



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



Programa de Capacitação de Mentores e seus recursos

WP 2 – Projeto participativo dos instrumentos políticos

Data: 4 de outubro de 2022

A criação desta publicação foi cofinanciada pelo programa de subvenção Erasmus+ da União Europeia sob a subvenção nº.626148-EPP-1-2020-2-PT-EPPKA3-PI-POLICY. Esta publicação reflete apenas as visões do autor. Nem a Comissão Europeia, nem a Agência Nacional financiadora do projeto são responsáveis pelo conteúdo desta publicação, ou responsáveis por quaisquer prejuízos, ou danos resultantes do uso desta publicação.



© Copyright 2021 LOOP Consortium

Este documento não pode ser copiado, reproduzido ou modificado, na íntegra ou em parte, para qualquer finalidade, sem permissão por escrito do Consórcio LOOP. Além disso, deve ser referenciado o reconhecimento dos autores do documento, e de todas as partes aplicáveis do aviso de direitos autorais.

Todos os direitos encontram-se reservados.

Este documento poderá ser alterado sem aviso prévio.



Atribuição-Nãocomercial-Compartilhaigual 4.0 Internacional [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



Índice

UNIDADE VI - ESCUTA EMPÁTICA NO CONTEXTO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	5
DURAÇÃO, ATIVIDADES E DINÂMICAS.....	7
Atividade 1: Verbalizar apenas factos e evitar avaliações 30 Minutos	8
Atividade 2: Identificar e expressar claramente as tuas emoções 30 Minutos.....	8
Atividade 3: Identificar e expressar necessidades 30 Minutos	9
Atividade 4: Expressar claramente a necessidade e o pedido e ouvir o outro com empatia 30 Minutos	10
REFERÊNCIAS.....	12
ANEXOS	17



UNIDADE VI - ESCUTA EMPÁTICA NO CONTEXTO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

INTRODUÇÃO

A comunicação não violenta (CNV) nas palavras de Rosenberg (2003) é uma comunicação compassiva: "CNV: uma maneira que nos leva a dar do coração. / ... / Percebemos as relações sob uma nova luz quando usamos a CNV para ouvir as nossas necessidades mais profundas e as dos outros. / .../" (str. 2,3).

Existem quatro elementos fundamentais a ter em conta em cada situação de comunicação para os quais as pessoas devem direcionar a sua atenção (ver Figura 5):

Observação	Sentimentos	Necessidades	Pedidos
•O que é que eu e a outra pessoa na situação de comunicação vemos/ouvimos?	•O que é que eu e a outra pessoa na situação de comunicação sentimos?	•O que é que eu e a outra pessoa em situação de comunicação precisamos?	•Como é que posso expressar sinceramente as minhas necessidades e emoções e como posso empaticamente aceitar os sentimentos e as necessidades de outra pessoa

Figura 5 – Os quatro elementos presentes em qualquer situação de comunicação.

Isto significa que as pessoas devem conscientemente...

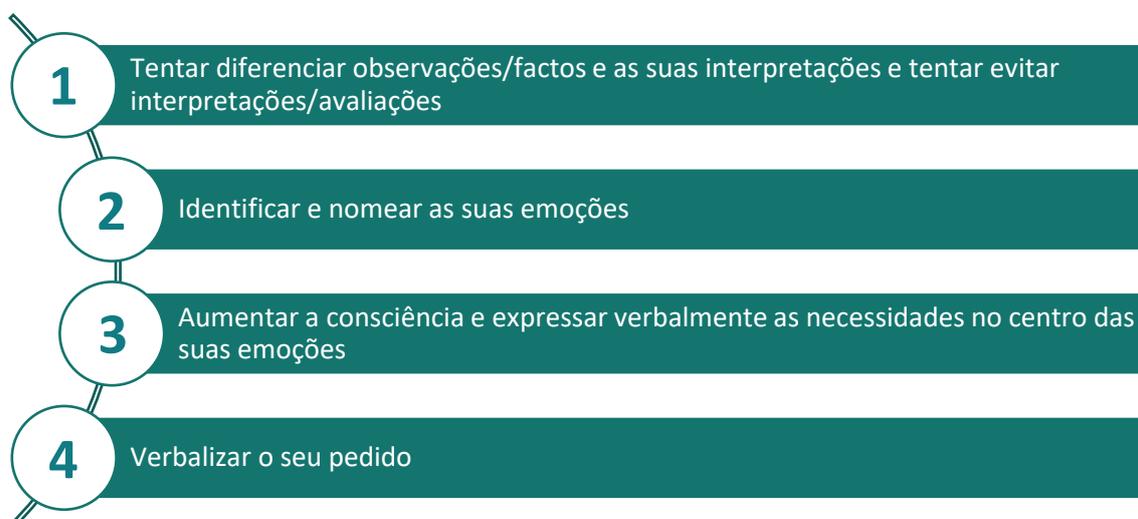


Figura 6 – O que é necessário fazer quando comunica.



Simultaneamente, devem empaticamente ouvir o outro para entender a sua posição, emoções e necessidades.

Existem quatro regras fundamentais de comunicação não violenta (ver Figura 7):

Não reagir automaticamente, deixar que as palavras se tornem uma reação consciente ao que está a acontecer (fundamentada na consciência de percepções/observações, sentimentos e necessidades das pessoas na situação)

Expressar os seus sentimentos abertamente e claramente e, ao mesmo tempo, tendo em consideração, honestamente e enfaticamente, os sentimentos dos outros

Aumentar a sua consciência e considerar as suas próprias necessidades e também as necessidades dos outros

Substitua padrões de comportamento defensivo e agressivo baseados em julgar e criticar por reações compassivas fundamentadas na compreensão dos outros, usando a escuta empática

Figura 7 – As quatro regras de comunicação não violenta.

Também é importante ensinar e apoiar competências de comunicação não violentas em sala de aula, o que permite que os alunos aprendam a:

- 1) identificar e expressar as emoções e necessidades
- 2) identificar e aceitar as diferentes emoções e necessidades dos outros
- 3) reagir com empatia e respeito. Neste contexto, a forma de garantir o sucesso é o de escrever frases com a configuração de Eu:
 - a. Eu digo o que vejo/ouço sem avaliações ou críticas.
 - b. Eu expresso os meus sentimentos e necessidades sem culpar os outros.
 - c. Eu pergunto (em vez da exigência, manipulação ou pressão).
 - d. Eu expresso gratidão.
 - e. Eu não aceito acusações, críticas e exigências. Eu escuto com empatia a linguagem dos outros, para descobrir quais são as suas necessidades não ditas ou insatisfeitas.
 - f. Eu estou ciente de que tudo o que os outros estão a fazer, é a tentar satisfazer as suas necessidades.



OBJETIVOS

- Aprofundar conhecimentos sobre a teoria da comunicação não violenta (M. R. Rosenberg, 2003)
- Sensibilizar sobre o estilo de comunicação, pontos fortes e fracos dos professores mentores de acordo com critérios/princípios da comunicação não violenta
- Treinar o uso de princípios da comunicação não violenta no processo de mentoria com ênfase na escuta empática
- Pensar na comunicação não violenta na relação entre o professor mentor-professor em início de atividade profissional:
 - a. como apoiar o professor em início de atividade profissional na autorreflexão sobre a sua comunicação em sala de aula
 - b. como direcionar a atenção dos professores em início de atividade profissional para apoiar os alunos no desenvolvimento de competências de comunicação não violenta

CONTEÚDOS

- Teoria da comunicação não violenta: observação, sentimentos, necessidades e pedidos
- Escuta empática

DURAÇÃO, ATIVIDADES E DINÂMICAS

Tempo estimado de trabalho: 120m

Tempo de execução para a atividade e dinâmica:

Atividade	Dinâmica	Duração	Duração Total
1. Verbalizar apenas factos, evitar avaliações	1. Entender a regra n.º 1 da comunicação não violenta	30m	30m
2. Identificar e expressar claramente emoções	1. Entender a regra n.º 2 da comunicação não violenta	30m	30m
3. Identificar e expressar necessidades	1. Entender a regra n.º 3 da comunicação não violenta	30m	30m
4. Expressar claramente a necessidade e o pedido e ouvir o outro com empatia	1. Entender a regra n.º 4 da comunicação não violenta	30m	30m
			120m



Atividade 1: Verbalizar apenas factos e evitar avaliações | 30 Minutos

Os factos são componentes que são conhecidos ou comprovadamente verdadeiros. As avaliações são reações subjetivas ou interpretações/avaliações dos factos. A primeira regra da comunicação não violenta refere-se aos factos e às suas interpretações: "Evite interpretações, pronuncie apenas fatos".

Exemplo 1: A afirmação: "A rosa cheira bem", é uma declaração de avaliação. O facto é: "A rosa tem um cheiro."

Exemplo 2: "O exame de matemática foi exigente." É outra declaração de avaliação. Os factos sobre o exame de matemática são: inclui equações, tem seis atividades, 15 alunos passaram no exame, 2 alunos obtiveram todos os pontos, etc.

Dinâmica 1 – Entender a regra n.º 1 da comunicação não violenta | 30 Minutos

Descubra quais das seguintes afirmações são factos (observações) e quais são interpretações/avaliações. Converta as interpretações em factos.

- a. Tu és muito generoso.
- b. Ela não me pediu permissão.
- c. Ele é um excelente jogador de basquetebol.
- d. A Pina é uma preguiçosa; ela atrasou-se a chegar à escola todos os dias desta semana.
- e. O David disse que o vermelho não é adequado para mim.
- f. O nosso chefe trabalha demais; ele é viciado em trabalho.
- g. A minha filha reclamou quando eu falei com ela.
- h. O Matt tinha ciúmes de mim sem motivo.
- i. Ela é uma boa professora.
- j. A Val conseguiu apenas um 4 em física no básico, e todas as outras notas foram 5. Ela é uma miúda tão inteligente.
- k. Se não comeres vegetais suficientes, vais ficar doente.
- l. Não te esforces tanto, tudo vai esperar por ti.

Atividade 2: Identificar e expressar claramente as tuas emoções | 30 Minutos

Confusão comum (gerada pela linguagem): muitas vezes usamos a palavra "sentir" sem realmente expressar sentimentos. Confundimos sentimentos com pensamentos.

Exemplos:

- a. Em vez de proferir: "Eu sinto-me enganado" deve tentar-se dizê-lo de forma mais exata e, conseqüentemente, mais adequada: "Eu acho que sou enganado e sinto-me com raiva, dececionado, etc." Explicação: A primeira frase contém um pensamento (acho que alguém me traiu), a segunda frase contém também emoção, que acompanha esse pensamento.
- b. Em vez de dizer: "Sinto-me incapaz para esta tarefa" diz mais claramente: "Acho que sou incapaz para esta tarefa e estou a sentir-me frustrado, ansioso, receoso...". Explicação: Na primeira frase a emoção encontra-se mesclada com o pensamento sobre si mesmo. É mais claro e mais adequado verbalizar o pensamento (o que eu penso que sou) e a emoção (ansiedade, frustração, etc.).



- c. *"Eu sinto-me rejeitado (ignorado, incompreendido)." Nesta frase a pessoa incorpora a emoção no pensamento. Seria mais adequado dizer: "Acho que os outros não me aceitam (entendimento) e estou dececionado, frustrado, insatisfeito..."*

Dinâmica 1 – Entender a regra n.º 2 da comunicação não violenta | 30 Minutos

Rodeia o número de qualquer das seguintes declarações em que os sentimentos são verbalmente expressos. Modificar as frases em que os sentimentos não são verbalizados de forma que expresse diretamente as emoções

- a. Eu estou feliz.
- b. Eu sinto-me desafiado.
- c. Eu não me sinto amado.
- d. Eu sinto que quero atirar-te à parede.
- e. Eu estou sozinho.
- f. Eu estou com medo.
- g. Sinto que sou bem-sucedido.
- h. Isso é nojento, eu quero ir embora.
- i. Eu sinto-me vulnerável.
- j. Eu sinto que não me ouvem.
- k. Eu penso que posso dizer isso de outra forma.
- l. Eu vivo numa comédia.
- m. Eu sou um tolo.

Pensa nas situações em que não foi possível expressar sentimentos diretamente.

Atividade 3: Identificar e expressar necessidades | 30 Minutos

As pessoas têm necessidades e diferentes teorias psicológicas, que implicam diferentes categorias de necessidades. A teoria provavelmente mais influente é a hierarquia de necessidades de *Maslow*: necessidades fisiológicas (respiração, água, alimentação, sono, homeostasia, excreção,...), necessidades de segurança (segurança do corpo, emprego, recursos, família, saúde, propriedade,...), necessidades de pertença/amor (amizade, família, intimidade sexual), necessidade de estima (autoestima, confiança, realização, respeito ao próximo, respeito pelos outros,...) e necessidades de autorrealização (moralidade, criatividade, espontaneidade, resolução de problemas, aceitação de fatos,...). É importante estar ciente de que, se as necessidades das pessoas estão satisfeitas, estas sentem emoções positivas, por exemplo, calma, despreocupação, alegria, amor, autoconfiança, interesse, esperança, entusiasmo, otimismo, satisfação, felicidade, curiosidade, excitação, etc. Quando as necessidades de uma pessoa não são atendidas, estas sentem emoções negativas: medo, raiva, nojo, decepção, tristeza, ofensa, agitação, ansiedade, culpa, frustração, vergonha, etc.

Em situações de comunicação é importante a tomada de consciência sobre as necessidades do próprio e também estar atento às necessidades dos outros.



Dinâmica 1 – Entender a regra nr.3 da comunicação não violenta | 30 Minutos

Escolhe 5 emoções positivas e 5 negativas e para cada uma, identifica a necessidade que se encontra na sua base. Para identificar as necessidades usa a hierarquia de necessidades de *Maslow*: necessidades fisiológicas (respiração, água, comida, sono, homeostasia, excreção,...), necessidades de segurança (segurança do corpo, emprego, recursos, família, saúde, propriedade,...), necessidades de pertença/amor (amizade, família, intimidade sexual,...), necessidade de estima (autoestima, confiança, realização, respeito ao próximo, respeito pelos outros) e necessidades de autorrealização (moral, criatividade, espontaneidade, solução de problemas, aceitação de fatos,...)

Descreva duas situações do passado em que sentiu uma forte emoção. Inferir a necessidade que está na base dessa emoção:

1. evento: (descrição) _____, (emoção) _____, (necessidade) _____
2. evento: (descrição) _____, (emoção) _____, (necessidade) _____

Atividade 4: Expressar claramente a necessidade e o pedido e ouvir o outro com empatia | 30 Minutos

É importante estar ciente dos sentimentos e necessidades e expressá-los claramente, na primeira pessoa, iniciando as frases com "Eu". As frases "Eu" são compostas por 1 - Comportamento de distração, 2 - A consequência que esse comportamento tem para a pessoa, 3 - A emoção que a pessoa sente e 4 - A necessidade para um pedido de mudança de comportamento.

Exemplo: Professor: "Quando entras na sala de aula depois de já ter começado a aula, interrompes o meu fluxo de pensamentos. Eu fico confuso e zangado com isso. Preciso de silêncio para me concentrar, então peço-te gentilmente que venhas para a sala de aula a tempo."

Dinâmica 1 – Entender a regra n.º 4 da comunicação não violenta | 30 Minutos

- a. Imagina três situações na sala de aula que foram desagradáveis para ti. Para cada comportamento perturbador constrói as frases "Eu", dirigindo-se aos teus alunos usando a regra dos 4 elementos.
- b. Role-play em pares: determinar papéis, um elemento é o professor mentor, outro é o professor em início de atividade profissional. Define o contexto de comunicação, em seguida, entra na situação de comunicação (a partir do papel do professor mentor) e ouça o aluno com empatia. Isso significa que vai tentar entender o seu posicionamento: O que é que ele vê e ouve? O que é que ele sente? O que é que ele precisa? O que é que ele (nem sequer diretamente) pede? Siga as regras:
 - i. Ouve o que o outro precisa, não o que pensa sobre ti.
 - ii. Em vez de perguntas diretas sobre o comportamento (o que eu fiz de errado? Quais são os meus limites?) tenta expressar os teus sentimentos em primeiro (ex.: Estou perturbado/inquieto porque eu não entendo o que fiz de errado. Poderás explicar...?)
 - iii. Ouve-o/a com cuidado e tenta entender a sua posição (pensamentos, emoções, necessidades...).



- iv. Às vezes a outra pessoa precisa apenas de alguém que ouça e esteja a seu lado.
 - v. Uma técnica muito poderosa para verificar a compreensão é a paráfrase. (Cuidado: o tom)
- b. Reflita sobre o que está a acontecer no role play e partilhe perceções: como te sentiste, o que é que achaste, o que é que fizeste certo, e o que é que achas que poderias fazer diferente, talvez melhor?

REFERÊNCIAS



- 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 all. 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.ª 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 References

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).

ANEXOS



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





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
Slovenia



Instituto Ekpedeftikis Politikis
(Institute 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



Fundación Universitaria Balmes



Association Petit Philosophy



Libera Università del
Mediterraneo Jean Monnet

EMPOWERING TEACHERS PERSONAL, PROFESSIONAL AND SOCIAL
CONTINUOUS DEVELOPMENT THROUGH INNOVATIVE PEER - INDUCTION PROGRAMMES

The creation of this publication has been co-funded by the Erasmus+ grant program of the European Union under grant no. 626148-EPP-1-2020-2-PT-EPPKA3-PI-POLICY. This publication reflects the views only of the author. Neither the European Commission nor the project's national funding agency are responsible for the content or liable for any losses or damage resulting of the use of this publication.