



A CHEGADA À NOVA ESCOLA: UM RECORTE FOCAL SOBRE AS PERCEPÇÕES DE ACOLHIMENTO AO ESTRANGEIRO NO CONTEXTO ESCOLAR DA COMUNIDADE DE ANA RECH – CAXIAS DO SUL/RS

Bruna Demantova Gurjão¹
Marcia Maria Cappellano dos Santos²
Siloe Pereira³

Resumo: O presente artigo trata de um recorte de um projeto de pesquisa, que buscou identificar e analisar percepções sobre vivências de acolhimento de alunos, professores, membros da equipe diretiva e outros funcionários de três escolas da comunidade de Ana Rech/Caxias do Sul-RS. Ao longo do artigo pretende-se apresentar a importância do acolhimento na chegada a escola, uma vez que o sujeito que ali está, vive este novo momento como turista do contexto. A análise dos dados pautou-se pelo entendimento de acolhimento numa dimensão relacional e considerou também a perspectiva coletiva de acolhimento, uma vez que o subsistema escolar integra rede de relações complexas que envolvem processos interacionais, institucionais e culturais, que constituem vértices do Corpo Coletivo Acolhedor. Conclusivamente, os achados indicaram que os respondentes, em sua maioria (78,12%), têm boas recordações do momento em que chegaram à escola pesquisada, indicando que foram acolhidos em suas particularidades.

Palavras-chave: Acolhimento Relacional; Acolhimento Coletivo; Acolhimento escolar

Considerações introdutórias

Os estudos sobre hospitalidade apresentam diferentes abordagens sobre o fenômeno. Entre elas destaca-se aquela que privilegia as dimensões socioeconômica e administrativa, como é focalizado na vertente inglesa, ou anglo-saxã de pesquisas, a qual se volta em especial ao próprio mercado como eixo de leitura e da função da hospitalidade (Oliveira & Santos, 2010). Esta é vista sob as lentes das trocas cambiais e comerciais. Suas práticas dão ênfase aos benefícios econômicos advindos da aplicação de ações de “cunho hospitaleiro”. Montandon (2003) ilustra a força dessa perspectiva

¹ Graduanda em Psicologia na Universidade de Caxias do Sul. Bolsista de iniciação científica CNPq e membro discente do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: bdgurjao@ucs.br

² Doutora em Educação, pela Universidade Federal de São Carlos/SP. Docente, pesquisadora e coordenadora do Mestrado em Turismo da Universidade de Caxias do Sul; Coordenadora do NP *SOCIOEDUC*, da Universidade de Caxias do Sul. E-mail: mcsantos@ucs.

³ Mestre em Psicopatologia e Psicologia Clínica, pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Docente e pesquisadora, membro do NP *SOCIOEDUC*. E-mail: spereira@ucs.br

mencionando a substituição do termo *Hotel management* por *Hospitality*. Segundo o autor, o termo *hospitality* tem sido utilizado para denominar cursos da área da gestão hoteleira, remetendo ao entendimento de que a palavra diz respeito a práticas hoteleiras, ou de gestão de hospitalidade, envolvendo estratégias de negócios que visam a atrair/manter. Essa linha toma como suposto que a hospitalidade constitui diferencial competitivo para as empresas hoteleiras e de restauração.

Sob uma outra perspectiva, o eixo de compreensão do fenômeno está na obra de Mauss (2002), publicada originalmente em 1950 e que focaliza a hospitalidade na concepção de dádiva. O autor, em sua análise, desenha um modelo dinâmico sobre a forma como se efetivavam os sistemas de trocas, contratos e prestações econômicas nas sociedades tribais da Polinésia, Melanésia e noroeste americano, estabelecendo relações, também, com aspectos do direito hindu, romano, germânico, chinês e céltico (OLIVEIRA & SANTOS 2010).

Ainda numa vertente de cunho humano-social, a literatura aponta como pertinentes trabalhos desenvolvidos pela escola francesa, marcada por princípios relacionais e não comerciais. De acordo com Montandon (2003), a hospitalidade encerra troca expressiva de civilização e de humanidade, viabilizando a interação social, a socialização, extrapolando a perspectiva da oferta de bebida, alimento, e acomodação. Seriam, portanto, das relações de hospitalidade que adviria o elo social, proviriam os valores de solidariedade, permitindo que o sistema gregário, próprio da natureza humano-social, se instale, se consolide e se desenvolva. Nesse sentido, a hospitalidade constitui um complexo fenômeno humano que se manifesta em múltiplos contextos e lugares e que envolve múltiplas dimensões da realidade.

Baptista (2002) destaca que a hospitalidade se traduz como um dos traços fundamentais da subjetividade humana, na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si. Segundo a autora o acolher se apresenta como experiência fundamental, constitutiva da própria subjetividade humana, devendo como tal ser potenciada em todas as suas modalidades e em todos os contextos de vida.

Nessa mesma linha relacional, Perazzolo, Santos e Pereira (2012) definem hospitalidade como um fenômeno que se instala no espaço constituído entre o sujeito (na sua forma singular ou coletiva) que deseja acolher e o sujeito que deseja ser acolhido. Sob essa concepção, hospitalidade e acolhimento são entendidos como um só fenômeno. Assim sendo acolhimento, ou hospitalidade, constitui um fenômeno

instituído no acolher recíproco, gerando crescimento e transformação para ambos os polos de uma relação integrada por acolhido e acolhedor (PERAZZOLO, SANTOS & PEREIRA, 2013). Em outras palavras, o fenômeno se institui num processo relacional socialmente desenvolvido, em oposição àquele marcado por uma disposição narcísica ou autocentrada, característica de processos iniciais e incipientes de socialização. Desse modo, o acolhimento implica também uma dimensão coletiva.

Novas contribuições teóricas a esse respeito vêm emergindo no cenário científico e acadêmico nos últimos anos. Segundo Cinotti (2009), a organização dos atores envolvidos, assim como os atributos da hospitalidade de cidades, por exemplo, são elementos relevantes na compreensão de um conjunto urbano, constituindo, portanto, indicadores de acolhimento.

Para Perazzolo & Santos (2012), podem-se aglutinar conceitualmente vértices de dimensões fundamentais que formam o tecido social, concebido como um sistema, que envolve: a) conjunto dos serviços disponibilizados no âmbito das relações internas/externas; b) organismo gestor, de natureza operacional, pública e privada; c) capital cultural, ou o conhecimento gerado, compartilhado e transmitido pelo grupo/comunidade.

O conjunto de serviços (A) abarca a rede de segmentos de trocas comerciais, de ordem econômica, envolvendo alimentos, vestuário, bares, restaurantes, hotéis, farmácias etc. e também segmentos como saúde, educação, segurança para atendimento às necessidades coletivas. Os serviços atuam como os membros, como as mãos do corpo comunitário.

O organismo gestor (B) administra os recursos disponíveis e provê os elementos básicos de infraestrutura de manutenção e desenvolvimento do corpo social, viabilizando as condições estruturais e funcionais necessárias à consecução das demandas internas/externas. Concretamente, por exemplo, essa dimensão inclui acesso à comunidade, pavimentação, sistema de trânsito/deslocamento, padrões estéticos (arquitetônicos, de ambientação), saneamento, comunicação, lazer (praças, campos esportivos), saúde, ações no campo educativo e profissional (escolas, materiais, políticas e estratégias de desenvolvimento). A função gestora é desempenhada tanto pelo segmento político formal, como também pela iniciativa privada, organizações não governamentais entre 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. A analogia com o corpo biológico permitiria atribuir a essa dimensão o caráter de aparelho psíquico, de cérebro.

Essa dimensão caracterizaria, também, o “núcleo pensante” da comunidade, estabelecendo e atualizando valores, regras morais, e sistemas de controle de transgressões, bem como fomentando a esperança e o compartilhamento de expectativas que sintetizam desejos coletivos.

Nessa concepção, comunidade, entendida como representação mental de um corpo social, se constituiria no espaço habitado, compartilhado e construído pelo pensamento. Essa representação 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.

É esse corpo que acolhe o “estrangeiro”, por meio do discurso da cultura local, mas que também é acolhido, através da interlocução com o visitante, do falar e do ouvir sobre os produtos, as praças, as flores, os prédios, os centros de informações, etc.

É a interdependência dos três vetores que assegura a constituição do soma social, o qual, em sendo acolhedor, transforma-se quando na relação com o visitante, o estrangeiro, o turista, o outro. Inversamente, esse outro, dialogado com a comunidade para onde se deslocou por meio das tantas vozes que ecoam dos três vértices, opera igualmente transformações.

Percurso metodológico e analítico

Para coleta de dados utilizou-se a entrevista estruturada, através de questionário fechado, como instrumento. O questionário foi construído em torno de eixos analíticos.

Considerando a presença, em Ana Rech, de diferentes redes de ensino, optou-se por realizar a pesquisa em: duas escolas de ensino fundamental (as quais compreendem o maior número de estabelecimentos), sendo uma municipal e outra estadual; uma de ensino médio da rede estadual; uma da rede particular, abrangendo todos os níveis da educação básica. No entanto, por razões contingenciais de cunho administrativo, não foi possível aplicar os questionários na escola da rede particular, tampouco aplicá-los a todos os segmentos na escola estadual de nível médio.

Após leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, os sujeitos responderam aos questionários. Os respondentes foram professores, colaboradores, equipe diretiva e alunos.

Houve então, um recorte focal para análise, do primeiro eixo categorial do projeto de pesquisa que origina o presente artigo.

Para iniciarmos a análise dos dados, retomamos brevemente os entendimentos de acolhimento em sua dimensão relacional e coletiva, e em seus sistemas complexos.

Segundo Perazzolo, Santos e Pereira (2009), O acolhimento institui-se como um elemento fundante do fenômeno turístico. Fenômeno esse que não está apenas para o movimento de conhecer um local desconhecido. Para as autoras, o fenômeno turístico está calcado na dinâmica que Freud (1992) apresentou como pulsão epistemofílica. Para esse, todo movimento ou impulso por conhecer, experimentar, aprender, desbravar é um fenômeno turístico. É a saída daquilo que não se tem em busca da completude, é ser o “estrangeiro” em todas as novas situações. Essa pulsão é ativada a partir de vivências psicosssexuais estruturantes, são derivações de experiências que integram o processo da formação, na perspectiva da constituição do sujeito como sujeito social em sua totalidade.

Havendo então um movimento turístico, o acolhimento não está somente no desejo de um ou de outro sujeito (acolhedor e acolhido), posicionado em um dos polos de interação, mas sim, no espaço onde o acolhedor avança e se transforma em acolhido, e o acolhido avança no sentido de ser também acolhedor, num movimento alternado, constante. A dimensão relacional do acolhimento seria, sob essa ótica, a área constituída na intersecção resultante do encontro dinâmico de demandas distintas, orbitado por eventos circunstanciais, o que significa que, para que ocorra o acolhimento, ambos os sujeitos têm que se ajustar dinamicamente na interação de suas necessidades mutuamente.

Os sistemas complexos por sua vez são as múltiplas redes de interação dos quais fazem parte grupos humanos, suas organizações estruturais e funcionais, seus valores, cultura e processos de transmissão. Segundo Perazzolo, Santos e Pereira (2013), esses sistemas configuram o fenômeno denominado “Corpo coletivo acolhedor”.

Para as autoras, que utilizam o pensamento psicanalítico e o modelo sistêmico para suas reflexões, as relações de acolhimento dão-se em um “corpo coletivo”. Esse corpo se institui na forma e na identidade que dá às comunidades, estruturando-se a

partir da interligação de, pelo menos, três vértices. Os pontos dessa triangulação delimitam o espaço em que o fenômeno do acolhimento e as práticas de hospitalidade se organizam e se desenvolvem numa comunidade, num sistema social.

Nesse quadro, a escola se constitui num elemento do soma social, portanto, um subsistema da comunidade da qual ela é integrante e que, nessa condição comporta diferentes e contínuas vivências de acolhimento. Daí a importância de buscar identificar, analisar e inter-relacionar percepções de professores, alunos e familiares sobre suas respectivas vivências na dimensão do acolhimento.

A escola, segundo Libâneo (2004) é concebida como espaço de síntese, no exercício de seu papel na construção da democracia social e política, visando promover as condições para o fortalecimento da subjetividade e da identidade cultural, incluindo o desenvolvimento da criatividade. Para Perazzolo, Santos e Pereira (2013), a escola, integrante do vértice C do corpo social atua como a representação mental de tal corpo, estruturada nas relações com o outro. Este corpo é o todo que acolhe o “estrangeiro” pelos serviços prestados, pelo discurso, pela cultura local. Este corpo é também acolhido através da interlocução com o visitante.

E então, através dos estudos de Montandon (2003), sabe-se que o acolhimento em sua dimensão humana viabiliza a interação social em múltiplos contextos e lugares. Ao analisarmos o acolhimento na realidade escolar, busca-se então, compreender como dá-se esta interação em suas esferas relacionais, marcadas pelos fenômenos humanos.

Ao investigarmos o acolhimento na chegada à escola, considerou-se que todos aqueles que lá estão no momento em que entraram na escola pela primeira vez, estavam posicionados como “estrangeiros”, descobrindo um novo contexto para ser e estar.

Tabela 1 – Número de verbalizações e respectivos percentuais, por escola, referentes às predicações, pelos alunos, das lembranças relativas à sua chegada à escola

Predicações	Verbalizações							
	Escola 1		Escola 2		Escola 3		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Boas	58	78,37	23	82,14	66	74,15	147	76,96
Desagradáveis	07	9,45	02	7,14	06	6,74	15	7,85
Ausência de predicação	09	12,16	03	10,71	17	19,10	29	15,18

Total	74	100	28	100	89	100	191	100

Fonte: Elaborado pela autora

Para analisarmos a chegada à nova escola pelos alunos, levamos em consideração sua etapa no ciclo vital, marcada pela forte vinculação com os pais e a particularidade desta ocasião em si.

Para Relvas (1996), este momento é peculiar para a criança, para a escola e para a família. Há a reprodução, por parte das crianças, das relações intrafamiliares no novo contexto. As capacidades afetivas e cognitivas das crianças estão totalmente calcadas na realidade familiar. Harmonias, boas vivências, dificuldades e problemas são fortemente projetadas pelas crianças. O acolhimento na entrada à escola é fundamental para viabilizar as transformações das possíveis falhas do sistema familiar, bem como, poderá reforçar as harmonias e boas vivências. Para Baptista (2002), o acolhimento se constitui como um dos traços fundamentais da subjetividade humana, representando a disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si, uma experiência intrínseca do ser.

Ao analisarmos horizontalmente os dados obtidos nas três escolas, temos aproximadamente nove vezes mais predicações sobre boas lembranças da chegada a escola (76,96%) em relação às predicações de lembranças desagradáveis (7,85%). Já, sobre a não recordação de como foi a chegada a escola, têm-se aproximadamente cinco vezes mais predicações de boas lembranças do que ausência de recordação (15,18%). Temos então, o entendimento que a chegada a escola foi para a maioria dos respondentes, um momento que resultou em boas lembranças, ou seja, este momento foi acolhedor.

Para Diesel (2003), a qualidade do acolhimento no contexto escolar deve ser indicativo de qualidade na adaptação. Considerar a adaptação sob o aspecto de acolher é procurar oferecer bem estar, conforto físico e emocional a criança, considerando a responsabilidade da instituição de educação neste processo, pois há uma inter-relação entre os movimentos da criança e da instituição, uma vez que todos fazem parte do mesmo processo. A criança acolhida pela instituição pode avançar no vértice relacional do acolhimento, se disponibilizando à instituição, assim como a instituição disponibilizou-se à está, transformando este momento então, em um momento de acolhimento genuíno.

Apesar das indicações de boas lembranças serem significativamente maiores do que as demais é importante levarmos em consideração que existiram menções de más recordações e, um número expressivo de ausência de lembranças. Reportando os trabalhos de Relvas (1996), podemos analisar estes dados retomando a ótica da importância do papel familiar junto ao processo de adaptação. Como já mencionado, a experiência familiar influencia a percepção do meio escolar pela criança, essa vivência, favorece ou não o desenvolvimento do processo de aprendizagem e a aquisição do conjunto de competências que esta utilizará com o meio exterior. Vem desta vivência interfamiliar os enfrentamentos dos medos e ansiedades ao desconhecido. As inseguranças não nomeadas no meio familiar, podem, segundo a autora revelar-se em comportamentos inibitórios na chegada a escola ou até mesmo em atitudes provocatórias e agressivas.

Tabela 2 – Número de verbalizações e respectivos percentuais, por escola, referentes às predicações, pelos professores, das lembranças relativas à sua chegada à escola

Predicações	Verbalizações							
	Escola 1		Escola 2		Escola 3		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Boas	6	75	12	100	0	0	18	90
Desagradáveis	1	12,5	0	0	0	0	1	5
Ausência de predicação	1	12,5	0	0	0	0	1	5
Total	8	100	12	100	0	0	20	100

Fonte: elaborado pela autora

Ao analisarmos os dados obtidos com os ‘respondentes professores’, levamos em consideração que esses se encontram na fase adulta do ciclo vital, tendo suas subjetividades desenhadas pelas experiências já vividas, e que neste momento, estão posicionados como trabalhadores que chegaram a um novo ambiente laboral. São os professores os braços e as mãos do subsistema coletivo que é a escola.

Sendo o fazer ocupacional detentor de horas diárias na vida dos sujeitos, integrantes dos assuntos dos contextos não ocupacionais, requerendo um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações, o poder de sentir, de pensar, inventar e ainda, referência identificaria

nas relações sociais, o trabalho torna-se cerne fundamental na constituição da subjetividade dos sujeitos (DEJOURS, 2004). Acolhê-los na chegada à nova escola, pode auxiliá-los a enfrentar os medos naturais ao novo contexto.

Com a análise horizontal dos dados obtidos, temos as predicações de boas lembranças como a suma maioria das respostas. Temos em tais dados perspectivas positivas, uma vez que, o professor tem papel fundamental no âmbito escolar. Esse profissional quando bem acolhido se coloca mais facilmente como acolhedor o que favorece o avanço e a emersão do fenômeno do acolhimento de forma genuína.

Reforçando esse entendimento, o profissional bem acolhido pode desenvolver recursos de personalidade (constituída pela subjetividade) que permitam o enfrentamento das dificuldades naturais encontradas na chegada a uma nova escola. Poderá também sentir-se investido, o que favorecerá seus entendimentos sobre si mesmo, sua reflexão sobre sua história pessoal, suas memórias de quando era criança e de seus afetos. (CIFALI, 2007, APUD PEDROSA, 2010).

Esse favorecimento de avanços, se movimenta de forma dialética. Cresce com ela o professor, o trabalho executado pelo professor, a escola que acolhe o professor, o professor que acolhe a escola, que executa um trabalho satisfatório, que o completa enquanto pessoa, assim como já mencionado por Dejours, (2004).

Entendemos também que os professores exercem grande influência sobre a criança. Para a teoria freudiana, esses estão, pelo papel que representam, investidos da relação afetiva primitivamente dirigida aos pais. Os sentimentos de admiração e de respeito são transferidos desses para o professor, assim como a "ambivalência afetiva" que reside na antítese amor-ódio. (PEDROSA, 2010). Para Mauco (1979, APUD PEDROSA, 2010), o professor age sobre o nível inconsciente da criança. E não age apenas pelo que diz ou pelo que faz, mas sim pelo que é. As relações afetivas acontecem de formas variadas.

Tabela 3 – Número de verbalizações e respectivos percentuais, por escola, referentes às predicações, pela equipe diretiva, das lembranças relativas à sua chegada à escola

Predicações	Verbalizações							
	Escola 1		Escola 2		Escola 3		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Boas	3	75	2	100	0	0	5	83,33

Desagradáveis	1	25	0	0	0	0	1	16,67
Ausência de predicação	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	4	100	2	100	0	0	6	100

Fonte: elaborado pela autora em consideração para a análise dos dados o posicionamento da equipe diretiva enquanto gestores. Consideramos também, assim como ao analisarmos os dados obtidos com os ‘respondentes professores’, a chegada ao novo ambiente ocupacional.

Os dados levantados indicam que ao chegarem ao novo ambiente de trabalho, os ‘respondentes Equipe Diretiva’ possuem boas lembranças de suas chegadas às escolas pesquisadas, com apenas 25% de predicações desagradáveis.

Os respondentes deste setor escolar possuem uma característica peculiar, a demanda hierárquica. Muitas vezes, são esperadas deste setor as ações de acolhimento para todo o universo escolar, contudo, como já mencionado, para que tenhamos um acolhimento genuíno, ambos os lados do “vértice turístico” precisam acolher e serem acolhidos. Para Alvez (2010) as expectativas postas sobre a gestão escolar advêm do pensamento de que esses ocupam posições de chefia, elegem prioridades, tem poderes para tomadas de decisões das quais as ações repercutem em toda a coletividade da escola. Para o autor, essa pressão é uma contradição que atravessa amplamente o mundo do trabalho, e que potencializa dificuldades da gestão escolar.

É necessário compreender que diretores, coordenadores e demais membros da gestão da escola são para a realidade da Instituição Educacional, trabalhadores, que igualmente aos demais, se transformam com seu trabalho. São estes acolhedores de toda a escola e por toda esta são acolhidos.

Tabela 4 – Número de verbalizações e respectivos percentuais, por escola, referentes às predicações, pelos funcionários, das lembranças relativas à sua chegada à escola

Predicações	Verbalizações							
	Escola 1		Escola 2		Escola 3		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Boas	1	100	4	66,66%	0	0	5	71,42
Desagradáveis	0	0	2	33,33%	0	0	2	28,57

Ausência de predicação	0	0	0	0,00%	0	0	0	0
Total	1	100	6	100%	0	0	7	100

Fonte: elaborado pela autora

Na literatura subsídios teóricos para a análise da tabela quatro, deparamo-nos com a escassez de estudos sobre a atuação dos zeladores e cozinheiras. Nas principais bases de dados consultadas, os funcionários de zeladoria e cozinha aparecem apenas como integrantes do universo escolar, contudo, não foram encontrados estudos sobre a realidade ocupacional desses trabalhadores.

Esses são igualmente braços dentro do subsistema coletivo escolar. O fazer destes profissionais são fundamentais para a manutenção física, para o desenvolvimento das atividades do cotidiano e para a formação do corpo coletivo escolar.

Pelos dados apresentados, 71,42% desses funcionários possuem boas lembranças sobre suas chegadas a nova realidade laboral, indicando que foram acolhidos.

Na direção de uma síntese interpretativa

O conjunto de dados das três instituições revela que as vivências iniciais dos respondentes foram predominantemente positivas, no que se refere ao acolhimento.

Contudo, destaca-se que os dados apontam para uma unilateralidade do acolhimento. É importante considerarmos as interfaces entre turismo e hospitalidade, para um desenvolvimento efetivo das competências de acolher e de ser acolhido, nas dimensões singular e coletiva, tarefa na qual todos os membros da esfera escolar poderiam/deveriam especialmente se engajar, com vistas ao alcance de um modelo de mobilidade turística que, para além do prazer, seja marcado pela tolerância às diferenças, pela troca potencializadora de saberes, pela atenção à sustentabilidade, como decorrência de uma consciência coletiva. Assim, o amadurecimento social do turismo permitiria vislumbrar um padrão progressivamente mais elevado de responsabilidade humana na escola.

Referencias

ALVES, Wanderson Ferreira. Gestão escolar e o trabalho dos educadores: da estreiteza das políticas à complexidade do trabalho humano. *Educ. Soc.* [online]. 2010, vol.31, n.110, pp. 17-34. ISSN 0101-

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: Dias, Celia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri; Manole, 2002.

CINOTTI, Yves. L'hospitalité touristique au service des destinations. In: Lemasson, J. P., & Violier, P. (Orgs.). **Destinations et territoires: coprésence à l'oeuvre**. Québec: Edition Téoros, 2009

Dejours, C. (2004). *Subjetividade, trabalho e ação*. Revista Produção, 14(6), 27-34.

FREUD, S. Inibição, sintoma e Angústia. In: _____. **Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas**. Rio de Janeiro: Imago, 1992, v.XX.

OLIVEIRA, A. C. R. M. de ; SANTOS, M. M. C. Hospitalidade e Turismo: a busca por novos aportes teóricos. In: **VII Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**, 2010, São Paulo. Anais do VII Seminário Anptur. São Paulo: Aleph, 2010.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e antropologia: o ensaio sobre a dádiva**. Cosac & Naify. São Paulo, 2002.

MONTANDON, Alain. Hospitalidade Ontem e Hoje. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. – São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2003.

PEDROZA, Regina Lucia Sucupira. Psicanálise e educação: análise das práticas pedagógicas e formação do professor. *Psicol. educ.* [online]. 2010, n.30, pp. 81-96. ISSN 1414-6975.

PERAZZOLO, O.A. ; SANTOS, M. M. C. ; PEREIRA, Siloe . Dimensão relacional de la acogida. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, v. 22, p. 138-153, 2013.

_____. Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 6, p. 3-15, 2012