



Formação do caráter hospitaleiro como prática educativa nas instituições de ensino

Ronaldo Mendes Neves¹

Resumo:

Este ensaio aborda a hospitalidade e a comunicação virtual para propor uma reflexão educativa como perspectiva de uma prática pedagógica para a formação do caráter hospitaleiro na convivência virtual entre visitantes e visitados no ciberespaço. A incessante evolução tecnológica tem gerado os mais variados impactos e afetado a humanidade no sentido econômico, social e educacional em diferentes localidades do globo. A educação ofertada à sociedade contemporânea está cada vez mais representativa no imaginário do visitante do espaço virtual e, sendo assim, a prestação dos serviços de hospitalidade estabelece o vínculo humano caracterizado na reciprocidade das relações sociais. O avanço das novas tecnologias da informação e das mídias virtuais revela a onipresença do estudante contemporâneo: a ubiquidade. Assim sendo, a prática educativa por meio da hospitalidade e da comunicação virtual tem como perspectiva formar e aprimorar o caráter hospitaleiro nas instituições de ensino do século XXI.

Palavras chave: Educação, Hospitalidade, Comunicação virtual

Pensar a hospitalidade com o propósito de estimular a reflexão educativa no sentido de formar o caráter hospitaleiro, tem como referência a temática da comunicação virtual abranger vastamente as relações de convívio entre as instituições de ensino e os estudantes que se deslocam no ciberespaço.

Percebe-se que são muitos os campos da atividade acadêmica que podem estabelecer uma base de pesquisa para os ritos da hospitalidade, do acolhimento e do vínculo humano. As inovações nos meios de comunicação e suas tecnologias estão

¹ Professor do Decom – Departamento de Comunicação Social da UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. E-mail: roneves@ufrnet.br



caminhando em conjunto na direção de um mundo sem fronteiras, com mercados diversificados em organizações, comunidades, pessoas, bens e serviços. Assim, a informação está ao alcance de todos e a rede mundial de computadores pode ser acessada para prestação de serviços em tempo real e para disseminação de informações que contribuem para a formação e a educação do cidadão virtual.

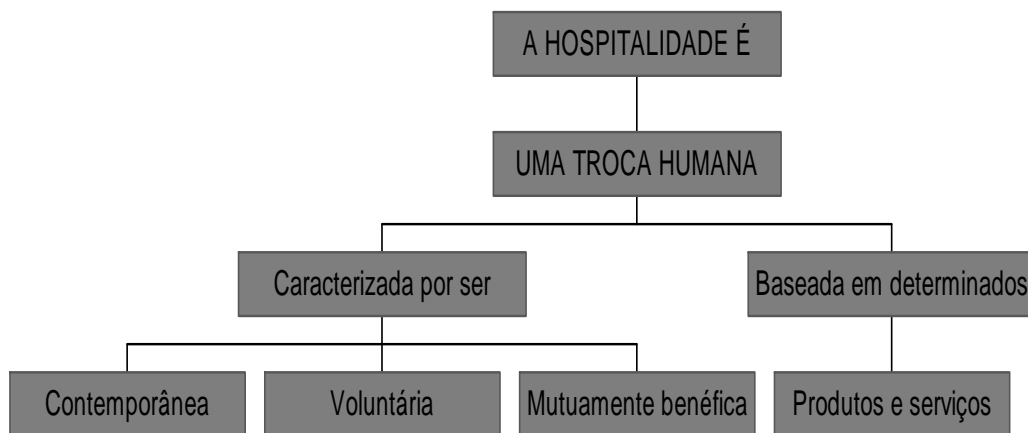
Dentro desse cenário tecnológico, o conceito de hospitalidade deve ser ampliado para além das atividades turísticas propriamente ditas. A relação que o processo de comunicação (Berlo,1999) estabelece com o imaginário dos visitantes virtuais gera valiosas contribuições e possibilidades de estudos da hospitalidade, da comunicação e da educação nas comunidades envolvidas. De acordo com Grinover (2002,34), “Oferecer e receber uma informação é um mecanismo de hospitalidade”. As questões interdisciplinares e as discussões em outros campos de conhecimento devem ser abordadas por meio de focos de interesse em cada área, sempre caracterizando o sentido da formação e da educação do cidadão, visitante ou anfitrião:

Hoje, o conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas e estabelecimentos de entretenimento[...]até recortes específicos, não apenas da antropologia, da sociologia, da história, da geografia, da economia, da política etc., mas também das ciências e tecnologias aplicadas à administração, à educação, à comunicação, à arquitetura, ao urbanismo, ao planejamento ambiental, aos recursos naturais etc.(GRINOVER ,2002,27)

Para o autor, o estudo da hospitalidade se insere num contexto abrangente que envolve questões sociais e culturais enquanto se criam e implementam relações já existentes. Grinover (2003,25) sugere que essas relações podem se expressar em vários contextos, pois “realizam-se trocas de bens e serviços materiais e simbólicos entre receptor e acolhido, anfitrião e hóspede, sendo que a noção de hospitalidade se emprega em diferentes contextos”. Essa terminologia permite ampliar as possibilidades de campos científicos para o estudo de técnicas e práticas pedagógicas que venham elaborar atividades gestoras da hospitalidade com desdobramentos para as instituições de ensino no sentido de mediar a transmissão do conhecimento para o cidadão. Para o professor Lashley (2004) da Nottingham Trent Uniniversity (NTU) no Reino Unido, a



hospitalidade é considerada uma troca humana: contemporânea, voluntária e mutuamente benéfica e se apresenta dentro de um conjunto de bens e serviços.



Dimensões da hospitalidade – LASHLEY (2004,203)

Os constantes conflitos sociais e hostilidades que atingem a civilização contemporânea estão além das questões políticas e administrativas. Trata-se de mudanças no próprio perfil do cidadão e de suas relações com a realidade virtual, na busca do conhecimento, valorizando a educação e a troca de informações. A comunicação e a hospitalidade virtual podem ser pensadas como uma forma de criar alternativas que possibilitem a formação do caráter hospitaleiro.

Fica evidenciado uma lacuna nos estudos interdisciplinares entre educação e hospitalidade, especificamente na comunicação virtual e nas práticas educativas, visto que a demanda pela informação e pela formação acadêmica é cada vez mais crescente nas instituições de ensino do século XXI. Nessa sociedade interativa, o excesso de informação disponível revela a necessidade de formar o caráter hospitaleiro através da comunicação virtual entre os povos e suas instituições de ensino.

O primeiro contato do usuário virtual no ciberespaço é estabelecido através de uma relação de comunicação. Nesta troca desordenada de estímulos e de atos de hospitalidade afloram o vínculo humano existente entre emissor e receptor através do acolhimento das mensagens virtuais, conforme apresentado no quadro a seguir:

Prometeu - Projeto de Meios Tecnológicos em Educação Universitária.

Revista on-line da ComBase – Base de Estudos e Pesquisas em Meios de Comunicação e Educação (DEPED - PPGED - UFRN).
Ano III - Nº 3 - junho/julho/agosto de 2010

Site: www.prometeu.educ.ufrn.br



Tempos Espaço	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Virtual	Textos, fotos, imagens, folhetos, cartazes, <i>folderes</i> , telefone, <i>e-mail</i> , <i>vídeos</i>	Páginas na internet, hospedagem de sites, portais, blogs, rede sociais.	Programas na mídia, guias virtuais de A&B e sites de gastronomia	Jogos, divertimentos e entretenimentos na mídia, informação.

Espaço virtual da hospitalidade humana. Adaptado de CAMARGO (2004, 84)

A apresentação do espaço virtual da hospitalidade se torna essencialmente necessária para estabelecer e incluir nos meios de comunicação recursos pedagógicos que direcionem para o desenvolvimento educacional e do caráter hospitaleiro de visitantes e visitados. Páginas da internet e os contatos eletrônicos demonstram o quanto é significativo receber e enviar mensagens hospitaleiras, ou seja, mensagens acolhedoras que não agridam e que vão de encontro aos interesses do receptor. É difícil imaginar a comunicação no ciberespaço sem a hospitalidade como pano de fundo, no sentido de enviar, receber e responder mensagens cordiais. O instante que envolve a recepção de mensagens virtuais é tênue e precisa de acompanhamento constante para prestar serviços de hospitalidade aos sujeitos turísticos. Desta maneira, Camargo (2004) descreve os quatro tempos da hospitalidade ligados à esfera da comunicação social e ao caráter hospitaleiro: doméstica, pública, comercial e virtual.

Virtual – Embora perpassa e seja quase sempre associada espacialmente às três instâncias anteriores, já se vislumbram características específicas dessa hospitalidade, notadamente a ubiquidade, na qual emissor e receptor da mensagem são respectivamente anfitrião e visitante, com todas as consequências que essa relação implica. (CAMARGO,2004,54)

As pessoas chegam e partem virtualmente. A representação da ubiquidade é configurada como característica particular da hospitalidade virtual, pois se refere à



condição superior de estar em toda parte ao mesmo tempo. A onipresença do emissor e do receptor da mensagem eletrônica delimita suas inter-relações de anfitrião e visitante simultaneamente. Este mercado se torna virtual à medida que se constitui uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido e que, quase nunca, estão no mesmo local ao mesmo tempo. Esta capacidade de estar em vários lugares ao mesmo tempo, representada pela informação virtual, é conhecida como ubiquidade. A multiplicidade de portais na internet demonstra a constante e crescente presença da ubiquidade, o que torna necessário ampliar o debate da hospitalidade e da convivência cordial e educadora no ciberespaço. O enviar e receber mensagens virtualmente remete aos critérios de polidez e etiqueta com suas maneiras de comportamento e formas de tratamento: a *net-hospitalidade*.(CAMARGO,2003)

Não basta incluir o cidadão no ciberespaço. As regras de bom comportamento virtual iniciam nas atitudes hospitaleiras dos visitantes e anfitriões. Dessa maneira, a *net-hospitalidade* é sugerida para constituir o caráter hospitaleiro nas relações virtuais de comunicação e educação.

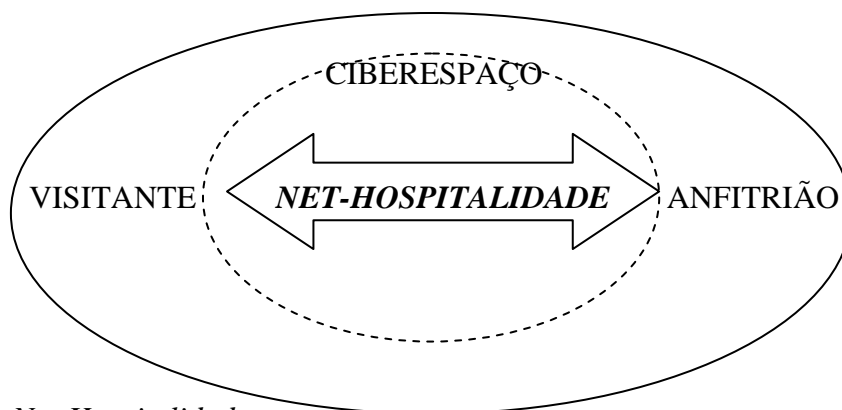


Figura 1 – Net-Hospitalidade

Tendo em vista o aumento generalizado de inovações tecnológicas, as páginas na *web* estão cada vez mais interativas e procuram receber os visitantes com atrações e *links* diversificados, buscando prestar um melhor serviço informacional aos cidadãos. A hospitalidade é uma troca humana de cordialidades que tem por objetivo, aumentar o



bem-estar, a qualidade da informação e obter benefícios mútuos tanto para o anfitrião como para o visitante.

Para Lévy (2000,47), é considerado virtual “toda entidade desterritorializada, capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem contudo estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular”. O autor explica e adverte que não se pode fixá-lo em nenhuma coordenada espaço-temporal, o virtual é real e afirma que o virtual existe sem estar presente. Assim, caracteriza-se o processo de virtualização onde a comunicação contínua representa a ubiqüidade da informação.

O ciberespaço encoraja um estilo de relacionamento quase independente dos lugares geográficos e da coincidência dos tempos [...] ubiqüidade da informação, documentos interativos interconectados, telecomunicação recíproca e assíncrona em grupo ou entre grupos: as características virtualizante e desterritorializante do ciberespaço fazem dele o vetor de um universo aberto. Simetricamente, a extensão de um novo espaço universal dilata o campo de ação dos processos de virtualização.(LÉVY, 2000,49)

Diante do amplo desafio de investigar um campo no qual se desenrola um processo de comunicação tecnológico em permanente *feedback* entre o visitante e o visitado, a interação mediada pela hospitalidade virtual revela que uma nova relação de atitudes educativas estão presentes na troca de mensagens entre os estudantes e suas instituições de ensino. A análise da comunicação virtual apresenta novos modelos de práticas pedagógicas que permitem que indivíduos transmitam suas mensagens para outros, dispersos no tempo e no espaço, o que caracteriza a expansão da educação à distância. Esse ponto de vista leva a considerar o caráter hospitaleiro como base para estruturar uma civilização que se comunica no espaço virtual, assim sendo:

Não se trata aqui de usar as tecnologias a qualquer custo, mas sim de acompanhar consciente e deliberadamente uma mudança de civilização que questiona profundamente as formas institucionais, as mentalidades e a cultura dos sistemas educacionais tradicionais e sobretudo os papéis do professor e de aluno. (LÉVY, 2000,172),



Conforme relata o autor, a principal questão não é o momento de passagem da educação presencial à educação à distância e nem da escrita e da oralidade para os meios multimídia e sim a transição para um intercâmbio de conhecimento e informações. É, justamente, a transformação de uma educação e uma formação estritamente institucionalizadas (a escola, a universidade) para um sistema de troca generalizada dos saberes, o ensino da sociedade por ela mesma, de conhecimento autogerenciado e móvel. Esse sistema proposto pressupõe a presença constante do processo de comunicação e da interferência direta da hospitalidade virtual para constituir a prática e formar o caráter hospitaleiro no ciberespaço. Para tanto, o vínculo humano continua sendo indispensável para manter a cordialidade e a reciprocidade nas relações de comunicação para benefício mútuo dos sujeitos turísticos, de acordo com a proposta sugerida pelo professor Lévy (2000, 173). “Permitir a todos um acesso aberto e gratuito a mídiotecas, a centros de orientação, de documentação e de autoformação, a pontos de entrada no ciberespaço, sem negligenciar a indispensável mediação humana do acesso ao conhecimento”.

Em “Pedagogia da autonomia”, Freire (1996) aborda a pertinência da inter-relação do trabalho educativo com os meios de comunicação quando expressa a seu pensamento com relação aos meios de comunicação, pois para o educador, pensar a mídia em geral é pensar num processo impossível de neutralidade. Torna-se evidente que, se o ambiente de comunicação virtual não é neutro, a convergência entre a comunicação e a educação é imprescindível e positiva para a formação do caráter hospitaleiro no ensino de jovens e adultos na escola virtual e complementa que a prática educativa exige disponibilidade para o diálogo. Freire (1996,118) ressalta que na nossa experiência existencial, “a capacidade que mulheres e homens criamos de interligar o mundo sobre que e em que atuamos, o que se deu simultaneamente com a comunicabilidade do inteligido. Não há inteligência da realidade sem a possibilidade de ser comunicada.” E coloca um problema para ser debatido:

Um dos sérios problemas que temos é como trabalhar a linguagem oral ou escrita associada ou não à força da imagem, no sentido de efetivar a comunicação que se acha na própria compreensão ou inteligência do mundo. A comunicabilidade do inteligido é a



possibilidade que ele tem de ser comunicado mas não é ainda a sua comunicação. FREIRE (1996,118)

Segundo Marques de Melo (2008,54), com a “telemática”, os meios de comunicação tendem a fragmentar a produção simbólica priorizando a imaginação e a emoção. “E busca nas teorias da informação os fundamentos para a criação de uma realidade virtual, de um ciberespaço”. Nesse contexto, a comunicação e a educação produzem a circulação virtual da livre expressão de idéias e contribui diretamente para o desenvolvimento social e cultural do ser humano. O autor ainda acrescenta a importância histórica que os processos educativos têm sobre a evolução da mídia: “É importante lembrar que, historicamente, a mídia dependeu da expansão da educação com vistas à alfabetização para a formação de mercados e públicos consumidores”.

Contudo, pode-se afirmar que as atividades educacionais realizadas com o suporte midiático se desenvolvem no ciberespaço e gera a tecnocultura, destaca Marques de Melo (2008,55), “os processos de educação e comunicação, amparados sobretudo na oralidade e na imagem que recebemos e reelaboramos a cultura: a cultura dos outros, dos nossos ancestrais; a nossa cultura”. A partir dessa proposição, considera-se fundamental a necessidade de interagir comunicação, educação e ciberespaço: a tecnocultura. Para o professor Marques de Melo (2008,58), o maior desafio da educação contemporânea está no fato de como utilizar os meios de comunicação no ciberespaço: “Incentivar o uso das tecnologias digitais, e, ao mesmo tempo, não permitir que o conhecimento se forme fragmentado, supérfluo e vazio. Melhor, que ele nem sequer ocorra”. E ainda alerta para violência virtual, interpretada como má educação virtual, no sentido de expor os conflitos entre as culturas oral, escrita e imagética. Segundo descreve Marques de Melo, a violência do imaginário é capaz de afetar todas as modalidades do laço social, o que descaracteriza a ação de qualquer propósito de hospitalidade. Assim sendo, reforça-se a necessidade vital de refletir sobre a prática educativa da hospitalidade que, por meio da comunicação, possa sempre desenvolver e aprimorar o caráter hospitaleiro para estancar a violência do imaginário na tecnocultura.

E assim, o ciberespaço se apresenta como poder simbólico (Thompson,1998), em um ambiente de visitação pública e universal, necessitando de ser inundado de



atitudes hospitaleiras na troca de informações e mensagens virtuais. Ao enviar mensagens para pessoas nos contextos distantes, conforme deduz Thompson (1998,106) “a mídia modela e influencia o curso dos acontecimentos, cria acontecimentos que poderiam não ter existido em sua ausência”. O incremento das novas tecnologias da informação na fase contemporânea da sociedade sustenta o imaginário coletivo e, nesse sentido, propõe-se a prática educativa da hospitalidade para a formação do caráter hospitaleiro nas relações de comunicação entre visitantes e visitados nas instituições de ensino. Assim, na sociedade da informação interativa, é comum dirigir ações de comunicação para um receptor distante no espaço e no tempo, representando a onipresença da informação com consequências que ultrapassam os limites de seus contextos e localizações.

O desenvolvimento de novos meios de comunicação não consiste simplesmente na instituição de novas redes de transmissão de informação entre indivíduos cujas relações sociais básicas permanecem intactas. Mais que isso, o desenvolvimento dos meios de comunicação cria novas formas de ação e de interação e novos tipos de símbolos nas relações sociais. (THOMPSON, 1998, p.77)

A ideia de tempo e espaço na hospitalidade apresenta novas vivências e experiências para justificar os deslocamentos virtuais da sociedade contemporânea, conforme revela Baccega (2008,3): “criam-se novas sensibilidades, novos modos de relacionar-se, maneiras diferentes de estar junto com outras pessoas, de circular pelas cidades, de circular pelo mundo e pelos mundos”. A autora ainda acrescenta que toda a informação circula e representa o poder simbólico presente na informação: “As imagens parecem ocupar o lugar do concreto. Através delas, os objetos, mágicos e atraentes, oferecem-se para serem adquiridos”. Essas imagens são alguns dos exemplos que expressam a hospitalidade virtual desses locais e ultrapassam os limites dos seus contextos e localizações: a ubiquidade.

Portanto, evidencia-se a categoria da hospitalidade virtual para constituir o vínculo da comunicação humana no intuito de formar o cidadão e constituir o caráter hospitaleiro nas instituições de ensino. Enfim, estabelecer uma reflexão educativa nos gestores da educação e da comunicação contida na reciprocidade humana através das



trocas de mensagens e imagens para gerar o bem-estar dos sujeitos envolvidos nesse processo virtual descrito como cibercultura. (LÉVY, 2000).

Consideração final

Os desafios da comunicação no ciberespaço defrontam com aspectos éticos, morais e educacionais da sociedade que se manifesta virtualmente no século XXI. As relações sociais tendem a distanciarem o contato humano integrando, cada vez mais, o cidadão no espaço virtual. Considerar e estudar a temática da hospitalidade e a comunicação virtual leva a uma reflexão maior a respeito de questões como a educação e a cidadania, a reciprocidade através da integração dos povos, a inclusão social e da configuração do vínculo humano.

A caracterização da valorização dos processos de relações humanas evidencia a necessidade de desenvolver e aprimorar o caráter hospitaleiro nas ações recíprocas de visitantes e visitados no ciberespaço: *net-hospitality*. Exatamente por este motivo, a missão de recepcionar e acolher os visitantes virtuais se torna uma prática pedagógica de fundamental importância para a construção de uma cultura virtual hospitaleira.

A gestão dos serviços de hospitalidade se configura nas instituições de ensino e, especialmente em suas relações virtuais, como uma função geradora de conhecimento coletivo para o desenvolvimento humano e profissional do educando. A organização dos processos comunicativos de informação, lazer e entretenimento têm muito a colaborar para a formação de um suporte social que permita a inclusão e a aceitação do outro na troca da aprendizagem.

Avaliar as relações da educação e da hospitalidade com os atores sociais envolvidos no ciberespaço se torna uma exigência das instituições de ensino, uma vez que a transmissão de informações virtuais traz contribuições fundamentais para o desenvolvimento educacional dos sujeitos envolvidos no processo de comunicação virtual para priorizar a formação do caráter hospitaleiro.



Referências:

- BACCEGA, Maria Aparecida (Org). **Comunicação e culturas do consumo**. São Paulo, Atlas, 2008.
- BERLO, David K.** O Processo da Comunicação. **São Paulo, Martins Fontes, 1999.**
- CAMARGO, Luis Otávio de Lima.** Os domínios da hospitalidade. **In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs).** Hospitalidade: Cenários e oportunidades. **São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.**
- _____, **Luiz Octávio de Lima.** Hospitalidade. **São Paulo: Aleph, 2004.**
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti, Bueno, Marielys Siqueira (Orgs). **Hospitalidade: Cenários e oportunidades.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia - saberes necessários à prática educativa.** 25ª Ed. São Paulo, paz e Terra, 1996.
- GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.** Em: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas.** Barueri: Manole, 2002.
- LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alison (Orgs.) **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.** Tradução de Carlos David Szlak. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 2000.
- MARQUES DE MELO, José e TOSTA, Sandra Pereira. **Mídia e Educação.** Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.
- NEVES, Ronaldo Mendes. **Dinâmica da hospitalidade comercial: um estudo do caráter hospitaleiro em empreendimento de lazer no Rio Grande do Norte.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.
- _____, Ronaldo Mendes. **Consumo do tempo livre: perspectiva interdisciplinar da comunicação e da hospitalidade virtual.** Anais do XXXII Congresso Brasileiro de estudos interdisciplinares de comunicação (INTERCOM), Curitiba, 2009.
- THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.