

# Revista: Turydes Revista Turismo y Desarrollo.

ISSN 1988-5261

Compartir 0

## A PSICOLOGIA DO TURISMO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR DE TURISMO EM PORTUGAL

### Autores e infomación del artículo

Noémi Marujo\*

Universidade de Évora/CIDEHUS, Portugal

noemi@uevora.pt

### Resumo

Se a Psicologia é a ciência que estuda o comportamento humano, então, o turismo pode ser também percebido como um fenómeno psicológico, onde a psicologia tem como objecto de estudo a natureza das motivações do turista, das suas atitudes, das suas experiências, da sua satisfação ou insatisfação, da sua personalidade e da imagem mental que ele faz do destino. O presente artigo pretende analisar a importância da disciplina 'Psicologia do Turismo' na estrutura dos planos curriculares dos cursos superiores de turismo e/ou suas áreas afins (hotelaria, ecoturismo, animação, gestão turística, etc.) nas instituições de ensino públicas e privadas em Portugal. O estudo é exploratório e teve como principal enfoque as licenciaturas que oferecem a disciplina 'Psicologia do Turismo' como unidade curricular obrigatória.

**Palavras-Chave:** Psicologia, Turismo, Turista, Educação, Investigação.

### THE PSYCHOLOGY OF TOURISM IN HIGHER EDUCATION OF TOURISM IN PORTUGAL

### Abstract

If psychology is the science that studies human behavior, then tourism can also be perceived as a psychological phenomenon, where psychology has as object of study the nature of the tourist motivations, their attitudes, their experiences, their satisfaction or dissatisfaction, their personality and the mental image he makes of the destiny. The present paper analyzes the importance of the discipline 'Psychology of Tourism' in the structure of the curricular plans in the superior courses of tourism and / or its related areas (hotel, ecotourism, animation, tourist management, etc.) in public and private higher education institutions in Portugal. The study is exploratory and had as main focus the tourism courses that offer the discipline 'Psychology of Tourism' as an obligatory subject in the curriculum.

**Keywords:** Psychology, Tourism, Tourist, Education, Research.

### LA PSICOLOGÍA DEL TURISMO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR DE TURISMO EN PORTUGAL

### Resumen

Si la Psicología es la ciencia que estudia el comportamiento humano, entonces, el turismo puede ser percibido como un fenómeno psicológico, donde la psicología tiene como objeto de estudio la naturaleza de las motivaciones del turista, de sus actitudes, de sus experiencias, de su satisfacción o insatisfacción, de su personalidad y de la imagen mental que hace del destino. El presente artículo pretende analizar la importancia de la disciplina "Psicología del Turismo" en la estructura de los planes curriculares de los cursos superiores de turismo y / o sus áreas afines (hotelaría, ecoturismo, animación, gestión turística, etc.) en las instituciones de enseñanza públicas y privadas en Portugal. El estudio es exploratorio y ha tenido como principal enfoque las licenciaturas que ofrecen la disciplina 'Psicología del Turismo' como unidad curricular obligatoria.

**Palabras clave:** Psicología, Turismo, Turista, Educación, Investigación.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Noémi Marujo (2017): "A Psicologia do turismo na educação superior de turismo em Portugal", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/turydes/23/psicologia-turismo.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes23psicologia-turismo>

### 1-Introdução

O turismo é um fenómeno social que continua a ser estudado em diferentes perspectivas sociais. Embora, na maior parte dos casos, a investigação seja na sua maioria associada a questões económicas, existem também estudos na área da sociologia, antropologia, geografia e psicologia que contribuem para a compreensão do fenómeno turístico. E, portanto, nenhuma ciência social (economia, sociologia, antropologia, história, geografia e psicologia) pode reivindicar para si o monopólio do turismo. De facto o papel que o turismo exerce sobre as distintas dimensões da sociedade, país ou região implica que a investigação no campo do turismo seja, especialmente, multidisciplinar e interdisciplinar. Ou seja, "o estudo científico do turismo é... de natureza multidisciplinar e interdisciplinar, tendo em vista que está inserido num ambiente sujeito a influências de diferentes paradigmas" (Dencker, 1998: 28). Assim, na abordagem interdisciplinar, o investigador analisa um determinado problema simultaneamente em diferentes prismas com o objectivo de considerar aspectos diferentes ao mesmo tempo (Przeclawski, 1993). No caso da pesquisa multidisciplinar, cada uma das disciplinas envolvidas no estudo do turismo usa os seus próprios conceitos e métodos. "Apenas o objecto principal da pesquisa é o mesmo" (Przeclawski, 1993: 13). Em Portugal, a interdisciplinaridade e multidisciplinaridade têm marcado fortemente a investigação e, ainda, a forma como os cursos de turismo são organizados (Marujo, 2015).

No que concerne à psicologia ela tem dado um contributo especial para os estudos do turismo, especialmente, na temática das motivações, das atitudes, das percepções e memória, das experiências em turismo, da personalidade, do grau de satisfação, da imagem do destino e, ainda, dos processos de decisão do comportamento do consumidor sobre a escolha do destino.

A psicologia, como área de estudo, consiste em teorias e métodos que examinam sistematicamente o comportamento e a experiência humana (Pearce e Packer, 2013). Para os estudiosos do turismo, a amplitude e o intenso escrutínio do comportamento humano e a experiência realizada na psicologia representam tanto um recurso quanto um desafio (Pearce e Packer, 2013).

## 2-Psicologia e Turismo

A Psicologia do Turismo é um novo campo de pesquisa multidisciplinar (Barrios et al, 2008: 453). No entanto, não existe um ponto de partida para os estudos psicológicos no turismo (Pearce, 2011). Segundo este autor, o interesse pela psicologia do turismo surgiu primeiramente com alguns trabalhos académicos de geógrafos, economistas, sociólogos e antropólogos. Na falta de um impulso psicológico vigoroso na disciplina do turismo, geógrafos, sociólogos e investigadores do lazer fazem muitos estudos que, no fundo, pertencem ao campo da psicologia (Pearce e Stringer, 1991; Ross, 2002). Para Pearce e Stringer (1991: 150), “talvez um imperativo territorial seja um conflito suficiente para activar mais a investigação psicológica”. Um pequeno estudo sobre a motivação turística publicado na “*Psychology Today*”, em 1980, de Rubenstein, pode ser um indicador de que alguns psicólogos começavam a explorar o mundo das viagens e do comportamento do turista (Pearce, 2011).

No campo da psicologia, os estudos do turismo têm empregado de uma forma extensiva teorias psicossociais da motivação, personalidade e percepção (Rejowski, 1999). “A maioria dos psicólogos dirige a sua atenção para o comportamento e a experiência dos indivíduos e procuram descrever e explicar todo o padrão ou estrutura observado naquele comportamento e naquela experiência” (Ross, 2002: 21). De facto, algumas pesquisas sobre a experiência do turista têm-se concentrado, cada vez mais, no lado mais simbólico, emotivo e estético do comportamento do consumidor. Para Farias (2005), a psicologia e o turismo dirigem as atenções para os motivos e preferências dos turistas. Segundo a autora, a psicologia pode enriquecer o conhecimento sobre o lazer e o imaginário, o quotidiano, as relações interpessoais entre diferentes culturas, a reacção do turista diante de algo interpretado (Farias, 2005).

Pearce e Stringer (1991) analisaram a contribuição da psicologia para a pesquisa em turismo e identificaram uma ampla gama de estudos psicológicos dentro do referido campo. Os autores argumentam que a investigação da psicologia nos estudos turísticos inclui estudos focados nas funções cognitivas como, por exemplo, a memória, o processamento de informação, a tomada de decisão, a atenção ou a resolução de problemas; nas abordagens às diferenças individuais como, por exemplo, nas relações entre tipos de personalidade e os tipos de experiência turística procurada, bem como nas ligações entre motivações e necessidades; nos estudos ambientais e, ainda, na psicologia social como, por exemplo, nos comportamentos interculturais. Ou seja, na psicologia social que considera o turismo como um exemplo de comportamento significativo por um indivíduo num contexto social (Barrios et al, 2008). Para Neto e Freire (1990:6), a psicologia social “tem um papel importante quando pretendemos abarcar o fenómeno turístico como um todo, significando isto uma análise, não só do turismo mas também do turistas e das suas experiências pessoais”. De facto, esta disciplina pode contribuir bastante para o conhecimento do comportamento do turista e da sua interacção com os diversos contextos que visita (Neto e Freire, 1990). Todavia, os autores sublinham que é importante enquadrar a referida disciplina no contexto geral das diversas ciências sociais para que “através de um movimento interdisciplinar, resulte uma maior compreensão do fenómeno turístico” (Neto e Freire, 1990:6).

Numa perspectiva sociopsicológica, o turista pode ser interpretado de acordo com o papel social que desempenha e as motivações que o levam a ser um turista num determinado momento. A sociopsicologia também pode analisar as relações estabelecidas com a comunidade anfitriã, outros turistas e profissionais do sector turístico (Lohmann e Netto, 2017). Assim, segundo estes autores, “a psicologia social apresenta, portanto, uma área - psicologia do consumidor - que usa construções da psicologia social e cognitiva e analisa as atitudes dos consumidores e, portanto, a sua relação directa com o turismo como prática de consumo” (Lohmann e Netto, 2017:69).

A psicologia positiva também tem dedicado alguma atenção à área do turismo. “Um pequeno grupo de investigadores de turismo já começou a criar vínculos entre estudos de turismo e psicologia positiva” (Filep, 2012: 36). Para este autor, as ligações da psicologia positiva com o turismo estão, particularmente, associadas às investigações dos turistas e às suas experiências, à análise de valores como, por exemplo, os valores da educação em turismo e, ainda, às questões dos recursos humanos no turismo como, por exemplo, o papel do humor. No entanto, o autor considera que a pesquisa da psicologia positiva no turismo ainda está numa fase de infância (Filep, 2012).

## 3- Metodologia

O presente artigo tem como objectivo analisar a importância da psicologia do turismo na estrutura dos planos curriculares dos cursos superiores de turismo e/ou suas áreas afins (hoteldaria, ecoturismo, animação, gestão turística, etc.) nas instituições de ensino públicas e privadas em Portugal. O estudo teve como principal enfoque as licenciaturas que oferecem a disciplina ‘Psicologia do Turismo’ como unidade curricular obrigatória.

No sentido de circunscrever a simplificação da temática em estudo e obter uma maior familiarização com o tema, optou-se por realizar uma pesquisa exploratória. Sublinhe-se que a pesquisa exploratória pretende proporcionar uma visão geral sobre um determinado facto, sobretudo, quando existe pouca informação ou dados sobre o fenómeno a ser estudado (Jennings, 2010). Assim, e com o objectivo de concretizar o objetivo do presente estudo, consultou-se os Cursos Superiores de Turismo e/ou suas áreas afins em funcionamento, no ano letivo 2017/2018, nas diversas instituições de ensino superior públicas e privadas e, também, o *Site* da Direção Geral de Ensino Superior (DGES). Através do *Site* da <https://www.dges.gov.pt/pt>, foi possível averiguar o nome do estabelecimento de ensino e do curso em funcionamento. A consulta aos planos curriculares, através, das diferentes instituições do ensino superior permitiu apurar a existência ou não da disciplina ‘Psicologia do Turismo’ como unidade curricular obrigatória.

## 4- Análise dos dados

Na recolha de informação e análise verificou-se que, dos 53 Cursos de Turismo e/ou áreas afins (hoteldaria, lazer, ecoturismo, animação, etc.) em funcionamento nas instituições públicas e privadas de ensino superior em Portugal, a designação ‘Psicologia do Turismo’ funciona como disciplina obrigatória apenas numa licenciatura. Em duas instituições ela surge com a designação ‘Psicologia e Comportamento do Turista’ e ‘Psicologia do Lazer’. Aferiu-se que ela, de certa forma, é substituída pela disciplina ‘Comportamento do Consumidor’ (contemplada em cinco cursos) e pela designação ‘Estudos de Mercado e do Consumidor’ (considerada num Curso). Este facto, pode estar relacionado com a formação dos docentes e, ainda, com os departamentos que tutelam os referidos Cursos. Aliás, como sublinham Pearce e Packer (2013: 388), “os cursos de turismo contemporâneo em escolas de gestão, em particular, tendem a dar apenas uma atenção marginal às opções de assunto sério em psicologia”.

A ausência da ‘Psicologia do Turismo’ nas estruturas curriculares dos cursos também pode ser assinalada pelo facto dos docentes/investigadores em psicologia, tal como a nível internacional, não atribuírem grande dedicação ao campo dos estudos em turismo.

## 5-Conclusão

Conclui-se que a psicologia tem um papel relevante no auxílio à compreensão das motivações e experiências turísticas, e que as atitudes dos turistas e dos anfitriões, bem como o comportamento e valores do consumidor em turismo constituem temas importantes para a psicologia do turismo (Jafari, 2003). A escolha do destino, a imagem mental do destino, o grau de satisfação e a memória também são temas abordados pela Psicologia do Turismo. No entanto, todas as referidas temáticas também são investigadas no campo da economia, sociologia, antropologia e geografia. Mas, pode-se concluir que o estudo do comportamento social do turista é um tema chave da psicologia do turismo. Assim sendo, “a psicologia tem um lugar muito específico no turismo e...deve ser respeitada” (Simková, 2014: 321).

Para Ross (2002), o estudo do turismo segundo a perspectiva da psicologia constitui um elemento de peso no processo educacional. Segundo Pearce e Packer (2013) já existe muita teoria que relaciona psicologia e turismo, mas em algumas escolas este assunto ainda é excluído. No caso dos Cursos de Turismo em Portugal verificou-se que a psicologia não apresenta grande relevância na estrutura curricular.

## Bibliografia

BARRIOS, M. et al (2008): “A bibliometric study of psychological research on tourism”. *SCIENTOMETRICS*, Vol.77 (3), p.453-467.

FARIAS, E. (2005): “A construção de atrativos turísticos com a comunidade”. In STELA, M. e ALBANO, C. (Eds.). Interpretar o Património: um exercício do olhar, UMFG, Belo Horizonte, pp. 59-74.

DENCKER, A. (1998): “Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo”. Futura, São Paulo.