

## Corpo Coletivo Acolhedor: uma proposição teórica

Olga Araújo Perazzolo<sup>1</sup>

Marcia Maria Cappellano dos Santos<sup>2</sup>

Siloe Pereira<sup>3</sup>

**Resumo:** O acolhimento, na perspectiva singular e coletiva, constitui-se hoje num dos principais pilares que sustentam, nas esferas pública e privada, a organização teórica, as práticas e os sistemas estratégicos de planejamento turístico. Assim, com o objetivo de contribuir para a distinção dos processos que envolvem o acolher na forma singular e coletiva, apresenta-se o modelo de Corpo Coletivo Acolhedor, desenvolvido a partir de estudo realizado em comunidades potencialmente turísticas. O modelo é compreendido como um sistema que envolve: a) o conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) o organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) a cultura e o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. O modelo permite o estudo do fenômeno do acolhimento/hospitalidade no contexto das relações em que um dos corpos se constitui coletivamente.

**Palavras-chave:** Turismo; Hospitalidade; Acolhimento; Corpo coletivo acolhedor.

### 1 INTRODUÇÃO

A compreensão do fenômeno do acolhimento vem sendo ampliada a partir de contributos de diferentes áreas do conhecimento, particularmente da filosofia, sociologia e psicologia, e, numa perspectiva diferenciada, da área do turismo. O fenômeno constitui um dos pilares que sustentam a organização teórica, as práticas e os sistemas estratégicos de planejamento turístico, na esfera pública e privada. Nessa direção, se considerados como

---

<sup>1</sup> Mestre em Psicologia, pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada/Lisboa; Professora do Centro de Ciências Humanas da Universidade de Caxias do Sul; Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: oaperazz@ucs.br.

<sup>2</sup> Doutora em Educação, pela Universidade Federal de São Carlos/SP; Professora e coordenadora do Mestrado em Turismo, da Universidade de Caxias do Sul; Coordenadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: [mcsantos@ucs.br](mailto:mcsantos@ucs.br).

<sup>3</sup> Mestre em Psicologia, pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada/Lisboa; Professora do Centro de Ciências Humanas da Universidade de Caxias do Sul; Pesquisadora do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: spereira@ucs.br.

fenômenos relacionais, acolhimento e hospitalidade convergem para um espaço em que ambos compartilham o mesmo sentido.

No cerne da proximidade entre acolhimento e turismo estão as experiências vividas pelos sujeitos primariamente acolhidos e primariamente acolhedores, tendo como suposto que as experiências são processos que traçam as marcas da memória; que fazem convergir a formação das representações para a culminância afetiva geradora das sínteses mentais de prazer ou desprazer; e que, no conjunto, viabilizam a transformação humana. Portanto, o turista, o sujeito na condição primária de acolhimento, se sentirá tão mais acolhido quanto mais intensas forem suas experiências de prazer e de aprendizagem, desencadeadoras das mudanças vivenciadas e testemunhadas pela memória. Da mesma forma, o sujeito na condição primária de acolhedor também poderá experimentar prazer e aprendizagens promotoras de mudanças, como efeito inevitável das trocas relacionais.

Ao propor a idéia de sujeito primariamente acolhido e primariamente acolhedor, busca-se destacar posições iniciais de um processo em que a alternância relacional desloca os sujeitos que acolhem e são acolhidos. O turista, assim, está, primariamente, na posição de quem se desloca em busca de conhecer (o conhecer pode assumir diferentes formas, como as de “adquirir” o novo, “ver” o novo, “viver” o novo). O acolhedor, por outro lado, está, primariamente, na posição de quem recebe o visitante. No entanto, destaque-se que se trata de uma condição primária, pois, se o acolhimento ocorre, acolhedor e acolhido se alternam todo o tempo. Em síntese, embora nem sempre alinhado no tempo e no espaço, é o processo de interação, constituído na forma de trocas que envolvem moeda, produtos, afetos e saberes, que efetiva e potencializa o fenômeno turístico.

## **2 DIMENSÕES CONCEITUAIS DE ACOLHIMENTO E HOSPITALIDADE**

Distintas abordagens teóricas propõem contributos de ordem conceitual, moral e pragmática do acolhimento e da hospitalidade – concebidos aqui como fenômenos idênticos – desde perspectivas que abarcam a filosofia grega, medieval e moderna, até contribuições contemporâneas, particularmente as que emergem no final da década de 1990, quando é reinaugurada uma intensa produção científica sobre o tema, resultante de debates de intelectuais, pesquisadores, e acadêmicos/profissionais do segmento do turismo (SALLES, BUENO e BASTOS, 2010; PÉREZ, 2007; CINOTTI, 2009).

Apesar disso, não há, ainda, uma clara proposta de organização de categorias que

permitam distinguir a natureza de todas as diferentes contribuições. As escolas francesa e inglesa de hospitalidade diferenciam modelos focados em mecanismos centrados numa cadeia de trocas e em mecanismos centrados na dinâmica econômica que regula ações, demandas e processos. A primeira é caracterizada pela ênfase na concepção de dádiva como explicitativa do processo que aciona e instala um sistema humano, pela lógica de trocas instituídas através do tripé “dar – receber- retribuir”, de Marcel Mauss (2003). A segunda, inglesa ou anglo-saxônica, enfatiza o contexto do mercado, os resultados econômicos obtidos e expressos em montantes financeiros, em trocas cambiais, tendo como fim o lucro e/ou o meio para instrumentalizar/manter a própria hospitalidade.

Há, contudo, abordagens cuja ênfase não permite diferenciar os aspectos que as inseririam numa ou noutra escola. Dentre essas, situam-se as que propõem ênfases em aspectos estruturais e de ações específicas de hospitalidade, numa visão coletiva, situações em que o foco é lançado sobre os microfenômenos que se interligam na leitura da realidade urbana. Nesse sentido, Grinover (2007, 2009) teoriza sobre a hospitalidade como a relação entre hóspedes e instituições, pessoas e organizações integradas em um sistema de natureza institucional, pública, privada, ou familiar.

O modelo de entendimento dos vetores da hospitalidade num destino turístico, desenvolvido por Cinotti (2009), pode inserir-se no contexto da ênfase em aspectos formais das relações entre as cidades e os visitantes. Conforme o autor, são os elementos afetivos (ausência-presença de hostilidade); sociais (envolvendo níveis de comportamentos expressivos de gentileza, apoio, discrição) e lingüísticos (capacidade e envolvendo para a comunicação com o visitante) os atributos que caracterizam a qualidade da hospitalidade turística nos locais de destino.

Já numa matriz fenomênica, Montandon (2011) atribui à hospitalidade a condição de substrato da sociedade, concebendo-a como um modo de se viver socialmente. Assim, através de uma visão antropológica, conceitua hospitalidade como uma forma peculiar de humanização, de evolução humana, como uma das formas essenciais de socialização.

Também nessa linha, Camargo (2004), Boff (2005), e Avena (2006) entendem que a definição de acolhimento com ênfase na relação se constitui para além do fato social, considera dimensões do cuidado e pressupõe o reconhecimento do acolhido, este concebido como origem para a definição das ações da hospitalidade. Ainda nesse contexto, Grinover

(2009) desdobra a compreensão de que a hospitalidade integra as leis superiores da humanidade, permitindo a inclusão do outro num espaço próprio.

Naturalmente, o foco na perspectiva relacional dos fenômenos de acolhimento não se restringe à esfera específica do turismo, mas abarca todas as áreas que concorrem para a composição do seu objeto. Norbert Elias (1994), por exemplo, faz a leitura da história humana como história das relações humanas.

A ênfase do acolhimento como fenômeno humano e relacional determinado por trocas psicoafetivas (Santos, Perazzolo e Pereira, 2009), embora fortemente identificada com a vertente francesa de hospitalidade, também coloca em destaque a dimensão humana, as demandas por crescimento e aprendizagem, a partir de aportes teóricos do turismo e da psicologia. Nessa direção, acolhimento é concebido como fenômeno e não como comportamento humano específico, ou como ato de vontade de um único sujeito. Trata-se de um fenômeno que se instala no espaço constituído entre dois sujeitos que desejam acolher e ser acolhidos. A relação entre ambos opera por meio da percepção mútua, em que os elementos do discurso matizados pelos desejos de um e outro sujeito são acolhidos, traduzidos, compreendidos e transformados em nova comunicação dirigida ao emissor, em cujo conteúdo se encontra novos significados, com potencialidade perlocutória, para a continuidade do ciclo interativo, para a geração de novos saberes. A hospitalidade, portanto, se dá na relação com o outro, qualquer outro, pois todos os outros são estrangeiros ao eu. Nesse processo, acolhedor e acolhido se distanciam progressivamente de demandas autocentradas e de verdades *a priori*, ou seja, de seus desejos e convicções prévias, voltando-se um para o outro, abertos a novos saberes.

O conceito de acolhimento, nessa perspectiva, situa-se no âmbito de uma construção teórica tecida pela via da racionalidade – o que, de resto, parece não destoar da grande parte de estudos sobre a hospitalidade. No entanto, destaca um novo lugar para o estrangeiro, o visitante, o outro, efetivo protagonista do jogo que viabiliza o acolher. Essa definição propõe um novo lugar para o hóspede, lugar em que seu discurso é ouvido, suas demandas consideradas, suas perspectivas refletidas, integrando o fenômeno do acolhimento. A esse respeito, Dias (2002), ressalta que as definições de hospitalidade, em sua maioria, enfocam o anfitrião e suas habilidades, virtudes e deveres, mas que parece não existir definições que considerem as vivências do ponto de vista do hóspede.

### **3 O CONCEITO DE CORPO COLETIVO ACOLHEDOR**

O conceito de Corpo Coletivo Acolhedor tem por suposto o acolhimento como espaço fenomênico em que os sujeitos da relação se reconhecem, interagem e se hospedam mutuamente; em que ambos se transformam no “outro” alternadamente; e em que o “eu” e o “tu” inauguram o pronome plural, edificado num terreno banhado pela afetividade e pela cognição. No entanto, a relação de hospitalidade pressupõe sujeitos na perspectiva singular e coletiva. A dinâmica do acolhimento na forma singular se dá, como antes referido, no encontro de corpos humanos de idêntica natureza. Mas é necessário que se busque explicitar o processo na perspectiva coletiva, ou seja, quando envolve a participação de um sistema complexo no jogo das relações, constituído por grupos humanos, por suas organizações estruturais e funcionais; seus elementos do entorno; seus recursos internos disponíveis ou passíveis de serem explorados; suas trajetórias históricas, constitutivas dos valores, da cultura e dos processos adotados para a transmissão; e seus projetos de futuro.

Contribuições teóricas importantes sobre a hospitalidade coletiva vêm emergindo no cenário científico e acadêmico nos últimos anos. O modelo de vetores da hospitalidade em locais de destino turístico (CINOTTI, 2009), já referido, insere-se nesse contexto. Outra contribuição refere-se à idéia do turismo como fator que transforma o ritmo das metrópoles, conforme proposição de Gérardot (2009), pressupondo um expressivo grau de interação perspectivada pela dimensão rítmica.

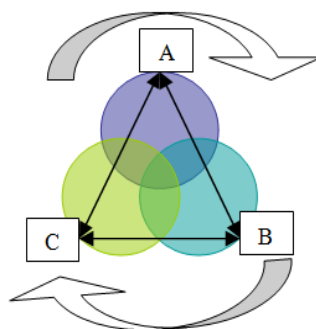
Grinover (2007), para quem a hospitalidade na perspectiva coletiva envolve a relação entre hospedados e instituições, ou seja, entre pessoas e organizações integradas em um sistema de natureza institucional, refere que a qualidade do espaço urbano facilita a emergência do sentimento de bem-estar e segurança do estrangeiro, permitindo autonomia de deslocamento e tomada de decisões. Propõe, como antes mencionado, que a hospitalidade de uma cidade depende da coexistência da acessibilidade (referente às dimensões tangível e intangível), da legibilidade (relativa à decodificação do microcosmo urbano) e da identidade (alcançada pela relação entre sistemas espaciais, temporais, e sociais da cidade, ou ainda, por fatores culturais). Ainda nessa linha, Baptista (2008) teoriza sobre a dimensão ética dos lugares da hospitalidade, como lugares abertos ao outro.

É nesse contexto que se insere o modelo do corpo coletivo acolhedor, corpo que se personifica na representação evocada por seu nome, e que dá forma e identidade às comunidades. Derivada de estudos sobre acolhimento em quatro comunidades potencialmente

turísticas da região nordeste do Rio Grande do Sul/Br<sup>i</sup>, a proposição repousa sobre o entendimento de que o corpo social de um grupo/comunidade se estrutura a partir da interligação de, pelo menos, três vértices: trocas/serviços; conhecimento/cultura; organismo gestor. O traçado dessa triangulação delimita o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem.

Conceitualmente, os vértices aglutinariam as dimensões fundamentais do tecido social, concebido como um sistema, envolvendo: a) o conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) o organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) o capital cultural, o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade. A fragmentação da “totalidade” expressa na triangulação, a segmentação em vértices, foi concebida com vistas a potencializar a análise do fenômeno do acolhimento, mantendo abarcados os elementos tangíveis e intangíveis das organizações sociais.

Figura 1: Interação dos vértices constitutivos do corpo coletivo acolhedor



O conjunto de serviços (**A**) abarcaria a rede de segmentos de trocas comerciais, de ordem econômica, envolvendo todos os segmentos de que o corpo dispõe: alimentos, vestuário, calçados, presentes, bares, restaurantes, hotéis, farmácias, etc, mas também segmentos de áreas como a saúde, a educação, a segurança, estabelecendo os processos e as condições de atendimento das necessidades coletivas. Os serviços atuariam como os membros, como as mãos do corpo comunitário, através das quais o microcosmo efetivaria seu sistema de transações diretas, as práticas de dar e receber.

O organismo gestor (**B**) administraria os recursos disponíveis e aportaria os elementos básicos de infraestrutura de manutenção e de desenvolvimento do corpo social. Nesse sentido, a ação do complexo público viabilizaria a organização do sistema, providenciando as condições estruturais e funcionais necessárias à consecução das demandas

internas/externas e de suporte para que as inexoráveis transformações possam ocorrer, mantendo o sistema coletivo vivo e capacitado para tolerá-las. Concretamente essa dimensão inclui o acesso à comunidade, a pavimentação, o sistema de trânsito/deslocamento, a atenção aos padrões estéticos (de natureza arquitetônica, de ambientação); os aportes infraestruturais (saneamento, transportes, comunicações), os investimentos em lazer (praças, campos esportivos), na saúde (atenção primária, postos, hospitais), as ações no campo educativo e profissional (escolas, materiais, observância às políticas estratégias de desenvolvimento), entre outros aspectos. Rigorosamente, a função gestora não é desempenhada apenas pelo segmento político formal. Diferentes aspectos da administração social são determinados pela ação gestora da iniciativa privada, da coletividade, de parcerias, via organizações não-governamentais, voluntários organizados, dentre outros agentes.

O terceiro vértice, do conhecimento e da cultura (C), envolveria o conjunto de valores, saberes e os respectivos mecanismos de transmissão, bem como o processo de produção e socialização dos conhecimentos formais e informais apropriados pelas comunidades. Este vértice marca a linha transgeracional, define a ontogênese do corpo social e é colorido pela influência étnica, por fatores climáticos, geográficos, políticos, comunicacionais/interativos. A analogia com o corpo biológico permitiria atribuir a essa dimensão o caráter de aparelho psíquico, de cérebro, e, portanto, do espaço onde moram as concepções morais, as crenças, os desejos, mas, também, os fantasmas, os pesadelos, os medos de destruição, de aniquilamento – transpondo para uma escala macroscópica o modelo freudiano de repressão de pulsões sobretudo as sexuais e agressivas.

Essa dimensão caracterizaria, também, o “núcleo pensante” da comunidade, ou seja, a fonte da qual emanariam as formas de organização e contenção pulsional, estabelecendo e atualizando valores, regras morais, e sistemas de controle das transgressões, bem como fomentando a esperança, compartilhando expectativas em projetos que sintetizam desejos coletivos. A comunidade, ou a representação mental<sup>ii</sup> de um corpo social, se constituiria, portanto, na totalidade caracterizada por um espaço habitado, compartilhado e construído pelo pensamento. Derivada da experiência, a representação do corpo social, a ideia evocada de cada comunidade, estrutura-se na relação com o outro, é vivida como real, e pode coincidir ou não com a circunscrição territorial, geográfica, política. O território ocupado pelo corpo é um território imaginado, em grande parte compartilhado pelos membros que o habitam.

Nesse quadro, cabe igualmente fazer uma analogia com a ideia de território-rede e de rizoma, termos tomados da biologia por Deleuze e Guattari (1995). Poder-se-ia dizer que a organização territorial funciona como um sistema aberto, expressivo da máxima multiplicidade, no qual se aplicaria a ideia do *devir* adotada pelos autores, ou seja, do processo dinâmico, mutável, concebido na confluência dos ajustamentos, dos acasos, das influências geopolíticas, socioeconômicas, culturais. Também Norbert Elias (1994), já citado, aporta contribuição importante à concepção do corpo coletivo acolhedor, ao focar, numa perspectiva histórico-sociológica, a natureza gregária do homem – expressa por sua tendência ao estabelecimento de vínculos – como determinante determinante da formação de uma unidade grupal. Em síntese, concebe-se uma comunidade como corpo/lugar onde se está/é, ou para onde se vai, em busca de alguma coisa.

O conceito de pele psíquica proposto por Ester Bick apresenta-se, de igual modo, valioso para a explicitação da idéia de um corpo coletivo, interiorizado por seus membros constitutivos. A autora propôs que a mente, assim como os corpos, precisam constituir uma pele que contenha o psiquismo, que permita ao sujeito diferenciar o que são seus pensamentos e os dos outros, que separe o mundo interno do externo. Assim também pode ser compreendida a constituição identitária das comunidades: uma “pele” envolve a noção da comunidade construída por seus habitantes, separando-a de todas as demais, dando-lhe forma objetiva e subjetiva, permitindo o desenvolvimento de sentimentos de pertença. Também o conceito de espaço vital<sup>iii</sup> de Kurt Lewin (1975) é um modelo que permite alguma aproximação com a proposição de corpo coletivo. Lewin, definiu “campo” como a totalidade psíquica derivada dinamicamente da percepção de fatos/fatores, mutuamente interdependentes. Um campo psicológico seria, portanto, o espaço de vida psíquica, a “realidade” vivida pelo indivíduo, determinada pela forma como percebe e interpreta o seu meio.

É a partir da percepção compartilhada de totalidades, da experiência de ser/integrar um espaço vital delimitado que o corpo acolhedor toma sua forma coletiva. Um corpo que acolhe o estrangeiro, por meio do discurso singular da cultura local, cunhado pelos valores a que foi submetido – sem que aí esteja sendo posta em questão a influência da macrocultura na constituição dos sujeitos, na forma de produção e gestão de seus serviços e saberes. Mas também é acolhido, através interlocução com o visitante, do falar e do ouvir sobre os produtos, as praças, as flores, os prédios, os centros de informações, o atendimento à saúde, e,



ainda, as pessoas, as famílias, as escolas, as organizações, as entidades produtoras, portadoras e guardiãs do saber/conhecimento que transita no espaço local.

É a interdependência dos três vetores que assegura a constituição morfológica do soma social, que, se acolhedor, transforma-se na relação com o visitante, o estrangeiro, o turista, o outro. Na direção inversa, um visitante dialoga com a comunidade para onde se deslocou, por meio das tantas vozes que ecoam dos três vértices constitutivos: dos serviços (incluindo hotéis; alimentos e bebidas; produtos turísticos, artesanais e culturais; de saúde, etc); da gestão (incluindo a perspectiva estética e arquitetônica; o padrão de acesso, de deslocamento; de fornecimento de informações; as características dos locais públicos, como praças, jardins; etc); e do conhecimento/cultura (incluindo as crenças e hábitos acerca da recepção de visitantes, que interferem na disposição para o acolhimento; as transmissões culturais, os legados históricos; os valores, etc).

Fragmentos de discursos de turistas extraídos de entrevistas no contexto de pesquisas em andamento em comunidades da região nordeste do RS podem expressar essas dimensões abrangidas pelos vértices. Nas verbalizações “A cidade é linda, cheia de flores bem cuidadas nas praças e nas ruas [...]”; “Os prédios mantêm uma mesma linha arquitetônica [...]”; “As calçadas e lojas são limpas [...]”; “Parece que toda a cidade está em festa, nunca vi nada assim, tudo é bem organizado [...]”; podem ser consideradas algumas perspectivas da gestão, pública e privada, destacando-se do desenho do corpo acolhedor, de forma positiva, ou seja, caracterizando a disposição para o acolhimento.

Também em manifestações como “As roupas daqui são lindíssimas, e os preços bem razoáveis [...]”; A gastronomia é muito especializada, provei pratos que nunca tinha provado[...]; “Tudo é feito com muito cuidado, inclusive os artesanatos [...]”; é possível ouvir o diálogo travado entre o turista e a comunidade através dos serviços que ela disponibiliza. Noutra direção, verbalizações como “As pessoas me atenderam muito bem, são simpáticas, alegres [...]”; “Entendo melhor meus avós, agora, eles também eram imigrantes e também tinham essa mania [...]”; “São todos muito educados, dão bom dia quando entram [...]”; “É incrível como a religiosidade ainda influencia o povo daqui [...]”; permitem ouvir a o diálogo travado no campo do conhecimento e da cultura emanados da comunidade.

Em síntese, os vértices, se tomados como categorias, permitem agrupar os diferentes elementos que integram os discursos do turista/visitante, viabilizando uma leitura efetiva das características que marcam o perfil da hospitalidade das comunidades. Por exemplo, em

fragmentos como “O lugar é lindo, tudo é muito “chic”, mas as pessoas são muito mal humoradas [...]”; “Não me lembro, agora, de ter conversado com ninguém daqui [...]”; observam-se características da cultura, do conhecimento circulante contribuindo para o fracasso das relações entre o corpo acolhedor e o “estrangeiro”. De outra forma, manifestações como “O lugar é muito aconchegante, eles colocam pedrinhas ao redor das árvores, e as pessoas são muito simples, gentis, alegres, festeiras! É uma pena que não tenha hotéis, pousadas, porque eu teria ficado [...]”; “Encontrei tudo fechado, não pude ver praticamente nada[...]”, exemplificam o descompasso entre a cultura/saber, gestão e serviços, comprometendo a relação de acolhimento. E, ainda, menções tais como: “Não é fácil chegar aqui [...]”; “Fiquei com medo de sair a noite, é muito escuro [...]”; Me perdi, não achei o lugar, ninguém sabia me informar [...]”; constituem indicativos claros de que a gestão, no que tange ao acolhimento turístico, marcou negativamente a relação do corpo coletivo com o visitante.

Na base do êxito ou do fracasso que caracteriza o padrão do acolhimento estaria o estado de desejo, de disposição para o novo trazido pelo outro, por parte de um ou dos dois polos da relação (turista – comunidade). Num corpo coletivo com dificuldade para harmonizar as três dimensões, seja por entraves de ordem política, precariedade de recursos, por marcas históricas que mantêm as mágoas expostas nas relações, entre tantos outros elementos, predominam o olhar autocentrado, as demandas internas sobrepondo-se aos movimentos que viabilizam a transformação pela via relacional.

Enfim, o modelo proposto visa inserir-se no conjunto de esforços envidados na direção de ampliar o conceito de hospitalidade, esta tomada como fenômeno humano e social de acolhimento e, particularmente, de constituir um instrumento aplicável ao exame de padrões de desenvolvimento, desejo e potenciais de comunidades para o acolhimento turístico.

## REFERÊNCIAS

AVENA, BIAGIO M. **Turismo, Educação e Hospitalidade**. São Paulo: Ed. Roca, 2006.

BICK, Ester. “The experience of the skin in the early object relations” (1962), in *Surviving Space - Papers on Infant Observation*, Briggs, A. (org) Londres: Karnac, 2002.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um Mundo Possível**. Volume 1, Hospitalidade: Direito e Dever de Todos. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. - São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CINOTTI, Yves. L'hospitalité touristique au service des destinations. In: LEMASSON, Jean Pierre; VIOLIER, Philippe (orgs). **Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre**. Québec: Edition Téoros, 2009.

DELEUZE, Gilles; GUATTARI; Félix. **Mil Platôs: capitalismo e esquizofrenia**, Volume 2. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.

DIAS, Célia Maria de Moraes. O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas** (org.). - São Paulo: Manole, 2002.

ELIAS, Norbert. **O Processo Civilizador: uma história dos costumes**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994. v.1.

GÉRARDOT, Maie. Comprendre la touristisation métropolitaine. In: LEMASSON, Jean Pierre; VIOLIER, Philippe (orgs). **Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre**. Québec: Edition Téoros, 2009.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

\_\_\_\_\_, Lucio. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. **Revista Hospitalidade**. Ano VI, N.1 – Jun. 2009.

LEWIN, Kurt. **Teoria dinâmica de personalidade**. São Paulo, Cultrix, 1975.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. O ensaio sobre a dádiva. Cosac & Naify. São Paulo, 2003.

MONTANDON, Alain. **O livro da hospitalidade: a acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. 1 ed. São Paulo: SENAC, 2011.

PÉREZ, Daniel Omar. Os significados dos conceitos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. *Revista Philosophica* Vol. 31 [Semestre I / 2007] Valparaíso (43-53) Disponível em <<http://www.philosophica.ucv.cl/Phil%2031%20-%20art%2004.pdf>> Acesso em 30 abr.2011.

SALLES, Maria do Rosário Rolfsen; BUENO, Marielys Siqueira; BASTOS, Sênia. Desafios da pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VII, n. 1, p. 3-14, jan.-jun. 2010.

SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos, PERAZZOLO, Olga Araújo; PEREIRA, Siloe. **Dimensões relacionais e psicopedagógicas da hospitalidade**. Caxias do Sul: UCS, 2009. Projeto de Pesquisa.

- 
- <sup>i</sup> Encontram-se em andamento no âmbito do Núcleo de Pesquisa Turismo: Desenvolvimento Humano e Social, Linguagem e Processos Educacionais, da Universidade de Caxias do Sul, os projetos Dimensões Relacionais e Psicopedagógicas da hospitalidade e A expressão do acolhimento no discurso de sujeitos turistas em comunidade com potencial turístico, ambos desenvolvidos na comunidade de Ana Rech, Caxias do Sul/RS; A gênese interativa do fenômeno do acolhimento no âmbito do corpo coletivo acolhedor e A perspectiva do sujeito acolhido (turista) na relação com o corpo coletivo acolhedor (ambos desenvolvido em Bento Gonçalves/RS); O papel da mídia impressa no desenvolvimento do turismo e da hospitalidade (focalizando a Festa da Uva, de Caxias do Sul/RS; Hospitalidade na Romaria ao Santuário de Nossa Senhora do Caravaggio – Farroupilha/RS.
- <sup>ii</sup> Expressão adotada com base no sentido de mapa conceitual, gerado através da representação da informação - unidade básica do pensamento -. O mapa seria desenhado a partir da atribuição de sentidos, na confluência espaço-temporal de fatos vividos, categorizados pela proximidade de significação dos elementos de um conjunto repleto de passado, presente e futuro, de pessoas, vozes, lembranças sensoriais, estruturas concretas, moradias/famílias, experiências de prazer e desprazer conscientes e inconscientes.