

HOSPITALIDADE VIRTUAL EM PLATAFORMAS DE ENSINO: REFLEXÕES SOBRE OS RITUAIS DE ACOLHIMENTO NAS RELAÇÕES REMOTAS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

VIRTUAL HOSPITALITY IN EDUCATIONAL PLATFORMS: REFLECTIONS ON HOSPITALITY RITUALS IN REMOTE LEARNING

Guilherme Moreira de Brito*¹ Ana Marta de Brito Borges Avelãs de Araújo*²
Cláudia Martins Pantuffi *³

Bacharel em Hotelaria pelo Centro Universitário SENAC – Campus Santo Amaro. E-mail: guilhermembrito@outlook.com.br *1

Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembí Morumbi. Professora e Pesquisadora do Centro Universitário SENAC – Campus Santo Amaro.

E-mail: ana.mbborges@sp.senac.br *2

Doutorado em Administração pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professora e Pesquisadora do Centro Universitário SENAC – Campus Santo Amaro.

E-mail: claudia.mpantuffi@sp.senac.br *3

Palavras-chave **Resumo**

Hospitalidade
virtual.
Plataformas de
Ensino.
Ensino Remoto.

O presente artigo lança olhar sobre a hospitalidade como qualidade imaterial inserida no espaço virtual, ao observar os elementos que concretizam a experiência de acolhimento virtual na relação aluno-professor em plataformas de educação *online*. Nesta análise, coloca-se como problema de pesquisa: Como proporcionar a aproximação na relação entre aluno-professor a partir da construção dos tempos e espaços da hospitalidade no âmbito virtual? O objetivo central se apresenta sendo a construção de uma reflexão acerca dos rituais de acolhimento transpostos para as relações educacionais no ambiente virtual. Enquanto metodologia, trata-se de um artigo de revisão bibliográfica, e para tanto, foi realizado levantamento bibliográfico em bases eletrônicas a partir da combinação dos termos: hospitalidade virtual, ensino remoto, aprendizagem, plataformas de ensino. Nesse sentido, o embasamento teórico apresentado introduz o estudo na seguinte ordem de conceitos: como partida, a abordagem do exercício de acolhimento do espaço virtual, seguido da aplicação destes rituais nas interações educacionais, tendo o professor enquanto figura de anfitrião neste espaço. Por fim, constrói-se a relação entre conceito que aborda a educação no meio virtual e as cenas de hospitalidade percebidas entre os interlocutores deste contexto: aluno-professor. Como resultado, apresenta-se que os fatores de humanização aplicados no ambiente virtual têm origem no exercício dos rituais de hospitalidade e buscam a construção de um espaço que se aproxima daquilo que é percebido enquanto valor no mundo material.

ISSN
2594-8407



Licenciada por *Creative Commons* Atribuição Não Comercial / Sem Derivações / 4.0 / Internacional

Revisado por pares

Submetido
21/01/2021
Aprovado
08/06/2021
Publicado
06/01/2022

Keywords

*Virtual
Hospitality.
Remote
Learning.
Learning
Platforms.*

Abstract

This article intends to cast light over hospitality as an immaterial quality inserted in the virtual space, observing the elements that make tangible the experience of virtual interactions among students and professors at online education platforms. In this analysis, the following research problem arises: How to provide an approximation in the student-teacher relationship based on the construction of hospitality times and spaces in the virtual sphere? The central objective is to build a reflection about the hospitality rituals transposed to educational relationships at the virtual environment. As for the methodology, it is a bibliographic review article build through a online study carried out on electronic bases by the combination of the terms: virtual hospitality, remote teaching, learning, teaching platforms. In this sense, the theoretical basis presented introduces the study in the following order of concepts: the hospitality rituals in the virtual space, the application of these rituals in online educational interactions, having educators as the host figure in this space. Finally, it is presented the relationship between the concept that addresses education in the virtual environment and the scenes of hospitality perceived among the interlocutors of this context. As a result, it is shown that the humanization factors applied in the virtual environment originate from the exercise of hospitality rituals and seek to build a space that is close to what is perceived as a value in the material world.

Como Citar:

Araújo, A. M. B. A.; Brito, G. M.; Pantuffi, C. M. (2022). Hospitalidade virtual em plataformas de ensino: reflexões sobre os rituais de acolhimento nas relações remotas de ensino-aprendizagem. *Ateliê do Turismo*. Campo Grande / MS. 6(1), 120-134

INTRODUÇÃO

O presente artigo propõe a construção de uma reflexão acerca dos rituais de acolhimento transpostos para as relações educacionais no ambiente virtual. Assim, as pautas aqui abordadas foram desenvolvidas ao construir a relação entre o repertório teórico da hospitalidade, especialmente com base em Camargo (2004, 2015, 2021), e demais autores que abordam conceitos de educação, imaterialidade, ensino a distância, entre outros assuntos, em uma tentativa de entendimento do papel da hospitalidade nas relações educacionais virtuais.

O direcionamento deste ensaio teórico, está pautado no estudo das representações de hospitalidade no campo da educação, tal como acontecem suas expressões imateriais no ambiente virtual, em busca da compreensão da relevância das estratégias de hospitalidade na construção dos relacionamentos para o desfecho de um maior grau de aproximação entre aluno-professor, por meio das trocas humanas. Para tanto, são abordados conceitos para a compreensão dos elementos que compõem o ambiente virtual, a organização dos elementos que constituem os espaços virtuais com o propósito da fidelização e manutenção do

121

relacionamento por meio da hospitalidade, os modelos e plataformas de ensino já vigentes e as implicações do vínculo professor/aluno, com sua abordagem voltada a relevância dos rituais de hospitalidade nos serviços educacionais virtuais.

A metodologia utilizada para o levantamento de literatura teve embasamento nos principais conceitos de hospitalidade virtual já publicados, em busca das possíveis lacunas a serem abordadas. A fim de identificar como a presencialidade dos relacionamentos pode ser estabelecida em um espaço imaterial, foram levantados estudos pautados na educação presencial, com a nominação dos fatores que constituem hospitalidade, empatia e alteridade.

Em complemento à discussão, se mostra pertinente o entendimento da construção de plataformas virtuais, e como este intermediador de relações é fator primordial para o convite da acolhida, amparada pela abordagem do ergodesign, que propõe a organização dos elementos para o bem receber, usabilidade, entre outros aspectos para o desenvolvimento das estratégias de encantamento que resultam na fidelização de usuários.

A relevância desta discussão coloca-se não apenas pela já bastante presente prática do ensino à distância em instituições de ensino superior no país; mas, especialmente, pela intensificação do uso de tecnologias e espaços virtuais para as interações educacionais em virtude do distanciamento social imposto pela pandemia instaurada pelo coronavírus no ano de 2020, e pela intensificação e adoção do ensino remoto no contexto da educação superior. Tal fato trouxe à tona as necessidades e desafios para o estabelecimento e manutenção das relações sociais de maneira geral, bem como no contexto educacional – dinâmicas estas estreitamente ligadas aos estudos da hospitalidade.

PERCURSO METODOLÓGICO

O presente estudo de ensaio teórico trata-se de uma pesquisa de caráter qualitativo e descritiva. A base desta revisão bibliográfica se dá pelo método exploratório, de forma que sejam identificadas publicações a respeito dos temas aqui tratados que possam compor a análise aqui proposta (Veal, 2011). Para tanto, foram levantados artigos, dissertações e teses acadêmicas em bases de dados eletrônicas a partir dos termos – isolados e combinados: hospitalidade virtual, ensino remoto, aprendizagem, plataformas de ensino. Tal levantamento ocorreu entre março e junho de 2021 a partir da ferramenta de busca Google Acadêmico. Além do material identificado nesta busca exploratória, foram utilizados como base para construção desta reflexão os conceitos clássicos sobre hospitalidade publicados nas obras de Camargo (2004), Lashley & Morrison (2000) e Montandon (2011).

Enquanto função e contribuição para o avanço dos estudos sobre o tema, a revisão bibliográfica se coloca como estratégia metodológica clara e reproduzível pautada em tópicos diversos para que haja uma compreensão ampla sobre o assunto em pauta, sendo por meio deste processo que se identificam lacunas enquanto oportunidades de avanço do conhecimento. Além disso, a revisão bibliográfica possibilita trazer à tona contradições e convergências dos estudos, suscitando a discussão e avançando na criação de conhecimento (Botelho, Cunha & Macedo, 2011).

O ACOLHER NO ESPAÇO IMATERIAL: HOSPITALIDADE E TRANSPOSIÇÃO DE SEUS RITUAIS PARA O AMBIENTE VIRTUAL

Para discutir o exercício da hospitalidade no contexto imaterial (virtual), é relevante colocar que, para tanto, parte-se do princípio que a hospitalidade trata da possibilidade de acolher pessoas independente do espaço onde se manifesta. Tratada enquanto fato social, a hospitalidade está em sua totalidade presente nas relações humanas (Camargo, 2015); sendo possível afirmar que suas dinâmicas podem ser transpostas para o ambiente virtual de maneira a ser utilizada como uma aliada nas estratégias de encantamento e aproximação nos espaços *online*. Portanto, é possível traçar um paralelo entre a relação usuário/plataforma e direcionar ao estudo com a leitura ajustada a relação estudante/plataforma e professor/plataforma, denominando cada usuário. A plataforma é o intermediador em comum que possibilita a construção de relações humanas neste contexto de forma remota, com a comunicação e o relacionamento podendo acontecer de forma síncrona ou assíncrona. De acordo com Hodges et al. (2020), há um antagonismo entre o ensino remoto e o presencial, sendo que o segundo gera a percepção de maior qualidade, pode-se considerar que a adoção das estratégias remotas que sejam pautadas nos princípios da hospitalidade pode contribuir para reverter esse estigma. Nas aulas síncronas, há a interação entre professores e alunos aproximando-se da realidade de sala de aula, pois são utilizados múltiplos recursos que envolvem momento permitindo a construção do relacionamento e estabelecimento de vínculos (Arruda, 2020; Oliveira et al., 2020).

Desta forma, seus rituais para o estabelecimento, estreitamento e manutenção dos vínculos sociais não se restringem a espaços físicos ou encontros presenciais, mas também se estendem aos encontros virtuais entre pessoas em diversos contextos, como tratam Reis & Salles (2015), incluindo o âmbito educacional.

Assim, conforme Camargo (2015, p.44) argumenta:

a hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho (e todo estranho é também um estrangeiro), alguém que ainda não é, mas deve ser reconhecido como o outro. Tudo se passa como se o sentido mais importante da noção seja perguntar-se se esse encontro resultou em estreitamento ou esgarçamento do vínculo social de início buscado.

Com isso, é possível afirmar que a percepção sobre o desenrolar destas relações entre os diferentes, como discute Camargo (2004), está especialmente centrada nas dinâmicas de comunicação verbal e não verbal dos sujeitos e que as tentativas de transposição dos momentos presenciais para o âmbito virtual trazem nessa dinâmica os rituais inerentes aos relacionamentos interpessoais, uma vez que estes rituais - pautados na hospitalidade - regulam e estabelecem o ritmo das relações sociais com vistas ao desfecho positivo destas (Camargo, 2015).

Ainda que o espaço virtual seja imaterial, conforme Quintarelli (2019) apresenta em sua obra, ao compreendê-lo enquanto espaço real de interações humanas, a interferência dos fatores e rituais humanos será o que determinará a percepção de acolhimento, hostilidade ou inospitalidade pelos interlocutores. Nesse sentido, as denotações das transposições humanísticas aplicadas a este contexto, por si só não são suficientes para o exercício da hospitalidade, pois estas são de fato validadas como valor imaterial quando há a presença das trocas humanas, que possibilita a percepção do valor material ou emocional transposto a este ambiente.

Considerando, então, o exercício destes rituais de hospitalidade no espaço virtual, Soares (2013), destaca que a relação estabelecida neste ambiente acontece entre o acolhedor/*website* e o acolhido/internauta, por meio de uma interface virtual. A plataforma de um ambiente virtual pretende atender as expectativas de informações criadas pelos seus usuários/público-alvo, podendo neste vínculo haver o acolhimento que traduz um serviço hospitaleiro ou não. Camargo (2004, p.54) complementa que “[...] já se vislumbram características específicas desta hospitalidade, notadamente a ubiquidade, na qual o emissor e receptor da mensagem, são, respectivamente, anfitrião e visitante, com todas as consequências que esta relação implica”.

Nesse sentido, Ellwanger et al., (2015) defendem que o fator humano que não está presente diretamente no âmbito da internet apresenta resquícios de uma troca humana por meio dos elementos que foram estruturados neste ambiente. Ou seja, a plataforma em si, com a organização de dados, bem como as ideias que serão apresentadas e direcionadas ao receptor final estão baseadas nas trocas humanas e, a proximidade com que este intermediador lida com os usuários por meio da usabilidade determina se há fluidez e a troca neste relacionamento acordado. A linguagem virtual está carregada de elementos culturais que, por sua vez, são reflexo dos códigos das relações. Por esse motivo, assim como aborda Camargo (2021), no espaço virtual as cenas de hospitalidade se concretizam a partir dos mesmos elementos de sinalização da recusa ou do aceite de estreitamento das relações pelas leis não escritas da hospitalidade. Portanto, estes reflexos resultam no tom da conversa, grau de formalidade ou coloquialidade, expressões, apresentação das figuras e imagens, tal como as expressões abordadas por Ribeiro et al. (2016) sobre o uso de emojis, palavras chave, abreviações, entre outros. Esses elementos constroem então fatores tangíveis destas expressões culturais e o estabelecimento de maior clareza no processo de comunicação não presencial. Estabelece-se, assim, a transposição dos rituais de hospitalidade - antes conhecidos e exercitados no ambiente material - para o espaço imaterial como forma de humanizar as relações remotas. Traz-se, então, para o ambiente virtual aquilo que se intensifica enquanto demanda nos encontros frente ao cenário de digitalização e dinâmicas remotas: o calor humano (Camargo, 2021).

Sendo assim, o estabelecimento deste contexto compõe um ambiente simbólico que traz tangibilidade a hospitalidade neste exercício da tríade da dádiva. A simbologia proposta nas relações virtuais está presente como os pressupostos para a expressão do imaterial nesses tempos e espaços. Utilizá-los representa exercer a hospitalidade. Já sua ausência ou não correspondência expõe a inospitalidade do outrem (Camargo, 2021).

O ACOLHER NO ESPAÇO VIRTUAL: OS RITUAIS DE HOSPITALIDADE EM PLATAFORMAS DE EDUCAÇÃO

Considerando os encontros educacionais enquanto cenas de hospitalidade, o espaço virtual de educação também se coloca como um ambiente para o estabelecimento de relações e interações para proporcionar o acesso ao conhecimento numa dinâmica carregada por signos e ritos culturalmente estabelecidos, conforme Reis & Salles (2015) afirmam. As autoras ainda complementam que, para que os objetivos de aprendizagem sejam alcançados com sucesso, a interação pautada pela colaboração e coletividade é fator primordial para a construção de conhecimento coletivo.

Mesmo que na educação remota, o professor se responsabilize pela construção do material, as discussões sobre as práticas pedagógicas no ensino remoto tornam o aluno o protagonista do processo, uma vez que a ênfase está na autonomia e na busca pelo conhecimento, e o professor assume papel de anfitrião e mediador, que acolhe e incentiva e desafia o aluno a aprender em um contexto imaterial (Quintarelli, 2019; Oliveira et al., 2020).

Dessa forma, a aprendizagem pressupõe o estabelecimento de um espaço de comunicação entre sujeitos, é possível ainda afirmar que esses encontros se colocam como manifestações de cenas de hospitalidade e o exercício de seus tempos no espaço virtual, conforme disposto por Camargo (2004). Seria, assim, a manifestação da hospitabilidade apresentada por Lashley (2015) para o estabelecimento de um espaço de aprendizagem neste processo de comunicação que as dinâmicas de educação estabelecem. Nisso a hospitalidade pode ser considerada aliada à educação, ao mostrar-se como estratégia na construção das relações.

Quando a hospitalidade é aplicada à prestação de serviços educacionais é possível valorizar a personalização das trocas estabelecidas entre os sujeitos no contexto dos tempos e espaços, incluindo o virtual, como Camargo (2015) os indica no âmbito social. Assim, a tecnologia se faz cada vez mais relevante como ferramenta na educação, pois permite que o ensino ganhe amplitude no alcance de alunos de maneira a ser ininterrupta, como no cenário pandêmico causado pelo COVID-19, que incitou o distanciamento social. Neste sentido, o espaço virtual se torna uma sala de aula segura para efeito de preservação da saúde física. No entanto, o ensino remoto trouxe alguns desafios que precisam ser enfrentados pelo lado do docente, de repensar sua prática e, pelo lado do aluno, de uma mudança de atitude, tornando-se mais proativo e autônomo (Castaman & Rodrigues, 2020). Pode-se considerar que, o acolhimento experimentado neste ambiente é o que vai determinar, de fato, a continuidade dos estudos de maneira significativa. Neste cenário, discutir as estratégias de acolhimento para humanização deste ambiente se coloca relevante e necessário, haja vista as transformações que tal contexto tem imposto às dinâmicas de ensino-aprendizagem.

Nessa perspectiva, Tori (2010) indica diversos espaços e formas, como em sistemas de comunicação instantânea, em que é possível comunicar-se de forma síncrona por meio de áudio e vídeo; salas de videoconferência, que dispõem de instalações profissionais e

possibilitam aulas *online* por meio de áudio e vídeo, sendo este um modelo intensamente utilizado para assegurar estratégias de distanciamento social. Há ainda os sistemas imersivos e 3D, que buscam a redução da percepção da tecnologia intermediadora no espaço virtual. Em suma, os espaços virtuais proporcionam a possibilidade de aulas por meio de ferramentas como bate papo, lousa virtual, até a presença virtual por meio de avatares.

Dentre os diversos espaços de ensino no ambiente virtual, se entende que estes são os intermediários das relações, exercendo o papel de direcionamento do modelo de ensino de acordo com o modelo pedagógico aplicado. Morgado (2001) cita três modelos de organização. O primeiro modelo é centrado no professor, que tende a transpor o modelo presencial para o ensino *online*, dando maior peso ao ensino e não a aprendizagem, ao dar foco na transmissão da informação; já o segundo modelo tem a tecnologia no centro, e o papel do intermediador passa a ser o de principal atuante da cena, e assim, o professor é apenas um fornecedor de conteúdos e o aluno apenas um receptor da mensagem; enquanto que o terceiro e último modelo é centrado no estudante, entendendo que o aluno é autodidata e que a aprendizagem é um fator de maior importância. Nesse modelo o aluno assume o protagonismo do processo sendo que o professor torna-se um mediador/anfitrião responsável por estimular o acolhimento, desafiar o aluno para a aprendizagem e fortalecer as relações humanas. É ainda possível encontrar esses modelos aplicados num mesmo espaço com a mesma relevância, sem a necessidade de um sobrepor os outros.

Estando o professor numa posição de mediar as regras e tom das interações neste contexto educacional virtual, se entende que o vínculo inicial acontece a partir do entendimento do papel a se exercer neste espaço, e que não deve ser encarado da mesma forma que o aprendizado presencial, ainda que as diferentes formas de ensino se transponham para o ambiente virtual. Freire (2001) menciona a importância do entendimento do professor sobre o assunto a ser abordado, assim como suas adjacências, aprender para ensinar. Paralelamente, Quintareli (2019) infere que os que nasceram no contexto digital, a partir do ano 1990, chegaram no contexto de um novo mundo, um mundo imaterial, logo é notável que os mais velhos ficaram a inércia da tecnologia num primeiro momento, já que o modelo material vigente em suas vidas passou a perder força exponencialmente, e neste raciocínio, o docente que se insere neste contexto de ensino, deve possuir uma maior adaptabilidade ao meio.

[...] envolvendo o ensinar do ensinante, envolve também de um lado, a aprendizagem anterior e concomitante de quem ensina e a aprendizagem do aprendiz que se prepara para ensinar amanhã ou refaz seu saber para melhor ensinar hoje ou, de outro lado, aprendizagem de quem, criança ainda, se acha nos começos de sua escolarização. (Freire, 2001, p.260).

Independentemente do modelo de aprendizado, seja ele remoto ou a distância (EAD), é indispensável que a figura do educador entenda o seu papel neste espaço. Neste sentido, Pereira Donato, et al. (2020) sugerem que o professor-tutor deve exercer este papel, de assumir uma posição que está além de ser apenas fonte de informações, e que seu

engajamento, bem como, sua proatividade na relação seja intensa. Nesta linha, Quintarelli (2019) menciona a importância do direcionamento das expressões e da intencionalidade, para que a relação seja construída com a mesma percepção do mundo material, apesar do distanciamento espacial e/ou temporal. Além disso, Guimarães (2018) traz a importância da empatia, como o vínculo de um com o outro para a convivência enquanto sociedade, entender o outro é permitir que barreiras sejam quebradas e dar espaço para a possibilidade do aprendizado mútuo, entendendo que o outro também faz parte da tríade da hospitalidade (Camargo, 2004). Carnizelo (2019, p.23) argumenta que na interação entre professor e aluno:

[...] a empatia se revela como uma atitude fundamental, potencializando a integração entre os aspectos afetivo-emocionais, cognitivos, sociais, atitudinais do conhecimento humano, reconhecendo a diversidade e a pluralidade intrínseca à sociedade, portanto à sala de aula, ciente da singularidade de cada aluno e do direito de cada um, na busca de torná-los iguais.

O aluno, por sua vez, está na outra ponta dessa relação que é intermediada pelo meio virtual e pode vir a interagir de forma distinta ao que se é esperado de acordo com cada circunstância. Pilão (1998, apud Belotti e Faria, 2010) cita o comportamento de ser passivo durante a aula, com o ato de apenas tomar notas e memorizar conceitos, sem nenhum questionamento, ou seja, além de não realizar o exercício do pensar, não está de igual para igual na relação e, portanto, não enxerga troca nesta hierarquia. Na medida em que o homem perde a capacidade de optar e vai sendo submetido a prescrições alheias que o minimizam e as suas decisões já não são suas, porque resultadas de comandos estranhos, já não se integra. Acomoda-se. Ajusta-se. O homem integrado é o homem Sujeito. A adaptação é assim um conceito passivo — a integração ou comunhão, ativo. (Kahler 1943, apud Freire 1967 p.41).

Em qualquer espaço *online*, o aluno pode vir a estar em uma aula síncrona, mas ainda assim, neste posto de passivo em relação à informação. Isto pode ocorrer pois, por mais que o ambiente proponha o uso do áudio e vídeo, o que induz o uso destas ferramentas é a conexão com o professor-tutor, que encarrega-se de praticar a hospitalidade com o bem receber e a empatia, que estabelecem o vínculo entre professor-aluno. Este vínculo faz parte dos elementos que garantem a continuidade deste estudante como cliente da plataforma ou instituição em questão, por meio da concepção da troca humana, e não do serviço prestado. Para Cuperttino (2016, apud Guimarães 2018, p.6) “ a empatia não se traduz em uma compreensão racional do lugar do outro, já que envolve uma conexão vinculada ao componente emocional e pessoal. Entender o outro é estar aberto a possibilidade de levar em conta o que ele pode oferecer para a construção da relação social” .

Os fatores que podem resultar em distanciamento nos momentos síncronos estão relacionados ao medo do estudante de se expor, ou de preferir se acomodar unicamente passivo a informação em uma posição de anonimato. Com isso, o resultado deste distanciamento traz a impossibilidade do professor perceber as reais necessidades dos

alunos e o grau de compreensão dos mesmos em relação ao que é abordado, confirmando o que Guimarães (2018) indica, que a empatia potencializa a capacidade de sentir e agir. Neste cenário de distanciamento, portanto, a empatia não se faz presente e o não se conectar passa por significar que o encontro e a troca não aconteçam.

A qualidade da interação pode ser percebida na agilidade e na qualidade de respostas dos alunos, e a fluidez dessa conexão aumenta a afinidade com o docente. A presença de corpo e mente do aluno no ambiente virtual pode ainda aproximar os colegas de sala que estudavam sob o mesmo teto, e mal se conheciam; aumentar a troca com o professor e consequentemente a empatia. Para Tori (2018 p.416) “a aproximação (do aluno com o conteúdo, do aluno com o professor ou do aluno com os colegas de aprendizagem) é condição necessária, ainda que não suficiente, para que ocorra aprendizagem”.

Nota-se a ubiquidade das relações estabelecidas no ambiente virtual, que envolvem diferentes protagonistas exercendo diferentes papéis, como usuários, alunos, professores, suporte ao cliente etc. Dentre todo meio, estes se relacionam diretamente e o processo de aproximação das partes transita de acordo com as necessidades efêmeras e continuadas, e este local, habitado por pessoas de forma remota, possui as mesmas implicações das relações presenciais. Neste sentido, Quintarelli (2019), aborda os diferentes tipos de imersão no espaço virtual de acordo com a seguinte analogia: os que viveram a infância ou adolescência a partir de 2001, cresceram em um contexto de uma sociedade baseada nas tecnologias, e estes são chamados de nativos; os colonos são o que nasceram antes dos anos 1990, e não cresceram rodeados pela tecnologia digital, viveram em um mundo analógico, pré internet; há os pioneiros, que são pessoas mais velhas e começaram a utilizar a internet por volta de 1985; e os “imigrantes” que são as pessoas que têm dificuldades para se adaptar à internet, e portanto são estrangeiros. Nesse contexto, Quintarelli (2019, p.26) complementa que “o aparecimento do mundo imaterial nas nossas sociedades, portanto é assustador e até mesmo traumático para muitas pessoas, precisamente porque é um rompimento brusco com todas as certezas profundamente enraizadas.

Observando então o mundo imaterial apresentado por Quintarelli (2019), a humanização deste espaço se dá pela ação dos interlocutores nele presente, estando a hospitalidade presente de forma intrínseca em diversos canais de distribuição *online*, sejam eles de produtos ou serviços e, de certo modo, o crédito desta palavra que é por vezes definida como "amabilidade e o bem receber" estende-se à outras áreas do conhecimento, como o ergodesign e arquitetura da informação. Logo, percebe-se que a construção desses espaços que possuem a hospitalidade como um fator inerente, deverão tomar conhecimento sobre esse elemento como uma premissa.

Assim, para que este espaço seja acolhedor, sua interface deverá ser planejada de forma que tenha como foco a facilidade de utilização das ferramentas nele presentes para os processos de interação, como Schulenburg et al. (2014, p.2) colocam:

Uma interface gráfica ergonômica possui maior receptividade do que uma alienada somente aos seus conceitos, permitindo que o usuário interaja com informações mais claras, objetivas e agradáveis. A concepção de uma interface gráfica deve integrar

critérios ergonômicos desde sua fase inicial, de forma a assegurar um desenvolvimento adequado aos processos interativos entre homem e computador.

Afirma-se com isso que a usabilidade na relação entre ser humano e máquina é para Jordan (1998 apud Schulenburg et al., 2014) a mensurabilidade de como é fácil ou não utilizar determinado produto, sem deixar de lado a eficácia e eficiência de acordo com a proposta do artefato, sendo ambos fatores decisivos para que a satisfação do usuário seja atingida em relação a experiência proposta. Ainda assim, é necessário levar em conta que os usuários são pessoas e, portanto, cada indivíduo interage de uma forma única com o produto. Portanto, havendo a usabilidade presente neste relacionamento, se faz necessário identificar o público a ser atingido para que, assim, a forma como se comunica com o coletivo seja o fator de êxito na comunicação entre o acolhedor e acolhido, mesmo em sua individualidade.

Esta relação construída na interação com o usuário/cliente se sobrepõe ao produto e, nesta linha, Camargo (2015) menciona uma pesquisa realizada pela antropóloga brasileira Bevilacqua (2001 apud Camargo, 2015), junto aos órgãos de defesa do consumidor no Brasil e, por meio desta, constata-se que o feedback negativo dos consumidores são em sua maioria de cunho interpessoal, ficando os produtos e preços em segundo plano. Isto é, a dívida que permeia as relações deve ser uma aliada à hospitalidade comercial, entendendo que a comunicação se antepõe e sobrepõe a entrega do que está sendo comprado.

Portanto, como Camargo (2004) apresenta, a hospitalidade se coloca como uma dívida que institui os vínculos humanos no exercício da tríade dar-receber-retribuir nos espaços onde essas relações se estabelecem. Por este motivo, a importância em planejá-los para o acolhimento.

Imperiale, Phipps e Fassetta (2021), nesse sentido, trazem relevante estudo sobre a concretização dos rituais de hospitalidade no ambiente virtual educacional ao mapearem os processos do comer junto durante interações virtuais (comensalidade), a troca de fotos e imagens a distância como estratégia de presentes (dídivas) virtuais para reforço do vínculo entre alunos e docentes, e mesmo a troca de palavras e poemas nesse mesmo contexto como forma de tangibilizar sentimentos e afeto que extrapolavam a troca de "conteúdo" formal de aprendizagem. Fica claro, assim, neste estudo que no contexto de distanciamento social, as interações de aprendizagem no espaço virtual se concretizam enquanto oportunidade de exercício da tríade do dar-receber-retribuir da dinâmica das cenas de hospitalidade (Camargo, 2004) movidas pelo forte desejo de interação humana apoiado nos rituais de comensalidade, troca de presentes e códigos culturais de comunicação.

Considerando então as cenas de hospitalidade nestes espaços virtuais planejados para a interação educacional, tais episódios pressupõem o encontro – síncrono ou assíncrono – de duas figuras: o anfitrião e o recebido. Neste contexto, a ação de mediação estabelecida pelo professor no ambiente virtual com seus alunos e estratégias de ensino-aprendizagem é fundamental para que este ambiente se apresente como um espaço acolhedor para o exercício das trocas educacionais.

ACOLHER PARA ENSINAR, ENSINAR PARA ACOLHER: O PROFESSOR COMO ANFITRIÃO DO ESPAÇO VIRTUAL

Se entende a complexidade do arrançamento dos vínculos remotos ao separá-los em duas partes: a primeira, a anfitriagem, que se prepara para o exercício do bem receber da segunda parte; o acolhido/anfitriado. Assim, no contexto da educação, é possível classificar o professor como o anfitrião da relação, e o aluno como o convidado acolhido/anfitriado. Conforme Miranda (2016) expõe, isto implica na experiência educativa, que exige abertura para que assim seja possível o acolhimento à palavra. Contudo, considerando suas regras, bem como as leis da hospitalidade no contexto educacional, é relevante sinalizar que apenas a presença de ambas partes não estabelece o elo genuíno aluno-professor sem a alteridade presente, e isso implica na tensão da aproximação que exige abertura. Miranda (2016, p.415) segue argumentando:

Na educação, a experiência de hospitalidade acontece em meio a uma permanente tensão caracterizada pela abertura da escola no acolhimento incondicional ao outro e pela determinação das leis, dos direitos e deveres que condicionam e tornam possível a própria hospitalidade na educação.

Em suma, as questões apresentadas mostram que o vínculo nas plataformas de ensino virtual, assim como nas dinâmicas presenciais de aprendizagem, acontece pela presença e interferência humana, que enxerga ou atribui valor ao ambiente virtual. Neste espaço imaterial, a aproximação é a prática genuína da hospitalidade que une indivíduos por interesses em comum, ritos e regras sociais. Portanto é necessário que o interesse para o aumento do grau do vínculo seja uma via de mão dupla, e a anfitriagem exercida pelo professor é o que estimula a presença mental e, conseqüentemente, o seguimento dos ritos estabelecidos por parte do aluno.

No que tange a hospitalidade virtual na contemporaneidade é possível afirmar que, a partir das mudanças nos rituais diários impostas pelo distanciamento social vivenciados pela crise pandêmica causada pelo Coronavírus COVID-19, a discussão sobre as interações virtuais é vez mais relevante, como Tori (2020) indica em sua página no Instagram sobre a intensificação do ensino remoto emergencial. Imperiale, Phipps e Fassetta (2021) também reforçam essa noção ao afirmarem que no espaço virtual é possível mimetizar os rituais de hospitalidade para geração e fortalecimento de vínculos no contexto de aprendizagem.

Nesse contexto, o professor possui um papel essencial de anfitrião na mediação do conteúdo e na construção da usabilidade das ferramentas do ambiente virtual para fomentar a aprendizagem colaborativa, direcionando e estimulando o aluno a interagir com os colegas para o atingimento dos objetivos de ensino-aprendizagem, conforme Reis & Salles (2015, p.8) defendem:

[...] vê-se aqui o tutor com um papel ainda mais dinâmico e fundamental que é o de promover a interação dentro do ambiente virtual, o papel de fomentar, acolher e tornar esse ambiente receptivo ao aluno, este por sua vez tem o papel de convidado, estrangeiro e que é acolhido. Além disso, entende-se ainda que o tutor tem o dever de bem acolher o aluno na plataforma, no ambiente virtual de aprendizagem para que ele se sinta de fato inserido no contexto. Isso porque defende-se que a educação a distância não deve jamais ser confundida com educação distante.

Desta forma, fica claro o papel de anfitrião a ser desempenhado pelo professor no ambiente virtual de aprendizagem ao ser este o responsável por promover a hospitalidade no ambiente virtual e transpor barreiras (especialmente as da distância) para o estabelecimento de vínculos com os alunos, tal qual ocorre nas dinâmicas presenciais de sala de aula (Reis & Salles, 2015).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As dinâmicas da hospitalidade presentes em plataformas virtuais perpetuam os ritos e pressupostos das relações presenciais, com as devidas adaptações e, de acordo com as próprias premissas de troca desses espaços. O encantamento que impulsiona a aproximação entre as partes está intimamente ligado à hospitalidade e é construído ainda antes do vínculo acordado. No contexto educacional, os vínculos sociais se estabelecem também como forma de alcançar os objetivos pedagógicos e dar significado à experiência de ensino-aprendizagem com a composição dos signos e ritos que compreendem o bem receber do professor e aluno, havendo, assim, o exercício da tríade dar-receber-retribuir da hospitalidade.

Conforme apresentado na discussão deste artigo, considera-se que os principais conceitos de hospitalidade abordados por Camargo (2004;2015; 2021) sejam a base das relações exercidas no meio digital, tornando mais clara a forma como essas expressões dos tempos da hospitalidade se dão no espaço virtual proposto pelo autor. Agrega-se a abordagem de Quintarelli (2019) deste espaço com a denominação “imaterial”, pois trata-se de um espaço digital que possui valor monetário e emocional, ambos valores presentes na relação aluno-professor em momentos distintos do vínculo, mas essenciais para a construção do espaço de bem receber no exercício de anfitriagem por parte do professor.

Sendo assim, a hospitalidade enquanto fenômeno e fato social preza pelas conexões já existentes ou prestes a acontecer entre duas partes com o intermédio da dádiva. Os fatores de humanização aplicados no ambiente virtual buscam a construção de um espaço que se aproxima do que se percebe como valor no mundo material. A interconexão entre os conceitos aqui discutidos demonstra como os espaços e as pessoas em suas interações influenciam a maneira como são construídas estratégias para aproximação e manutenção do tecido social na construção de conhecimento, como ocorre nas relações educacionais. A influência exercida entre tempo e espaço se alterna a variar do momento em questão e, no contexto da educação,

observa-se sob as propostas do professor e da plataforma - ambos presentes para a manutenção do relacionamento enquanto anfitrião das cenas.

Cabe destacar que os relacionamentos estabelecidos no ambiente virtual entre professores e alunos são construídos a partir dos códigos e leis do ambiente material transpostos a este espaço imaterial aqui discutido, o presente artigo pretende refletir sobre a ampliação e busca de resultados para as questões da influência da hospitalidade sobre esse relacionamento, que tem como resultante o encantamento e a aproximação das partes para o atingimento de objetivos pedagógicos.

Ficam ainda aqui indicações de possibilidade ampliação acerca do tema, em busca do entendimento de questões como: as diferentes abordagens e construções vigentes e já aplicadas em escolas e universidades; a aproximação cultural e globalização no ensino virtual; a interculturalidade e multiculturalidade inerentes a metodologias no ensino *online*; a percepção de acolhimento na sincronicidade como fator diferencial para aproximação das partes, entre outros assuntos que permeiam o cunho desta análise e se fazem relevantes no contexto de constante avanço e adaptação das relações educacionais ao cenário digital.

REFERÊNCIAS

- Arruda, E. P. (2020). EDUCAÇÃO REMOTA EMERGENCIAL: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. *EmRede - Revista De Educação a Distância*, 7(1), pp. 257-275.
- Belotti, S. H. A. & Faria, M. A. (2010). Relação professor/aluno. *Revista eletrônica saberes da educação v.1 n.1*. <http://docs.uninove.br/arte/fac/publicacoes/pdfs/salua.pdf>
- Botelho, L. L.R.; Cunha, C. C. A. & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*. v. 5. n. 11. <https://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/view/1220/906>
- Camargo, L. O. L. (2004) *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Camargo, L. O. L.(2015). Interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, v.XII n. especial. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574>
- Camargo, L. O. L. (2021). As leis da hospitalidade. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v.15 n.2. <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2112/1443>
- Carnizelo, N. R. (2019). Empatia: atitude fundamental do professor do ensino superior. estudo teorico sobre empatia e práticas pedagógicas no ensino superior. *Puc-sp*. <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/22712/2/Nicole Rodrigues Carnizelo.pdf>
- Castaman, A. S., & Rodrigues, R. A. (2020). Educação a Distância na crise COVID - 19: um relato de experiência. *Research, Society and Development*, 9(6).
- Pereira Donato, S., Regina Mocelin, M., & Da Silva, W. (2018). SER PROFESSOR-TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD). *CIET:EnPED*, . Recuperado de <https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/535>
- Ellwanger, C; Antunes, R. R & Pierre, R. S. (2015). Design de interação, design experimental e design thinking: a triangulação da interação humano-computador (IHC).

- Revista de Ciências da Administração*, v.17, n.43 pp.26-36. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2015v17n43p26>
- Freire, P.. (1967). Educação como prática da liberdade. Rio de Janeiro. *Editora civilização brasileira S.A.*
- Freire, P.. (2001). Carta de Paulo Freire aos professores. *Estudos Avançados*, 15(42), 259-268. <https://doi.org/10.1590/S0103-40142001000200013>
- Guimarães, A. L.. (2018). Metodologias ativas: empatia, humildade e protagonismo na sala de aula em tempos de docência *online*. Congresso Internacional de Educação e Tecnologias CIET, encontro de pesquisadores em educação a distância EnPED. Educação e Tecnologias; inovação em cenários em transição. <https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/download/597/471>
- Hodges, C.; Moore, S.; Lockee, B.; Trust, T.&Bond, A. (2020). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*.
- Imperiale, M. G., Phipps, A., & Fassetta, G. (2021). On online practices of hospitality in higher education. *Studies in Philosophy and Education*, v.40 n.6. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11217-021-09770-z.pdf>
- Lashey, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, v.XII n. especial. UAM. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/566>
- Lashey, C.& Morrison, A. J. (2000). *In search of hospitality: theoretical perspectives and debates*. Oxford: Buttherwoth-Heinemann.
- Miranda, J. V. A. (2016). Ética da alteridade e o paradoxo da hospitalidade ao outro na educação. *Conjectura: Filos. Educ., Caxias do Sul*, v. 21, n. 2. http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conjectura/article/viewFile/4104/pdf_590
- Montandon, A. (2011). *O livro da hospitalidade – acolhida do estrangeiro na história e nas culturas*. São Paulo: Editora Senac São Paulo.
- Morgado, L. (2001). O papel do professor em contextos *online*: problemas e virtualidades. in: *Discursos*, III Série, nº especial, pp.125-138, Univ. Aberta. <https://bityli.com/2N4kW0g>
- Oliveira, J.F.A.C; Fernandes, J.C.C. & Andrade, E.L.M. (2020). Educação no contexto da pandemia da Covid-19: adversidades e possibilidades. *Itinerarius Reflectionis*, 16(1), pp. 01-17.
- Quintarelli, S.. (2019). *Instruções para um futuro imaterial*. São Paulo: Editora Elefante
- Reis, M. & Salles, M.R.. (2015). Hospitalidade na EaD: o sentir-se em casa no ambiente virtual de aprendizagem e o papel do tutor. In: *Anais do IX Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. Foz do Iguazu – Paraná – Brasil* <https://bityli.com/yvpjsRT>
- Schulenburg, H. R. W., Vela, J. C.; Fialho, F. A. P. & Triska, R. (2014). O ergodesign e a engenharia de usabilidade de interfaces, como facilitadores para os usuários na busca de informações. *Blucher Proceedings*, 11º Congresso Brasileiro de pesquisa e Desenvolvimento em Design n.4 v.1. <https://bityli.com/xaiSvb2>
- Soares, C. M. P.. (2013). Hospitalidade virtual: uma tentativa de compreensão. *Revista Hospitalidade*, v.X n. 2. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/523>
- Tori, R.. (2010). A presença das tecnologias interativas na educação. *Revistas eletrônicas da PUC-SP. Vol.II, n.1*. <https://revistas.pucsp.br/ReCET/article/viewFile/3850/2514>



- Tori, R.. (2018). Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino de aprendizagem. *Tecnologia Educacional, livro 9, portuguese version, ebook kindle version*.
- Veal, A. J. (2011). *Metodologia de pesquisa em lazer e turismo*. São Paulo: Aleph.
- Tori, Romero. (2020). (@educacaoemdistancia). (2020). Ensino remoto emergencial: prós & contras. *Instagram*.