



Formação de Mediadores/as Pedagógicos - EaD/FURG



Formação de Mediadores Pedagógicos para a gestão assertiva e afetiva de comunidades virtuais

6º Encontro - 13 de agosto/2026

Objetivos do encontro:

Compreender os princípios da comunicação síncrona, assíncrona e híbrida, reconhecendo suas potencialidades para fortalecer a interação, a colaboração e o acompanhamento dos estudantes em ambientes virtuais de aprendizagem.

Aplicar estratégias de Comunicação Não Violenta (CNV), netiqueta e comunicação humanizada na mediação pedagógica, promovendo relações dialógicas, respeitosas e acolhedoras com os estudantes.

Analisar como os fundamentos da neurociência podem contribuir para uma comunicação mais assertiva, afetiva e motivadora, favorecendo o engajamento e reduzindo situações de conflito e evasão na Educação a Distância.

Objetivos do encontro:

Planejar ações de mediação pedagógica que integrem diferentes tecnologias digitais, como AVA, WhatsApp e Google Drive, visando à construção de comunidades virtuais de aprendizagem colaborativas.

Desenvolver estratégias de acompanhamento, busca ativa e apoio ao estudante, utilizando práticas de acolhimento, feedback formativo e incentivo à permanência e ao sucesso acadêmico.

Discutir a mediação pedagógica em comunidades virtuais, incorporando princípios de dialogicidade, aprendizagem colaborativa, metodologias ativas e gestão da participação dos estudantes.



**Parte conceitual da
formação**

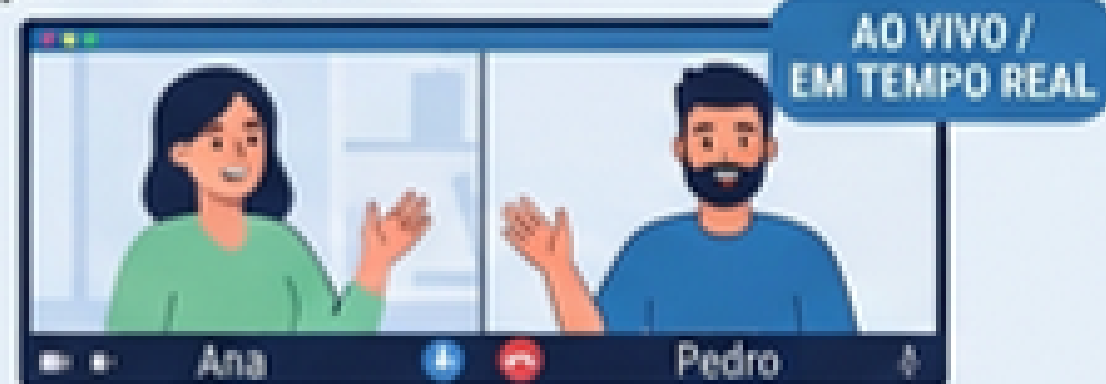
O que será discutido na formação?

- 1) Comunicação Assíncrona, Síncrona e Híbrida
- 2) Comunicação Não Violenta - CNV
- 3) Neurociência e CNV

MODOS DE COMUNICAÇÃO: CONCEITOS E EXEMPLOS

1. COMUNICAÇÃO SÍNCRONA (TEMPO REAL)

Ocorre ao vivo e em tempo real.
Interação imediata e direta.



- Reuniões Presenciais
- Chamadas de Vídeo (Zoom, Google Meet)
- Ligações Telefônicas

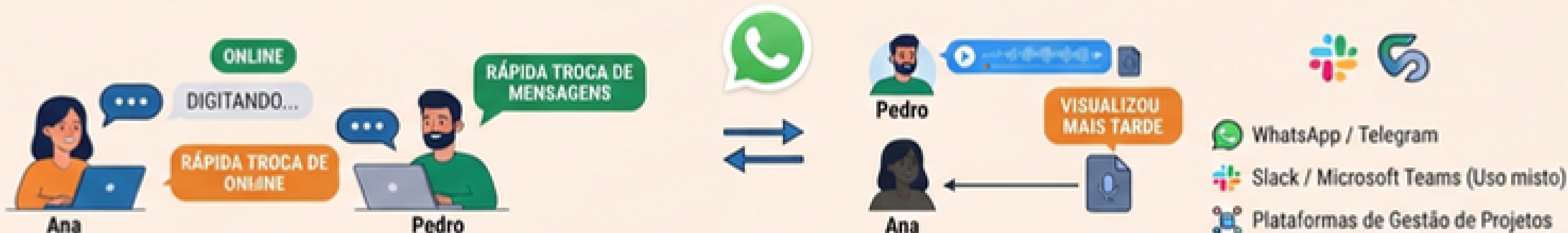
2. COMUNICAÇÃO ASSÍNCRONA (TEMPO DIFERIDO)

Não requer resposta imediata.
Flexibilidade de tempo e local.



3. COMUNICAÇÃO HÍBRIDA (MISTA)

Ferramentas com uso Síncrono e Assíncrono no mesmo app.



Diferentes formas de conectar, adequadas ao contexto e à necessidade.



Comunicação Assíncrona

Ocorre de forma **desacoplada no tempo e no espaço**. O emissor envia a mensagem e o receptor a acessa e responde quando puder. O **Google Drive** não é um meio de comunicação em sua essência, mas ele funciona e atua fortemente como uma **ferramenta de comunicação assíncrona** por meio dos recursos colaborativos integrados a ele.

Google Drive e escrita colaborativa

Lev Vygotsky é a raiz teórica obrigatória para a aprendizagem colaborativa. O conceito de Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP) e a importância da mediação por ferramentas e pelo "outro" explicam perfeitamente o funcionamento do Google Drive. No Drive, por exemplo, os estudantes constroem textos cooperativamente com o suporte e os comentários em tempo real do mediador.



Comunicação Síncrona

Ocorre em **tempo real**, exigindo que os envolvidos estejam presentes simultaneamente.

Netiqueta em Encontros Síncronos (Aulas ao Vivo ou Webconferências)

Pontualidade e Preparo Técnico: Entrar na sala de videoconferência de 10 a 15 minutos antes para testar áudio, vídeo e compartilhamento de tela. Isso evita atrasos e demonstra profissionalismo.

Enquadramento e Ambiente: Garantir uma iluminação adequada (de preferência de frente para o mediador) e um fundo neutro ou desfocado para evitar distrações visuais para os alunos.

Moderação e Inclusão: Estimular a participação ativa gerenciando os turnos de fala (pedindo para usarem a ferramenta de "levantar a mão" da plataforma) e garantir que o chat do ambiente virtual seja lido e respondido periodicamente.

PLATAFORMAS DE WEBCONFERÊNCIA - SEaD FURG



FURG

Secretaria de
Educação a Distância



ConferênciaWeb (Mconf / RNP)



Plataforma Oficial da Instituição
Segurança e Integração Acadêmica
Suporte a Salas Virtuais



RNP Mconf



Google Meet



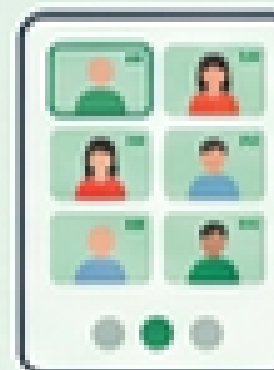
AULA ONLINE



Contas
SEaD



Google Meet



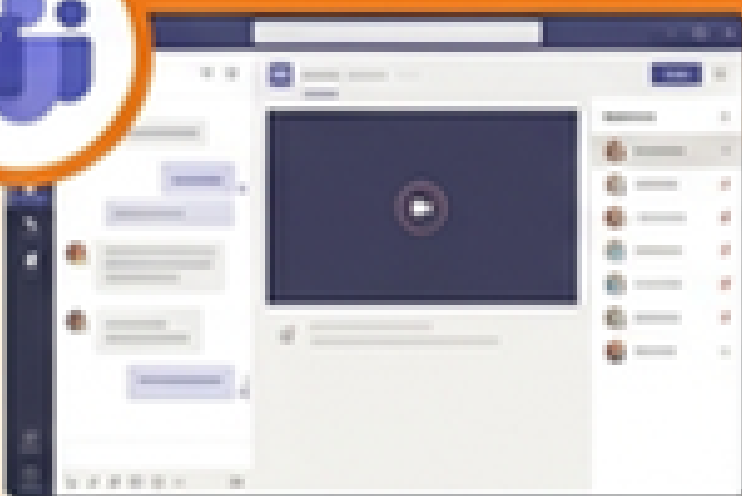
Acesso pelas Contas SEaD Interativa
Atendimento para Atividades de EaD
Não vinculado ao pacote institucional FURG



Microsoft Teams



Pacote
FURG



Colaboração em Equipe Completa
Reuniões e Chat Integrados
Oferecido pelo Pacote Institucional FURG



StreamYard



StreamYard



Transmissões ao Vivo e Eventos
Webinars e Seminários Estruturados
Retransmissão para YouTube / Redes Sociais



Comunicação híbrida

O WhatsApp define bem uma ferramenta híbrida, pois pode ser considerado **tanto síncrona quanto assíncrona**, dependendo de como as pessoas o utilizam no momento. Por natureza técnica, sua estrutura principal é assíncrona, mas o comportamento dos usuários frequentemente o transforma em síncrono.

No contexto da Educação a Distância (EaD), o uso do WhatsApp ganha uma importância ainda maior. Para estudantes da EaD, o aplicativo funciona como uma **âncora de pertencimento**, reduzindo a sensação de isolamento, facilitando a permanência no curso e servindo como um canal de suporte imediato que **complementa o Ambiente Virtual de Aprendizagem** oficial (como o Moodle).

Para esse público específico, os grupos precisam ser estruturados pensando na **autonomia, na flexibilidade de horários** (comunicação eminentemente assíncrona) e na **organização**.

4 TIPOS DE GRUPOS PEDAGÓGICOS NO WHATSAPP PARA EaD



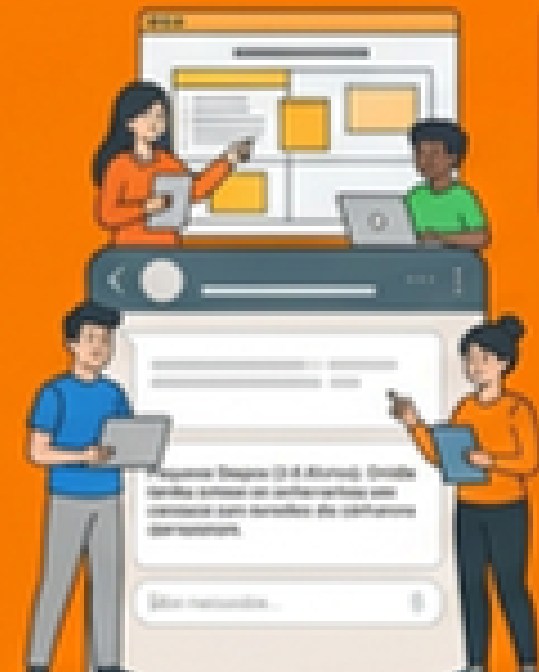
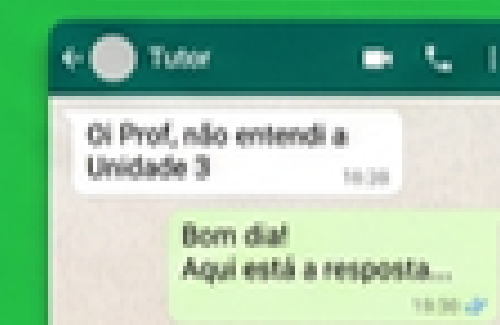
1. GESTÃO DA APRENDIZAGEM E CRONOGRAMA

- Mural Unidirecional (Somente Adm)
- Prazos e Datas de Provas
- Links para o AVA



2. TUTORIA E PLANTÃO DE DÚVIDAS ASSÍNCRONO

- Misto / Aberto para Alunos
- Suporte Pedagógico de Conteúdo
- Rede de Apoio entre Pares



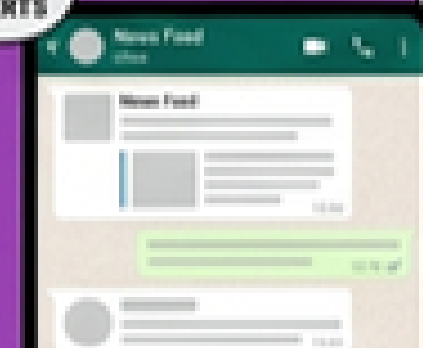
3. TRABALHO COLABORATIVO E APRENDIZAGEM ENTRE PARES

- Pequenos Grupos (4-6 Alunos)
- Desenvolvimento de Projetos e Casos
- Divisão de Tarefas e Alinhamento



4. COMUNIDADES DE PRÁTICA E NETWORKING

- Grupos ou Canais Livres
- Compartilhamento de Vagas e Notícias
- Conexão Teoria-Prática Profissional





Mediação no WhatsApp

Dicas para a EaD:

Vinculação: O WhatsApp **nunca deve substituir** o AVA institucional (onde ficam as notas e materiais oficiais), ele deve **servir** como o "**fio condutor**" que **leva o aluno até lá**.

Netiqueta Clara: No topo da descrição do grupo, fixe regras claras: horários toleráveis de notificação, proibição de conteúdos políticos/religiosos e mensagens de saudações diárias (ex: bom dia, boa tarde, boa noite), além de estabelecer que o foco exclusivo está no curso e nas disciplinas.



2) Comunicação Não Violenta

O principal pesquisador e criador da Comunicação Não Violenta (CNV) foi o psicólogo clínico norte-americano **Dr. Marshall Rosenberg (1934–2015)**. Na década de 1960, impulsionado por suas experiências pessoais com conflitos raciais em Detroit e pelo desejo de entender a raiz da violência humana, ele iniciou uma pesquisa contínua voltada para a empatia e soluções pacíficas de disputas.

Para disseminar globalmente seu método, ele publicou sua obra mais famosa: o best-seller *Comunicação Não Violenta: Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais*. Os 4 componentes sequenciais da CNV criados por Rosenberg são: **observação; sentimento; necessidade e pedido**.

A Comunicação Não Violenta (CNV) na Educação a Distância (Ead) é essencial para **aproximar o mediador pedagógico e o aluno, reduzindo a distância física e construindo um ambiente de empatia e acolhimento**. No próximo slide apresentaremos as principais estratégias divididas em **pilares práticos** para aplicar no dia a dia da mediação.

APLICANDO OS QUATRO COMPONENTES DA CNV NA MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NA EAD



				BUSCA ATIVA	
PASSO 1		OBSERVAÇÃO SEM JULGAMENTO Relate fatos concretos em vez de avaliar.		✗ TENTE EVITAR "Você está sumido e desinteressado"	✓ PROCURE UTILIZAR "Notei que você não acessou a plataforma nas últimas duas semanas"
PASSO 2		IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS Expresse como a situação afeta o processo educativo.		✗ TENTE EVITAR "Você me irrita com sua falta de compromisso"	✓ PROCURE UTILIZAR "Fico preocupado com seu desempenho"
PASSO 3		RECONHECIMENTO DE NECESSIDADES Conecte o sentimento a uma necessidade pedagógica ou humana.		✗ TENTE EVITAR "Eu preciso garantir que você estude"	✓ PROCURE UTILIZAR "Eu necessito que você compreenda o conteúdo para avançar com segurança"
PASSO 4		FORMULAÇÃO DE PEDIDOS CLAROS Faça solicitações específicas, positivas e realizáveis.		✗ TENTE EVITAR "Estude mais"	✓ PROCURE UTILIZAR "Você conseguiria ler o capítulo 2 e me enviar suas dúvidas até quinta-feira?"



Adaptação da Linguagem ao Ambiente Virtual

Humanize o texto: Use o nome do aluno, saudações cordiais e expressões que demonstrem proximidade. O texto escrito perde o tom de voz, o que pode soar frio ou autoritário.

Cuidado com a pontuação: Evite o uso excessivo de pontos de exclamação (podem parecer gritos) ou respostas curtas demais como "Ok" ou "Não", que transmitem impaciência.

Evite CAIXA ALTA: Escrever palavras inteiras em maiúsculas na internet equivale a gritar. Use o negrito com moderação apenas para destacar prazos importantes. E cuidado porque o grifo em cores como amarelo e vermelho, pois, também, pode passar a ideia de impaciência.

DICAS PARA RELACIONAMENTO MEDIADOR-ESTUDANTE NA EAD:

✨ **EMPATIA E FEEDBACK CONSTRUTIVO**

PRATIQUE A EMPATIA DIANTE DE CONFLITOS E ATRASOS

INVESTIGUE O CONTEXTO



O aluno EaD concilia estudos, trabalho e família. Antes de penalizar um atraso, pergunte: **"ACONTECEU ALGO QUE DIFICULTOU O ENVIO DA SUA TAREFA?"**

VALIDE AS DIFICULDADES



Demonstre que compreende os desafios técnicos ou de rotina. Diga: **"ENTENDO QUE CONCILIAR O TRABALHO COM OS PRAZOS DO FÓRUM É DESAFIADOR"**

EVITE TERMOS IMPOSITIVOS



Substitua "Você deve", "É obrigatório" ou "Você falhou" por acolhedoras: **"RECOMENDO QUE VOCÊ..."**, **"PARA SUA APROVAÇÃO, É IMPORTANTE..."**

DÊ FEEDBACKS CONSTRUTIVOS

FOQUE NO CRESCIMENTO



Comece destacando os pontos fortes do trabalho antes de apontar correções. **(QUE BOM... QUE PENA... QUE TAL!)**

SEJA ESPECÍFICO



Explique detalhadamente onde o aluno errou e ofereça caminhos. Diga: **"Seu argumento sobre o tema X ficou bom. SUGIRO FUNDAMENTAR COM O AUTOR Y PARA ENRIQUECER"**

PROMOVENDO UM AMBIENTE DE APRENDIZAGEM POSITIVO E COLABORATIVO

3) Neurociência e CNV

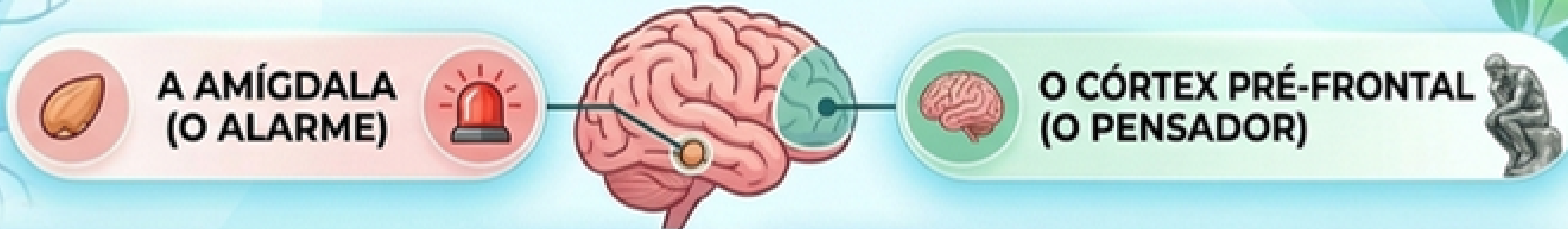
A **EaD** impõe um desafio extra ao cérebro: a **ausência de pistas não verbais** (como tom de voz, postura e expressões faciais) no texto escrito. Na neurociência, chamamos isso de "**vácuo de contexto**", e o cérebro humano, por padrão, tende a preencher essa falta de informação com **projeções negativas ou defensivas**.

Veja como adaptar os conceitos da neurociência e da Comunicação Não Violenta (CNV) especificamente para o ambiente virtual de aprendizagem:

Evite o "Sequestro da Amígdala" no texto escrito

O sequestro da amígdala (também chamado de "sequestro emocional") é um termo da neuropsicologia que descreve uma reação emocional imediata, intensa e desproporcional a um estímulo ou ameaça percebida. O conceito foi cunhado e popularizado pelo psicólogo e jornalista científico Daniel Goleman em seu famoso livro Inteligência Emocional, publicado em 1995.

ENTENDENDO O SEQUESTRO DA AMÍGDALA



A AMÍGDALA (O ALARME)

- Pequena estrutura em formato de amêndoa.
- Localizada no sistema límbico (o cérebro emocional).
- Principal função: processar emoções, identificar ameaças e preparar o corpo para a sobrevivência (reação de luta ou fuga).



CÓRTEX PRÉ-FRONTAL (O PENSADOR)

- Localizado na parte frontal do cérebro.
- Responsável pelo pensamento lógico, planejamento, tomada de decisões racionais.
- Envolvido na empatia e no autocontrole.



Neurociência e CNV

No **sequestro da amígdala**, o **processo é interrompido**:

- Diante de um gatilho emocional muito forte (um insulto, uma fechada no trânsito, um feedback agressivo), a amígdala percebe uma "ameaça psicológica" como se fosse uma ameaça física de morte.
- Ela assume o controle total do cérebro de forma instantânea, "sequestrando" os recursos do córtex pré-frontal.
- A informação nem sequer chega a ser processada pela parte racional. O cérebro age puramente por impulso emocional.

Relação com a CNV

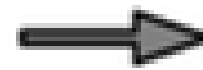
Esse conceito se conecta diretamente com a CNV de Marshall Rosenberg. Quando alguém está sob o **efeito do sequestro da amígdala**, é **incapaz de praticar os pilares da CNV** (observar sem julgar ou formular pedidos claros), agindo de forma puramente reativa e violenta. Da mesma forma, receber uma fala violenta é um dos principais gatilhos para ativar o sequestro na amígdala do interlocutor.

Impacto da Linguagem do Mediador Pedagógico no Cérebro do Estudante

COMUNICAÇÃO SECA

"Seu argumento está incorreto na página 3."

⚠️ AMÍGDALA DISPARADA
O cérebro interpreta como ameaça/ironia.
Gera resistência e bloqueio ao aprendizado.



TÉCNICA DO ACOLHIMENTO

"Olá, [Nome]! Que bom ver sua participação aqui...
Analisando o ponto que trouxe na página 3, notei que..."

✅ CÓRTEX PRÉ-FRONTAL ATIVO
Comunicação humanizada gera segurança.
Mantém o foco na lógica e absorção do conteúdo.



Ativando o Córtex Pré-Frontal através da clareza cognitiva

O cérebro consome muita energia para processar telas e textos longos. Se as instruções na EaD forem confusas, geram sobrecarga cognitiva, o que causa frustração, cansaço e desistência.

Dicas para o mediador em EaD: Seja extremamente assertivo na estrutura. Se for necessário, divida os textos longos em tópicos, use negritos de forma estratégica e substitua ordens vagas por pedidos claros e realizáveis.

Evite: "Vocês precisam participar mais do fórum esta semana."

Use: "Para consolidar o aprendizado, o nosso pedido é: faça uma postagem respondendo à pergunta X até sexta-feira e comente no texto de pelo menos um colega."

Compensando os Neurônios-Espelho no ambiente virtual

Os neurônios-espelho (ou neurônios espelhados) são um tipo específico de células cerebrais que são ativadas tanto quando um indivíduo realiza uma ação quanto quando ele observa outra pessoa realizando essa mesma ação.

Em termos simples, o cérebro "espelha" o comportamento do outro, fazendo com que o observador sinta e processe a ação como se ele mesmo a estivesse executando. Eles foram descobertos no início da década de 1990 por uma equipe de neurocientistas liderada por Giacomo Rizzolatti na Universidade de Parma, na Itália.

Como os neurônios-espelho dependem da visão e do som para gerar empatia imediata, a comunicação 100% textual na EaD afasta emocionalmente mediadores pedagógicos e estudantes.

GUIA PRÁTICO PARA MEDIADORES PEDAGÓGICOS

Melhorando a Comunicação Mediador-Aluno na Educação a Distância



1. INCENTIVO E MOTIVAÇÃO

- ★ Excelente Trabalho!
- ★ Ótima Participação!
- 👏 Parabéns pelo Esforço!
- ★ Ótima Participação!
- 🚀 Vamos começar o Módulo!
- 💪 Continue Firme!

2. AVISOS E LEMBRETES

- 📢 Aviso Geral Importante.
- ⌚ Lembrete: Data Final.
- ⌚ Lembrete: Data Final.
- 🕒 Prazo se esgotando!
- ⚠️ Atenção: Problema na Plataforma
- 📌 Leia com Atenção (Fixado)

3. APOIO E ACOLHIMENTO

- 👋 Olá! Sejam Bem-vindos!
- 💡 Fique à vontade!
- 😊

- 😊 Fique à vontade! Estamos Juntos!
- 👑 Conte com o Mediador
- 💡 Dica de Estudo / Insight.

4. ORIENTAÇÃO DE TAREFAS

- 📖
- 📝
- 📖 Leitura Obrigatória.
- 📖 Material Complementar.
- 🎯

- 📝 Material Complementar.
- 📝 Fórum de Discussão.
- ✅ Tarefa Recebida/Corrigida.
- 🎯 Foco no Objetivo.



**Momento prático
da formação
30min**

ATIVIDADE: Cada mediador pedagógico escolhe um cenário e elabora uma proposta de intervenção.



Cenário 1: Aluno "sumido" (Evasão ou Falta de Participação)

Objetivo: Trazer o aluno de volta sem soar como uma cobrança policial ou punitiva.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Tarefa: Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação no Drive. Fique atento para a pontuação, grifos, negritos, fonte e tudo que trabalhamos na formação. Se possível, utilize emojis na mensagem.

https://docs.google.com/document/d/1KWeeYnRcJCndPW5hYHM3oWoTOspf64IAUq8ONl_dmOs/edit?usp=sharing

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno], tudo bem?

Notei que o seu último acesso à plataforma foi no dia [Data] e que você ainda não conseguiu participar do fórum desta semana. **(Observação objetiva)**

Fico um pouco preocupado, pois sei que acumular esses conteúdos pode tornar sua rotina de estudos mais pesada depois. **(Sentimento/Necessidade)**

Gostaria de saber se aconteceu algum imprevisto ou se você está encontrando dificuldades com a matéria ou com o acesso. Como posso te apoiar para que você retome as atividades nesta semana? **(Pedido claro e acolhimento)**

Um abraço, [Seu Nome]."



Cenário 2: Reclamação ou Questionamento sobre Notas

Objetivo: Validar a frustração do aluno sem se colocar na defensiva, direcionando o foco para o aprendizado e não para a punição.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Tarefa: Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação no Drive. Fique atento para a pontuação, grifos, negritos, fonte e tudo que trabalhamos na formação. Se possível, utilize emojis na mensagem.

<https://docs.google.com/document/d/1OXGqN-3X1HM-zvosEqqLxNjRufjCcvPj-ltF1GHsQmo/edit?usp=sharing>

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno]. Compreendo perfeitamente a sua frustração ao receber uma nota diferente da que você esperava, especialmente depois de ter se dedicado a enviar a atividade. **(Empatia e validação)**

Para garantir que o critério de avaliação fique bem transparente e te ajude a evoluir, analisei seu trabalho novamente. Notei que os pontos [X e Y] ficaram excelentes, mas faltou aprofundar o ponto [Z], que era um dos requisitos da rubrica.

(Observação sem julgamento e feedback construtivo)

Minha intenção é que você compreenda bem esse conceito para as próximas etapas do curso. **(Necessidade pedagógica)**

O que você acha de revisarmos juntos essa parte na nossa próxima monitoria/chat, ou de você dar uma olhada no material complementar que deixei no link [Link]? **(Pedido e proposta de ação)**

Estou aqui para te ajudar nesse processo!"

Cenário 3: Mensagens Ríspidas ou Grosseria do Aluno

Objetivo: Desarmar a hostilidade estabelecendo limites firmes, porém profissionais e empáticos, sem devolver a agressão.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Tarefa: Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação no Drive. Fique atento para a pontuação, grifos, negritos, fonte e tudo que trabalhamos na formação. Se possível, utilize emojis na mensagem.

<https://docs.google.com/document/d/1vOvWXo4JWqcb-L2aZJNcfszMIQoupiGRGfp0iGdT6fM/edit?tab=t.0>

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno]. Percebi pelo tom da sua última mensagem que você está bastante insatisfeito e sobrecarregado com a situação atual do prazo/sistema. **(Empatia com o sentimento, sem validar a grosseria)**

Para que eu possa te ajudar de forma eficiente, eu preciso que o nosso canal de comunicação seja baseado no respeito mútuo e na clareza. Assim, consigo entender o seu problema e buscar uma solução junto à coordenação. **(Expressão de necessidade e limites)**

Vamos resolver isso juntos: você poderia me detalhar exatamente qual erro aparece na sua tela ou qual conteúdo gerou a sua dúvida? **(Pedido claro focado na solução)**

Estou à disposição para solucionarmos isso da melhor forma."



**Momento de
divisão dos grupos**

ATIVIDADE: Exemplos de cenários para os grupos elaborarem/modificarem as mensagens, de acordo com cada abordagem, agregando os conceitos trabalhados na formação. (Fique atento para a pontuação, grifos, negritos, fonte e tudo que trabalhamos na formação. Se possível, utilize emojis nas mensagens).

Cenário 1: Estudante "sumido" (Evasão ou Falta de Participação)

Objetivo: Trazer o aluno de volta sem soar como uma cobrança policial ou punitiva.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Tarefa: Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação e coloque no no Drive. (fique atento para a pontuação, grifos, negritos, fonte e tudo que trabalhamos na formação. Se possível, utilize emojis na mensagem).

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno], tudo bem?

Notei que o seu último acesso à plataforma foi no dia [Data] e que você ainda não conseguiu participar do fórum desta semana. (Observação objetiva)

Fico um pouco preocupado, pois sei que acumular esses conteúdos pode tornar sua rotina de estudos mais pesada depois. (Sentimento/Necessidade)

Gostaria de saber se aconteceu algum imprevisto ou se você está encontrando dificuldades com a matéria ou com o acesso. Como posso te apoiar para que você retome as atividades nesta semana? (Pedido claro e acolhimento)

Um abraço, [Seu Nome]."

Cenário 2: Reclamação ou Questionamento sobre Notas

Objetivo: Validar a frustração do aluno sem se colocar na defensiva, direcionando o foco para o aprendizado e não para a punição.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Tarefa: Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação e coloque no chat.

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno]. Compreendo perfeitamente a sua frustração ao receber uma nota diferente da que você esperava, especialmente depois de ter se dedicado a enviar a atividade. (Empatia e validação)

Para garantir que o critério de avaliação fique bem transparente e te ajude a evoluir, analisei seu trabalho novamente. Notei que os pontos [X e Y] ficaram excelentes, mas faltou aprofundar o ponto [Z], que era um dos requisitos da rubrica. (Observação sem julgamento e feedback construtivo)

Minha intenção é que você compreenda bem esse conceito para as próximas etapas do curso. (Necessidade pedagógica)

O que você acha de revisarmos juntos essa parte na nossa próxima monitoria/chat, ou de você dar uma olhada no material complementar que deixei no link [Link]? (Pedido e proposta de ação)

Estou aqui para te ajudar nesse processo!"

Cenário 3: Mensagens Ríspidas ou Grosseria do Aluno

Objetivo: Desarmar a hostilidade estabelecendo limites firmes, porém profissionais e empáticos, sem devolver a agressão.

Sua comunicação será síncrona, assíncrona ou híbrida? Qual meio será utilizado?

Elabore uma mensagem que agregue os conceitos trabalhados na formação e coloque no chat.

EXEMPLO:

"Olá, [Nome do Aluno]. Percebi pelo tom da sua última mensagem que você está bastante insatisfeito e sobrecarregado com a situação atual do prazo/sistema. (Empatia com o sentimento, sem validar a grosseria)

Para que eu possa te ajudar de forma eficiente, eu preciso que o nosso canal de comunicação seja baseado no respeito mútuo e na clareza. Assim, consigo entender o seu problema e buscar uma solução junto à coordenação. (Expressão de necessidade e limites)

Vamos resolver isso juntos: você poderia me detalhar exatamente qual erro aparece na sua tela ou qual conteúdo gerou a sua dúvida? (Pedido claro focado na solução)

Estou à disposição para solucionarmos isso da melhor forma."

MENSAGEM COLABORATIVA CRIADA

"Olá, Ana! 😊

Percebo que você esteja insatisfeito e sobrecarregado, estou certo?

Gostaria de me contar de como está se sentindo e o que está acontecendo para que possamos compreender melhor a situação?

Para que eu possa lhe auxiliar de forma assertiva, sugiro que a nossa comunicação seja baseada no diálogo e na cordialidade.

Gostaria de agendar uma conversa no Meet ou ir até o polo?

Assim, consigo entender o seu problema e na conversa construirmos um caminho para a solução.

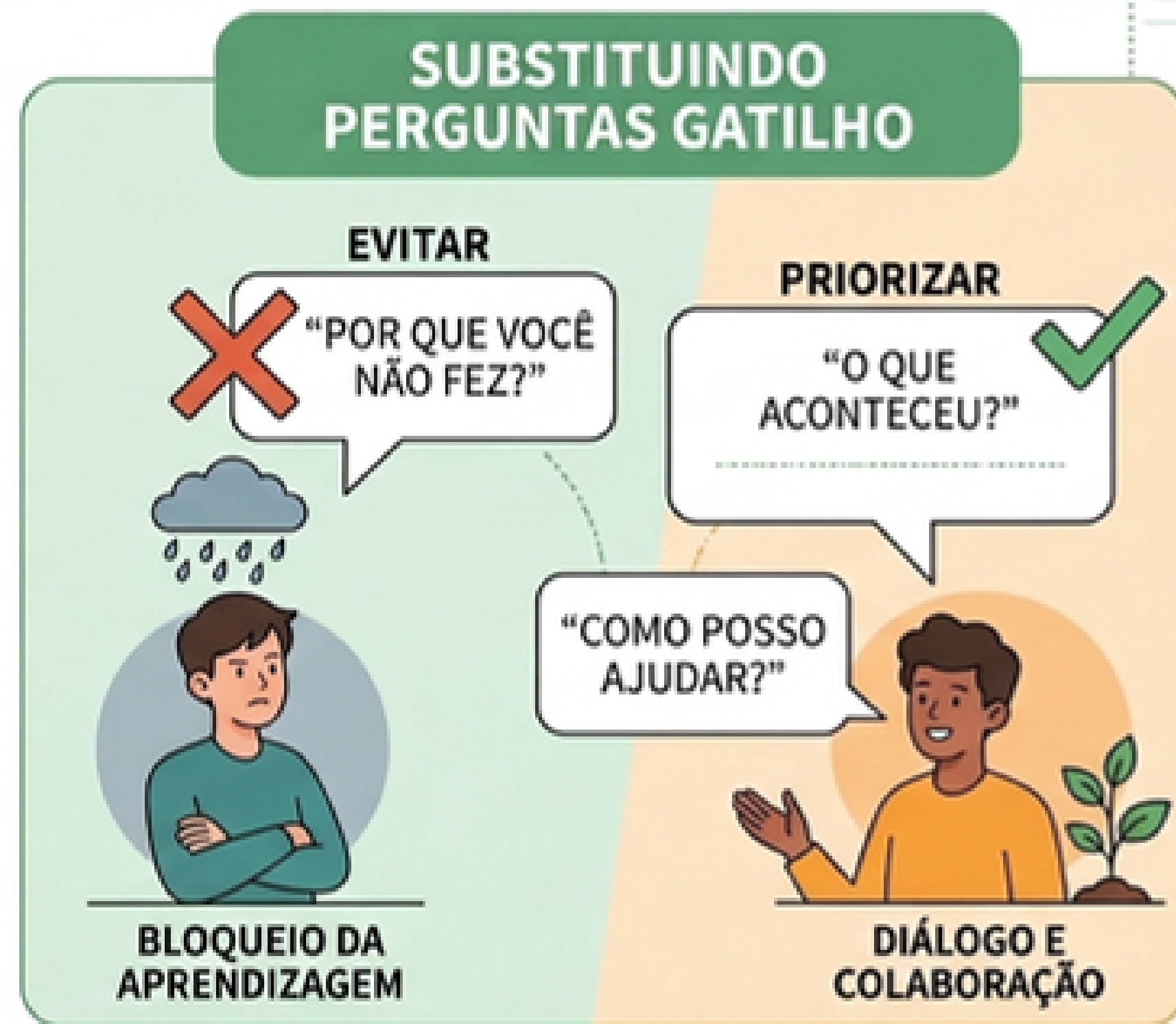
Não se preocupe, vamos resolver juntos!

Estou à disposição para solucionarmos da melhor forma!"

ESTRATÉGIAS NEUROCOGNITIVAS PARA O MEDIADOR EaD



Desarma o contra-ataque mútuo



Abre espaço para o diálogo real

REFERÊNCIAS:

CORREIA, Adriana Merceslane Moraes; SANTOS, Pricila Kohls dos. Educação corporativa e metodologias ativas: estudo de caso com design thinking em uma instituição bancária. Revista EDaPECI, São Cristóvão (SE), v. 21, n. 2, p. 32-43, mai./ago. 2021.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. 384 p.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro et al. Neurociência, comunicação não violenta e educação a distância: possíveis aproximações. Cadernos da Fucamp, v. 19, n. 38, p. 21-39, 2020.

INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO (ILB). Mediação do Ensino e da Aprendizagem On-line. Apostila do Curso MEAOL, Senado Federal.

PEARSON HIGHER EDUCATION. 7 maneiras eficientes de motivar alunos EAD. Atualizado em 26 de outubro de 2021.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. 4. ed. rev. São Paulo: Ágora, 2006. 288 p.

WIKILIVROS. Comunicação online e aprendizagem/ Presença Social, Presença Cognitiva e Presença de Ensino – O Modelo da Comunidade de Inquirição. Disponível em pt.wikibooks.org.

<https://tecedu.pro.br/wp-content/uploads/2016/07/Art4-vol14-jul2016-A-media%C3%A7%C3%A3o-pedag%C3%B3gica-nos-ambientes-virtuais-de-aprendizagem-Uma-revis%C3%A3o-sistem%C3%A1tica.pdf>



**FORMAÇÃO
DE
MEDIADORES/AS
PEDAGÓGICOS/AS
– 2026 –**

✓ MAR 12/3	✓ JUL 09/7
✓ ABR 09/4	✓ AGO 13/8
✓ MAI 14/5	✓ SET 10/9
✓ JUN 11/6	✓ OUT 08/10
✓	✓ NOV 12/11
	✓ DEZ 10/12

**FURG**
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ALTO GRANDE

UNIVERSIDADE
ABERTA DO BRASIL

**CAPES**

Próxima formação: 10/9



Atendimento ao público - SEaD

O horário de funcionamento presencial:
das 8h às 12h e
das 13h30min às 17h30min

Telefone: (53) 3293-5133

Demandas específicas podem ser encaminhadas para:

- Secretaria Administrativa: sead@furg.br
- Coordenação UAB: uab.secretaria@furg.br
- Coordenação Pedagógica: pedagogico.sead@gmail.com
- Polo Rio Grande/UAB: poloeadfurg@gmail.com
- Polo Santa Vitória do Palmar/UAB: polouabfurgsvp.secretaria@furg.br

