; GULIA, Milena. *Net Surfers don't Ride Alone: Virtual Communities as Communities*. Publicado em 1999. Disponível em <<http://groups.chass.utoronto.ca/netlab/wp-content/uploads/2012/05/Net-Surfers-Dont-Ride-Alone-Virtual-Community-as-Community.pdf>>. Acesso em dez. 2013.