



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



GRADIVNI BLOK I: PROFESIONALNI IDENTITET MENTORA

CJELINA VI - EMPATIJSKO SLUŠANJE U KONTEKSTU NENASILNE KOMUNIKACIJE

Izrada ove publikacije sufinancirana je iz programa bespovratnih sredstava Erasmus+ Europske unije pod br. 626148-EPP-1-2020-2-PT-EPPKA3-PI-POLICY. Ova publikacija odražava samo stavove autora. Niti Europska komisija niti nacionalna agencija za financiranje projekta nisu odgovorni za sadržaj niti za bilo kakve gubitke ili štetu nastalu korištenjem ove publikacije.



© Copyright 2021 LOOP Consortium. Bilo kakvo reproduciranje ili distribucija sadržaja ili dijela sadržaja ove publikacije dopušteno je samo uz prethodno pismeno odobrenje LOOP partnerstva. Osim toga, mora se navesti priznanje autora dokumenta i svih primjenjivih dijelova obavijesti o autorskim pravima.

Sva prava pridržana.

Ovaj dokument se može promijeniti bez prethodnog upozorenja.



Ovo djelo je licencirano pod [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



CJELINA VI – EMPATIJSKO SLUŠANJE U KONTEKSTU NENASILNE KOMUNIKACIJE

UVOD

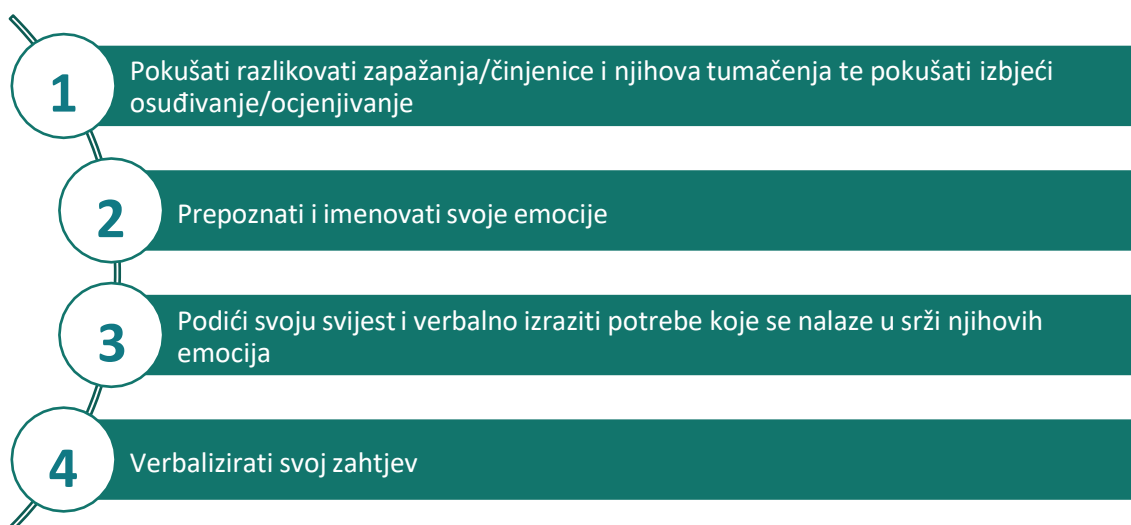
Nenasilna komunikacija (eng. *NNC*) prema Rosenbergovim (2003.) riječima je suosjećajna komunikacija: „*NNC* je način koji nas navodi da pružamo iz srca [...] Kada koristimo *NNC*, odnose shvaćamo u novom svjetlu, dublje shvaćajući svoje i potrebe drugih [...]” (str. 2,3).

U svakoj komunikacijskoj situaciji postoje četiri ključna elementa na koje ljudi trebaju obratiti pažnju (vidi *Sliku 5*):

Promatranje	Osjećaji	Potrebe	Zahtjevi
•Što ja i druga osoba u komunikacijskoj situaciji vidimo/čujemo?	•Što osjećamo ja i druga osoba u komunikacijskoj situaciji?	•Što trebamo ja i druga osoba u komunikacijskoj situaciji?	•Kako mogu iskreno izraziti svoje potrebe i emocije te kako mogu suosjećajno prihvatiti osjećaje i potrebe drugih?

Slika 5 – Četiri elementa prisutna u svakoj komunikacijskoj situaciji.

To znači da bi ljudi trebali svjesno...



Slika 6 – Što ljudi trebaju učiniti kada komuniciraju

Istovremeno bi **trebali suosjećajno slušati** drugu osobu kako bi razumjeli njen položaj, emocije i potrebe.



Postoje **četiri** temeljna **pravila nenasilne komunikacije** (vidi *Sliku 7*):

Ne reagirajte automatski, neka vaše riječi postanu svjesna reakcija na ono što se događa (utemeljene na svijesti o percepcijama/opažanjima, osjećajima i potrebama ljudi u situaciji);

Izrazite svoje osjećaje otvoreno i jasno, a u isto vrijeme iskreno i suosjećajno uzmite u obzir osjećaje drugih;

Podignite svoju svijest i razmotrite vlastite dubinske potrebe, kao i dubinske potrebe drugih;

Zamijenite obrambene i agresivne obrasce ponašanja, temeljene na prosuđivanju i kritici, suosjećajnim reakcijama utemeljenima na razumijevanju drugih, koristeći empatijsko slušanje.

Slika 7 – Četiri pravila nenasilne komunikacije.

Također je važno podučavati i podržavati vještine nenasilne komunikacije u učionicama. Pritom omogućujemo učenicima da nauče:

- 1) identificirati i izraziti svoje emocije i potrebe
- 2) identificirati i prihvatiti različite emocije i potrebe drugih
- 3) reagirati na druge s empatijom i poštovanjem. U tom kontekstu, kriteriji uspjeha napisani u obliku JA-rečenica mogu biti vrlo korisni
 - a. Ja govorim ono što vidim/čujem bez ocjenjivanja i kritike.
 - b. Ja izražavam svoje osjećaje i potrebe bez okrivljavanja drugih.
 - c. Ja pitam (umjesto da zahtijevam, manipuliram ili vršim pritisak).
 - d. Ja izražavam zahvalnost.
 - e. Ja ne prihvaćam optužbe, kritike i zahtjeve, empatijski slušam druge kako bih saznao koje su njihove neizgovorene ili nezadovoljene potrebe.
 - f. Ja sam svjestan da sve što drugi rade, rade jer pokušavaju zadovoljiti svoje potrebe.



CILJEVI

- Produbiti znanje o teoriji nenasilne komunikacije (M. R. Rosenberg, 2003.)
- Podići svijest o komunikacijskom stilu, snagama i slabostima iskusnih učitelja prema kriterijima/načelima nenasilne komunikacije
- Omogućiti korištenje principa nenasilne komunikacije u mentorskom procesu s naglaskom na empatijsko slušanje.
- Razmišljati o nenasilnoj komunikaciji u odnosu iskusni učitelj-učitelj početnik:
 - a. Kako poduprijeti učitelja početnika kroz samorefleksiju o svojoj komunikaciji u razredu
 - b. Kako usmjeriti pažnju učitelja početnika na podršku učenicima u razvijanju vještina nenasilne komunikacije

SADRŽAJI

- Teorija nenasilne komunikacije: Promatranje, osjećaji, potrebe i zahtjevi
- Empatijsko slušanje

TRAJANJE, AKTIVNOSTI I DINAMIKE

Predviđeno trajanje: 120m

Vrijeme trajanja aktivnosti i dinamika:

Aktivnost	Dinamika	Trajanje	Ukupno trajanje
1. Verbalizirajte samo činjenice, izbjegavajte osudu	1. Shvatite pravilo br. 1 nenasilne komunikacije	30m	30m
2. Prepoznajte i jasno izrazite svoje emocije	1. Shvatite pravilo br. 2 nenasilne komunikacije	30m	30m
3. Identificirajte i izrazite svoje potrebe	1. Shvatite pravilo br. 3 nenasilne komunikacije	30m	30m
4. Jasno izrazite svoje potrebe i zahtjeve te suosjećajno saslušajte drugu osobu	1. Shvatite pravilo br. 4 nenasilne komunikacije	30m	30m
			120m



Aktivnost 1: Verbalizirajte samo činjenice, izbjegavajte procjene | 30 minuta

Činjenice su stvari koje su poznate ili dokazane kao istinite. Procjene su subjektivne reakcije ili interpretacije/procjene činjenica. Prvo pravilo nenasilne komunikacije odnosi se na činjenice i njihove interpretacije: „Izbjegavajte interpretacije, navodite samo činjenice.“

Primjer 1: Izjava: „Ruža dobro miriše“ procjenjivačka je izjava. Činjenica je samo: „Ruža ima miris.“

Primjer 2: „Ispit iz matematike je bio zahtjevan.“ To je još jedna procjenjivačka izjava. Činjenice o ispitu iz matematike su: Uključuje jednadžbe, ima šest aktivnosti, 15 učenika je položilo ispit, 2 učenika su sakupila sve bodove itd.

Dinamika 1 – Shvatite pravilo br. 1 nenasilne komunikacije | 30 minuta

Saznajte koje su od sljedećih tvrdnji činjenice (zapažanja), a koje su interpretacije/procjene. Pretvorite interpretacije u činjenice.

- a. Previše ste velikodušni.
- b. Nije me pitala za dopuštenje.
- c. On je odličan košarkaš.
- d. Pina je spavalica; kasnila je u školu svaki dan ovaj tjedan.
- e. David je rekao da mi crvena boja ne stoji.
- f. Naš šef radi previše; on je radoholičar.
- g. Moja se kći požalila dok sam razgovarao s njom.
- h. Matt je bio ljubomoran na mene bez razloga.
- i. Ona je dobar učitelj.
- j. Val je dobio samo jednu četvorku iz fizike u srednjoj školi, a sve ostale ocjene su bile petice. On je tako pametan dečko.
- k. Ako ne jedete dovoljno povrća, razboljet ćete se.
- l. Nemojte se toliko naprezati, sve će vas čekati.

Aktivnost 2: Prepoznajte i jasno izrazite svoje emocije | 30 minuta

Uobičajena zabuna (stvorena jezikom): Često koristimo riječ „osjećaj“ bez stvarnog izražavanja osjećaja. Miješamo osjećaje s mislima.

Primjeri:

- a. Umjesto da kažete: „*Osjećam se prevarenim*“, recite to na točniji i samim tim primjereniji način: „*Mislim da sam prevaren i osjećam se ljutito, razočarano itd.*“ Objašnjenje: Prva rečenica sadrži misao („Mislim da me netko prevario“), ali druga sadrže i emocije koje prate ovu misao.
- b. Umjesto da kažete: „*Osjećam se nesposobnim za ovaj zadatak*“ recite to jasnije: „*Mislim da sam nesposoban za ovaj zadatak i osjećam se frustrirano, tjeskobno, uplašeno...*“ Objašnjenje: U prvoj rečenici emocija je pomiješana s mišlju o sebi. Jasnije je i prikladnije verbalizirati misao (ono što mislim da jesam) i emociju (tjeskobu, frustraciju itd.).
- c. „*Osjećam se neprihvaćeno (ignorirano, neshvaćeno).*“ U ovoj rečenici osoba miješa emocije s mislima drugih. Primjerenije bi bilo reći: „*Mislim da me drugi ne prihvaćaju (razumiju) i da sam razočaran, frustriran, nezadovoljan...*“



Dinamika 1 – Shvatite pravilo br. 2 nenasilne komunikacije | 30 minuta

Zaokružite slovo ispred bilo koje od sljedećih tvrdnji u kojima su osjećaji verbalizirani. Nadogradite rečenice u kojima osjećaji nisu verbalizirani na način koji će izravno izražavati emocije:

- a. Drago mi je.
- b. Osjećam se izazvano.
- c. Ne osjećam se voljeno.
- d. Osjećam se kao da te želim baciti o zid.
- e. Usamljen sam.
- f. Uplašen sam.
- g. Osjećam se uspješno.
- h. To je odvratno, želim otići odavde.
- i. Osjećam se ranjivo.
- j. Osjećam se neslušano.
- k. Osjećam se kao da bih ovo mogao reći na drugačiji način.
- l. Živim u komediji.
- m. Budala sam.

Razmislite o svojim situacijama u kojima vi (ili vaši suradnici, studenti...) niste mogli izravno izraziti osjećaje.

Aktivnost 3: Identificirajte i izrazite svoje potrebe | 30 minuta

Ljudi imaju potrebe, a različite psihološke teorije navode različite kategorije potreba. Vjerojatno najutjecajnija teorija je Maslowljeva hijerarhija potreba: Fiziološke potrebe (disanje, voda, hrana, spavanje, homeostaza, izlučivanje), sigurnosne potrebe (sigurnost tijela, zaposlenje, resursi, obitelj, zdravlje, imovina...), pripadnost/ljubavne potrebe (prijateljstvo, obitelj, intimnost), potrebe za poštovanjem (samopoštovanje, samopouzdanje, postignuće, poštovanje drugih, poštovanje od strane drugih) i potrebe za samoaktualizacijom (moralnost, kreativnost, spontanost, rješavanje problema, prihvaćanje činjenica). ..). Važno je biti svjestan da kada su potrebe ljudi zadovoljene, oni osjećaju pozitivne emocije, na primjer, smirenost, bezbrižnost, radost, ljubav, samopouzdanje, zainteresiranost, nadu, entuzijazam, optimizam, zadovoljstvo, sreću, znatiželju, uzbuđenje itd. Kada čovjekove potrebe nisu zadovoljene, on/ona osjeća negativne emocije: strah, ljutnju, gađenje, razočaranje, tugu, ljubomoru, uvrijeđenost, uznemirenost, tjeskobu, krivnju, frustraciju, sram itd. U komunikacijskim situacijama važno je podići svijest o vlastitim potrebama, ali i o potrebama drugih.

Dinamika 1 – Shvatite pravilo br. 3 nenasilne komunikacije | 30 minuta

Odaberite 5 pozitivnih i 5 negativnih emocija i za svaku od njih identificirajte potrebu u njezinoj osnovi. Za prepoznavanje potreba upotrijebite Maslowljevu hijerarhiju potreba: Fiziološke potrebe (disanje, voda, hrana, san, homeostaza, izlučivanje), potrebe za sigurnošću (sigurnost tijela, zaposlenje, resursi, obitelj, zdravlje, imovina...), potrebe za pripadanjem/ljubavlju (prijateljstvo, obitelj, intimnost), potrebe za poštovanjem (samopoštovanje, samopouzdanje, postignuće, poštovanje drugih, poštovanje od strane drugih) i potrebe za samoaktualizacijom (moralnost, kreativnost, spontanost, rješavanje problema, prihvaćanje činjenica...)



Opišite dvije situacije iz vaše prošlosti u kojima je osoba osjetila jake emocije. Izvedite zaključak o potrebi u kojenu te emocije:

1. događaj: (opis) _____, (emocija) _____, (potreba) _____

2. događaj: (opis) _____, (emocija) _____, (potreba) _____

Aktivnost 4: Jasno izrazite svoje potrebe i zahtjeve te suosjećajno saslušajte drugu osobu | 30 minuta

Važno je biti svjestan svojih osjećaja i potreba te ih jasno izraziti u obliku JA-rečenica. JA-rečenice se sastoje od 1. Ometajućeg ponašanja, 2. Posljedica koje to ponašanje ima za osobu, 3. Emocija koje osoba osjeća i 4. Potreba uz zahtjev za promjenom ponašanja.

Primjer: Učitelj: „Kada uđete u učionicu nakon što sam već počeo sat, prekidate mi tijek misli. Zbunjen sam i ljut zbog ovoga. Treba mi tišina da se koncentriram na predavanje i lijepo vas molim da dođete u moju učionicu na vrijeme.“

Dinamika 1 – Shvatite pravilo br. 4 nenasilne komunikacije | 30 minuta

- a. Zamislite tri situacije u vašoj učionici koje su vam bile neugodne. Za svako uznemirujuće ponašanje konstruirajte JA-rečenice za svoje učenike koristeći pravilo 4 elementa.
- b. Igranje uloga u parovima: Odredite uloge, jedna osoba je iskusni učitelj, druga je učitelj početnik. Postavite komunikacijski kontekst, zatim uđite u komunikacijsku situaciju pokušavajući (iz uloge iskusnog učitelja) empatijski slušati svog štićenika. To znači da pokušavate shvatiti: Što štićenik vidi i čuje? Što osjeća? Što mu treba? Što (čak i neizravno) traži? Poštujte pravila:
 - i. Slušajte što druga osoba treba od vas, a ne što misli o vama.
 - ii. Umjesto izravnih pitanja o svom ponašanju (Što sam krivo učinio? Što te ograničava?) pokušajte prvo izraziti svoje osjećaje (na primjer: Uznemiren sam/nelagodno mi je jer ne razumijem što sam krivo učinio, zašto ovako reagiraš. Možeš li mi objasniti...?)
 - iii. Pažljivo saslušajte i pokušajte razumjeti štićenikovu poziciju (misli, emocije, potrebe).
 - iv. Ponekad je drugoj osobi samo potreban netko tko pokušava slušati i jednostavno biti s njom.
 - v. Vrlo moćna tehnika za provjeru razumijevanja je parafraziranje. (Pazite na ton)
- b. Razmislite o tome što se događalo u igri uloga i razmijenite svoje uvide sa svojim partnerom: Kako ste se osjećali, što ste mislili, što ste učinili dobro, a što mislite da biste mogli učiniti drugačije, možda bolje?



Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+



IZVORI



Alderman, M. K. (1990, September). *Motivation for at-risk students*. *Educational Leadership*, 48, 27-29.

Allen, D. W. (1967). *Microteaching. A description*. San Francisco: Stanford University Press

Azevedo, J. (2003). *Cartas aos directores das escolas*. Porto: Asa.

Barnett, B. G. et al. 2004. *Reflective practice: The cornerstone for school improvement*. Hawker Brownlow Education.

Brueggeman, Amanda (2022). *Student-Centered Mentoring. Keeping Students at the Heart of New Teachers' Learning*. California: Corwin.

Campus Compact. (1994, March). *Resource manual for campus-based youth mentoring programs*. (Available from Campus Compact, P.O. Box 1975, Brown University, Providence, Rhode Island 02912, (401) 863-1119. Please make checks payable to "The Education Commission of the States")

Carrington, Jody (2019). *Kids these days. A game plan for (re)connecting with those we teach, lead, & love*. Altona: FriesenPress.

Coppock, M. L. (1995, April). *Mentoring at-risk Hispanic students in self-esteem, academic growth, and citizenship awareness*. *Equity & Excellence in Education*, 28, 36-43.

Cunha, P. O. (1996). *Ética e educação*. Lisboa: Universidade Católica.

Dorrell, L. D. (1989, January). *At-risk students need our commitment*. *NASSP Bulletin*, 73, 81-82.

Dubois, D. L., & Neville, H. A. (1997). *Youth mentoring: Investigation of relationship characteristics and perceived benefits*. *Journal of Community Psychology*, 25, 227-234.

Goodson, I. (2001). *Conhecimento e vida profissional. Estudos sobre educação e mudança*. Porto: Porto Editora.

Hadley, Wynton H., & Hadley, R. T. (1991, Summer). *Motivational strategies for at risk students*. *Education*, 111, 573-575.

Holland, S. H. (1996, Summer). *PROJECT 2000: An educational mentoring and academic support model for inner-city African American boys*. *Journal of Negro Education*, 65, 315-321.

Ion, G. & Brown, C. (2020). "Networks between schools for educational improvement: what practices are the most effective?". *What works in education?*, 19. Barcelona: Ivalua/Fundació Jaume Bofill.

Isidori, E. 2003. *La formazione degli insegnanti principianti. Problemi e strategie*. Perugia: Morlacchi Editore



Lieberman, A. (1994). *Teacher development: commitment and challenge* Em P. Grimmett e J. Neufeld (Eds.), *Teacher development and struggle for authenticity: professional growth and restructuring in the context of change*. New York: Teachers College Press.

Maia, C. F. (2011). *Elementos de ética e deontologia profissional* (3.9 ed.). Chaves: SNPL.

Minor, C. (2019). *We Got This: Equity, Access, and the Quest to Be Who Our Students Need Us to Be*. Heinemann Educational Books: November 2018.

Nóvoa, A. (2009). *Para uma formação de professores construída dentro da profissão*. Revista Educacion, 350, 203-218. Consultado em 2022, setembro, 29, em: http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re350/re350_09por.pdf

OECD (2018). "Responsive School Systems: Connecting Facilities, Sectors and Programmes for Student Success", *OECD Reviews of School Resources*. Paris: OECD Publishing.

OECD, Teachers Ready Platform. *Case study: Professional learning communities and master teacher networks: Building collective responsibility for the profession and for supporting new teachers*. [link]

Pedone, F. and Ferrara, G. (2014). La formazione iniziale degli insegnanti attraverso la pratica del microteaching. In *Italian Journal of Educational Research*, (13), 85-98.

Peterson, R. W. (1989, August). *Mentor teacher handbook [8 sections]*. Available online: <http://www.gse.uci.edu/doehome/edresource/publications/mentorteacher/contents.html>

Portner, H. (2008). *Mentoring new teachers*. California: Corwin press.

Révai, Nóra (2020). "What difference do networks make to teachers' knowledge? Literature review and case descriptions". *OECD Education Working Papers*, 215. Paris: OECD Publishing.

Schulman, L. 2003. *No Drive-by Teachers*. Carnegie foundation archive.

Seiça, A. B. (2003). *A docência como praxis ética e deontológica*. Um estudo empírico. Lisboa: Departamento de Educação Básica.

Sliwka, A. (2003). "Networking for Educational Innovation: A Comparative Analysis", In OECD (Hrsg.), *Networks of Innovation - Towards New Models for Managing Schools and Systems*, pp. 49-65. Paris: OECD Publishing.

Sparks, W. G. (1993, February). *Promoting self-responsibility and decision making with at-risk students*. *Journal of Physical Education and Recreational Development*, 62, 74-78.

Stone, Douglas in Sheila Heen (2014). *Thanks for the feedback: The science and art of receiving feedback well*. Penguin Group.

Sweeney, Diane in Leanna Harris (2020). *The essential guide to student-centered coaching: What every K-12 coach and school leader needs to know*. Corwin.



The Education State (2019). *Mentoring Capability Framework*. State of Victoria: Department of Education and Training.

Turner, S., & Scherman, A. (1996, Winter). *Big brothers: Impact on little brothers' self-concepts and behaviors*. *Adolescence*, 31, 875-881.

Volusia County School Board. (1993). *VIPS youth motivator handbook*. (Available from Volusia County Schools, P.O. Box 2410, Daytona Beach, Florida 32115-2410).

Online izvori

Allen, Brian and *etal* in Siguccs Mentor Guide. <https://www.educause.edu/-/media/files/wiki-import/2014infosecurityguide/mentoring-toolkit/siguccsmentorguidepdf> (retrieved Sep 27, 2022).

Teaching degree in Professional Networking in Teaching. <https://www.teachingdegree.org/resources/professional-networking/> (retrieved Aug 8, 2022).

Cherry, Kendra (2020). What is negativity bias? From <https://www.verywellmind.com/negative-bias-4589618> (retrieved Jun 9, 2022).

European project . www.unigrowthminds.eu

García, Emma in Elaine Weiss (2019). *U.S. schools struggle to hire and retain teachers. The second report in 'The Perfect Storm in the Teacher Labor Market' series*. 16. April. <https://www.epi.org/publication/u-s-schools-struggle-to-hire-and-retain-teachers-the-second-report-in-the-perfect-storm-in-the-teacher-labor-market-series/> (retrieved Jun 1, 2022).

McKinley, Dianne in The Importance of Mentoring New Teachers. <https://incompassinged.com/2017/07/14/the-importance-of-mentoring-new-teachers/> (retrieved Jun 8, 2022)

Global level (Common European Principles for Teacher Competences and Qualifications, 2010). <https://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/common-european-principles-teacher-competences-and-qualifications> (retrieved May 25, 2021).

Comparative report (2021), Comparative report. https://empowering-teachers.eu/wp-content/uploads/2022/07/LOOP_WP1_D1.6-Comparative-Report_Final.pdf (retrieved Jun 8, 2022).

Official Journal of the European Union, 2020/C 193/04, 9 June 2020.

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XG0609\(04\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XG0609(04)) (retrieved Jun 9, 2022).

INOVA+

INOVA + Innovation Services SA

 **Direção - Geral da
Administração Escolar**

Ministry of Education and
Science of Portugal

 REPUBLIC OF SLOVENIA
MINISTRY OF EDUCATION

Ministry of Education, Republic of
Slovenia

 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Institutouto Ekpedeftikis Politikis (Insti-
tute of Educational Policy)



Casa do Professor

 INSTITUTO DE
EDUCAÇÃO
ULISBOA

Institute of Education of the
University of Lisbon

 Univerza v Ljubljani

University of Ljubljana

 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

University of Peloponnese

 idec

IDEC SA

 UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA

Fundación Universitaria Balmes

 PetitPhilosophy

Association Petit Philosophy

 UNIVERSITÀ
LUM
Jean Monnet

Libera Università del
Mediterraneo Jean Monnet

LOOP

EMPOWERING TEACHERS PERSONAL, PROFESSIONAL AND SOCIAL

CONTINUOUS DEVELOPMENT THROUGH INNOVATIVE PEER - INDUCTION PROGRAMMES

<https://empowering-teachers.eu/>