

**POR UMA COMUNICAÇÃO AUTÊNTICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
APROXIMAÇÕES ENTRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A EAD***FOR AUTHENTIC COMMUNICATION IN DISTANCE EDUCATION: APPROACHES BETWEEN NON-VIOLENT
COMMUNICATION AND EAD*VIEIRA, Livia Carolina¹.**Eixo Temático 4.**
Subgrupo 4.2.**Resumo:**

O objetivo deste trabalho foi analisar a comunicação dos alunos do curso de Licenciatura em Pedagogia- Educação Profissional Tecnológica, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do sul de Minas Gerais (IFSULDEMINAS), através da Universidade Aberta do Brasil (UAB). A metodologia escolhida foi a análise qualitativa das avaliações enviadas nos processos de matrícula semestral, a partir dos conceitos da teoria da Comunicação não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg. O estudo buscou observar ainda, a identificação de elementos que poderiam aprimorar a comunicação entre alunos, tutores, professores e coordenação de curso. A fonte da pesquisa foi o Moodle do IFSULDEMINAS- UAB. As primeiras conclusões apontam que os comentários inseridos pelos alunos nos momentos de avaliação do curso, estão repletos de julgamentos. Não apresentam pedidos específicos, o que não possibilita a efetivação de ações concretas. A CNV se revelou uma boa estratégia para aprimoramento desta comunicação no AVA e será realizado um projeto de aprofundamento dos estudos iniciais nas atividades do curso e de prática da CNV com os sujeitos.

Palavras-chave: Educação a Distância; Ensino Superior; Comunicação Não Violenta.

Abstract:

The objective of this work was to analyze the communication of the students of the Degree in Pedagogy - Professional Technological Education, offered by the Federal Institute of Education, Science and Technology of the south of Minas Gerais (IFSULDEMINAS), through the Open University of Brazil (UAB). The chosen methodology was the qualitative analysis of the evaluations sent in the six-monthly re-enrollment processes, based on the concepts of the theory of Non-Violent Communication (CNV), developed by Marshall Rosenberg. The study also sought to observe the identification of elements that could improve communication between students, tutors, teachers and course coordination. The source of the research was Moodle from IFSULDEMINAS- UAB. The first conclusions point that the comments inserted by the students in the moments of evaluation of the course, are full of judgments. They do not present specific requests, which does not allow the implementation of concrete actions. The CNV proved to be a good strategy for improving this communication in the AVA and a project will be carried out to deepen the initial studies in the course activities and CNV practice with the subjects.

Keywords: Distance Education; Higher education; Nonviolent Communication.

¹ Professora no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais, Campus Inconfidentes.

1. Introdução

A modalidade de Educação a Distância vem crescendo muito nos últimos anos no Brasil, segundo o Censo EaD BR da ABED 2018/2019, que realiza um levantamento anual das ofertas EaD, o aumento no número de matrículas EaD, de 2017 para 2018 teve um salto de 17% e hoje a modalidade EAD é a que mais cresce em número de alunos, totalizando mais de 9 milhões de alunos no Brasil.

Um estudo mais recente do Grupo A Educação (2019), mostrou que muitos estudantes não estão mais se deslocando para grandes centros para estudar, ao invés disso, estão optando por ingressarem em cursos a distância nas cidades do interior que residem, colaborando para o aumento da oferta da modalidade.

Este cenário de expansão nos mostra a necessidade de cada vez mais estarmos preocupados em analisar e reanalisar as ferramentas e os conhecimentos voltados para esta metodologia, principalmente considerando que boa parte dos profissionais do nosso mercado e dos nossos professores, tem acesso a esta formação mediada pelas tecnologias da informação e comunicação.

Dentre as características da modalidade de educação a distância, um ponto relevante é a construção e a formação dos espaços de comunicação e interação nas plataformas de aprendizagem. Comunicação essa entre professores e tutores, tutores e alunos, coordenação e alunos, alunos e alunos etc. A oferta envolve um conjunto diverso de profissionais que precisam estar alinhados e coesos no trabalho da EaD e se comunicarem constantemente, de forma clara e objetiva. Além do desafio da equipe ofertante do curso, temos alunos extremamente heterogêneos, de diferentes idades, localidades, classes sociais, níveis de formação, que precisam desenvolver um processo autônomo de aprendizagem mediado pelas tecnologias e pela comunicação distante fisicamente.

Para perceber o desafio estabelecido diariamente em um curso EaD, no que diz respeito a comunicação, temos que estabelecer um diálogo, que na maioria do tempo, é traduzido pela escrita, ou seja, com a ausência da entonação, dos gestos, do olho no olho, da respiração e do retorno imediato.

Imagine o desafio enfrentado pelos alunos ao lerem textos científicos e verbalizar as dúvidas de forma escrita em fóruns de dúvida. Ou dos tutores ao enviarem um retorno de correção de uma atividade a um aluno que não se saiu tão bem, sem desmotivá-lo. Considere também o cuidado que precisamos ter para compreender e receber críticas sobre vídeos ou materiais e o quanto a comunicação é importante para acompanharmos o processo de construção do conhecimento dos alunos.

A comunicação e sua reelaboração assumem um lugar de importância e de utilidade na formação inicial de um aluno que ingressa na modalidade a distância. O estabelecimento de uma “melhor” forma de se comunicar em ambientes virtuais está presente em muitos cursos nas disciplinas iniciais, como por exemplo, de “ambientação na educação a distância”.

Mas como trabalhar e construir com os alunos um diálogo mais assertivo e empático diante da distância física? Como estabelecer uma dinâmica que favoreça este tipo de comunicação? Como preparar tantos sujeitos diversos que estão envolvidos nesta

modalidade de ensino? Será que os cursos ofertados pelo IFSULDEMINAS, em parceria com a Universidade Aberta do Brasil possuem ações voltadas para esta questão?

A partir das considerações iniciais, surgiu uma indagação relevante, como podemos analisar a comunicação dos cursos do IFSULDEMINAS de forma a colaborar para a sua melhora, já que existem tantas formas e teorias? Qual proposta poderia nos ajudar a construir a comunicação autêntica que desejamos para a educação a distância?

A seguir apresento os resultados iniciais desta pesquisa que terá continuidade analisando o ambiente virtual de aprendizagem e ouvido os sujeitos envolvidos.

Na busca pelo referencial que poderia atender a esses anseios, chegou-se ao referencial teórico que será apresentado a seguir.

2. Referencial Teórico

Os cursos de graduação a distância são um espaço de convivência com as diversidades e divergências. A Comunicação Não Violenta pode oferecer aos cursos uma possibilidade de identificação das dificuldades de comunicação, de alunos, professores, tutores e outros profissionais envolvidos, auxiliando-os a lidar com suas próprias emoções e a forma de se expressarem.

Marshall Rosenberg desenvolveu a teoria da Comunicação não Violenta, metodologia desenvolvida para o aprimoramento da comunicação e identificação dos sentimentos e necessidades existentes em cada afirmação que realizamos. Tal forma de interação está fundamentada no incentivo a uma interação empática e na expressão de três contextos: experiência interior, relação com os outros e a conexão com os sistemas nos quais se está inserido. Segundo Rosenberg, se nós realizarmos observações que sejam isentas de julgamentos, se nos voltarmos para a as necessidades que todos nós temos e que geram em nós sentimentos variados e conseguirmos identificar e compreender nossas necessidades podemos fazer pedidos específicos à outra pessoa.

A Comunicação não Violenta não tem por objetivo descartar momentos de adversidades, mas compreender que é possível buscar e perceber nossos sentimentos e também os de todos aqueles com os quais nós compartilhamos nossa vida cotidiana. Desta maneira a comunicação não violenta não diz respeito apenas ao falar, mas igualmente a ouvir e reformular a recepção do que ouvimos, para que então nossas respostas e atitudes não sejam reações automáticas. O desafio não é só se apropriar destes conhecimentos construídos por Marshall, mas verificar a aplicabilidade para a linguagem escrita e lida, e todos os desafios impostos pela utilização de tecnologias na comunicação.

A Comunicação não Violenta é, portanto, um convite a pensarmos sobre o que nos afeta e como nos afeta, pois um mesmo episódio pode ser recebido diferentemente por cada um dos indivíduos. A forma de interação proposta está condicionada a observação, ao que eu sinto neste processo, estando atento a mim e ao outro.

O processo de comunicação de forma não violenta, a partir de um desejo mútuo de nos entregarmos de coração na relação com as outras pessoas na nossa vida, envolve concentrarmos e direcionarmos a luz da consciência em quatro aspectos fundamentais: Observação dos fatos sem julgamento ou avaliação, Identificação

dos sentimentos em relação aos fatos observados, Reconhecimento das necessidades ligadas aos sentimentos identificados, Elaboração de pedidos claros, específicos e concretos para enriquecer nossa vida. (MARTINOR, FIEDLER, 2016, p.60-61)

Rosenberg (2006) apresenta a terminologia “comunicação alienante”, uma forma de comunicação acompanhada dos julgamentos de certo e errado, contido nos valores morais da sociedade em que crescemos/vivemos. Consoante a sua teoria voltamos nossas ações para qualificar, julgar, analisar e determinar níveis de erro dos outros, ao invés de nos concentrarmos na identificação do que nós sentimos e necessitamos. De certa forma é a prática do julgamento moralizador que nos leva a um tipo de “comunicação alienante”: a “negação da responsabilidade”.

Ao julgarmos, qualificarmos e analisarmos o outro, desviamos o foco da nossa consciência e da nossa responsabilidade pelos nossos próprios pensamentos e sentimentos e passamos a direcioná-lo a fatores externos que justifiquem nossas palavras, atitudes e comportamentos. Como por exemplo: as ações dos outros; ordens de autoridades; pressão exercida por grupos, políticas e regras institucionais; papéis determinados pelo sexo, idade e posição social; ou até impulsos incontrolláveis. O julgamento também está presente quando fazemos comparações, desprovidos de qualquer sentimento de compaixão e respeito pelos outros (ROSENBERG, 2006).

Para modificarmos nossa comunicação de “alienante” para “não violenta”, ou como se defende neste artigo, autêntica iremos nos basear na proposta de CNV, apresentada por Rosenberg, considerando os quatro componentes, que habitam um diálogo entre pessoas: a observação; o sentimento (a identificação e nomeação do que estamos sentindo em relação ao que observamos); as necessidades (quais são as minhas necessidades que me fizeram sentir daquela maneira?); o pedido (pedimos que determinadas ações concretas sejam realizadas, de forma a atender nossas necessidades).

A partir dos componentes descritos acima serão definidas as categorias para análise do ambiente virtual de aprendizagem do IFSULDEMINAS, mais especificamente neste estudo, das avaliações e comentários enviados pelos alunos, nos formulários de rematrícula semestrais.

3. As características do curso e a construção das categorias de análise

A análise foi realizada no AVA utilizado pelo curso de Licenciatura em Pedagogia-Educação Profissional Tecnológica, com duração de quatro anos.

Um grande desafio de comunicação já está estabelecido pelo fato do curso possuir um público bem heterogêneo, que mescla nativos digitais, com pessoas que deixaram de estudar a muitos anos e agora retomaram os estudos. As idades e formações são muito variadas, temos alunos que possuem apenas o ensino médio e outros que já concluíram o doutorado. As motivações também são diversas: atuar como profissional pedagogo, aprimorar os trabalhos já desenvolvidos em outras áreas, como a da saúde, e ainda por motivos pessoais, como a criação de filhos e interesse no assunto.

O curso utiliza o ambiente virtual, o *Moodle*, que dispõe de inúmeras ferramentas para a interação, mas que demanda muita formação dos profissionais e organização das atividades de forma clara e empática, como vamos debater a seguir.

Para avaliar e descrever a comunicação estabelecida no ambiente virtual de aprendizagem precisa-se definir primeiramente as categorias de observação, já que a CNV em si, não apresenta uma reflexão voltada diretamente para a educação a distância, ou comunicação mediada por tecnologia.

Deste modo, para a definição de categorias precisou-se delinear melhor a teoria de Marshall, e sua premissa de que nossa forma de nos comunicarmos está repleta de julgamentos e que os atos de violência são uma expressão trágica de uma necessidade não atendida. Esta indicação nos aponta que precisamos ter responsabilidades pelos nossos sentimentos, que são só nossos e não de outras pessoas.

Após esta observação, vamos iniciar as reflexões sobre a educação a distância a partir de um trecho de uma mensagem enviada por uma aluna e recebida pela Coordenação de Curso de Pedagogia no final de uma atividade de Fórum, regular do curso: *“Estou me sentindo desrespeitada, o tutor nunca me responde nunca no fórum”*. Ao receber uma mensagem como esta, podemos logo de início observar que ela não auxilia a coordenação na tomada de ações imediatas. Na verdade, distancia o aluno de resolver o conflito sem intermediações e apresenta julgamento definindo o “culpado” para o problema, que seria o tutor. Mas culpado de que? Por quê?

Agora vamos tentar revisitar a situação a partir dos princípios da CNV buscando melhorar a comunicação. Quando a aluna diz que se sentiu “desrespeitada”, esta afirmação, segundo Marshall, não é um sentimento. Sentimento é algo que a pessoa sente e não algo que a outra pessoa causa. “Desrespeito” é algo que culpa o outro, que foi desrespeitoso, e não um sentimento.

Tabela 1. Exemplos de sentimentos

Sentimentos	
Bravo	Impaciente
Cansado	Incomodado
Chateado	Irritado
Confuso	Magoado
Culpado	Preocupado
Deprimido	Triste
Angustiado	Exausto
Assustado	Furioso

Fonte: Autoria própria a partir do Livro Comunicação não Violenta(2020).

Assim a aluna, na situação vivida poderia observar melhor tudo que passa pela sua cabeça no momento em que acessou o fórum, e o que de fato ela está sentindo. Por exemplo, ela pode ter sentido raiva, no momento que não obteve resposta, ou triste porque não encontrou respostas do tutor, ou chateada ou impaciente. Esses seriam sentimentos que poderiam ser atribuídos ao que ela sente.

A identificação dos sentimentos não bastaria para que sua comunicação fosse mais assertiva, pois identificar o que sente é somente uma etapa. Marshall nos esclarece que cada sentimento está relacionado a uma necessidade nossa, e que as necessidades variam de pessoa para pessoa. Para exemplificarmos algumas necessidades, podemos elencar:

Tabela 2. Exemplos de necessidades

Necessidades	
Ordem	Lazer
Liberdade	Ar
Cooperação	Comunicação
Segurança	Estabilidade
Reconhecimento	Respeito
Autonomia	Autenticidade
Ordem	Lazer
Liberdade	Ar

Fonte: Autoria própria a partir do Livro Comunicação não Violenta (2020).

A aluna que encaminhou à mensagem a coordenação pode ter se sentido triste e chateada quando o tutor não comentou suas postagens. Pode ser que apresente uma necessidade expressa de atenção, de cuidado. No entanto, esta é uma necessidade da aluna e não do tutor. Esse tutor ao responder outros alunos, num processo de escolhas de contribuição ao debate que acontecia no fórum, não poderia imaginar a necessidade que a aluna tinha, a menos que a aluna entrasse em contato ele.

É pontual ressaltar que só a aluna era responsável por se sentir triste e chateada e só a partir desta compreensão ela poderia observar suas necessidades e realizar um pedido específico que poderia auxiliá-la a sair desta situação. Iniciar um diálogo com o tutor, afirmando que ele é desrespeitoso, não gera nenhuma empatia ou conexão entre o tutor e o aluno.

No ocorrido, uma possível reformulação a partir do exercício da CNV seria a comunicação direta entre aluna e tutor, *“Fiquei chateada porque você (tutor) não me respondeu nas postagens do fórum da semana passada, eu observei que você respondeu alguns comentários, como os dos alunos W e Z. Eu acreditei que tinha realizado postagens significativas e me senti triste e chateada por não receber respostas suas. Eu preciso de atenção para me sentir segura no processo de aprendizagem na ferramenta (do Moodle) fórum. Seria possível considerar esta minha necessidade numa próxima atividade, comentando alguma postagem minha?”*.

Já imaginou o quanto podemos aprimorar nossa comunicação mediada por tecnologias se fizermos o exercício de pensarmos quais necessidades temos diante de cada situação?

Vamos novamente comparar com a primeira colocação enviada para a coordenação “*Estou me sentindo desrespeitada, o tutor nunca me responde no fórum*”. Percebe a distância? Como o tutor se sentiria recebendo esta mensagem encaminhada pela coordenação e como receberia a mensagem reformulada a partir da consciência trazida pela CNV? Após entenderem o que sentem, tutores e alunos sabem que a responsabilidade pelo que sentem é só deles.

Ainda temos que considerar os efeitos de uma comunicação estabelecida apoiada na CNV, que dará espaço para o tutor expor o que sente e sua necessidade, inclusive esclarecer que ele tinha outras muitas tarefas naquela semana e que, infelizmente, precisa escolher alguns comentários no fórum para enriquecer o debate, já que são muitas as postagens realizadas em uma semana.

É claro que os tutores não conseguirão atender a todas as necessidades de todos os alunos, e não é esta a proposta. Se um cuidado pela atenção dos sentimentos e necessidades for estabelecido no curso como um todo, o tutor encontrará um espaço seguro para o diálogo e para apontar que ele também tem sentimentos e necessidades em cada uma das situações vividas.

A CNV nos mostra que o espaço da escuta é também importante para conseguirmos alcançar a empatia. Não necessariamente nos colocando no lugar do outro, mas percebendo o outro com todas as nossas limitações e sentimentos e necessidades, e como nossa forma de existir afeta este outro.

Tabela 3. Categorias para análise

Identificação de	
1.	Julgamento
2.	Apresenta sentimentos
3.	Apresenta necessidades
4.	Apresenta pedido para que ações concretas sejam realizadas, de forma a atender uma necessidade.

Fonte: Autoria própria a partir do Livro Comunicação não Violenta(2020).

4. Descrição das etapas

O curso avaliado neste trabalho, Licenciatura em Pedagogia, ainda está na sua primeira turma, no 4º semestre. Deste modo, os alunos já preencheram 3 formulários para rematrícula, para ingressarem no 2º, 3º e 4º semestre. São estes questionários que foram analisados neste trabalho e serão apresentados a seguir.

Para o curso de Pedagogia, tivemos 300 alunos ingressantes, tendo respondido o formulário do 2º semestre, 248 alunos, do 3º semestre, 251 alunos e do 4º semestre 247 alunos.

As perguntas eram objetivas, de múltipla escolha e o questionário foi aplicado direcionadas a avaliação do AVA, dos materiais, do trabalho dos tutores, dos professores, da coordenação e por fim da participação e envolvimento dos alunos no curso.

Ao final, havia um espaço para considerações e observações, a elas foram aplicadas as categorias de análise, estabelecidas a partir da obra de Marshall Rosenberg, “Comunicação não Violenta”, descritas anteriormente.

Dos questionários respondidos, recebemos no 2º semestre, 74 comentários de texto, no 3º recebemos 52 e no 4º recebemos 59.

No primeiro momento foram separadas as observações dos alunos que estavam voltadas para características técnicas, e as que poderiam ser observadas a partir das categorias estabelecidas neste trabalho.

Dentre as características de ordem técnica os alunos apontaram que gostariam de mais vídeoaulas sobre os textos, e textos numa linguagem mais acessível. Além disso, um menor número de disciplinas simultâneas, mais atividade voltadas para prática, horário da atividade presencial no polo com início mais tarde, correção das provas pelos professores e não pelos tutores, mudança da webconferência para um horário mais tarde, mudança da webconferência para sábado, acesso ao gabarito das avaliações presenciais e maior tempo para a realização das provas.

Os demais comentários dos alunos foram observados a partir das categorias: a) julgamento, b) apresenta sentimentos, c) apresenta necessidade e apresenta pedidos para que ações concretas sejam realizadas, d) relacionadas a uma necessidade.

Dos 185 comentários recebidos nos formulários de rematrícula, 138 continham alguma das categorias elencadas e foram separados para análise qualitativa, os demais excluídos por apresentarem solicitações técnicas já descritas.

Zanatta e Costa (2012) apontaram que o método qualitativo pode auxiliar na observação das mudanças internas e características particulares. Sendo imprescindível observar as circunstâncias em que os objetos da pesquisa estão colocados, já que os dados são de dados predominantemente descritivos. Considera-se neste trabalho o fato de a comunicação nunca ter sido trabalhada com os alunos, muito menos a CNV.

Na análise dos 138 comentários pelos alunos identificamos que 125 apresentaram julgamentos, 68 sentimentos, 32 necessidades e não foi identificado nenhum pedido que estava identificado/ligado a uma necessidade explicitada. Aqui é preciso destacar que os pedidos de ordem técnica também podem estar ligados a necessidades dos alunos, mas não foram explicitamente relacionados nas respostas. Ademais, algumas respostas tiveram mais de uma categoria presente.

5. Análises iniciais das avaliações dos alunos para apontar como as categorias definidas utilizando a CNV podem colaborar no processo de comunicação

O resultado encontrado estava dentro do esperado e apontou a dificuldade de localizar pedidos claros, objetivos, relacionado a necessidades dos alunos, que pudessem ter como retorno uma ação clara à solicitação, de forma a colaborar para a mudança.

Vamos analisar alguns comentários escolhidos para observarmos como é necessário o exercício de aprimoramento da comunicação e como a CNV pode colaborar.

Observe a do comentário de um aluno *“avaliações presenciais com questões que não valoriza a dedicação de estudo do aluno”*, tal colocação aponta uma insatisfação com as atividades presenciais, mas não permitem que professores, tutores e coordenação possam de fato realizar algo para mudar o cenário, pois *“não valoriza a dedicação”* não indica porque o aluno julgou que não há valorização, o que será que este aluno sentiu? Qual necessidade que ele tem que não foi atendida? O que será que a experiência de fato representou para ele? Será que é comum a outros alunos? O que ele realmente gostaria que fosse modificado?

Outro comentário para ser analisado *“Referente a tutora presencial deixa um pouco a desejar e demonstra ignorância pela gente”*, perceba o quanto é difícil fazer algo a partir deste comentário. O que será que este aluno tem como necessidade e o que de fato poderíamos fazer para auxiliá-lo. Se ele tivesse realizado o exercício de repensar seu problema a partir da CNV, poderia utilizar estas ideias no momento de observação, organizando tudo o que passa pela sua cabeça, todos os julgamentos. Mas em seguida, seria importante que ele pensasse nas situações vivenciadas no polo de apoio presencial, e no que sentiu, para observar qual necessidade que ele tem, e não necessariamente os outros alunos ou tutores. Desta forma ele poderia formular um pedido mais específico, com características mais empáticas, resultando em melhoras possíveis de realizadas.

Mais um comentário que não nos traz formas de resolução e não destaca o que o aluno sente ou necessita foi *“Tutor a distancia ser mais flexível”*. Ser mais flexível em que sentido? Qual será a necessidade do aluno que não está sendo atendida? Será que tem uma necessidade de liberdade, de escolha livre? Ou será no sentido de necessidade de aceitação e validação? Fica muito difícil buscar o elo empático quando ele joga a *“culpa”* para o tutor a distância que não é *“flexível”*. Talvez possa ser uma característica mesmo do tutor, mas a abertura e conexão estabelecida pelo aluno é muito ruim, não gera um espaço seguro para que o tutor exponha seus motivos e formas de trabalho e quem sabe negocie com o aluno algumas situações.

Outro comentário para pensarmos foi, *“algumas vezes me senti injustiçada por ter provas que não foram utilizados os mesmos métodos”*, utilizando a CNV para refletirmos sobre esta colocação o termo *“injustiça”* pressupõe também algo que o outro faz para mim, depositando neste outro a *“culpa”*, este tipo de colocação acaba por afastar este outro de uma comunicação empática e não revela novamente o que o aluno sente e qual necessidade não foi atendida. Por não haver a reflexão o pedido não é claro e não pode ser atendido de imediato, mesmo que uma solução simples pudesse ser realizada para que o aluno se sentisse melhor.

Esta breve análise exposta aqui nos mostra o quanto a CNV pode aprimorar a comunicação mediada por tecnologias, no curso de Licenciatura em Pedagogia-EPT.

Ainda que nada substitua o contato presencialmente, os conceitos apresentados extrapolam a questão das tecnologias e podem colaborar também para a vida de todos os sujeitos que tem contato com a CNV e sua aplicação.

5. Apontamentos finais e desdobramentos do projeto

Não estamos acostumados a tratar de sentimentos e emoções em cursos de graduação, e fica ainda mais difícil estabelecer esse tipo de discussão em cursos na modalidade a distância. Identificamos tentativas de aproximação como fóruns denominados de “café”, “ponto de encontro”, que são boas iniciativas, mas não estão preocupados em aprimorar as formas de comunicação a partir da identificação de sentimentos e necessidades, para pedidos mais pontuais e autênticos.

Após esta análise dos comentários da rematrícula observou-se a necessidade de aprimorar a comunicação e o meio escolhido para este desenvolvimento foi a CNV. Como resultado inicial, estão sendo realizadas novas análises nas comunicações estabelecidas na plataforma de aprendizagem, agora pensando nas atividades realizadas. Primeiramente através da ferramenta “Fórum” do *Moodle*, presente em todas as disciplinas, buscando aprofundar os estudos realizados aqui. Este estudo está em fase inicial e ampliará as categorias de análise, buscando criar categorias voltadas para as ferramentas do *Moodle* e da modalidade de educação a distância.

Outro desdobramento, também ainda em fase inicial é a implementação do projeto “SintoEaD”, no Curso de Licenciatura em Pedagogia. Um espaço no *Moodle* para os alunos, professores, tutores, falarem de sentimentos e se conectarem com o esforço por uma Comunicação não Violenta, mais afetiva e autêntica.

Os estudos iniciais indicaram a necessidade de promoção do estudo de uma comunicação mais autêntica e clara, que auxilie no processo de ensino aprendizagem mediado por tecnologias. Esta ação deve envolver os diferentes sujeitos e materiais utilizados nos cursos na modalidade a distância.

Referências Bibliográficas

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. Disponível em: <http://abed.org.br/arquivos/CENSO_EAD_BR_2018_digital_completo.pdf>. Acesso em: 16 maio 2020.

MARTINOR, A. F; A. FIEDLER, 2016. **A importância da CNV**– COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA na realização do processo de autoconhecimento. Revista Educação UEG. v.11. N1. 2016. Disponível em <[file:///C:/Users/L%C3%ADvia/Downloads/2174-7774-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/L%C3%ADvia/Downloads/2174-7774-1-PB%20(1).pdf)> Acesso em 18 de fevereiro de 2020.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. 3. ed. São Paulo: Editora Ágora, 2006.

TRIVELATO, Luiz Filipe. **Se ensinar à distância é o problema, qual é a solução?.** Grupo A educação. 2019. Disponível em: <https://download.grupoa.com.br/hubfs/Se%20ensinar%20a%20dist%C3%A2ncia%20%C3%A9%20o%20problema,%20qual%20a%20solu%C3%A7%C3%A3o.pdf>> Acesso em: 16 maio 2020.

ZANATTA, J. A.; COSTA, M. L. **Algumas reflexões sobre a pesquisa qualitativa nas ciências sociais.** Estudos e pesquisa em Psicologia, Rio de Janeiro, v.12, n. 2, p. 344-359. 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br>. Acesso em: 16 maio 2020.