HOSPITALIDADE NA EAD: O SENTIR-SE EM CASA NO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM E O PAPEL DO TUTOR

Márcia Reis

Maria do Rosário Salles

RESUMO: Um dos importantes avanços da educação na atualidade foi a possibilidade do ensino a distância. Embora o mesmo remonte do século XX, mais recentemente ganhou mais espaço e adeptos graças, principalmente, ao desenvolvimento da tecnologia e consequente popularização da internet. Esse artigo busca discutir o Ensino a Distância partindo da ideia de que a hospitalidade se relacionada diretamente com a capacidade de acolhimento. Visa ainda discorrer sobre a importância da hospitalidade no contexto da Educação a Distância e o papel do tutor nesse processo. Para tanto, aborda-se a hospitalidade do ponto de vista de quem recebe o aluno no Ensino a distância, tendo como espaço a sala de aula virtual em que ambos estão afastados fisicamente. Abordando o alinhamento de ferramentas que aproximem o aluno desse ambiente propiciando assim o aprendizado e absorção do conhecimento. Metodologia para a pesquisa, foi utilizada levantamento bibliográfico.

Palavras-chave: Hospitalidade; Dádiva; Ensino a Distância; Ambiente Virtual de Aprendizagem; Tutoria.

ABSTRACT: One of the important advances in education today is the possibility of distance learning. Although the same reassemble the twentieth century, most recently it gained more space and thanks fans, especially the development of technology and the subsequent popularization of the Internet . This article discusses the Distance Learning on the idea that hospitality is directly related to the absorption capacity . It also aims to discuss the importance of hospitality in the context of the Distance Education and the tutor's role in this process. Therefore, it deals with the hospitality from the point of view of who receives the student in Distance learning , with the space to virtual classroom where both are physically separated . Addressing the alignment tools that bring the student that environment thus promoting learning and absorption of knowledge. Methodology for research, was used literature.

Keywords: Hospitality; Gift; Distance Learning; Virtual Learning Environment; Tutoring.

INTRODUÇÃO

O Ensino a Distância do ponto de vista formal de educação passa a fazer parte da vida do indivíduo ainda na infância. E como em todo início, sabe-se que esse indivíduo passará por um processo de adaptação, cujo sucesso em muito depende da forma como esse aluno foi ali acolhido. Da mesma forma que o anfitrião exerce a hospitalidade ao receber uma visita à sua casa, a escola também a deve exercer ao receber seus alunos.

Antigamente muito se definia a escola como extensão da casa, continuidade da família, segundo lar. Pois diante de tudo isso é que se ressalta a necessidade da boa acolhida ao aluno, que ali passará uma parte significante de sua vida.

Com a contemporaneidade surge o Ensino a Distância (EaD) com o objetivo de facilitar o acesso ao estudo, oferecendo a formação em espaços e formas diferenciados. Uma das formas iniciais de EaD foi por meio de cartas, o chamado ensino por correspondência. Na atualidade, graças aos avanços da tecnologia, a maior parte dos Ensinos a Distância se desenvolve nos chamados Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) com apoio da internet e suporte dos docentes/tutores.

Uma vez constituindo-se o AVA numa sala de aula virtual, acredita-se que faz-se necessário que ali exista também o acolhimento e a hospitalidade, tanto para receber o novo aluno como para lhe oferecer todo o apoio necessário para que o mesmo não se sinta distante da sala de aula, dos alunos e colegas de turma.

Diante disso, o artigo que aqui se apresenta tem por objetivo discorrer sobre a importância da hospitalidade no EaD, tendo como cenário principal o AVA. Espera-se ainda abordar o papel do tutor nesse processo.

No sentido obter embasamento teórico, utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica, com base na literatura específica relacionada aos temas-chave no desenvolvimento e construção desse artigo.

Inicialmente elaborou-se uma abordagem sobre o EaD, de forma a permitir a compreensão dos termos, e processos e o papel do tutor no processo de ensino e aprendizagem na modalidade a distância. Em seguida, o foco do estudo é a hospitalidade, não apenas trazendo conceitos como os e acolhimento e dádiva, mas especialmente relacionando-os com a objeto de pesquisa, ora o Ensino a Distância.

Por fim, o artigo traz considerações que permitam, não apenas relacionar a hospitalidade ao EaD, mas acima de tudo destacar a importância do aluno sentir-se acolhido e o papel do tutor nesse processo.

1. CONHECENDO A EAD

O Ensino a Distância constitui-se basicamente numa modalidade de ensino que se dá fora do ambiente escolar, onde os atores estão separados fisicamente. E pode-se utilizar diferentes meios que propiciam a troca de informações, materiais e aprendizado. A mesma remonta ainda à antiguidade, quando ocorria por meio de cartas, já se transmitiam informações científicas na Grécia e posteriormente em Roma, com vistas à instrução (SARAIVA, 1996). Hoje em dia o meio mais comum é o eletrônico, por meio da internet.

Atualmente no que diz respeito a educação em si, o EaD tem recebido destaque e reconhecimento, pois tem alcançado um publico cada vez maior e, ao mesmo tempo, apresentado bons resultados. Esse destaque se deve, entre outras coisas, pelo fato de que o EaD possibilita que os alunos que por algum motivo estão fora do sistema educacional, possam fazer parte dele e assim, acaba se transformando num grande instrumento de inclusão social.

Essa questão do EaD ser visto enquanto instrumento de inclusão tem contribuído para a sua popularidade desse modelo de ensino. O EaD também é usado como oportunidade e como forma de contribuir para a recuperação de condenados, permitindo-os estudar no decorrer do cumprimento da pena. Ainda com relação a essa possibilidade de inclusão tem-se que:

> [...] a Educação a Distância torna- se um instrumento fundamental de promoção de oportunidades, visto que muitos indivíduos, apropriando-se deste tipo de ensino, podem concluir um curso superior de qualidade e abraçar novas oportunidades profissionais (PORTAL DO CONSÓRCIO CEDERJ/FUNDAÇÃO CECIERJ, 2010).

Acredita-se que um dos maiores diferenciais do EaD incida no fato de que o aluno precisa estar interessado de tal forma que se dedique aos seus estudos. O fato de que o aluno deve ser o administrador de seu próprio tempo, de forma a explorar todos os recursos em prol de sua aprendizagem faz com que este se torne de fato, protagonista no processo de construção do próprio conhecimento.

Diversos são os autores que corroboram com essa ideia. Um deles **é** Almeida que afirma que

> A EaD é uma modalidade educacional cujo desenvolvimento relaciona-se com a administração do tempo pelo aluno, o desenvolvimento da autonomia para realizar as atividades indicadas no momento em que considere adequado, desde que respeitadas as limitações de tempo impostas pelo andamento das atividades do curso, o diálogo com os pares para a troca de informações e o desenvolvimento de produções em colaboração (ALMEIDA, 2003, p. 4)

Tem-se, portanto, que o Ensino a Distância se constitui numa modalidade de ensino cujo sucesso depende em muito da forma como o aluno está comprometido e como sente-se em relação ao material disponibilizado, bem como nas ferramentas que lhe favorecem na plataforma virtual que viabilizem a dedicação e aplicação aos estudos o fator motivacional poderá ainda auxiliar no desenvolvimento da aprendizagem de forma colaborativa.

Permite-se então dizer que o EaD é um termo particularmente adequado para a aprendizagem individual, pois é totalmente sustentada no trabalho do aluno. Contudo, apesar dos esforços individuais, há também uma leitura coletiva. É um auto estudo e não um estudo individual (VALDÍVIAS, 2012).

Segundo Aretio (1994) e Moran (2002) baseiam o seu conceito de EaD como uma forma de ensino tecnológica, onde todas as relações construídas, tanto entre os pares como entre o aluno e o conteúdo se dão mediadas por tecnologias que permitem uma forma de interação virtual capaz de propiciar a aprendizagem de maneira independente e flexível aos alunos.

Enquanto modalidade de ensino, o EaD possui algumas características muito singulares, que em muito contribuem de forma a reforçar o seu conceito como mostra Keegan, tais como:

- Separação física entre professor e aluno, que o distingue do presencial;
- Influência da organização educacional (planejamento, sistematização, plano, projeto, organização dirigida, etc.) que a diferencia;
- Utilização de meios técnicos de comunicação, usualmente impressos, para unir o professor ao aluno e transmitir os conteúdos educativos;
- Previsão de uma comunicação diálogo, e da possibilidade de iniciativas de dupla via;
- Possibilidade de encontros ocasionais com propósitos didáticos e de socialização;
- E participação de uma forma industrializada de educação (Keegan, 1991, *apud* FERRARI, 2001, p. 25).

É possível observar no conjunto de características elencadas pelo autor que embora haja a separação física entre os membros, há a necessidade de se existência de uma organização educacional e do diálogo para viabilizar o processo acadêmico, o processo ocorre dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA.

O AVA é construído com base nas tecnologias da comunicação e tendo como principal instrumento a internet. Num espaço virtual são construídas as relações e interações que proporcionam o acesso ao conhecimento. Para tanto, a interação é fundamental não somente entre o aluno e próprio ambiente virtual, mas também entre o tutor e o aluno. Nesse sentido um dos pontos fortes para o sucesso do aluno no EaD é a aprendizagem colaborativa, permitindo assim construções coletivas de conhecimento (LOISELLE, 2002).

Nesse contexto o tutor possui um papel fundamental na mediação do conteúdo e fomentar a aprendizagem colaborativa, pois é por meio dele que o aluno será direcionado e estimulado a interagir com os colegas e a realizar suas atividades a contento.

2. CONCEITUANDO HOSPITALIDADE

Tem-se o conceito de hospitalidade, em geral, atrelado ao de acolhimento a quem chega, ao de receber bem. De acordo com Walker (2002, p. 4), o conceito de hospitalidade é tão antigo quanto a própria civilização, pois remete ao receber, acolher os viajantes.

Segundo Castelli (2005, p. 26) a hospitalidade tinha lugar de destaque na cultura grega. Era considerado um direito ao cidadão grego ser bem recebido, acolhido e ter as suas necessidades providas. E assim o conceito de hospitalidade foi se desenvolvendo a aperfeiçoando ao longo do tempo.

Na busca de uma conceituação mais contemporânea de hospitalidade encontra-se o pensamento de Ciborra (1999) que a define como uma instituição criada para a economia do tempo, uma vez que contribui para inserir o estrangeiro à cultura local. Hospitalidade é acolher e receber bem em todos os espaços.

Segundo o autor, não basta apenas receber bem o “estrangeiro”. É preciso contribuir para que ele se sinta à vontade e a forma defendida para isso é a inserção

de quem chega à cultura. É como receber alguém em nossa casa e mostrar-lhe os cômodos, apresentar-lhe o bairro, os vizinhos e amigos. Levá-lo para passear pela cidade, conhecer as histórias, lugares e costumes do lugar, cotejar com o Ensino a Distancia pode-se comparar com o aluno sendo recebido e apresentado à plataforma acadêmica.

E diante disso, o sentido de hospitalidade foi se desenvolvendo em contextos diversos, de acordo com as particularidades de cada um dos ambientes. No entanto, no cerne de suas ideias, ainda predominam os conceitos de acolhimento e dádiva.

Nesse âmbito, Camargo (2004, p.19) da seguinte forma: “a hospitalidade começa com uma dádiva”. Essa dádiva é compreendida como um conjunto de serviços que se presta, da melhor forma possível, sem, contudo, ter alguma garantia de retribuição. Assim, autores como o próprio Camargo (2004) compreendem a dádiva como um sacrifício de algo em favor do donatário. E sendo assim, todo o esforço feito ao bem receber se volta ao bem-estar do hóspede, compondo um ciclo.

E sendo assim é possível afirmar que a dádiva serve para

> [...] se ligar, para se conectar à vida, para fazer circular as coisas num sistema vivo, para romper a solidão, sentir que não se está só e que se pertence a algo mais vasto, particularmente a humanidade, cada vez que se dá algo a um desconhecido, um estranho que vive do outro lado do planeta, que jamais se ver (GODBOUT, 1999).

Pela dádiva, portanto, se constrói uma relação de troca, onde cada um dos pares, ganha de alguma forma. É possível dizer que a dádiva se relaciona diretamente ao relacionar-se com o outro de alguma forma. E sendo assim, essa relação acaba por ganhar diversas outras dimensões, inclusive a da partilha como ressalta Baptista:

> Na relação de partilha, as coisas do mundo transformam-se em conteúdos de interacção e, dessa maneira, deixam de ser simplesmente coisas. Passando a beneficiar de luz antropológica, as coisas adquirem valor e sentido. E é por isso que, “dando, trocando e retribuindo” coisas, as pessoas vão alimentando uma cadeia relacional que transcende a simples circulação ou permuta de bens, como notou Marcel Mauss (1999) (BAPTISTA, 2008, p.7).

Dádiva se constrói, portanto, a partir de uma via demão dupla. Embora se tenha dito anteriormente que o a dádiva implica em sacrifício, pois não há a obrigatoriedade de se ganhar algo em troca, acaba se transformando num dom, o dom de bem receber, o dom de partilhar e é possível que aconteça é a reciprocidade do ato, de forma a compor uma cadeia. É como o ciclo da gentileza que atrai gentileza. O bem receber para sem bem recebido. No entanto, a reciprocidade não é uma regra.

E independente dos espaços onde aconteça,

> A experiência de relação entre duas pessoas que, em rigor, só pode ser vivida como hospitalidade, implica que a consciência desenvolva a capacidade de acolhimento da alteridade que a interpela e a interrompe (BAPTISTA, 2005, p.15).

Fala-se aqui da capacidade de acolhimento das pessoas, da hospitalidade, como uma troca, independente do espaço onde se desenvolve. Não se deve restringir, portanto, a hospitalidade aos diversos espaços físicos, mas também, estender a hospitalidade às relações.

Trata-se de uma hospitalidade virtual, conforme descreve Camargo:

> Embora perpasse e seja quase sempre associada espacialmente às três instâncias anteriores, já se vislumbram características específicas dessa hospitalidade, notadamente a ubiquidade, na qual o emissor e o receptor da mensagem são respectivamente anfitrião e visitante, com todas as consequências que essa relação implica (CAMARGO, 2004, p. 17).

Nesse sentido é possível se falar tanto em hospitalidade e dádiva no contexto virtual. Ambas se relacionam ao bem receber, à reciprocidade, à troca sendo assim, conforma visto anteriormente, desenvolvendo-se nesses espaços virtual acadêmico, sob a batuta do tutor.

3. IMPORTÂNCIA DA HOSPITALIDADE NA EAD: O PAPEL DO TUTOR

É sabido que a Ensino a Distância - EaD tem atraído um grupo cada vez mais diverso e maior de adeptos e acredita-se que esse número continuará em expansão nos próximos anos. Um dos principais motivos disso é a facilidade de

acesso aos alunos à chamada sala de aula virtual, onde ali desenvolvem os processos relacionados à construção de seu conhecimento, sem restrição de tempo e espaço.

Já se mencionou anteriormente que em grande parte, o sucesso desses alunos dependerá de sua própria autonomia, da forma como estes desenvolverão as suas atividades e desenvolverão o conhecimento ora ofertada pelo docente, também chamado professor/tutor.

Nesse contexto o tutor tem um papel fundamental, no Ead há uma concepção de que o tutor seja semelhante a um professor virtual, ou um simples mediador de conhecimento, entre aluno e conteúdo. Entretanto, 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. Cabe ao tutor o papel de mediador nesse processo. É ele quem estimula o aluno a desenvolver as suas atividades e ainda é responsável pela interação do grupo.

Para Aretio (1994, *apud* Ferrari e outros, 2001, p. 6)

> [...] o ensino a distância é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal, na sala de aula, de professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos alunos.

Interessante que o autor destaca o EaD como um sistema de comunicação bidirecional mediado pelo tutor através dos recursos tecnológicos. O tutor passa então a ser o responsável para que esses recursos sejam eficientes na hora de manter um canal aberto e estreitar as relações no ambiente de aprendizagem.

Para isso, defende-se que o tutor seja o responsável em promover a hospitalidade no ambiente do EaD. Cabe a ele receber bem os alunos promover a

interação entre eles, contribuir para sanar as suas dúvidas e que assim, possam fazer uso de todos os recursos ali disponíveis.

É o tutor, portanto, quem deve transpor barreiras (especialmente as da distância) e trazer para perto de si os alunos. Ele é quem deve ser hospitaleiro com os alunos que chegam. E nesse contexto a hospitalidade se faz presente, até mesmo porque "a noção de senso comum de hospitalidade já desvela e privilegia um processo de comunicação entre aquele que visita e aquele que recebe" (CAMARGO, 2004).

Acredita-se ser interessante pontuar que a "[...] hospitalidade é um processo que envolve pessoas e espaços" (CAMARGO, 2008, p. 22). E partindo dessa perspectiva é que se acredita que a atuação do tutor deve ser permanente. O aluno a qualquer momento que se conecta ao ambiente virtual deve sentir em casa, bem recebido.

Em uma de suas postagens, o blog Jogar e aprender – aprendizagem baseada em jogos de computador[1], de data de 2012, resume esse papel hospitaleiro do tutor da seguinte forma:

> Deve, o tutor, ter uma formação superior na área a que se dispõe a atuar, bem como ser conhecedor dos processos específicos da Educação a Distância e, de um modo geral, da didática, com abertura suficiente para se apropriar das inovações que chegam a todo tempo nessa modalidade de ensino nova e tão dinâmica. Ao tutor não basta apenas a sensibilidade em ser hospitaleiro, deve aprender a como sê-lo com eficácia. As dimensões da hospitalidade se acolhem umas nas outras, como a função acadêmica encontra apoio na função orientadora.

Sendo o Ensino a Distância espaço de construção de conhecimento, onde o aluno desenvolve de forma autônoma a sua aprendizagem, há a necessidade de se construir um elo entre os pares, de forma que a interação prevaleça. E diante disso, o papel do tutor é de fundamental importância, não somente no que tange ao desenvolvimento do aluno em sim, mas especialmente à sua real inclusão no meio virtual de aprendizagem com o respaldo das práticas de hospitalidade.

Cabe aqui dizer então que o tutor deve ser visto como quem sempre mantém o ambiente, nesse caso o virtual, um espaço acolhedor, receptivo. Cabe a

[1] Disponível em: <https://jogareaprender.wordpress.com/2012/06/09/as-tres-dimensoes-da-hospitalidade-da-tutoria-na-educacao-a-distancia/>. Acesso em: abr. 2015.

ele estar sempre pronto a bem acolher quem ali chegar e também passar esse entendimento aos demais, de forma que todos se tornem acolhedores. Acredita-se que dessa forma será possível construir um ambiente de aprendizagem capaz de superar o maior dos obstáculos enfrentados, à princípio, para quem opta pelo EaD: a interação em sala de aula.

E sendo assim, acredita-se que seria interessante, ao longo do processo de formação de tutores, um momento em que o mesmo pudesse dedicar-se ao estudo da hospitalidade, de forma a lhe permitir compreender a sua importância no contexto do EaD, sobretudo no que diz respeito à permanência do aluno no curso, sua assiduidade à plataforma e certamente, como um ponto favorável á construção coletiva do conhecimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Ensino a Distância tem se mostrado uma modalidade de ensino que a cada dia tem alcançado mais destaque. Tanto pelo número cada vez maior de alunos que tem atendido como também pelo bom desempenho dos mesmos.

Acredita-se que parte de sucesso do EaD vem, certamente, do comprometimento do aluno, que busca de todas as formas construir sua aprendizagem transpondo principalmente a barreira do espaço e da distância em busca de uma formação profissional de qualidade. No entanto, viu-se ao longo deste artigo que outra parte do sucesso do EaD na atualidade se deve graças ao trabalho desenvolvido pelos tutores, que vai muito além da mediação na construção do conhecimento do aluno e no estímulo à interatividade.

Viu-se na verdade que, para alcançar os seus propósitos e chegar ao resultado final, o sucesso do aluno, o tutor deve lançar mão da hospitalidade como alicerce de seu trabalho. É possível crer que na maioria das vezes, tenha o feito até mesmo sem saber, ali mesmo envolvido com sua prática pedagógica cotidiana.

Ao longo do texto foi possível verificar, com base na síntese de autores diversos, o conceito de hospitalidade e assim, alcançar um entendimento do que isso de fato implica especialmente na sua íntima relação com a dádiva. O receber

bem sem esperar na em troca. O cuidar constante do ambiente para os que de fora cheguem se sinta à vontade.

A hospitalidade no que tange em preparar o espaço, ainda que virtual, para o recebimento do aluno, de proporcionar a ele o sentir-se em casa, sentir-se acolhido e parte da turma. A hospitalidade marcada pela cordialidade e ao convite do constante regresso, contribuindo para que o aluno seja frequente no espaço.

Uma hospitalidade inerente até mesmo à função do mestre, que quer os alunos a seu lado, estimula o diálogo e oferece as oportunidades necessárias para que todos cresçam em conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. E. B. **Educação a Distância na Internet:** Abordagens e Contribuições dos Ambientes digitais de Aprendizagem. In: Educação e Pesquisa. Revista da Faculdade de Educação da USP. São Paulo: v.29, n.2, jul./dez. 2003.

BAPTISTA, Isabel. **Para uma Geografia de Proximidade Humana.** Revista Hospitalidade. São Paulo, ano 2, n. 2, p. 11-22, 2. sem. 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. **A Pesquisa em Hospitalidade.** Revista Hospitalidade. São Paulo, ano V, n. 2, jul.- dez. 2008, p. 15-51.

CIBORRA, LOISELLE, J**. A Exploração da Multimídia e da Rede Internet para Favorecer a Autonomia dos Estudantes Universitários na Aprendizagem**. Ciberespaço e Formações Abertas – Rumo a Novas Práticas Educacionais, Porto Alegre, Artes Médicas, 2002, p. 107-118.

FERRARI**,** Fernanda B. & outros. **O Ensino a Distância como uma Ferramenta para Empreender na Educação.** In: XXIX Congresso Brasileiro de Ensino de

Engenharia, 2001, Porto Alegre. **Experiências Concretas no Ensino de Engenharia** - COBENGE 2001.

GODBOUT, Jacques. **O Espírito da Dádiva.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

MORAN, José Emanuel. **O Que é Educação à Distância.** 2002. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.html>. Acesso em: abr. 2015.

PORTAL DO CONSÓRCIO CEDERJ/FUNDAÇÃO CECIERJ. Institucional (Histórico da Fundação CECIERJ) e Graduação (Metodologia e Cursos).

VALDÍVIA**,** Andréa Ventura. **Hospitalidade e Tutoria em Ambientes Virtuais de Aprendizagem no Ensino Superior.** São Paulo, 2012. Disponível em: <http://portal.anhembi.br/estude-aqui/pos-graduacao/cursos/mestrado-em-hospitalidade/bancas/dissertacoes-defendidas/2012-2/>. Acesso em: mai. 2015.

SARAIVA, Terezinha. **Educação a Distância no Brasil:** Lições da História. In: Em Aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr/jun. 1996.

WALKER**,** John R**. Introdução à Hospitalidade**. Tradução Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri: Manole, 2002.