

Programa de capacitación de mentores y sus recursos

UNIDAD VI - ESCUCHA EMPÁTICA EN EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

WP2 – Diseño participativo de instrumentos políticos

Esta publicación está cofinanciada por el programa de becas Erasmus+ de la Unión Europea con el número de subvención 626148-EPP-1-2020-2-PT-EPPKA3-PI-POLICY. Esta publicación refleja únicamente el punto de vista de su autor. Ni la Comisión Europea ni la agencia de financiación nacional del proyecto son responsables del contenido de este documento ni de las pérdidas o daños que se puedan producir como resultado del uso de esta publicación.

Fecha: 4 de octubre de 2022

© Copyright 2021 LOOP Consortium

Este documento no se puede copiar, reproducir ni modificar, ni parcialmente ni en su totalidad, con ninguna finalidad sin el consentimiento previo y por escrito de LOOP Consortium. Además, es necesario hacer referencia a los autores del documento y a todas las partes aplicables del aviso de derechos de autor.

Todos los derechos reservados.

Este documento puede cambiar sin previo aviso.



This work is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

UNIDAD VI - ESCUCHA EMPÁTICA EN EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

INTRODUCCIÓN

Rosenberg (2003) describe la comunicación no violenta (CNV) como una comunicación compasiva: “CNV: forma de comunicación que nos ayuda a dar desde el corazón./ ... / Cuando utilizamos la CNV percibimos las relaciones desde un nuevo punto de vista que nos permite sentir las propias necesidades más profundas y las de los demás./ ... /” (str. 2,3).

Existen **cuatro elementos fundamentales en cada situación de comunicación** a los cuales habría que prestar atención (ver figura 5):

Observació	Sentiments	Necessitats	Demanda
<ul style="list-style-type: none"> • Què veiem i sentim jo i l'altra persona? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quins sentiments tenim jo i l'altra persona? 	<ul style="list-style-type: none"> • Què necessitem jo i l'altra persona? 	<ul style="list-style-type: none"> • Com puc expressar les meves necessitats i emocions amb sinceritat i com puc acceptar els sentiments i les necessitats de l'altre amb empatia?

Figura 5 – Los cuatro elementos de cualquier situación comunicativa.

Eso significa que las personas, conscientemente, deberíamos...

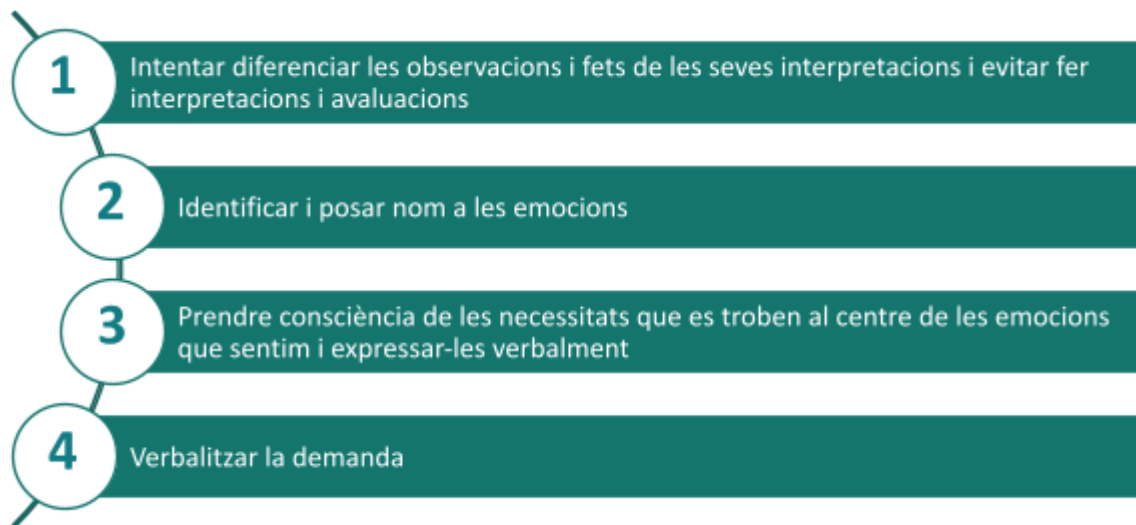


Figura 6 – Qué necesitan las personas cuando se comunican.

Al mismo tiempo, deberíamos **escuchar con empatía** a la otra persona para entender su postura, sus emociones y las necesidades que tiene.

La **comunicación no violenta** tiene **cuatro normas** fundamentales (ver figura 7):

Cal evitar les reaccions automàtiques i deixar que les paraules es converteixin en la reacció conscient del que està passant (basada en la consciència de percepcions/observacions, sentiments i necessitats de les persones de la situació)

Cal expressar els sentiments de manera clara i oberta i, al mateix temps, tenir en compte de manera franca i empàtica, els sentiments dels altres

Cal prendre consciència de les necessitats més profundes, pròpies i dels altres, i analitzar-les

Cal substituir els patrons de comportament defensius i agressius basats en el judici i la crítica per reaccions compassives basades en la comprensió dels altres fent ús de l'escolta empàtica

Figura 7 – Las cuatro normas de la comunicación no violenta.

También es importante enseñar y ayudar a desarrollar habilidades de comunicación no violenta en las aulas. Cuando lo hacemos, ayudamos a los y las estudiantes a aprender a:

- 1) identificar y expresar sus emociones y necesidades
- 2) identificar y aceptar las diferentes emociones y necesidades de los demás
- 3) reaccionar con empatía y respeto ante los demás. En este contexto, los criterios de éxito escritos en forma de frases en primera persona deberían ser de gran ayuda
 - a. Digo lo que veo/siento sin evaluar ni criticar.
 - b. Expreso mis sentimientos y necesidades sin culpar a los demás.
 - c. Pregunto (en lugar de exigir, manipular o presionar).
 - d. Expreso gratitud.
 - e. No acepto acusaciones, críticas ni exigencias, escucho de forma empática a los demás para intentar saber qué necesidades tienen, aunque no las expresen.
 - f. Soy consciente de que todo lo que hacen otras personas lo hacen para satisfacer sus necesidades.

OBJETIVOS

- Conocer más a fondo la teoría de la comunicación no violenta (M. R. Rosenberg, 2003)
- Crear conciencia del estilo de comunicación, los puntos fuertes y los puntos débiles de los y las docentes mentores según los criterios/principios de la comunicación no violenta
- Formar en el uso de los principios de la comunicación no violenta en el proceso de mentoría, poniendo énfasis en la escucha empática
 - a. Pensar en la comunicación no violenta en la relación entre docentes mentores y mentorados.
 - b. Cómo ayudar al docente mentorados a autorreflexionar sobre la comunicación que utiliza en el aula
 - c. Cómo dirigir la atención del docente mentorado para ayudar al alumnado a desarrollar las habilidades de comunicación no violenta

CONTENIDOS

- Teoría de la comunicación no violenta: observación, sentimientos, necesidades y demanda
- Escucha empática

DURACIÓN, ACTIVIDADES Y DINÁMICAS

Tiempo estimado de trabajo: 120 min

Tiempo de las actividades y dinámicas:

Actividad	Dinámica	Duración	Duración total
1. Verbalizar hechos, evitar evaluaciones	1. Comprender la primera norma de la comunicación no violenta	30 min	30 min
2. Identificar y expresar las propias emociones con claridad	1. Comprender la segunda norma de la comunicación no violenta	30 min	30 min
3. Identificar y expresar las propias necesidades	1. Comprender la tercera norma de la comunicación no violenta	30 min	30 min
4. Expresar con claridad la necesidad y la demanda propias y escuchar a la otra persona con empatía	1. Comprender la cuarta norma de la comunicación no violenta	30 min	30 min
			120 min

Actividad 1: Verbalizar hechos, evitar evaluaciones | 30 minutos

Un hecho es algo cuya certeza es conocida o está demostrada. Las evaluaciones son reacciones subjetivas o interpretaciones de hechos. La primera norma de la comunicación no violenta hace referencia a los hechos y a sus interpretaciones: “Evitar hacer interpretaciones, ceñirnos solo a los hechos”.

Ejemplo 1: La afirmación “La rosa huele bien” es una afirmación de evaluación. El hecho es sencillamente: “La rosa huele”.

Ejemplo 2: “El examen de matemáticas era difícil” también es una afirmación de evaluación. Los hechos sobre el examen de matemáticas son: incluye ecuaciones y seis actividades, lo han aprobado 15 alumnos, 2 estudiantes lo han hecho todo bien, etc.

Dinámica 1 – Comprender la primera norma de la comunicación no violenta | 30 minutos

Averiguad cuáles de las siguientes afirmaciones son hechos (observaciones) y cuáles son interpretaciones/opiniones. Convertid las interpretaciones en hechos.

- a. Eres demasiado generosa.
- b. No me pidió permiso.
- c. Es un jugador de básquet excelente.
- d. Tina es una dormilona; esta semana ha llegado tarde cada día.
- e. David dice que el color rojo no me queda bien.
- f. Nuestro jefe trabaja demasiado; es adicto al trabajo.
- g. Mi hija se quejó cuando hablé con ella.
- h. Mateu estaba celoso por ningún motivo.
- i. Es una buena profesora.
- j. Valentí ha sacado un 8 en física y un 10 en el resto de las asignaturas. Es un chico muy listo.
- k. Si no comes suficientes verduras te pondrás enfermo.
- l. No es necesario que corras, todo te esperará.

Actividad 2: Identificar y expresar las propias emociones con claridad | 30 minutos

Confusión habitual (propia del lenguaje): a menudo utilizamos la palabra «sentir» sin expresar ningún sentimiento. Mezclamos sentimiento con pensamiento.

Ejemplos:

- a. En lugar de decir: “*Me siento traicionado*”, plantead el concepto de forma más exacta y, por lo tanto, más adecuada: “*Creo que me han traicionado y eso me hace sentir enfadado, decepcionado, etc.*”. Explicación: La primera parte de la frase explica un pensamiento (creo que alguien me ha traicionado), pero la segunda también contiene una emoción que acompaña a dicho pensamiento.
- b. En lugar de decir: “*No siento que sea la persona adecuada para llevar a cabo esta tarea*”, planteemos la idea de forma más clara: “*Creo que no soy adecuado/a para llevar a cabo esta tarea y eso me hace sentir frustrado/a, me da miedo...*”. Explicación: En la primera frase hay una emoción mezclada con una idea que se tiene de uno/a mismo/a. Es más claro y adecuado verbalizar el pensamiento (lo que creo que soy) y la emoción que genera (angustia, frustración, etc.).

- c. *“No me siento aceptado/a (siento que me ignoran, no me entienden)”*. En esta frase se mezcla emoción y el pensamiento de otros. Sería más adecuado decir: *“Creo que los demás no me aceptan (me entienden) y eso me genera decepción, frustración...”*.

Dinámica 1 – Comprender la segunda norma de la comunicación no violenta | 30 minutos

Rodead el número de delante de las afirmaciones en las que se expresen sentimientos de forma verbal. Corregid las frases en las que no se verbalizan los sentimientos de forma que expresen emociones directamente.

- a. Estoy contento/a.
- b. Me supone un reto.
- c. No me siento querido/a.
- d. Siento que quiero estamparte contra la pared.
- e. Me siento solo/a.
- f. Tengo miedo.
- g. Me siento fracasado/a.
- h. Es asqueroso, quiero irme.
- i. Me siento vulnerable.
- j. Siento que no se me escucha.
- k. Siento que podría decirlo de otra forma.
- l. Vivo en una comedia.
- m. Soy tonto/a.

Pensad en situaciones en las que no habéis podido expresar los sentimientos directamente.

Actividad 3: Identificar y expresar las propias necesidades | 30 minutos

Las personas tienen necesidades, y cada teoría psicológica las distribuye en categorías diferentes. Probablemente, la teoría más influyente es la jerarquía de necesidades de Maslow: fisiológicas (respirar, beber, comer, dormir, disfrutar de homeostasis, excretar), de seguridad (corporal, laboral, familiar, de recursos, de salud, de propiedad...), de afecto y pertenencia (amistad, familia, intimidad sexual), de estima (autoestima, confianza, éxito, respecto de y hacia los demás) y de autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, resolución de problemas, aceptación de hechos...). Es importante ser consciente de que las personas que tienen sus necesidades satisfechas sienten emociones positivas, por ejemplo, tranquilidad, despreocupación, alegría, amor, confianza en sí mismas, interés, esperanza, entusiasmo, optimismo, satisfacción, felicidad, curiosidad, ilusión, etc. En cambio, las personas que no las tienen satisfechas sienten emociones negativas: miedo, rabia, asco, decepción, tristeza, celos, ofensa, agitación, ansiedad, culpa, frustración, vergüenza, etc.

Cuando nos comunicamos, es importante expresar las propias necesidades y tomar conciencia de las necesidades de los demás.

Dinámica 1 – Comprender la tercera norma de la comunicación no violenta | 30 minutos

Elegid cinco emociones positivas y cinco negativas y, en cada caso, identificad la necesidad en la que se basa. Para identificar las necesidades, utilizad la jerarquía de necesidades de Maslow: psicológicas (respirar, beber, comer, dormir, disfrutar de homeostasis, excretar), de seguridad (corporal, laboral, familiar, de recursos, de salud, de propiedad...), de afecto y pertenencia (amistad, familia, intimidad sexual), de estima (autoestima, confianza, éxito, respecto de y hacia los demás) y de autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, resolución de problemas, aceptación de hechos...).

Describid dos situaciones que os hayáis encontrado en que una persona ha sentido una emoción fuerte. Inferid la necesidad que se encuentra en la raíz de cada emoción:

1. Situación: (descripción) _____, (emoción) _____, (necesidad) _____
2. Situación: (descripción) _____, (emoción) _____, (necesidad) _____

Actividad 4: Expresar con claridad la necesidad y la demanda propias y escuchar a la otra persona con empatía

Es importante que seamos conscientes de las emociones que sentimos y de las necesidades que tenemos y que las expresemos con claridad utilizando frases en primera persona. Las afirmaciones en primera persona constan de: 1. Comportamiento distractor, 2. La consecuencia que tiene este comportamiento para la persona, 3. La emoción que siente la persona y 4. La necesidad y la demanda de un cambio de comportamiento.

Ejemplo: Docente: “Cuando entras a la clase una vez que ya he empezado la lección, me rompes el ritmo. Eso me molesta y me desconcierta. Necesito silencio para poder concentrarme en las explicaciones y te pido que llegues puntual al aula”.

Dinámica 1 – Comprender la cuarta norma de la comunicación no violenta | 30 minutos

a. Imaginad tres situaciones en el aula que os resulten desagradables. Para cada una de ellas, formulad las frases en primera persona aplicando la norma de los cuatro elementos.

b. Juego de rol en parejas: decidid los roles, una persona es el/la docente mentor y la otra es el/la docente mentorado. Estableced el contexto de comunicación y a continuación poneos en la situación de comunicación (desde el rol de docente mentor) y escuchad al alumno/a con empatía. Eso significa que debéis intentar captar: ¿Qué ve y siente? ¿Qué sentimiento tiene? ¿Qué necesita? ¿Qué pide (aunque no lo haga directamente)? Seguid las normas:

i. Escuchad qué necesita la otra persona de vosotros, no qué piensa de vosotros.

ii. En lugar de hacer preguntas directas sobre vuestro comportamiento (¿qué he hecho mal? ¿Qué te molesta?), intentad explicar primero cómo os sentís (ej.: Estoy molesto/a porque no entiendo qué he hecho mal para que hayas reaccionado así. ¿Me podrías explicar...?).

iii. Escuchad a la otra persona con atención e intentad entender su postura (pensamientos, emociones, necesidades).

- iv. A veces, la otra persona solo necesita a alguien que intente escucharla y apoyarla.
- v. Una técnica muy útil para comprobar si estamos entendiéndoles es reformular la frase. (Atención con el tono)
- b. Reflexiona sobre el juego de rol e intercambia comentarios con el/la compañero/a: ¿cómo os habéis sentido, qué habéis pensado, qué habéis hecho bien y qué pensáis que habríais podido hacer diferente y quizás mejor?

Actividad 5: Reflexión sobre el taller

En esta actividad, el/la docente mentor reflexiona sobre el aprendizaje que ha hecho y determina los objetivos de desarrollo potencial en referencia a sus habilidades comunicativas en el proceso de mentoría. Primero la actividad es individual, pero se continúa en pareja cuando los y las docentes intercambian opiniones y decisiones sobre sus objetivos de comunicación.

REFERENCIAS

- Alderman, M. K. (septiembre 1990). *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*. Oporto: 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. (marzo 1994). *Resource manual for campus-based youth mentoring programs*. (Disponibile en Campus Compact, P.O. Box 1975, Brown University, Providence, Rhode Island 02912, (401) 863-1119. Los cheques pueden ir dirigidos a 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. (abril 1995). *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. Don (enero 1989). *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*. Oporto: Porto Editora.
- Hadley, Wynton H. & Hadley, R. T. (verano 1991). *Motivational strategies for at risk students*. *Education*, 111, 573-575.
- Holland, S. H. (verano 1996). *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*. Nueva York: Teachers College Press.

Maia, C. F. (2011). *Elementos de ética e deontologia profissional* (3.g 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 (noviembre 2018).

Nóvoa, A. (2009). *Para uma formação de professores construída dentro da profissão*. Revista Educacion, 350, 203-218. Consultado en 2022, septiembre, 29, en: 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*. París: 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*. [\[enlace\]](#)

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

Peterson, R. W. (agosto 1989). *Mentor teacher handbook [8 sections]*. Disponible en línea: <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. París: OECD Publishing.

Schulman, L. 2003. *No Drive-by Teachers*. Archivo de la fundación Carnegie.

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*, págs. 49-65. París: OECD Publishing.

Sparks, W. G. (febrero 1993). *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*. Estado de Victoria: Departamento de Educación y Formación.

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

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

Referencias en línea

Allen, Brian *et al* en Siguccs Mentor Guide. https://www.educause.edu/-/media/files/wiki-import/2014infosecurityguide/mentoring-toolkit/siguc_csmentorguidepdf (recuperado el 27 de septiembre de 2022).

Teaching degree in Professional Networking in Teaching. <https://www.teachingdegree.org/resources/professional-networking/> (recuperado el 8 de agosto de 2022).

Cherry, Kendra (2020). What is negativity bias? De <https://www.verywellmind.com/negative-bias-4589618> (recuperado el 9 de junio de 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/> (recuperado el 1 de junio de 2022).

McKinley, Dianne in The Importance of Mentoring New Teachers. <https://incompassinged.com/2017/07/14/the-importance-of-mentoring-new-teachers/> (recuperado el 8 de junio de 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> (recuperado el 25 de mayo de 2021).

Informe comparativo (2021), informe comparativo. https://empowering-teachers.eu/wp-content/uploads/2022/07/LOOP_WP1_D1.6-Comparative-Report_Final.pdf (recuperado el 8 de junio de 2022). https://empowering-teachers.eu/wp-content/uploads/2022/07/LOOP_WP1_D1.6-Comparative-Report_Final.pdf

Diario Oficial de la Unión Europea, 2020/C 193/04, 9 de junio de 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))

(recuperado el 9 de junio de 2022).





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



INOVA+

INOVA + Innovation Services SA



Ministry of Education and
Science of Portugal



REPUBLIC OF SLOVENIA
MINISTRY OF EDUCATION

Ministry of Education, Republic of
Slovenia



Instituto Ekpedeftikis Politikis (Insti-
tute of Educational Policy)



Casa do Professor



Institute of Education of the
University of Lisbon



Univerza v Ljubljani

University of Ljubljana



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

University of Peloponnese



IDEC SA



UNIVERSITAT DE VIC
UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA

Fundación Universitaria Balmes



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/>