

## Hospitalidade e hostilidade para com membros da comunidade LGBTQIAP+ em organizações

Rafael Ferro<sup>1</sup>  
Mirian Rejowski<sup>2</sup>  
Thiago Martins dos Santos<sup>3</sup>  
Cesar Barbosa Constantino<sup>4</sup>

**Resumo:** A Hospitalidade é um campo de conhecimento que oferece lentes teóricas para compreender as relações interpessoais em diversos espaços sociais. Uma vez que as relações com membros LGBTQIAP+ no âmbito das organizações é uma temática complexa devido a suas decorrências, este estudo teve o objetivo de identificar e analisar, a partir da literatura, as diferentes manifestações de hospitalidade e hostilidade vivenciadas por membros dessa comunidade em ambientes corporativos. Para tanto, selecionamos um *corpus* de 22 artigos, a partir da base de dados *Spell*. Os dados foram tratados segundo a análise de conteúdo, através do software *MaxQDA*, com base em categorias sobre a forma e o conteúdo desses artigos. Os resultados demonstraram uma ascendência da produção científica sobre a problemática da comunidade LGBTQIAP+ nas organizações sob a perspectiva da Hospitalidade e apontaram os principais pesquisadores e periódicos científicos. Além disso, foram identificadas oito categorias temáticas que correspondem à Hospitalidade e/ou à Hostilidade, a partir do conteúdo dos artigos. Os resultados e as discussões aqui apresentados somam-se à literatura científica sobre a diversidade nas organizações, considerando a perspectiva teórica do campo de conhecimento da Hospitalidade (e da Hostilidade). Parece promissor que pesquisas sobre a temática se valham da Hospitalidade como uma lente teórica que contribua para a compreensão de fenômenos complexos, como as relações de trabalho nas organizações. Reforça-se importância de as organizações assumirem seu papel como anfitriãs, oferecendo condições para o desenvolvimento de laços sociais saudáveis e ambientes de trabalho acolhedores para todos os *stakeholders*.

**Palavras-chave:** Hospitalidade. Hostilidade. Relações de trabalho. Organizações, LGBTQIAP+.

<sup>1</sup> Doutor em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. rafacferro@gmail.com

<sup>2</sup> Livre docente em Teoria do Turismo e do Lazer. Doutora em Ciências da Comunicação. Universidade Anhembi Morumbi / Universidade de São Paulo. mirwski@gmail.com

<sup>3</sup> Mestrando em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. tmsantos100@gmail.com

<sup>4</sup> Mestrando em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi. cesartanti2013@gmail.com

Uma das principais tônicas do movimento LGBTQIAP+ (Lésbica, Gay, Transgênero, Travesti e Transexual, Queer, Intersexual, Assexual e Pansexual, e outros termos correlatos) é a busca pela igualdade, principalmente na esfera jurídica, para que crimes de fobia direcionados às pessoas pertencentes a essa comunidade sejam adequadamente interpretados e que os indivíduos infratores recebam sanções específicas. São inúmeras as situações vexatórias a que pessoas de identidade de gênero e orientação sexual diversas são expostas diariamente em diferentes esferas do cotidiano, como trabalho, lazer, educação etc. Essas agressões podem ir desde o assédio moral até ataques à integridade física desses indivíduos.

Quanto ao mercado de trabalho, de modo geral, as empresas seguem regras heteronormativas, excluindo e prejudicando aqueles que possuem orientações sexuais diversas. Essas pessoas são afetadas tanto em relação ao ingresso em um novo emprego, quanto na manutenção e progresso na carreira profissional (MCFADDEN, 2015; GALUPO; RESNICK, 2016; WEBSTER et al., 2018; FRAGA et al., 2022;). Um breve levantamento realizado por institutos de pesquisa (HEWLETT et al., 2013; SANTO CAOS, s. d.) mostrou que empresas brasileiras e estrangeiras apresentam restrições quanto à contratação de pessoas declaradamente homossexuais; situações preconceituosas vivenciadas por homossexuais nos ambientes de trabalho; pessoas da comunidade LGBTQIAP+ que omitem sua real orientação sexual/identidade de gênero para colegas de trabalhos e gestores por medo de ser demitidas ou sofrer algum tipo de represália; preconceito para contratação de pessoas transexuais ou travestis, em razão de suas características físicas, levando-as à prostituição como única fonte de renda para sua subsistência.

Diante desse cenário, a Hospitalidade como campo de conhecimento voltado à análise das relações interpessoais, pode auxiliar na compreensão de alguns mecanismos sociais de hostilidades e acolhimento comuns em nosso cotidiano. Manifestada a partir

de uma relação interpessoal figurada por dois atores (um anfitrião e um hóspede/convidado) e devendo ser permeada pela ética em qualquer espaço social (doméstico/privado, público, comercial), a hospitalidade visa o fortalecimento dos laços sociais (CAMARGO, 2004; LASHLEY; 2004). Dessa forma, neste trabalho, para além das atividades relacionadas ao turismo e à hotelaria, utilizamos o conceito de hospitalidade como uma lente social para elucidar a complexidade das relações sociais em quaisquer tipos de organizações.

A relação profissional entre um anfitrião (empregadores ou líderes) e seus hóspedes/convidados (empregados ou subordinados) pode explicar as diversas situações em que os ambientes de trabalho se apresentam hostis ou acolhedores para o grupo LGBTQIAP+. Assim, esta pesquisa visou identificar e analisar as diferentes manifestações de hospitalidade e hostilidade vivenciadas por membros da comunidade LGBTQIAP+ em ambientes corporativos, através de uma revisão sistemática da literatura sob a ótica da hospitalidade. A pesquisa bibliográfica não abrangeu toda a literatura sobre o tema, pois trata-se de uma primeira aproximação para problematizar a questão e construir um arcabouço teórico, auxiliando na definição de futuras investigações.

Dessa forma, inicia-se com a explanação sobre os conceitos de hospitalidade e hostilidade, abordando aspectos conceituais fundamentais e estudos acerca da hospitalidade em organizações, com destaque para indivíduos LGBTQIAP+. Em seguida, descrevem-se os procedimentos metodológicos, explicitando o tipo de pesquisa, a composição da amostra de 22 artigos tendo como fonte a base *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, e o tratamento dos dados coletados mediante análise de conteúdo (BARDIN, 1977) e apoio do software *MaxQDA*. Nos resultados, são apresentadas a análise descritiva e a análise de conteúdo dos artigos da amostra.

Apesar da maioria dos artigos analisados pouco se fundamentarem em referenciais específicos de Hospitalidade, pode-se estabelecer aproximações com esse

emergente campo de conhecimento. Dessa forma, é promissor que pesquisas sobre a temática de pessoas LGBTQIAP+ em organizações se amparem na hospitalidade enquanto uma lente teórica para o avanço da compreensão de fenômenos em ambientes de trabalho.

## **Hospitalidade e Hostilidade**

### Fundamentos conceituais

Os estudos da Hospitalidade, antes restritos às atividades turísticas e hoteleiras (CAMARGO, 2008), estenderam-se a outras perspectivas com base na interação social. Desde então, a hospitalidade é uma das possíveis lentes para se compreender as relações humanas na contemporaneidade (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007a) e sua função básica é a de estabelecer ou fortalecer laços sociais. Assim, esse campo de conhecimento busca identificar atitudes que incentivem a manifestação do acolhimento, suprimindo as hostilidades comuns em nosso cotidiano (CAMARGO, 2015).

As relações hospitaleiras são compostas por dois atores centrais, os hóspedes e os anfitriões, ambos com papéis construídos a partir de um conjunto de regras sociais, ética e moralidade, que orientam seus comportamentos (CAMARGO, 2004; SHERINGHAM; DARUWALLA, 2007; PITT-RIVERS, 2012), evitando possíveis hostilidades no momento de encontro (CAMARGO, 2004; PITT-RIVERS, 2012). Anfitriões e hóspedes podem ser representados de forma individual (ex.: duas pessoas em uma conversa) ou coletiva (ex.: consumidores e empresa prestadora de serviços) e esses encontros podem transcorrer em diversos espaços, sejam eles domésticos, públicos ou comerciais (CAMARGO, 2004; LASHLEY, 2004).

Segundo Grassi (2011), a hospitalidade é contextualizada por um rito de passagem entre o mundo exterior e interior, entre aquele que está fora e deseja entrar (o

hóspede) e alguém que detém o poder de permitir essa transposição (o anfitrião), estabelecendo-se um protocolo de aceitação do outro em determinado espaço físico e/ou psicológico.

Benveniste (1975) sugere que o anfitrião é a figura que detém o poder e a soberania de um espaço, determinando quem pode ser integrado, mesmo que temporariamente, a um grupo sem haja hostilidades. O principal dever do anfitrião é a garantia de segurança e conforto do hóspede enquanto este estiver em seu território (CAMARGO, 2004; PITT-RIVERS, 2012). Assim, um grupo (anfitriões) define as regras de ingresso e permanência dos convidados, excluindo implicitamente pessoas indesejáveis para aquele círculo social (LASHLEY; LYNCH; MORRISON, 2007b).

Historicamente, aquele que vem de fora (o hóspede) é denominado como o estrangeiro, ou seja, um estranho que carrega aquilo que é desconhecido e não confiável (O'GORMAN, 2007). Segundo Pitt-Rivers (2012), o desconhecido gera medo e deve ser controlado em nome da proteção e da estabilidade do núcleo social do qual o anfitrião é o soberano. Por não possuir poder sobre o espaço que adentra, os únicos deveres do hóspede são a honra e o respeito ao anfitrião.

A dimensão de estraneidade também é abordada por pesquisadores de hospitalidade baseados em uma linha de pensamento pautada na alteridade. Segundo Lévinas (1980), a alteridade consiste em se abrir para o infinito desconhecido do "Outro", em especial para aquilo que ele tem de diferente, de desigual, e que merece ser respeitado e acolhido, sem nenhuma indiferença, repulsa ou exclusão por suas particularidades. Para o autor, o Outro nos coloca em uma situação de confronto com a nossa própria imagem. O outro não irrompe somente para ser hospedado, acolhido ou insultado; irrompe em cada um dos sentidos nos quais a homogeneidade foi construída nas sociedades. Com isso, nossa mesmice se vê desamparada, destituída de sua corporalidade homogênea. É o Outro nos devolve a nossa alteridade, nosso próprio ser outro que só é possível encarar a partir de um outro Outro.

Segundo Derrida (2003), a alteridade permite um contraponto às condições impostas pela hospitalidade. Essas condições (regras, protocolos, moral, poder e soberania etc.) definem o estrangeiro (o Outro) como alguém temerário, gerando uma hostilidade implícita. No entanto, a hospitalidade deve possuir um caráter incondicional, constituindo um direito-dever universal e uma virtude, uma vez que todos somos diferentes uns dos outros (DERRIDA, 2003).

A hospitalidade também pode ser entendida como uma autorização do anfitrião para que o estranho possa transgredir fronteiras (físicas e/ou psicológicas) sem recorrer à violência – à hostilidade (GRASSI, 2011). Nesse cenário, enquanto o anfitrião é dotado de direitos e obrigações em relação ao hóspede (protegê-lo, representá-lo e honrá-lo), este, por sua vez, não possui nenhum direito – pois, naquele espaço, não tem poder e representatividade – e nenhuma obrigação que não seja a de honrar o seu anfitrião. Adicionalmente para alguns pensadores, a hospitalidade pode ser compreendida a partir do acolhimento incondicional do Outro por conta da alteridade. Ambas as linhas de pensamento são constantemente trabalhadas nesse campo de conhecimento.

#### Organizações e comunidade LGBTQIAP+

Segundo Lashley (2004), a hospitalidade pode transcorrer em diversos domínios da sociedade, como por exemplo, o ambiente organizacional. Para Claro (2015) e Fedrizzi (2009), a hospitalidade organizacional analisa as relações entre funcionários (aqui caracterizados como hóspedes) e as organizações (anfitriãs – representadas pelos líderes), refletindo sobre as suas práticas e interações em vista de tornar o ambiente de trabalho mais harmonioso em prol da produtividade. Partindo da premissa de que a hospitalidade suprime a hostilidade, sua ocorrência em ambientes organizacionais gera

o acolhimento e a integração entre os stakeholders, especialmente entre os clientes internos.

Para Pizam (2020), a cultura organizacional pautada na hospitalidade é permeada por um sistema de normas, valores, crenças, tradições e expectativas compartilhadas, cujo objetivo é proporcionar um serviço excepcional e experiências memoráveis para todos os stakeholders. Outros autores (CLARO, 2015; SANT'ANNA; CARNEIRO; LESCURA, 2021) ainda indicam os elementos que promovem a hospitalidade no contexto organizacional: sinceridade, generosidade, convivência, civismo, reciprocidade, fraternidade, amizade, cortesia, cidadania, comunicação não violenta e ética empresarial.

Entretanto, a partir de pesquisas nacionais e internacionais (MCFADDEN, 2015; RUMENS, 2016; POMPEU; SOUZA, 2018; WEBSTER et al., 2018; FRAGA et al., 2022), entende-se que o ambiente corporativo se apresenta, na maioria das vezes, como hostil para a comunidade LGBTQIAP+ devido a inúmeros fatores, sendo o principal deles a falta do reconhecimento da alteridade e da diversidade. Um dos maiores desafios enfrentado hoje por um membro dessa comunidade é o ingresso e a permanência no mercado de trabalho. Gomes e Felix (2019) reforçam que as dificuldades encontradas pelo público LGBTQIAP+ na busca por um emprego formal são explicadas pela constante luta pelo desenvolvimento econômico brasileiro que, na contramão de muitas questões sociais, visa primariamente o lucro, deixando de lado a solidariedade e a inclusão quando o assunto é o mercado de trabalho.

Melo e colaboradores (2020) indicam que o preconceito no mercado de trabalho está intimamente ligado às demandas de um sistema que captura apenas as subjetividades dos trabalhadores para operacionalizar/padronizar os procedimentos e as ações da forma mais rápida possível, sem tempo para considerar as singularidades das pessoas. Em relação às leis trabalhistas, a Constituição Federal versa sobre a igualdade de direitos e a proibição de privação do trabalhador – seja ele de qualquer natureza –

nos ambientes corporativos, de modo que a prática de fobias (homofobia, transfobia, bifobia etc.) no ambiente de trabalho é uma ação inconstitucional sujeita a sanções legais (BAUMGARDT, 2010).

Miguel, Dalpizzol e DeMarco (2017) chamam a atenção para a responsabilidade de acolhimento ao profissional LGBTQIAP+ nos ambientes corporativos ao citar que é dever do Estado proteger as pessoas ditas “excluídas” por parte da sociedade. Os autores afirmam que cabe às organizações coibir ações discriminatórias, para manter um ambiente de trabalho sadio. Uma vez que é o empregador quem controla as ações dentro do ambiente corporativo, cabe a ele determinar regras que evitem ações hostis para com seus funcionários (SILVA; CASTRO; SIQUEIRA, 2021).

Embora haja uma legislação que garanta princípios de igualdade e a vedação de práticas de discriminação por identidade de gênero e orientação sexual na esfera trabalhista, em uma pesquisa realizada em diversos países com cerca de 12,2 mil profissionais, o *Center of Talent Innovation* (HEWLETT et al., 2013) indicou que grande parte das empresas não cria um ambiente acolhedor para seus empregados pertencentes à comunidade. Com isso, muitos temem sofrer hostilidades por parte de seus colegas de trabalho. A partir da perspectiva da hospitalidade, entende-se que as organizações (como anfitriãs) geralmente falham na garantia de segurança e honra desses seus funcionários (hóspedes), que são reconhecidamente diferentes de uma maioria hegemônica.

Um levantamento realizado com 230 pessoas declaradamente pertencentes à comunidade LGBTQIAP+ com idade entre 18 e 50 anos em 14 diferentes estados brasileiros indicou que menos da metade delas revelam sua real orientação e/ou identidade sexual no trabalho. Entre os principais motivos estão o medo de represália, o medo de demissão e a dúvida quanto à capacidade profissional (SANTO CAOS, s. d.). Um profissional da comunidade LGBTQIAP+ inserido no ambiente corporativo está suscetível a diversas situações negativas, dado que a maior parte desses ambientes é

regida por condições heteronormativas (PRIOLA et al., 2014; HOLMAN et al., 2019; FRAGA et al., 2022).

Para Silva e Rosa (2013), a não aceitação dos profissionais da comunidade LGBTQIAP+ por trabalhadores heterossexuais e organizações heteronormativas está intrinsicamente ligada ao medo do novo, do diferente, ou ainda a algo conflitante com seus pensamentos preconcebidos, sua religião e sua cultura heteronormativa. O relacionamento desse profissional com os demais colegas de trabalho pode se tornar hostil pela não aceitação do “diferente” – da alteridade –, ou ainda, por questões ligadas ao próprio comportamento, que colocariam em risco sua integridade moral e física (GOMES; FELIX, 2019).

Apesar de ser um tema explorado na área de Administração, a diversidade ainda não considera a hospitalidade como mecanismo de garantia de harmonia, reconhecimento do Outro e produtividade nas organizações. Para Bennett (2003), a hospitalidade gera a aceitação da diversidade, contribuindo diretamente para a sustentabilidade das organizações. Brusadin e Panosso Netto (2016, p. 526) explicam que a dinâmica da cultura, ou seja, a “capacidade de adotar costumes estrangeiros e se expandir”, de absorver elementos culturais de outros grupos sociais/pessoas e hibridizá-los (e até poderia se dizer normalizá-los) é um fenômeno regulado pela hospitalidade. Dessa forma, a hospitalidade, enquanto uma lente teórica para compreender as relações de diversidade no contexto do trabalho, é um campo extremamente profícuo para a pesquisa.

## Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa, de abordagem qualitativa e caráter exploratório e descritivo (GIL, 2008), teve como objetivo principal identificar e analisar as diferentes manifestações de hospitalidade e hostilidade vivenciadas por membros da comunidade LGBTQIAP+ em ambientes corporativos. Para tanto, conduziu-se uma análise de conteúdo (BARDIN, 1977) a partir de artigos publicados em periódicos científicos indexados na *Scientific Periodicals Electronic Library (Spell)*, que concentra os metadados de grande parte dos periódicos nacionais de maior impacto nas áreas de Administração, Turismo, Contabilidade, Engenharia e Economia.

Diversos termos associados à sigla LGBTQIAP+ (Tabela 1) foram pesquisados no campo resumo que, por apresentar maior quantidade de palavras, possibilita um espectro de resultado maior. Essa busca inicial gerou uma amostra de 74 documentos. A partir desse resultado, foram considerados os seguintes critérios de exclusão: a) não apresentar relação direta com o ambiente corporativo (independentemente do setor); b) não utilizar termos relacionados à entrada “Hospitalidade no turismo”, listados no Tesouro Brasileiro de Turismo (REJOWSKI, 2021). O Tesouro foi selecionado como uma ferramenta porque elenca termos preferenciais indicados por pesquisadores especializados em temáticas da área do Turismo. Dessa forma, os diversos termos específicos que compõem a expressão geral “Hospitalidade no turismo” são aqueles que caracterizam tal fenômeno e temática. Foram realizadas duas pesquisas lexicais na íntegra dos documentos para localizar os termos do Tesouro e os sinônimos de ambiente corporativo. Dessa forma, 45 artigos foram excluídos por não contextualizarem as suas discussões em ambientes corporativos e 23 foram excluídos por não utilizarem termos do Tesouro, de modo que 22 artigos compuseram o corpus submetido à análise (Tabela 1).

Tabela 1 - Termos de busca lexical e etapas de exclusão dos documentos

<b>Etapa</b>	<b>Termos e expressões pesquisados</b>	<b>Resultado</b>
Termos aplicados no campo de busca “Resumo”	<u>lgbt*</u> ; <u>gls</u> ; <u>queer</u> ; <u>transsex*</u> ; <u>transgênero*</u> ; <u>gay*</u> ; <u>lésbica*</u> ; <u>homossex*</u>	74
Critério de exclusão: sem relação direta a ambientes corporativos	ambiente corporativo; ambientes corporativos; ambiente empresarial; ambientes empresariais; contextos de trabalho; força de trabalho; mercado de trabalho; contexto de trabalho; espaço de trabalho; espaços de trabalho; posto de trabalho; postos de trabalho; local de trabalho; locais de trabalho; ambiente laboral; contexto laboral	45
Critério de exclusão: ausência de termos relacionados à entrada “Hospitalidade no turismo”	acolher; acolhimento; acolhedor*; <u>tolerância*</u> ; <u>toleran*</u> ; <u>dádiva*</u> ; <u>alteridade*</u> ; <u>solidariedade</u> ; <u>hostil*</u> ; <u>hostis</u> ; <u>solidariedade*</u> ; <u>afetividade*</u> ; <u>virtude*</u> ; <u>urbanidade*</u> ; <u>ética*</u> ; <u>sociabilidade*</u> ; <u>etiqueta</u> ; <u>hospitabilidade</u> ; <u>inospitabilidade</u> ; <u>anfitrião</u> ; <u>hóspede</u> ; <u>estranh*</u> ; <u>estrangeir*</u>	23
<b>Corpus de análise</b>	-	<b>22</b>

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

\*O uso do asterisco prevê a flexão das palavras após a inserção desse elemento.

Para o tratamento dos dados, procedeu-se com base na análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Foram estabelecidas as seguintes categorias a priori concernentes à forma dos artigos: a) ano de publicação; b) autoria; c) título do periódico. Já a categorização do conteúdo dos documentos se deu em três etapas. A primeira partiu da pesquisa lexical conduzida a com o auxílio do software *MaxQDA*, que identificou as Unidades de Contexto (UC) (parágrafos) que continham as Unidades de Registro (UR) (termos de busca). Em seguida, as pertinências entre as UCs e as URs foram exploradas para saber se as URs estavam devidamente contextualizadas e demonstravam sentido semântico segundo o que é estabelecido na literatura do campo da Hospitalidade.

Na sequência, os seguintes termos e suas derivações (Quadro 1) tornaram-se temáticas de análise a priori por demonstrarem pronta aderência semântica com a literatura: “Solidariedade”, “Tolerância”, “Alteridade” e “Hostilidade”. Por outro lado, os termos derivados de “Afetividade”, “Sociabilidade”, “Ética”, “Etiqueta”, “Dádiva”,

“Acolhimento” e “Virtude” (Quadro 1) não apresentaram tal aderência e, portanto, não foram considerados como temáticas de análise nesta etapa. Da mesma forma, não foram identificados os usos de termos como “Urbanidade”, “Hospitalidade”, “Inospitabilidade”, “Anfitrião”, “Hóspede”, “Estranho” e “Estrangeiro” no corpus e, portanto, tais palavras também não constituíram temáticas de análise nessa etapa.

A segunda etapa consistiu na construção de sínteses das temáticas propostas a priori. Entretanto, a partir da leitura flutuante das sínteses, notou-se que outras temáticas poderiam emergir, o que gerou uma terceira etapa, com a proposição de novas temáticas a partir dessas sínteses. “Cidadania e democracia”, “Medo”, “Violência”, “Espaço”, “Heteronormatividade” e “Discriminação” foram as temáticas consideradas a posteriori.

Quadro 1 - Temáticas e subtemáticas das categorias

<b>Temática</b>	<b>Subtemáticas</b>
Hospitalidade	Solidariedade
	Tolerância
	Alteridade
	Cidadania e democracia
Hostilidade	Medo
	Violência
	Espaço
	Heteronormatividade

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Apesar do termo “hospitalidade” não ter sido mencionado nos artigos, “Solidariedade”, “Alteridade”, “Tolerância” e “Cidadania e democracia” poderiam compor um núcleo de subtemáticas referente à hospitalidade. O mesmo foi proposto para “hostilidade” que, apesar de já ter sido constituída como uma temática a priori, poderia abarcar subtemáticas como “Medo”, “Violência”, “Espaço” e

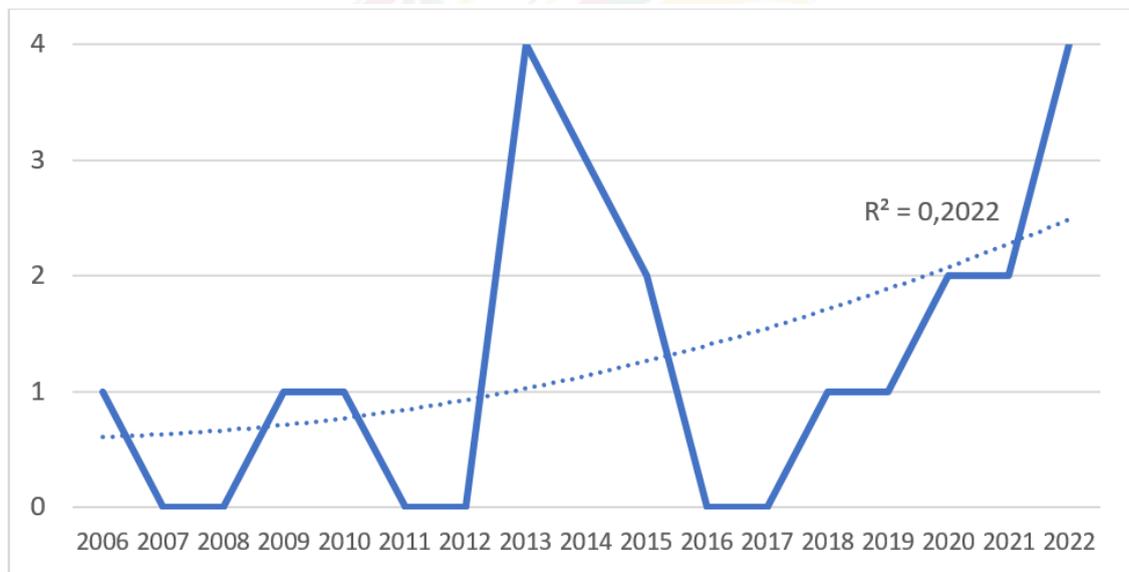
“Heteronormatividade”. Por fim, preocupou-se também em compreender como as temáticas e subtemáticas estavam relacionadas entre si.

## Resultados e discussões

### Análise descritiva da amostra

A primeira publicação, de acordo com o recorte realizado, ocorreu em 2006. Desde então, houve picos de produção em 2013 e 2022 e alguns hiatos em certos períodos (2007-2008, 2011-2012, 2016-2017) (Figura 1). Mesmo assim, houve uma tendência sutil de crescimento dessa produção científica desde seu surgimento ( $R^2 = 0,2022$ ).

Figura 1 - Evolução temporal da amostra



Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Ao todo, 16 periódicos compuseram o corpus, sendo a maioria da área de Administração, segundo a classificação da base *Spell*. Apenas um artigo pertencia a um periódico da área de Turismo, a Revista de Turismo e Cultura (*Cultur*), o que indica o baixo interesse dos pesquisadores de Turismo pela temática em foco. Apenas seis periódicos tiveram mais de uma publicação (Tabela 2).

Tabela 2 - Periódicos e frequência de publicação na amostra

<b>Título do periódico</b>	<b>Artigos (n°)</b>
Revista Organizações & Sociedade (O&S)	3
Revista de Administração de Empresas (RAE)	2
Revista Gestão e Planejamento	2
Revista Interdisciplinar de Gestão Social (RIGS)	2
Cadernos EBAPE.br	2
Revista de Administração Contemporânea (RAC)	2
Revista de Cultura e Turismo ( <i>Cultur</i> )	1
Revista de Administração Pública	1
Revista ADM.MADE	1
Caderno de Administração	1
PSI Unisc	1
Revista Brasileira de Estudos da <u>Homocultura</u>	1
Revista Eletrônica de Gestão Organizacional	1
Revista Eletrônica de Ciência Administrativa	1
Revista de Administração Mackenzie (RAM)	1
Total	22

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Houve apenas uma revista dedicada a “dar visibilidade à produção de conhecimento feminista, transfeminista, queer e LGBTI”, a Revista Brasileira de Estudos da Homocultura (REBEH). Esse periódico publica “estudos sobre gênero, sexualidade, raça, etnia e diversidades que interseccionem os marcadores sociais da diferença e posições ao avesso da norma” (REBEH, s. d.).

Quanto às autorias, foi possível identificar 45 pesquisadores. Entre eles, oito produziram mais de um artigo, sendo os mais produtivos Eloisio Moulin de Souza e Marcus Vinicius Soares Siqueira, com cinco publicações cada. A Tabela 3 apresenta os autores com frequências de publicação maior que dois artigos.

Tabela 3 - Autores com mais de duas publicações na amostra

<b>Autor(a)</b>	<b>Frequência</b>
<u>Eloisio</u> Moulin de Souza	5
Marcus Vinicius Soares Siqueira	5
Maurício <u>Donavan</u> Rodrigues <u>Paniza</u>	3
Ana Rosa Camillo Aguiar	2
<u>Danuzio</u> Weliton Gomes da Silva	2
Gustavo Henrique Carvalho de Castro	2
Alexandre de Pádua Carrieri	2
Bárbara Novaes Medeiros	2

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Como era esperado, tendo em vista que a maioria dos periódicos é da área de Administração, os dois autores mais produtivos atuam em programas de pós-graduação em Administração, mas com trajetórias de formação acadêmica diferentes: Eloisio M. de Souza é graduado em Ciências Contábeis e Tecnologia de Processamento de Dados, mestre em Administração e doutor em Psicologia, com pós-doutorado em Administração no exterior e vínculo com a Universidade Federal do Espírito Santo, enquanto Marcus V. S. Siqueira é graduado, mestre e doutor em Administração, com pós-doutorado em Mudança Social e vínculo com a Universidade de Brasília.

### **Análise do conteúdo**

Enquanto fenômeno social, a hospitalidade se apoia na dimensão da alteridade, uma vez que os indivíduos que se reconhecem como diferentes entre si dispõem da capacidade de acolher o infinito do Outro e respeitá-lo por sua subjetividade<sup>5</sup>, mesmo que esta seja uma ação desafiadora e, por vezes, incômoda, por nos sacudir eticamente e nos colocar em posição de confronto com o nosso próprio ser a partir da alteridade do outro (LÉVINAS, 1980; DERRIDA, 2003).

Nesta pesquisa, a subtemática “Alteridade” demonstrou ser uma categoria de análise complexa, dadas suas múltiplas conexões com as demais categorias. Chamou a atenção o antagonismo presente em algumas de suas conexões, ou seja, a “Alteridade” apoiou não somente subtemáticas da Hospitalidade, mas também abrangeu categorias relacionadas à Hostilidade.

Partindo do pressuposto de que a alteridade se pauta na diferença entre os indivíduos, Santini, Tosta e Nunes (2019) e Siqueira e Medeiros (2022) alegam que uma das formas de sofrimento vivenciada cotidianamente nas organizações pelos membros da comunidade LGBTQIAP+ decorre justamente da discriminação daquele que é diferente de si. Essa discriminação só se manifesta com base na ratificação de uma ou mais diferenças entre as subjetividades envolvidas em uma relação. Em outras palavras, eu, que sou totalmente diferente de um Outro com o qual me relaciono, sinto-me desconfortável a ponto de demonstrar repulsa e/ou interesse pelo laço social com aquele que é diferente. Segundo Lévinas (1980) e Derrida (2003), isso ocorre porque a alteridade nos coloca na delicada posição de compreender a infinidade que habita em cada indivíduo outro e sua subjetividade.

---

<sup>5</sup> É necessário fazer uma ressalva sobre a subjetivação dos indivíduos a partir do pensamento de Lévinas e Derrida, traduzindo o termo “subjetivação” pelo conceito de “ipseidade”, que se refere ao processo de individuação, que faz com que alguém seja ele mesmo e se diferencie de qualquer outro.

A subtemática “Alteridade” também se relacionou à categoria “Medo”. Segundo Souza e Pereira (2013), Garcia e Souza (2010) e Santini, Tosta e Nunes (2019), as hostilidades dirigidas aos indivíduos LGBTQIAP+ são primeiramente uma resposta ao medo, que é irracional e disfuncional para os indivíduos que manifestam um preconceito. Nesse sentido, é possível interpretar o medo a partir da teoria da hospitalidade (GRASSI, 2011; O’GORMAN, 2007; PITT-RIVERS, 2012), pois ele é advindo do Outro, ou seja, daquele que é desconhecido e diferente de mim mesmo, do meu núcleo familiar e de amigos e da minha comunidade. Por isso, pode ser passível de hostilidade ao carregar consigo possíveis perigos. A ideia de medo é ratificada no radical “fobia”, presente em “homofobia”, “transfobia” e “bifobia”, termos relacionados a hostilidades direcionadas à comunidade LGBTQIAP+. Dessa forma, compreende-se que o medo e a discriminação transcorrem por conta da alteridade, do Outro desconhecido.

O mesmo pode ser assumido quando se propõe compreender a conduta heteronormativa. O indivíduo pertencente à comunidade é frequentemente alvo de hostilidades e de exclusão no ambiente de trabalho, pois, pesquisas (SIQUEIRA; ZAULI-FELLOWS, 2006; FIGUEIREDO; CAVEDON; SILVA, 2013; CARRIERI; SOUZA; AGUIAR, 2014; POMPEU; SOUZA, 2019; MENDES, 2022) indicam que há um domínio de sistemas de representação que definem o que é “normal” e colocam à parte o que é considerado “desviante”. Entretanto, segundo Souza, Bianco e Junquillo (2015), a heteronormatividade se apoia na subjetivação e na questão da alteridade, de modo que só é possível existir a noção de uma conduta heteronormativa porque há pessoas que não se enquadram nos padrões físicos e comportamentais esperados por uma parcela hegemônica da sociedade. Então, a alteridade que, em sua essência caminha em um sentido contra hegemônico, também pode despertar e reforçar a busca por uma hegemonia por meio da conduta heteronormativa.

Segundo Paniza e Cassandre (2018), toda e qualquer possibilidade dissidente da binaridade, dos padrões biológicos estáveis de relacionamento afetivo e sexual e de comportamentos são socialmente recusados em ambientes corporativos. Nota-se que as manifestações de discriminação e hostilidade incorporam a discussão sobre a invisibilidade, pois “se assumir” (ou “sair do armário”) no contexto do trabalho pode acarretar diversos riscos como já apontados por Souza, Honorato e Beiras (2021) e Paniza (2020).

Siqueira e Medeiros (2022) e Siqueira e colaboradores (2022) comentam que a resistência da comunidade deve se pautar sobretudo no coletivo, no redirecionamento para as relações sociais, do gosto pela alteridade e da valorização do estado de direito (daí a emergência da subtemática “Cidadania e democracia”). O gosto pela alteridade permite a transcendência de si, possibilitando a descentralização e a abertura para o Outro, reposicionando-nos, problematizando as normas sociais vigentes e reelaborando-as. Dessa forma, a perspectiva da alteridade é mais democrática, pois convida a (re)conhecer e conviver com partes do que (não) somos.

A alteridade é a base para a ocorrência da solidariedade (CARRIERI; AGUIAR; DINIZ, 2013; MELO et al., 2020). “Quando somos receptivos e acolhedores [...], essa presença humana acaba por nos ‘tirar do nosso lugar’, chamando-nos para a aventura da solidariedade por força de um misterioso poder de interpelação e de apelação” (BAPTISTA, 2008, p. 8). Entretanto, frequentemente, a solidariedade é deixada de lado no ambiente de trabalho contemporâneo, caracterizado por um exacerbado individualismo (CARRIERI; AGUIAR; DINIZ, 2013). Os sujeitos da comunidade inseridos nos ambientes corporativos cada vez mais individualizado se deparam com a negação do relacional e da criação de laços, ou seja, com a negação do reconhecimento da alteridade e da hospitalidade (CARRIERI; AGUIAR; DINIZ, 2013; SIQUEIRA et al., 2022).

“Tolerância”, “Aceitação” e “Respeito”, no contexto desta pesquisa, podem ser considerados termos semelhantes e relacionados às subjetividades. Sob a perspectiva da hospitalidade, a tolerância pode ser compreendida sob duas linhas de pensamento: uma que a caracteriza como uma dimensão da hospitalidade e outra que a condiciona como um elemento que impossibilita a hospitalidade incondicional. Em relação à primeira, Boff (2006) e Kant (2020) consideram que a tolerância é uma virtude que permite aos indivíduos desenvolverem relações sociais baseadas no respeito e na convivência, possibilitando, portanto, a ocorrência da hospitalidade. Por outro lado, Derrida (2003) e Camargo (2021) apontam que a tolerância é o inverso da hospitalidade, uma vez que é pautada na ideia de aturar o Outro e não o acolher.

Nota-se que a tolerância e, por consequência, a identificação de um sujeito de direito e diferente de si, é ratificada somente a partir de uma margem circunscrita dentro de uma cultura comportamental heteronormativa, associada ao que Figueiredo, Cavedon e Silva (2013) denomina de “aceitação fantasma”. Tolera-se (no sentido de aturar) o indivíduo desde que este se adeque minimamente aos padrões comportamentais de uma conduta hegemônica no contexto do trabalho.

Para Camargo (2015, p. 55-56), uma relação hospitaleira decorre de uma cena que:

[...] tem uma estética própria que vem do bom desempenho dos atores. [...] uma cena, no sentido teatral da palavra, com dois atores centrais, individuais ou coletivos, um considerado anfitrião e outro, hóspede, com marcações precisas de espaço e tempo [...]. O centro da análise recairá sobre as peripécias e, sobretudo, os deslizes dos atores que se equilibram numa autêntica corda bamba em meio a regras [...].

As hostilidades afloram quando as pessoas pertencentes à comunidade se comportam e se expressam de um modo não esperado pelos demais colegas, pautados em uma cultura heteronormativa. Isso também indica que o anfitrião, representado pelos líderes da organização, não cumpre o seu papel de servir como intermediador das relações entre os hóspedes presentes em seu domínio, evitando conflitos/hostilidades

entre eles, de forma a garantir a harmonia e a segurança de todos (CAMARGO, 2004; PITT-RIVERS, 2012).

A tolerância também foi um conceito mobilizado por Siqueira e colaboradores (2009) em casos em não houve penalidades para agressores contra sujeitos da comunidade LGBTQIAP+ em ambientes de trabalho. A omissão ou o suporte (mesmo que velado), aqui renomeados como a “tolerância da intolerância”, é uma violência moral que permite que os agressores ajam de modo hostil sem punição por parte das suas lideranças, que se preocupam somente com a produtividade em prol de uma falsa harmonia. A ideia de “tolerância da intolerância”, que emergiu desta pesquisa, reforça o dualismo presente no conceito de tolerância quando associada à hospitalidade ou hostilidade.

Para Feitosa e colaboradores (2015), as situações hostis no ambiente de trabalho muitas vezes são imperceptíveis para o alvo, para os colegas de trabalho e para as lideranças, pois podem ser interpretadas como situações normais e recorrentes no ambiente laboral. Entretanto, quando chegam ao nível de violência física/ameaças, a hostilidade já está visível para todos, fugindo de seu caráter sutil, dissimulado e/ou velado.

As pesquisas que compuseram o corpus convergem no sentido de que a hostilidade no ambiente de trabalho altera negativamente a produtividade dos indivíduos da comunidade LGBTQIAP+. Segundo Santini, Tosta e Nunes (2019), as hostilidades podem ser observadas a partir da deterioração proposital das condições de trabalho, do isolamento e/ou recusa de comunicação, do atentado contra a dignidade e demais atitudes condensadas na subtemática “Violência”. No contexto brasileiro, são recorrentes o atentado contra a dignidade e a ocorrência da violência verbal, física ou sexual, através de ameaças, intimidações, assédios, comportamento vexatório, comentários verbais, ações ou gestos indesejados que afetam a dignidade ou a integridade física ou psicológica do alvo.

Alguns trabalhos também discutem a formação dos gestores e líderes. Para Freitas (2015), essas figuras não estão preparadas para lidar com situações de hostilidade no ambiente de trabalho e reverberam comportamentos e discursos discriminatórios e hostis, que poderiam ter sido sanados com práticas pedagógicas ao longo de sua formação.

Conviver com as idiossincrasias da sexualidade é difícil em qualquer ambiente (familiar, social ou profissional), mas, no espaço profissional, muitas vezes, a hostilidade é ainda mais intensa (SILVA et al., 2013; SOUZA; HONORATO; BEIRAS, 2021). Entretanto, a hostilidade extrapola a dimensão organizacional, que é um reflexo do contexto social e dos valores culturais nos quais a empresa e seus funcionários estão inseridos (PANIZA; CASSANDRE, 2018). Esse cenário pode ser explicado com base na premissa de que a hostilidade, assim como a hospitalidade, está pautada em elementos culturais do anfitrião e do hóspede.

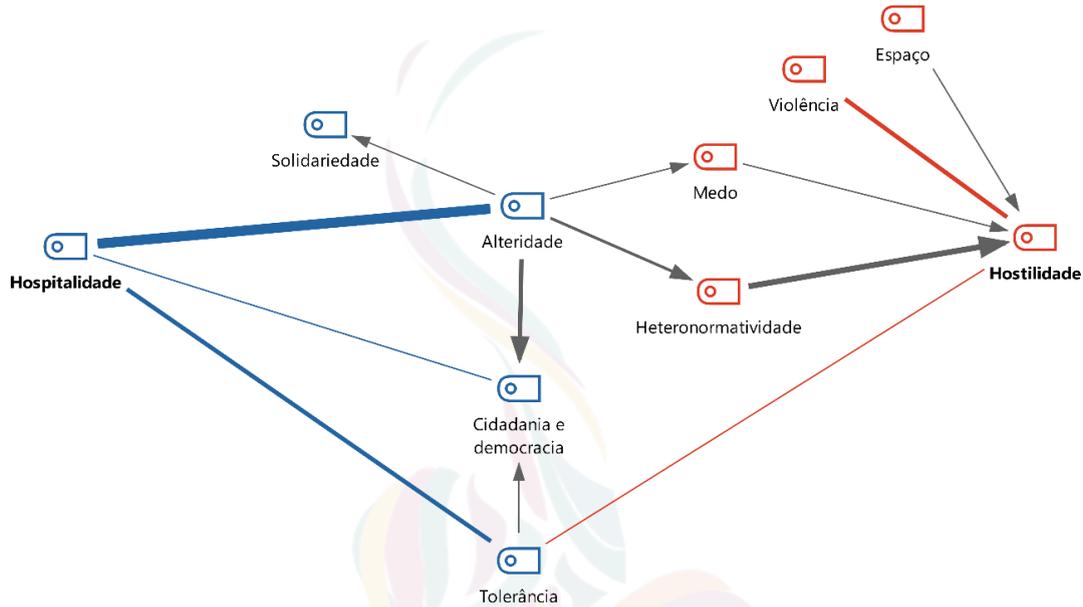
Segundo Lashley, Lynch e Morrison (2007b), o campo cultural da hospitalidade inclui as crenças e os valores que estruturam a relação entre anfitriões e hóspedes e tem como objetivo criar um universo moral comum. Entretanto, raramente esse objetivo será atingido, porque esses atores partem de diferentes pontos de referência socioculturais em relação às expectativas e normas de comportamento e, conseqüentemente, terão interpretações variadas das leis que regem a hospitalidade. Dessa forma, considera-se normal que hostilidades se afluem em um país como o Brasil, onde é possível identificar diversos contextos de vida. Porém, as organizações deveriam assumir seu papel como anfitriãs, especialmente em um sentido pedagógico da hospitalidade, pautando-se nas palavras de Lashley, Lynch e Morrison (2007b) ao afirmar que o papel do anfitrião é o de socializar e orientar o hóspede, compartilhando sua compreensão e seus elementos socioculturais a fim de integrá-lo ao núcleo social no qual está sendo acolhido.

No caso de pessoas trans, queer ou de gênero fluido, o convívio social em ambientes corporativos é ainda mais delicado, especialmente em relação aos banheiros ou espaços determinados por alguma divisão de gênero pautada na binaridade (PANIZA; MORESCO, 2022). Os espaços de trabalho não são pensados para receber esses indivíduos, deixando-os inseguros e desconfortáveis. Conseqüentemente, esses ambientes podem ser caracterizados como hostis (GRINOVER, 2009; SEVERINI, 2013).

Ainda foi possível identificar dois perfis comportamentais de indivíduos LGBTQIAP+ em ambientes de trabalho. Silva, Castro e Siqueira (2021) apontam que há membros da própria comunidade que hostilizam os demais, especialmente os efeminados, queers e trans), enquanto outros buscam mudanças nesses ambientes por meio de debates e deliberações no dia a dia das organizações. Tais ações podem gerar conseqüências que vão desde rejeição hostil, aquiescência e/ou endosso entusiasmado por parte dos seus colegas e lideranças.

A Figura 2 apresenta as relações identificadas entre as categorias. A espessura das linhas representa a intensidade de relação entre duas. Linhas com direção indicam que uma categoria influencia diretamente a outra. Quando não há direção, entende-se que ambas as categorias se constituem juntas.

Figura 2 - Relações identificadas entre as categorias temáticas



Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Em síntese, os resultados desta pesquisa reforçaram a premissa de que hospitalidade e hostilidade compartilham raízes comuns em seus fenômenos (BENVENISTE, 1975; CAMARGO, 2015). Apesar de estarem relacionados à hospitalidade, as temáticas “Alteridade” e “Tolerância” também possibilitaram a emergência de elementos relacionados à hostilidade. A categoria “Cidadania e democracia” emergiu do reconhecimento da alteridade e da importância da tolerância para uma sociedade na qual os direitos dos indivíduos pertencentes à comunidade LGBTQIAP+ devem ser assegurados, assim como os direitos de qualquer cidadão (SIQUEIRA et al., 2022). Já a categoria “Solidariedade” esteve na contramão da crescente individualização nos ambientes de trabalho. O gosto pela alteridade e pelos laços sociais se pautam na solidariedade. Nesse sentido, as categorias que fundamentam a hospitalidade nesta pesquisa contribuem diretamente para a discussão do tema aqui proposto.

Já a categoria “Hostilidade” foi pautada na não aceitação ou no medo da alteridade do outro; repressão (velada ou pública) baseada na conduta heteronormativa das formas de expressão corporal e de comportamento; condescendência (de lideranças e colegas); arbitrariedade de violências (de qualquer natureza) desferidas aos membros da comunidade; inexistência de planejamento ou preocupação concernentes aos espaços físicos que não acolhem devidamente os membros da comunidade quando em labor.

### **Conclusões**

Esta pesquisa identificou e analisou diferentes manifestações de hospitalidade e hostilidade vivenciadas por membros da comunidade LGBTQIAP+ em ambientes corporativos a partir da literatura existente. Os resultados e discussões apresentados somam-se à literatura científica sobre a diversidade nas organizações corporativas, trazendo a perspectiva teórica do campo da Hospitalidade (e da Hostilidade). Mesmo não se baseando em referenciais de Hospitalidade, as pesquisas analisadas permitiram estabelecer paralelos com esse campo do conhecimento. Dessa forma, parece promissor que pesquisas sobre a temática estudada se valham da hospitalidade como uma lente teórica, contribuindo para a compreensão de seus fenômenos complexos como as relações de trabalho nas organizações.

O acesso e o respeito às diferenças no mundo corporativo significam a ultrapassagem de preferências pessoais. Não é possível, nem saudável, fazer com que as diferenças individuais desapareçam. Ao contrário, devem-se viabilizar estratégias para se administrar as diversidades nas organizações. A tolerância mútua pode ser identificada na comunhão de contrários, na intersecção de diferenças. O reconhecimento, o respeito e a valorização das diferenças humanas são primários para as relações no ambiente de trabalho.

A sociedade precisa desenvolver uma mentalidade acolhedora para com o que é diferente, sem submeter ou negar o direito dos cidadãos. Assim como outros grupos minoritários, os membros da comunidade LGBTQIAP+ consideram-se excluídos e almejam o direito à igualdade quando as diferenças os inferiorizam. Embora haja algum esforço por parte de gestores, líderes, trabalhadores e organizações em tratar com respeito a comunidade, as pesquisas analisadas mostram que, muitas vezes, esse comprometimento é apenas de fachada.

A hostilidade parece resultar do desvio das discussões das pautas sobre as desigualdades do contexto político para o ambiente de trabalho, que é regido por uma ideologia tecnocrática, mascarando os preconceitos e debates mais profundos. Assim, quanto mais explícitas são as leis e políticas públicas, mais facilmente as organizações desenvolvem ações em prol da comunidade LGBTQIAP+ e identifica as manifestações de intolerância no ambiente laboral, pois as organizações reelaboram aquilo que as políticas públicas definem. Por outro lado, quando uma empresa se posiciona a favor das causas da comunidade, há uma repercussão positiva na sociedade. Abordagens cotidianas de conscientização sobre as diferenças no ambiente organizacional podem influenciar as ações dos gestores e colaboradores no mercado de trabalho, ampliando a consciência sobre a multiplicidade humana e desconstruindo estruturas e práticas discursivas sobre a homogeneização do comportamento, impactando a forma como lidarão com as diferenças no ambiente organizacional. Nesse sentido, pode-se abordar a interseccionalidade com outros marcadores sociais, minimizando o reducionismo trazido pela categorização das diferenças.

A alteridade e a hospitalidade também podem ser mobilizadas como dispositivos para garantir a equiparidade/igualdade dos direitos dos cidadãos da comunidade LGBTQIAP+, incentivando-se discussões sobre gênero, sexualidade e diversidade na perspectiva relacional da reciprocidade e da alteridade, incluindo a ressignificação e o acolhimento do Outro. Reforça-se importância de as organizações assumirem seu papel

como anfitriãs, especialmente no sentido pedagógico da hospitalidade, oferecendo condições para que sejam desenvolvidos laços sociais saudáveis e ambientes de trabalho acolhedores para todos os *stakeholders*.

Este estudo revela que a construção de uma sociedade mais acolhedora e igualitária depende da transformação de atitudes e práticas nos ambientes corporativos. Ao identificar e analisar as diversas manifestações de hospitalidade e hostilidade vivenciadas pela comunidade LGBTQIAP+ nesses cenários, esta pesquisa proporciona *insights* para a superação das barreiras que marginalizam grupos minoritários. A conscientização sobre a importância do respeito às diferenças e a necessidade de políticas organizacionais inclusivas é reforçada, incentivando as empresas a assumirem um papel ativo na promoção da diversidade e da igualdade de direitos. Ao adotar uma abordagem baseada na hospitalidade, as organizações podem contribuir para a desconstrução de estereótipos e preconceitos arraigados, fomentando ambientes de trabalho mais empáticos e acolhedores. Além disso, ao reconhecer a interseccionalidade das identidades, as empresas podem desafiar a simplificação excessiva das diferenças e, assim, desempenhar um papel fundamental na criação de uma cultura mais aberta e inclusiva. Ao se tornarem verdadeiras anfitriãs da diversidade, as organizações não apenas fortalecem suas equipes e culturas internas, mas também contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa, na qual todas as pessoas possam ser autenticamente reconhecidas, valorizadas e respeitadas.

Assim como a hospitalidade é pouco entendida enquanto relação interpessoal, virtude, rito e troca, a hostilidade também carece de compreensão por pessoas de outros campos do conhecimento. O que é de fato a hostilidade? Sob o manto da hostilidade está o encontro com o diferente, o perigo que o estranho traz, o que pode gerar ações de agressividade ao Outro. Dentre as categorias que emergiram nesta pesquisa, pelo menos duas poderiam ser avaliadas quanto a sua inclusão no Tesouro citado: o “Medo” e a “Violência” como subtermos de “Hostilidade”.

Apesar de os resultados desta pesquisa serem válidos, o enfoque exclusivo no banco de dados *Spell* deixou de lado diversas publicações nas áreas de Administração, Turismo, Contabilidade, Engenharia e Economia. Assim, recomenda-se que pesquisas futuras sejam conduzidas de forma mais abrangente, gerando resultados que podem ser comparados com os aqui encontrados.

### Referências

- BAPTISTA, I. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. **Revista Hospitalidade**, v. 5, n. 2, p. 5-14, 2008.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BAUMGARDT, D. Os homossexuais e o preconceito no mercado de trabalho frente aos princípios constitucionais. **Âmbito Jurídico**, 2010.
- BENNETT, R. Corporate hospitality: executive indulgence or vital corporate communications weapon? **Corporate Communications: an International Journal**, v. 8, n. 4, p. 229-240, 2003.
- BENVENISTE, E. **O vocabulário das instituições indo-européias**. Campinas: Unicamp, 1975.
- BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível vol. II: Convivência, respeito e tolerância**. 1. ed. v. 2. Petrópolis: a Vozes, 2006.
- BORTOLOZZI, R. Mosaico de purpura: revisitando a história do movimento LGBT no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, v. 13, n. 3, 2019.
- BRUSADIN, L. B.; PANOSSO NETTO, A. La dádiva y el intercambio simbólico: supuestos sociológicos y filosóficos para la teoría de la hospitalidad en las sociedades antiguas y modernas. **Estudios y Perspectivas en Turismo**, v. 25, n. 4, p. 520-538, 2016.
- CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.
- CAMARGO, L. O. de L. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, p. 15-51, 2008.
- CAMARGO, L. O. de L. Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 12, n. número especial, p. 42-69, 2015.
- CAMARGO, L. O. de L. As leis da hospitalidade. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 2, p. 2112, 2021.
- CARRIERI, A. de P.; AGUIAR, A. R. C.; DINIZ, A. P. R. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 11, n. 1, p. 165-180, 2013.
- CARRIERI, A. de P.; SOUZA, E. M. de; AGUIAR, A. R. C. Trabalho, violência e sexualidade: estudo de lésbicas, travestis e transexuais. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 18, n. 1, p. 78-95, 2014.
- CLARO, J. A. C. dos S. Organizational hospitality: theoretical and empirical developments. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 7, n. 3, p. 338-357, 2015.
- DERRIDA, J. **Da Hospitalidade: Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.
- FEDRIZZI, V. L. F. Facetas da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 2, p. 96-114, 2009.
- FEITOSA, L. A. T. et al. Gestão da diversidade: um estudo no setor hoteleiro de uma cidade do nordeste brasileiro. **Revista de Cultura e Turismo (Cultur)**, v. 9, n. 2, p. 117-138, 2015.

- FIGUEIREDO, M. D. de; CAVEDON, N. R.; SILVA, A. R. L. DA. A desvalorização de grupos sociais no espaço comum de pequenas organizações: um estudo sobre representações sociais em um centro comercial. **Organizações & Sociedade**, v. 20, n. 64, p. 55-73, 2013.
- FRAGA, A. M. et al. As diversidades da diversidade: revisão sistemática da produção científica brasileira sobre diversidade na administração (2001-2019). **Cadernos EBAPE.BR**, v. 20, n. 1, p. 1-19, 2022.
- FREITAS, M. E. Contexto, políticas públicas e práticas empresariais no tratamento da diversidade no Brasil. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 4, n. 3, p. 87-135, 2015.
- GALUPO, M. P.; RESNICK, C. A. Experiences of LGBT microaggressions in the workplace: Implications for policy. In: KÖLLEN, T. (org.). **Sexual orientation and transgender issues in organizations: global perspectives on LGBT workforce diversity**. Springer International Publishing, 2016. p. 271–287.
- GARCIA, A.; SOUZA, E. M. de. Sexualidade e trabalho: estudo sobre a discriminação de homossexuais masculinos no setor bancário. **Revista de Administração Pública**, v. 44, n. 6, p. 1353-1377, 2010.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOMES, R.; FELIX, B. O self no armário: uma teoria fundamentada sobre o silêncio de gays e de lésbicas no ambiente de trabalho. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. 2, p. 375-388, 2019.
- GRASSI, M.-C. Transpor a soleira. In: MONTANDON, A. (org.). **O livro da Hospitalidade: acolhida do estrangeiro na história e nas culturas**. São Paulo: Senac São Paulo, 2011. p. 45-53.
- GRINOVER, L. A hospitalidade na perspectiva do espaço urbano. **Revista Hospitalidade**, v. 6, n. 1, p. 4-16, 2009.
- HEWLETT, S. A. et al. **The power of “Out” 2.0: LGBT in the workplace**. Nova Iorque: Center of Talent Innovation, 2013.
- HOLMAN, E. G. et al. Reconsidering the LGBT climate inventory: understanding support and hostility for LGBTQ employees in the workplace. **Journal of Career Assessment**, v. 27, n. 3, p. 544-559, 2019.
- KANT, I. **A paz perpétua: um projeto filosófico**. Petrópolis: Vozes, 2020.
- LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (org.). **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004. p. 1-24.
- LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. (org.). **Hospitality: a social lens**. Amsterdam: Elsevier, 2007a.
- LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. Ways of knowing Hospitality. In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. (org.). **Hospitality: a social lens**. Amsterdam: Elsevier, 2007b. p. 173-192.
- LEVINAS, E. **Totalidade e infinito**. Lisboa: Edições 70, 1980.
- MCFADDEN, C. Lesbian, gay, bisexual, and transgender careers and human resource development: a systematic literature review. **Human Resource Development Review**, v. 14, n. 2, p. 125-162, 2015.
- MELO, L. M. S. E et al. Adeus ao binário: o direito à diversidade sexual como pauta nas relações de trabalho. **Revista Brasileira de Estudos da Homocultura**, v. 3, n. 10, p. 349-369, 2020.
- MENDES, D. C. Teoria queer e gestão da diversidade: uma aproximação possível. **Revista Gestão e Planejamento**, n. 23, p. 589-604, 2022.
- MIGUEL, S. S. M. S.; DALPIZZOL, G. D.; DEMARCO, T. T. Homossexualidade, homoafetividade e bissexualidade. **Anuário Pesquisa e Extensão Unoesc Videira**, v. 2, 2017.
- O’GORMAN, K. D. Dimensions of Hospitality: exploring ancient and classical origins. In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. (org.). **Hospitality: a social lens**. Amsterdam: Elsevier, 2007. p. 17-32.
- PANIZA, M. D. R. Entre a emergência, a submersão e o silêncio: LGBT como categoria de pesquisa em Administração. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 18, n. 1, p. 13-27, 2020.
- PANIZA, M. D. R.; CASSANDRE, M. P. Tudo muda para quem? O discurso da revista Exame sobre diversidade na reportagem de capa “Chefe, Eu Sou Gay”. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 7, n. 2, p. 119-114, 2018.
- PANIZA, M. D. R.; MORESCO, M. C. À margem da gestão da diversidade? Travestis, transexuais e o mundo do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, v. 62, n. 3, 2022.

- PITT-RIVERS, J. The law of hospitality. **HAU: Journal of Ethnographic Theory**, v. 2, n. 1, p. 501-517, 2012.
- PIZAM, A. Hospitality as an organizational culture. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 44, n. 3, p. 431-438, 2020.
- POMPEU, S. L. E.; SOUZA, E. M. de. A produção científica sobre sexualidade nos estudos organizacionais: uma análise das publicações realizadas entre 2005 e 2014. **Organizações & Sociedade**, v. 25, n. 84, p. 50-67, 2018.
- POMPEU, S. L. E.; SOUZA, E. M. de. A discriminação homofóbica por meio do humor: naturalização e manutenção da heteronormatividade no contexto organizacional. **Organizações & Sociedade**, v. 26, n. 91, p. 645-664, 2019.
- PRIOLA, V. et al. The sound of silence. Lesbian, gay, bisexual and transgender discrimination in “inclusive organizations”. **British Journal of Management**, v. 25, n. 3, p. 488-502, 2014.
- REJOWSKI, M. **Tesouro brasileiro de turismo**. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes, 2021.
- REVISTA BRASILEIRA DE ESTUDOS DA HOMOCULTURA - REBEH. **Sobre a Revista**. [s. d.]. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rebeh/about>. Acesso em: 29 jan. 2023.
- RUMENS, N. Towards queering the business school: a research agenda for advancing lesbian, gay, bisexual and trans perspectives and issues. **Gender, Work and Organization**, v. 23, n. 1, p. 36-51, 2016.
- SANT'ANNA, E. S.; CARNEIRO, J.; LESCURA, C. Who welcomes those in charge of welcoming? Decent work as an ethos of organizational hospitality in hotel management. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 13, n. 1, p. 50-70, 2021.
- SANTINI, J. H.; TOSTA, K. C. B. T.; NUNES, T. S. Assédio moral no trabalho: as situações hostis vivenciadas por homossexuais no oeste catarinense. **Caderno de Administração**, v. 26, n. 2, p. 151, 2019.
- SANTO CAOS. **Demitindo preconceitos: por que as empresas precisam sair do armário**. [s. d.]. Disponível em: [https://ac-landing-pages-user-uploads-production.s3.amazonaws.com/0000061489/c6a8e4cc-8591-4e08-a0a4-8e17c2f95685.pdf?utm\\_source=ActiveCampaign&utm\\_medium=email&utm\\_content=%5BDemitindo+Preconceito%5D+Fa%C3%A7a+o+download+do+material&utm\\_campaign=download+D+preconceito](https://ac-landing-pages-user-uploads-production.s3.amazonaws.com/0000061489/c6a8e4cc-8591-4e08-a0a4-8e17c2f95685.pdf?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=%5BDemitindo+Preconceito%5D+Fa%C3%A7a+o+download+do+material&utm_campaign=download+D+preconceito). Acesso em: 28 jan. 2023.
- SEVERINI, V. F. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo-RITUR**, v. 3, n. 2, p. 84-99, 2013.
- SHERINGHAM, C.; DARUWALLA, P. Transgressing hospitality: polarities and disordered relationships? In: LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. (org.). **Hospitality: a social lens**. Amsterdam: Elsevier, 2007. p. 33-46.
- SILVA, A. et al. Sentido do trabalho e diversidade: um estudo com homossexuais masculinos. **Revista ADM.MADE**, v. 17, n. 2, p. 85-105, 2013.
- SILVA, D. W. G. da; CASTRO, G. H. C. DE; SIQUEIRA, M. V. S. Ativismo LGBT organizacional: debate e agenda de pesquisa. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 20, n. 3, p. 434-462, 2021.
- SILVA, L. M. M. DA; ROSA, A. S. Discriminação por orientação sexual no ambiente de trabalho: mudança de paradigma. **Revista Jurídica Cesumar**, v. 13, n. 1, p. 263-291, 2013.
- SIQUEIRA, M. V. S. et al. Homofobia e violência moral no trabalho no Distrito Federal. **Organizações & Sociedade**, v. 16, n. 50, p. 447-461, 2009.
- SIQUEIRA, M. V. S. et al. Cidadania sexual nas organizações contemporâneas: provocações acerca da ascensão do imaginário político conservador e a adesão ao ideário neoliberal entre pessoas não heterossexuais. **Gestão & Planejamento**, v. 23, p. 235-249, 2022.
- SIQUEIRA, M. V. S.; MEDEIROS, B. N. Estilização de si e resistência no contexto LGBTQ+. **Revista de Administração de Empresas**, v. 62, n. 4, 2022.

- SIQUEIRA, M. V. S.; ZAULI-FELLOWS, A. Diversidade e identidade gay nas organizações. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 4, n. 3, p. 69-81, 2006.
- SOUZA, D. C. de; HONORATO, E. J. S.; BEIRAS, A. Discriminação contra homossexuais no mercado de trabalho: revisão da literatura. **PSI UNISC**, v. 5, n. 1, p. 127-143, 2021.
- SOUZA, E. M. de; BIANCO, M. de F.; JUNQUILHO, G. S. Contestações sobre o masculino no contexto do trabalho: estudo pós-modernista em mineradoras e siderurgias. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 19, n. spe3, p. 269-287, 2015.
- SOUZA, E. M. de; PEREIRA, S. J. N. (Re)produção do heterossexismo e da heteronormatividade nas relações de trabalho: a discriminação de homossexuais por homossexuais. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 14, n. 4, p. 76-105, 2013.
- TEISCHMANN, K. História do movimento LGBT no Brasil. **Revista Brasileira de Estudos da Homocultura**, v. 3, n. 12, p. 220-226, 2021.
- WEBSTER, J. R. et al. Workplace contextual supports for LGBT employees: A review, meta-analysis, and agenda for future research. **Human Resource Management**, v. 57, n. 1, p. 193-210, 2018.

### Hospitality and hostility towards members of the LGBTQIAP+ community in organizations

**Abstract:** Hospitality is a knowledge field that offers theoretical lenses to understand interpersonal relationships in different social spaces. Since relationships with LGBTQIAP+ members within organizations are complex due to their consequences, this study aimed to identify and analyze, based on literature, the different manifestations of hospitality and hostility experienced by members of this community in corporate environments. For this purpose, we selected a corpus of 22 papers from the Spell database. Data were treated through content analysis, using the MaxQDA software, based on categories about the form and content of these papers. The results showed an ascendancy of scientific production on the problematic of the LGBTQIAP+ community in organizations from the hospitality perspective and pointed out the main researchers and scientific journals. In addition, eight thematic categories corresponding to Hospitality and/or Hostility were identified from the content of the papers. The results and discussions add to the scientific literature on diversity in organizations, considering the theoretical perspective of Hospitality (and Hostility). It seems promising that research on the theme use Hospitality as a theoretical lens, contributing to the understanding of complex phenomena such as labor relations in organizations. We reinforce the importance of organizations assuming their role as hosts, offering conditions for healthy social ties and welcoming work environments for all stakeholders.

**Keywords:** Hospitality. Hostility. Labor relations. Organizations. LGBTQIAP+.

Recebido: 07/02/2023

Aceito: 05/07/2023