

**HOSPITALIDADE, ACOLHIMENTO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA*****HOSPITALITY, RECEPTION AND DISTANCE LEARNING*****Profa. Ms. Anna Beatriz Cautela Tvrzka de Gouvêa<sup>1</sup>****Profa. Dra. Tatiana Machado Boulhosa<sup>2</sup>****RESUMO**

O artigo explora a convergência entre hospitalidade, acolhimento e Educação a Distância (EAD), discutindo como esses conceitos contribuem para aprimorar a experiência educacional no ambiente virtual. Observando o crescimento contínuo da EAD no Brasil, a análise se aprofunda no papel da hospitalidade, tradicionalmente estudada nas relações interpessoais e espaços físicos, e sua aplicação em contextos digitais. Argumenta-se que a afetividade, acolhimento e hospitalidade digital são fundamentais para superar as barreiras de interação virtual, proporcionando uma experiência mais humana e engajadora. O trabalho destaca ainda a importância de ambientes virtuais acolhedores, assim como a atuação dos professores e tutores como anfitriões, em um processo que privilegia a criação de vínculos significativos.

**Palavra-chave:** Hospitalidade; Acolhimento; Educação; Distância

**ABSTRACT**

The article explores the convergence between hospitality, welcoming and Distance Education (DE), discussing how these concepts contribute to enhancing the educational experience in the virtual environment. Observing the continuous growth of distance learning in Brazil, the analysis delves into the role of hospitality, traditionally studied in interpersonal relationships and physical spaces, and its application in digital contexts. It argues that affection, hospitality and digital hospitality are fundamental to overcoming the barriers to virtual interaction, providing a more human and engaging experience. The paper also highlights the importance of welcoming virtual environments, as well as the role of teachers and tutors as hosts, in a process that favors the creation of meaningful bonds.

**Keyword:** Hospitality; Hospitality; Education; Distance

---

<sup>1</sup>Profa. Ms. Doutoranda em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, mestre em Administração pela FURB (2009); com MBA Executivo Internacional em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas - RJ (2001) e Especialização em Marketing pela Universidade Paulista UNIP (2000); Graduada em Tradutor e Intérprete - Português/Inglês pela Faculdade Ibero-Americana de Letras e Ciências Humanas (1992), em Secretariado Executivo Bilingue pela Universidade Paulista (1996) e Administração de empresas pela Faculdade Ibes Sociesc (2012).

<sup>2</sup> Profa. Doutora (2015) e Mestra (2009) em Ciências da Religião pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), possui especialização em Psicopedagogia Educacional pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM), bacharelado em História (2005) pela Universidade de São Paulo (USP) e licenciatura em História (2005) pela Universidade de São Paulo (USP) e em Pedagogia pela Universidade Nove de Julho (2018). Foi bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, CAPES, Brasil, no mestrado e no doutorado.

## INTRODUÇÃO

A Educação a Distância tem se consolidado como uma modalidade educacional robusta e necessária, acompanhando o avanço das tecnologias e transformando-se conforme novos contextos sociais. Neste artigo, examinamos a importância da hospitalidade e do acolhimento na EAD, reconhecendo que o ambiente virtual exige práticas diferenciadas para criar um espaço de aprendizado acolhedor e afetivo. Partimos da premissa de que o ensino remoto pode e deve oferecer hospitalidade, redefinindo a relação entre professores, tutores e alunos como uma dinâmica de anfitrião e hóspede, onde o acolhimento é fundamental para o desenvolvimento acadêmico. Dessa forma, propõe-se uma discussão sobre como a EAD, além de sua eficiência tecnológica, pode integrar práticas de acolhimento e hospitalidade para formar um ambiente educacional mais humanizado e eficiente.

### **Algumas reflexões sobre a trajetória da Educação a Distância**

É comum que o termo “Educação a Distância” nos remeta, ao menos em tempos contemporâneos, às plataformas, aos aplicativos e às salas de aula virtual que se tornaram nesse início de século XXI parte do cotidiano de muitas pessoas, em maior ou menor grau. Contudo, se olharmos com cuidado para a Educação a Distância (EAD), veremos que sua prática tem uma história pregressa que antecede a internet e que a aquisição de conhecimento formal fora da sala de aula é uma realidade que nos acompanha há mais tempo do que parece. De acordo com os dados publicados no último Censo da Educação Superior – de 2015 – enquanto a Educação Presencial teve um crescimento de 2,3% nas matrículas em 2015 em relação a 2014, a Educação a Distância teve expansão de 3,9% (Agência Brasil). Logo, estamos falando de uma modalidade que cresce, ganha espaço e se torna cada vez mais um objeto que precisa ser compreendido, investigado e debatido. Aceitado este desafio, a primeira pergunta que fazemos é: o que exatamente se entende por EAD?

O Decreto no 2.494, de 10-2-1998 define EAD como uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação” (BRASIL, 1998). Já o decreto no 5.622, de 19-12-2005, que revoga o Decreto no 2.494/98, define EAD como “modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos” (BRASIL, 2005).

Seguindo as proposições legais acima dispostas, autores como Vergara, definem a Educação a Distância como

uma modalidade de educação não-presencial, isto é, aquela que não conta com alunos e professores compartilhando uma mesma sala de aula, um mesmo espaço físico. A separação física entre professor e aluno é mediada por algum recurso impresso, mecânico ou eletrônico, que pode facilitar-lhes a interação (2007, p. 2).

Como dissemos anteriormente, em termos históricos, a primeira forma que tomou a Educação a Distância se deu por intermédio do ensino por correspondência (Moran, 2002; Vergara, 2007), baseado em textos e exercícios, transportados pelo correio. A segunda geração desta modalidade começou nos anos 1980, fazendo uso da televisão e do vídeo cassete para os telecurso profissionalizantes e formadores de estudantes do Ensino Médio e do Ensino Fundamental. A terceira fase da EAD no ensino brasileiro, por sua vez, teve início na década de 1990. Nesse período, perto da virada do século, apenas 200 mil pessoas no país estudavam nessa modalidade, que começava a aparecer nos quadros das Instituições de Ensino Superior (IES). Naquele momento, os cursos baseavam-se em apostilas que podiam ser acessadas pela internet, que começava a se popularizar, mas que também eram enviadas para a casa dos estudantes e / ou por fitas VHS ou DVDs, que continham aulas gravadas em estúdio e que conversavam com a lógica dos telecurso.

O sucesso deste modelo foi inquestionável. Em 2002, com o advento da Internet, somavam cerca de 1,2 milhões de estudantes (Moran, 2002). É com este modelo que conversamos e a partir do qual evoluímos nas duas primeiras décadas do século XXI: em linhas gerais, podemos dizer que mantivemos a internet como espaço em que acontece o contato com a Educação a Distância e substituímos as manifestações físicas dos materiais por outras, virtuais, que se encontram em diferentes plataformas, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Desde então, o termo Educação a Distância, tornou-se intercambiável com outros dois: Educação Digital e Educação *Online*. Para esta reflexão, preferimos utilizar, o termo “Educação Digital”, demarcando assim o que compreendemos ser uma nova fase da Educação a Distância e sobre a qual pretendemos discutir, à luz das contribuições do campo da Hospitalidade.

Os dados do último Censo da Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) apontam que, em 2016, tínhamos quase 200 mil estudantes matriculados em cursos superiores a distância, sendo que a maior concentração estava nas licenciaturas, com 135.236 alunos matriculados, e 32.957 em cursos de bacharelado com licenciatura. Os bacharelados

exclusivos contavam à época com 105.622 alunos e os cursos tecnológicos, com 91.086 alunos (ABED 2017). Esses dados nos fazem acreditar que, por mais que ainda haja dúvidas e questionamentos sobre a Educação Digital, muitos estudantes acreditam nesta modalidade de ensino, que é uma realidade com a qual lidaremos cada vez daqui para frente.

Outros capítulos deste volume discutem a importância da tecnologia, não apenas para a Educação Digital, como também para a educação presencial que, cada vez mais, conversa com seu par, *online*, e empresta dela funções e atividades que antes eram típicas da modalidade virtual. Assim como olhamos para a educação presencial para buscar encontrar possibilidades de trocas e interações – que permitam, como indica Moran, a comunicação instantânea, a criação de grupos de aprendizagem e a integração da aprendizagem individual com a grupal (2013) –, olhamos para o mundo *online* para entender a customização do processo de ensino-aprendizagem e o equilíbrio entre a flexibilidade e a interação.

Vista assim, parece que a transposição dos cursos por correspondência ou dos telecursos para os computadores e a internet tenha sido um sucesso. E, de fato, foi. Contudo, gerou – e ainda gera – dúvidas e questionamentos, bem como mitos e suposições, sobre os quais ainda precisamos conversar.

Muitos estudantes (e muitos professores) ainda se perguntam a respeito de como se dá o processo de ensino-aprendizagem em um espaço sem fronteiras físicas e em que os horários se tornam flexíveis; outros se questionam como acontece a interação entre os colegas de turma. Há ainda os que indagam se terão contato com o(a) professor(a) e, por fim, os que acreditam que a modalidade *online* seja necessariamente sinônimo de *do it yourself*, faça você mesmo, ou ainda – reflexo de um preconceito que nasce do desconhecimento – uma espécie de compra de diploma a prazo. Muitos desses questionamentos e desses mitos são compreensíveis, já que nascem do desconhecimento a respeito da modalidade. Algumas dessas indagações são, inclusive, válidas, já que conversam diretamente com parte das características da Educação Digital. Não obstante, faz-se necessário separar o joio do trigo.

É verdade que não temos demarcações físicas nos cursos *online* e que os horários são flexíveis, mas isso não é necessariamente ruim. Para quem tem dias corridos ou horários pouco fixos, poder estudar em casa, no quarto de um hotel, no transporte ou no escritório – às vezes pela manhã, às vezes de tarde ou, quem sabe, de noite – é uma vantagem. Claro que isso também significa, por outro lado, que o(a) aluno(a) *online* tem de ser mais disciplinado(a) do que quem está no presencial, afinal de contas, cabe a cada um(a) deles(as) estabelecer esses horários e organizar o cronograma de acordo com suas próprias atividades.

Poder contar com a ajuda de colegas e docentes e com a troca de informações é um aspecto importante da vida acadêmica. A sociabilidade está intimamente ligada à riqueza de experiências. Além disso, o conhecimento se constrói no debate. Logo, a preocupação de quem se depara, pela primeira vez, com o mundo *online* em relação ao contato com colegas e professores é válida. Aqui, sem dúvidas as diferentes estratégias de acolhimento desenvolvidas por cada umas das instituições devem ser levadas em conta, observada, compreendida e analisada. Seria impossível, no escopo deste capítulo, olhar para tantos modelos quanto existem, mas cabe dizer que não se trata (ou não deveria se tratar) de um tópico esquecido ou ignorado e que as discussões teóricas sobre a Hospitalidade, a respeito das quais traçaremos um breve panorama mais adiante, podem ser excelentes aliadas na busca por soluções adequadas.

A Educação Superior a Distância cresce no país em ritmo mais acelerado que a educação presencial e, de fato, sua qualidade precisa ser constantemente questionada, tanto por órgãos competentes externos às Instituições de Ensino quanto por suas próprias fileiras. Visitações de comissões especiais do Ministério da Educação e Cultura (MEC), auditorias internas e busca constante pelo feedback do mercado de trabalho são algumas das estratégias que podem e devem ser adotadas para que possamos caminhar em direção à excelência acadêmica, tanto em cursos *online*, quanto em cursos presenciais. Neste sentido, tendem a ganhar instituições que encaram as diferentes modalidades com a mesma seriedade, estrutura e dedicação. Aquelas que contam, em suas fileiras, com soluções híbridas (ou seja, cursos que tenham parte de sua carga horária presencial e parte da sua carga *online*) também tendem a estar entre aquelas que efetivamente pensam sobre o aspecto da qualidade de maneira mais sistemática e teórica, dedicando, inclusive, parte do tempo de seu Corpo Docente à reflexão pedagógica sobre si próprio.

Parte dessas reflexões podem e devem ser feitas no campo da hospitalidade e do acolhimento; campos do conhecimento que se ligam intimamente à criação de vínculos e do desenvolvimento da afetividade. Reflexões teóricas sobre a educação sempre estiveram dentro de um espaço rico de inter e multidisciplinaridade. A Sociologia, a Filosofia, a História e a Psicologia contribuíram consideravelmente para a construção de nosso corpo de conhecimento sobre o processo de ensino-aprendizagem. Contudo, novas realidades sociais e históricas colocam novas necessidades, às que respondem campos de conhecimento que se construíram e se solidificaram mais recentemente, como a *Data Science*, as Neurociências e a Psicopedagogia. A Hospitalidade, por sua vez, ainda é um caminho pouco explorado por educadores. Isso não quer dizer, porém, que não possa vir a ser uma contribuidora

significativa para a reflexão, particularmente quando olhamos para ela pelo viés do acolhimento e quando levamos essa discussão para o campo do acolhimento. Vejamos um pouco da teoria por trás dessa conversa.

### **Hospitalidade e Acolhimento**

A Hospitalidade é o ato de um anfitrião acolher o hóspede, entendido aqui como visitante, estranho, outro (LASHLEY e MORRISON, 2004). Evidencia-se, dessa forma, o quão importante são os relacionamentos, as oportunidades de trocas de experiências, conhecimentos culturais e morais. Grassi (2011) sinaliza as sutilezas que permeiam a hospitalidade ou o ato de acolher, observando a complexidade ambígua que se estabelece nas relações entre quem recebe e quem é recebido.

A noção de hospitalidade leva à compreensão de um encontro ou relação entre dois indivíduos: um que está dentro de seu ambiente, quem recebe (o anfitrião) e, o outro, fora, ou seja, quem é recebido (hóspede). Esse vínculo se estabelece em um local em que existe uma relação de troca independente do tempo e do espaço onde esse contato ocorrerá. A hospitalidade apresenta-se como entre dois mundos: o exterior e o interior, o fora e o dentro. A passagem do exterior para o interior supõe autorização ou convite, assim como proteção. A hospitalidade é um rito de passagem, dádiva temporária de um espaço (GRASSI, 2011). Não à toa, quando olhamos para a História, em diversos recortes temporais e geográficos, encontramos a hospitalidade na esfera do sagrado ou do dever moral impositivo.

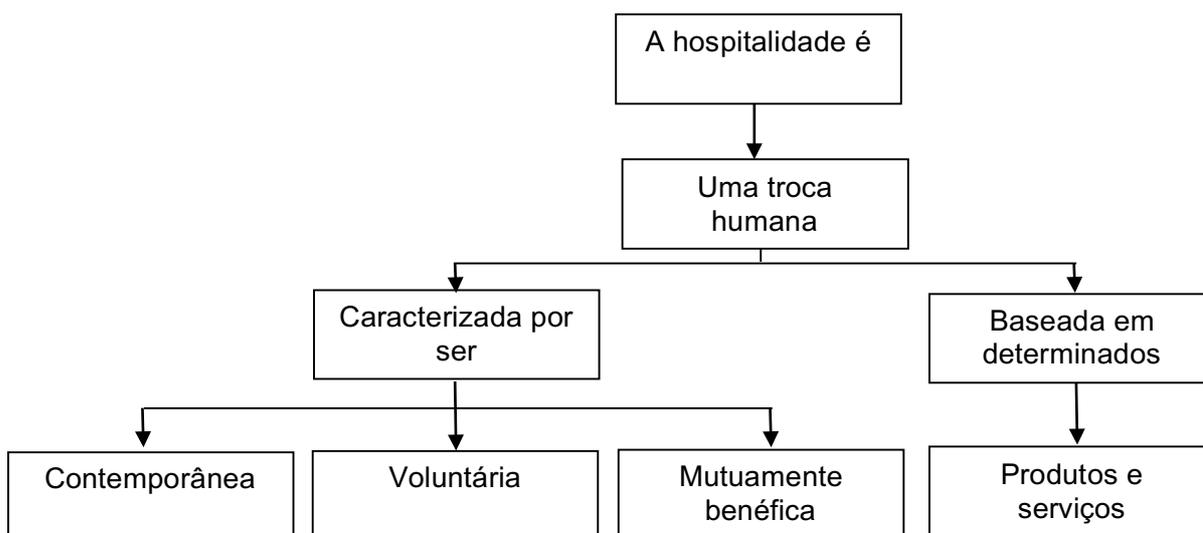
Oferecer hospitalidade ao viajante, ao andarilho, ao estrangeiro configura-se, na estruturação de sociedades cristãs ocidentais como parte de uma obrigação caritativa que é resguardada pelas lógicas da própria religião. Em sociedades orientais, por sua vez, com frequência a hospitalidade faz parte do tecido social que compõe o grupo. Acolher o outro é uma maneira de torna-lo, ainda que temporariamente, parte do grupo – é reconhecer que a alteridade é hierarquicamente inferior ao que nos faz igual e dignos da convivência. Nesse sentido, para Lashley, Lynch e Morrison (2007) a hospitalidade e suas diversas lentes conceituais são parte integrante das raízes de quaisquer grupos. A maneira como as ofertas de abrigo, de passagem, de divisão de alimentos e espaços e de acolhimento se organiza fala sobre a organização da própria sociedade: seus valores, suas hierarquias e suas prioridades. A hospitalidade, logo, pode ser traduzida como alicerce das relações sociais. Ao pretender estabelecer um vínculo humano, recorre-se, necessariamente a ela, pois “não existe vínculo social nem cultural sem um princípio de hospitalidade” (DERRIDA, 1997). Esta linha de pensamento é reforçada por Montandon (2011, p. 31) para quem a hospitalidade é concebida

não só como uma forma essencial da interação social, mas também, como uma das formas mais essenciais da socialização.

É interessante notar que da mesma maneira que historicamente traçamos regras de acolhimento, traçamos também regras para que o acolhimento não aconteça. Em diferentes momentos, em diferentes espaços, houve diferentes motivos pelos quais se podia negar a hospitalidade a uma pessoa ou um grupo. É por isso que, quando olhamos para Camargo (2015), encontramos reflexões sobre os domínios da hospitalidade acontecerem, na realidade, nos interstícios da inospitalidade e até da hostilidade. Em outras palavras: quando os ritos da hospitalidade não são compreendidos e respeitados por anfitriões e hóspedes, numa troca de mão dupla, do acolhimento podemos ter sua ausência (inospitalidade) ou sua refuta (hostilidade).

O gesto da hospitalidade é, de início, o de descartar a hostilidade latente de todo ato de hospitalidade, pois o hóspede, o estrangeiro, aparece frequentemente como reservatório de hostilidade: seja pobre, marginal, errante, sem domicílio fixo, seja louco ou vagabundo, ele encerra uma ameaça. A primeira ameaça, antes do parasitismo e a intrusão. Para isso são erigidas regras de polidez, a fim de apagar, tanto quanto possível, o caráter hostil da intrusão (MONTADON, 2011, p.32). Neste sentido, para que a hospitalidade aconteça e seja vivenciada em toda sua extensão, é importante dar atenção à comunicação das regras e ao cumprimento das diretrizes e dos papéis pré-estabelecidos.

O modo de operação da hospitalidade pode variar entre doméstico, público e comercial e suas lentes se manifestam segundo as leis, lugares, espaços e política. A dimensão em sua operação doméstica traz aspectos relacionados a como lidar com o estranho e o quanto essa relação está permeada de ações de mutualidade (LASHLEY, 2008). A maneira como as sociedades lidam com o outro estão ligadas à dimensão pública da hospitalidade – pensemos, por exemplo, nas políticas de acolhimento de refugiados, ou, na outra ponta do espectro, nas limpezas étnicas. As características de relação interpessoal e da relação pública com o outro estão presentes no domínio comercial, que, por sua vez, se reveste também de outras expectativas e conversam com outras instâncias – econômicas, legais e admirativas. Em outras palavras, a hospitalidade pode se manifestar tanto no âmbito individual, quanto no âmbito social ou enquanto uma relação temporária que se estabelece de forma espontânea e voluntária segundo tradições e estruturas locais ou como uma troca de valor comercial que tem por objetivo a oferta e o consumo de um produto ou um serviço. Resumimos estas diferenças bem como as principais características da hospitalidade na imagem a seguir, baseada na compreensão de Brotherton e Wood (2000, p.203) de hospitalidade.



**Figura 1 - As dimensões da hospitalidade. Fonte: Brotherton e Wood (2000, p. 203)**

A hospitalidade comercial parece fácil de se identificar e compreender quando olhamos para espaços como hotéis, restaurantes, escritórios e consultórios. Até mesmo hospitais têm olhado para a hospitalidade com outros olhos nas últimas décadas e trazido para suas fileiras reflexões a respeito de como tornar a permanência de seu hóspede (paciente) mais acolhedora e tranquila, a partir das trocas humanas, mutuamente benéficas. Não deveria ser espantoso, portanto, que a educação também possa estabelecer debates com este campo do conhecimento.

Na educação, Instituições de Ensino são anfitriãs de hóspedes, convertidos em alunos, que buscam entrar em um espaço que lhes é estranho até então, onde poderão encontrar produtos e serviços que lhes sejam benéficos, criando, em troca, um vínculo que é comercial (no caso das instituições particulares), mas também – e sempre primordialmente – acadêmico. O crescimento do estudante é o crescimento da Instituição; sua atuação em mercado de trabalho traz dignidade à sua *alma mater* e sua contribuição para a sociedade é, desta forma, reflexo da atuação das estruturas educacionais (desde secretarias até as docentes) em sua formação. Também no microcosmos acadêmico, a sala de aula, a hospitalidade pode ser encontrada. Aqui, a docência é anfitriã; é seu papel acolher, tornar o(a) estudante parte da comunidade científica, oferecendo-lhe ferramentas para que possa continuar em sua caminhada de aquisição e criação de conhecimento.

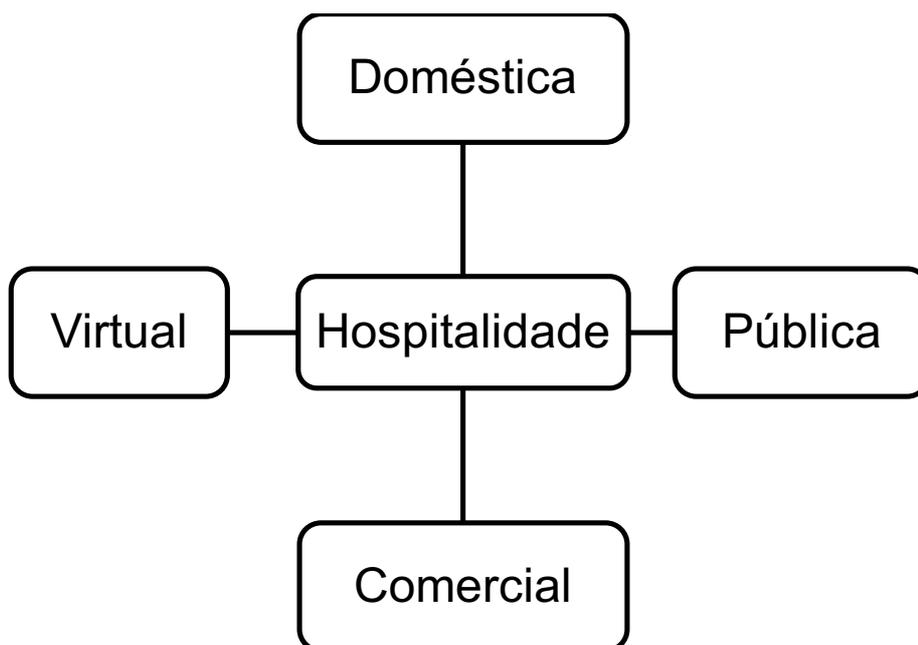
Não parece difícil enxergar as intersecções entre Hospitalidade e Educação, particularmente quando olhamos para as instituições de ensino enquanto manifestações físicas: prédios, secretarias, salas de aula, sala dos professores e professores de carne e osso. Contudo, quando migramos para o campo virtual, para os cursos *online*, para a Educação

Digital, muitas dessas características parecem se tornar um pouco mais fracas ou, pelo menos, um pouco mais distintas. Não obstante, no mundo virtual, as regras da hospitalidade não só existem como são debatidas e construídas constantemente.

### **Hospitalidade Virtual**

O debate sobre o que é virtual vem sendo travado desde a década de 1990, uma vez a tecnologia ter se tornado, nos dias de hoje, e frente aos cenários de utilização constante, em muitas situações, a essência das formas de relações interpessoais. Os avanços das tecnologias digitais possibilitaram um novo ambiente para as relações humanas. Tratar das relações humanas nesses ambientes é encontrar a presença das dimensões da hospitalidade no estabelecimento desses vínculos e dar a elas, também nesses termos, realidade de troca, benefício mútuo e complexidade devida.

Dentre os teóricos que se dedicam a pensar teoricamente a hospitalidade e a analisa-la no contexto virtual, destacamos Camargo (2003), que postulou que a hospitalidade em ambiente virtual pode ser considerada o quarto aspecto da hospitalidade, somando-se aos aspectos doméstico, público e comercial. As relações humanas são cotidianas no ambiente virtual e já não é possível imaginar o contexto da hospitalidade sem a hospitalidade virtual. Contudo, é preciso olhar para ela a partir de uma nova matriz, entendendo que ela tem características próprias, que passam por diversas questões que não estão presentes na hospitalidade doméstica, pública ou comercial, como, por exemplo, a possibilidade do anonimato ou a rapidez com que as configurações visuais se alteram, deixando de ser acolhedoras em questão de meses.



**Figura 02. Os quatro aspectos da hospitalidade seguindo Camargo (2013). Elaborado pelas autoras.**

Quando olhamos para a tipologia dos aspectos da hospitalidade proposta por Camargo, encontramos um reconhecimento importante: o da especificidade do mundo virtual (*online*). Contudo, ao invés de pensar no virtual como um quarto aspecto da hospitalidade, talvez possamos pensar nele como um segundo espaço em que ela se desenvolve. Um espaço em que acolher passa a ser um ato que implica em abrir-se ao outro, entender a alteridade e permiti-lo entrar, sem necessariamente saber a quem é seu hóspede ou por quanto tempo você poderá mantê-lo acolhido, por conta de imposições e mudanças que estão além de seu controle; o que é algo inédito quando pensamos sobre as diferentes formas que a hospitalidade toma até aqui, enquanto se manifesta apenas no mundo físico. Além disso, a hospitalidade virtual também está ligada a uma compreensão de distância que até então não se via neste campo do conhecimento. Fronteiras e limites, que até então haviam sido duas ferramentas essenciais na definição do eu e do outro, se tornam secundárias e, muitas vezes, deixam de existir e importar. Logo, novas estratégias precisam ser tratadas. E isso vale para quem pensa na hospitalidade doméstica (pensemos, por exemplo, em sites como Air B&B), na hospitalidade pública (olhemos para serviços virtuais de acolhimento a imigrantes e migrantes) ou para a hospitalidade comercial (sites de hotéis, parques, bares etc). E, como no caso do mundo físico, também no mundo virtual, dentro da hospitalidade comercial, encontramos as relações acadêmicas.



**Figura 03. Outra tipologia possível para os aspectos da hospitalidade e sua relação com o mundo virtual. Elaborado pelas autoras.**

### **Afetividade, acolhimento, hospitalidade e EAD**

De forma geral, podemos afirmar que um ambiente virtual hospitaleiro e acolhedor, seja ele doméstico, público ou comercial, é um ambiente que promove afetividade – contribui para interações, trocas, conforto, reconhecimento e, portanto, para um desenvolvimento acadêmico sólido de qualidade. O termo afetividade pode ser definido da seguinte forma:

1. Qualidade ou caráter.
2. *Psicologia*. Conjunto de fenômenos psíquicos que são experimentados e vivenciados na forma de emoções e de sentimentos.
3. *Psicologia*. Tendência ou capacidade individual de reagir facilmente aos sentimentos e às emoções; emocionalidade.

Tendo em vista a definição do termo, é importante destacar que, quando falamos de afetividade em educação, não estamos falando de uma espécie de “pedagogia do amor”, mas sim de um esforço, que é teórico e prático em direção à formação de laços, dos quais a trocas

afetivas são apenas uma parte. O ponto da educação afetiva não é necessariamente o toque corporal, mas o estabelecimento de uma relação que seja realmente significativa, a ponto de propiciar o aumento do engajamento tanto do(a) docente quanto do(a) estudante.

Uma relação afetiva entre docentes e alunos(as) é acolhedora e hospitaleira e, portanto, estimulante. Com docentes e discente estimulados, enxergamos possibilidades maiores e mais reais de participações mais qualitativas e no processo ensino-aprendizagem, e, portanto, maior aproveitamento em potencial, especialmente por parte dos(as) alunos(a) (entendido aqui de forma ampla e não como nota) do curso em questão.

O(a) professor(a) é, sem dúvidas, uma figura chave no processo de afetividade. Desde Henry Wallon até Vygostki, passando por Paulo Freire, diversos grandes nomes da área apontaram para a importância da afetividade na educação – muitos deles focados particularmente na Educação Infantil e Fundamental I, verdade, mas, mesmo assim, suas reflexões são significativas para todos os níveis educacionais. Todos eles concordaram também que o(a) docente deve ser personagem ativa na construção desse *rapport*.

Quando o assunto é educação presencial, este tema não parece ser controverso e nem difícil de ser acessado. Na verdade, é comum que leiamos, ouçamos e até discutamos sobre como o(a) professor(a) deve estar sempre atento(a) aos sentimentos de sua turma e suas reações emocionais, para que possa ajustar sua atuação às reações. Dito de outra forma, praticamente todas as conversas sobre formação docente em algum momento passam pela constatação de que, quando você está na frente de uma sala de aula, deve prestar atenção ao que está acontecendo do outro lado para que, quando uma situação desfavorável se desenvolve, você possa lançar mão de outros instrumentos e estratégias que alteram o curso da conversa. E isso não precisa nem ser complicado. Para lidar com o “clima ruim”, é possível, por exemplo por exemplo, fisicamente reorganizar o espaço físico. Se o(a) docente percebe que seus(suas) alunos(as) não estão contentes com o andar das aulas, sugerir mudar as cadeiras de lugar, criar círculos ou propor atividades em grupo, que movimentem fisicamente as carteiras, pode ser uma solução rápida e extremamente eficaz.

O(a) professor(a) anfitrião / anfitriã, dentro da sala de aula física, tem inúmeras ferramentas a sua disposição para oferecer ao(à) docente hóspede, toda a extensão possível de sua hospitalidade e dos aspectos de hospitalidade da instituição que lhe competem. Aliás, o lugar da docência como mediadora entre estudante e instituição é de importância ímpar e não deve nunca ser subestimado. No contato cotidiano e físico com os(as) alunos(as), o(a) professor(a) pode, inclusive, resolver mal-entendidos institucionais, como um recado que a secretaria tenha passado e que não tenha sido compreendido de forma adequada. Por tudo

isso, parece razoável dizer que, uma boa relação afetiva entre docentes e estudantes pode determinar o sucesso de um curso e pode até reverter possíveis evasões – aquelas geradas pelo descontentamento geral com o andar da coisa, com a instituição ou pela falta de entusiasmo. Afetividade é, nesse sentido, uma espécie de antídoto à inospitalidade e à hostilidade, real ou apenas percebida.

Claro fica que esta afetividade é ímpar em sala de aula presencial. Mas, o que fazer quando não há presença física? O que acontece quando a sala de aula é *online*? Bem, como aqui também vale as regras da hospitalidade, como vimos anteriormente, valem também as reflexões sobre afetividade. Precisamos no espaço virtual de um anfitrião, o(a) professor(a), que continua, por sua vez, a ser uma figura chave para a construção dessas relações, embora dependa ainda mais fortemente da contribuição de outras forças e outros domínios, que, quando trabalham em harmonia com o(a) docente, ajudam a garantir experiência acadêmica em sua melhor forma possível.

Dentre essas outras forças, destacamos o Ambiente Virtual de Aprendizagem, o AVA. Assim como o(a) docente, o AVA também precisa ser hospitaleiro e acolhedor. Assim como as instituições presenciais contam com as instalações prediais, funcionários(as) nos campi etc., a Educação Digital conta com suas plataformas. Uma plataforma intuitiva, com um *design* convidativo, leve e de boa navegabilidade contribui enormemente para a experiência positiva do(a) estudante *online*. Neste sentido, uma boa equipe técnica e de Design Instrucional, que trabalhe em sintonia e em proximidade à equipe pedagógica pode ser a diferença entre um curso *online* de sucesso e um que fracasse em seus objetivos.

Todavia, cabe lembrar que não só à equipe técnica e de Design Instrucional são significativos aqui; também é dever do(à) professor(a) extrair da plataforma o máximo que ela pode dar: usar seus diferentes recursos e explorar as possibilidades de engajamento, usando atividades de natureza diferentes: fóruns, questões objetivas, questões dissertativas, questões de respostas curtas, submissão de atividades, questões *wiki* e por aí vai. As atividades em grupo, quando possíveis, devem ser estimuladas, afinal, como dissemos, elas fortalecem os laços, permitem trocas e enriquecem o aprendizado.

Outro aspecto importante é a apresentação e a personificação. Um dos segredos da hospitalidade virtual é a conseguir fazer com que seu hóspede (cliente, paciente ou estudante) enxergue que, por de trás da tela, existem pessoas e não máquinas. Quando você consegue transmitir a mensagem de que o computador é um meio, mas não um agente, você consegue solidificar trocas. Então, não podemos subestimar a importância que tem para o(a) aluno(a) ver o rosto de quem vai lhe dar aula. A foto do(a) docente logo na primeira página do curso,

causa uma boa impressão, humaniza a experiência desde o primeiro momento. Também pode ser uma boa ideia um vídeo de boas-vindas. Por mais simples que ele seja, ele traz a voz do(a) docente para o(a) aluno e adiciona, portanto, camadas à relação.

Tudo o que dissemos até aqui nos leva a concluir, quase que de forma espontânea, que os encontros síncronos, como as aulas ao vivo, são ímpares. São nesses momentos que os docentes conseguem recuperar muito da comunicação não verbal com os alunos. Além disso, nesses momentos, o(a) estudante, se vê como parte do grupo. Se a aula tiver uma boa dinâmica – a tentação da exposição constante e tediosa é grande -, ela pode incorporar trocas entre os pares, o que propicia não só aprendizado, mas também gera sensação de pertença e identidade. Ainda que temporariamente, o forasteiro, admitido no espaço comunal, encontra nos diversos outros traços de si próprio.

Seguindo este raciocínio os grupos de estudos também são alternativas que devem ser exploradas. A mediação por parte do(a) docente é interessante, mas nem sempre possível – grupos espontâneos em aplicativos de comunicação como Whatsapp, Telegram ou Kakao Talk existem e, apesar de seu potencial para ampliar ruídos e descontentamentos, também são espaços em que os estudantes podem estabelecer relações acadêmicas, propor discussões, se envolver em debates e crescer como turma. Cabe às instituições discutirem como querem se relacionar com esses grupos; a decisão de manter ou não grupos oficiais passa pela análise que deve ser cuidadosa a respeito do potencial para hospitalidade e hostilidade entre professor(a)-instituição e corpo discente.

A vida afetiva, como a vida intelectual, é uma adaptação contínua e as duas adaptações são, não somente paralelas, mas interdependentes, pois os sentimentos exprimem os interesses e os valores das ações, das quais a inteligência constitui a estrutura (PIAGET, 1985, 271).

Além do AVA, da equipe técnica e dos professores, na Educação Digital há também a figura do(a) tutor(a). Os tutores acompanham o desenrolar da disciplina, constroem suas próprias relações afetivas com os alunos, ajudam a sanar dúvidas e contribuem com o(a) professor(a) na correção das atividades e na administração diária dos fóruns e dos avisos. Os avisos são uma ferramenta muitas vezes subestimada nesse processo. De forma geral, deveriam ser olhados com mais cuidado. Afinal de contas são eles que mantêm a periodicidade da comunicação, que indicam aos alunos que eles não foram esquecidos, que sua jornada não é solitária e que estar fisicamente distante não significa estar sozinho. Um lembrete de uma data, um convite para um encontro síncrono, uma indicação de leitura –

pequenas intervenções que não precisam ser diárias, mas que não devem ser escassas e que podem contribuir para o engajamento e o sucesso. E, embora, as mensagens institucionais sejam importantes, imprimir a personalidade individual do(a) educador(a) a essas mensagens também é uma forma de construir laços.

Outra figura importante no Ensino Presencial são os monitores; alunos(as) que já tenham passado pela disciplina e que auxiliam os(as) professores(as), tirando dúvidas de seus pares e colaborando para a comunicação. “A monitoria é um instrumento que propicia a melhoria do ensino de graduação, tanto para o docente quanto para o discente. Além disso, tem como objetivo principal estimular o desenvolvimento da vocação para o magistério dos alunos que apresentam excelência no rendimento escolar” (ARANTES, MOURA e BOULHOSA, 2018, p.86)

Na modalidade *online*, a monitoria ainda é pouco discutida, mas existem experiências anteriores que se demonstraram bastante válidas e que trouxeram resultados bastante positivos. Arantes, Moura e Boulhosa, relatam, em seu texto “Monitoria Voluntária no EAD – Inovação e Engajamento em Processos Avaliativos”, uma experiência de seleção de estudantes voluntários que organizassem nos polos de suas IES, encontros com seus pares para que pudessem discutir questões de modelo ENADE e outros processos avaliativos. A escolha das avaliações a serem debatidas e os tópicos a serem abordados foram previamente combinados entre os monitores e um(a) docente indicado(a) como referência. Sobre a experiência, os autores concluem:

Os estudantes sentem-se próximos e confortáveis para esclarecerem dúvidas com o estudante monitor e através da sua atuação, percebemos que todos podem usufruir das pesquisas e materiais complementares disponibilizados. Além disso, ao esclarecerem suas dúvidas com alguém que “já passou por esta etapa”, sentimos uma proximidade e intimidade maior estabelecida nesta relação (ARANTES, MOURA e BOULHOSA, 2018, pp. 88-89).

O modelo proposto pelos autores tem seus limites e pode ser criticado em relação à sua metodologia; não obstante, deixa claro o fato que a monitoria – a participação de estudantes em disciplinas ou atividades docentes em turmas menos avançadas que a sua – não só é possível na Educação Digital como também pode ser vista como uma faceta da hospitalidade, do acolhimento e da construção da afetividade nesse espaço virtual. A parca literatura existente sobre o assunto chama atenção para o fato de que ainda há muito a ser desbravado em relação a este tema e também nos coloca a urgência desse desbravamento.

Na realidade, de forma geral, muito se escreve sobre Educação a Distância, sobre Hospitalidade e acolhimento e muito se escreve sobre Afetividade. Porém, pouco se pensa sobre como estes campos convergem e que contribuições essas convergências podem dar para que possamos olhar para a educação digital com a seriedade e a complexidade que ela merece. Entender o lugar da hospitalidade e do acolhimento e buscar a afetividade é importante em todas as modalidades do ensino e em todos os níveis da educação. Na Educação Digital, contudo a discussão se torna ainda mais significativa, porque precisamos pensar em como vencer a tendência natural ao isolamento na internet, o que também nos ajuda a combater mitos e falácias sobre a Educação Digital e a construir uma imagem mais real desta, que é a modalidade de educação que mais cresce no país. Entender que essa conversa precisa ser feita e se se predispor a lutar para unir, ajuda a conquistar e, em última instância, dá valor real ao processo e o torna não apenas mais significativo, como também mais rico e, em última instância, mais eficiente.

## REFERÊNCIAS

ARANTES, Fernanda Mendes; MOURA, Leandro Aparecido; BOULHOSA, Tatiana Machado. Monitoria Voluntária no EAD - Inovação e Engajamento em Processos Avaliativos. In: EDITORA POISSON (Org). **Educação no Século XXI**. Volume 6. Belo Horizonte: Poisson, 2018.

LITTO & FORMIGA (Orgs.). **Educação a distância: o estado da arte** (pp.188-195). São Paulo: Pearson Education do Brasil.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2 ed. São Paulo: Cortez; Brasília: Unesco, 2000.

PIAGET, Jean. **Psicologia e Pedagogia**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1985.

WALLON, H. **Afetividade e aprendizagem** – Contribuições de Henry Wallon. São Paulo: Edições Loyola, 2007.