



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



GRADNIK I: MENTORJEVA POKLICNA IDENTITETA

ENOTA VI - EMPATIČNO POSLUŠANJE V KONTEKSTU NENASILNE KOMUNIKACIJE

© Copyright 2021 LOOP Consortium Ta dokument se ne sme kopirati, razmnoževati ali spremenjati v celoti ali po delih za noben namen brez pisnega dovoljenja konzorcija LOOP. Poleg tega je treba jasno navesti priznanje avtorjev dokumenta in vse ustreerne dele obvestila o avtorskih pravicah.

Vse pravice pridržane.

Ta dokument se lahko spremeni brez predhodnega obvestila.



To delo je licencirano pod [CC BY-NC-SA 4.0](#)



ENOTA VI – EMPATIČNO POSLUŠANJE V KONTEKSTU NENASILNE KOMUNIKACIJE

UVOD

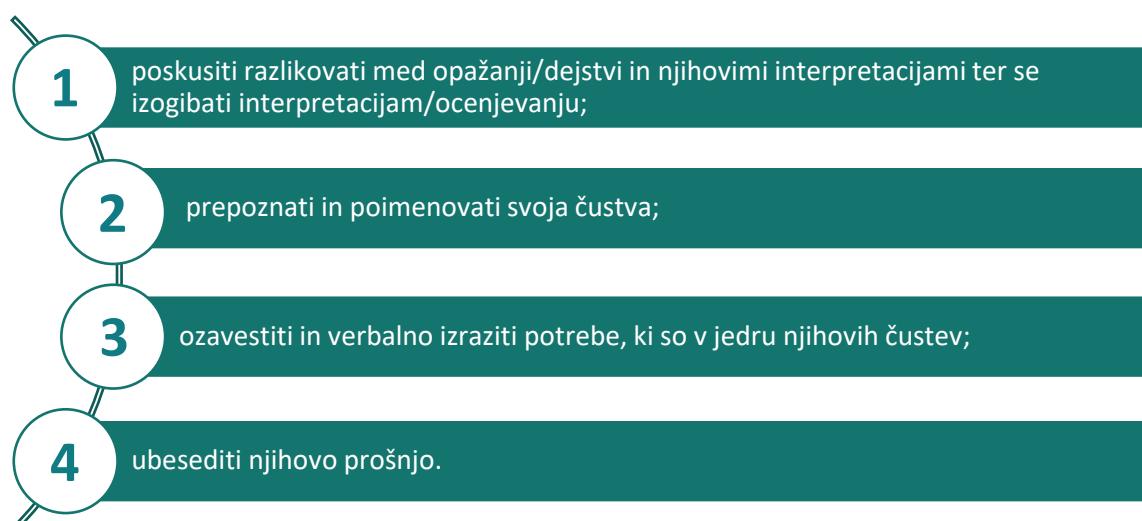
Nenasilna komunikacija (Non Violent Communication, NVC) je po besedah Rosenberga (2003) sočutna komunikacija: »Odnose dojemamo v novi luči, ko s pomočjo NVC slišimo svoje globlje potrebe in potrebe drugih.«

V vsaki komunikaciji obstajajo **štirje ključni elementi**, na katere bi morali ljudje usmeriti svojo pozornost (glej sliko 5):

Opazovanje	Občutki	Potrebe	Prošnja
<ul style="list-style-type: none">•Kaj vidim/slišim jaz in druga oseba v komunikacijski situaciji?	<ul style="list-style-type: none">•Kaj čutim jaz in druga oseba v komunikacijski situaciji?	<ul style="list-style-type: none">•Kaj potrebujem jaz in druga oseba v komunikacijski situaciji?	<ul style="list-style-type: none">•Kako lahko iskreno izrazim svoje potrebe in čustva ter kako lahko empatično sprejmem čustva in potrebe drugih?

Slika 5 - Štirje elementi, ki so prisotni v vsaki komunikacijski situaciji.

To pomeni, da bi ljudje morali zavestno ...



Slika 6 - Kaj morajo ljudje storiti, ko komunicirajo.

Hkrati **morajo empatično prisluhniti** drugi osebi, da bi razumeli njeno stališče, čustva in potrebe.

LOOP - Empowering teachers personal, professional and social continuous development through innovative peer-induction programmes



Obstajajo štiri temeljna **pravila nenasilne komunikacije** (glej sliko 7):

Ne odzivajte se samodejno. Vaše besede naj bodo zavesten odziv na dogajanje (utemeljen na zavedanju zaznav/opazovanj, čustev in potreb ljudi v situaciji).

Odkrito in jasno izražajte svoja občutja ter hkrati pošteno in odločno upoštevajte občutke drugih.

Povečajte svoje zavedanje in upoštevajte svoje poglobljene potrebe in tudi poglobljene potrebe drugih.

Obrambne in agresivne vedenjske vzorce, ki temeljijo na presojanju in kritiziranju, nadomestite s sočutnimi odzivi, ki temeljijo na razumevanju drugih in empatičnem poslušanju.

Slika 7 - Štiri pravila nenasilne komunikacije

Pomembno je tudi, da v učilnicah učimo in podpiramo veščine nenasilne komunikacije. S tem učencem omogočimo, da se naučijo:

- 1) prepoznati in izraziti svoja čustva in potrebe;
- 2) prepoznati in sprejeti različna čustva in potrebe drugih;
- 3) odzivati se na druge z empatijo in spoštovanjem.

V tem kontekstu so lahko zelo koristna merila uspeha, zapisana v obliki jaz-stavkov:

- a. Brez ocenjevanja ali kritike povem, kar vidim/slišim.
- b. Izražam svoja čustva in potrebe, ne da bi obtoževal druge.
- c. Prosim (ne zahtevam, manipuliram ali pritiskam).
- d. Izražam hvaležnost.
- e. Ne dajem obtožb, kritik in zahtev. Empatično prisluhnem jeziku drugih, da bi ugotovil, katere so njihove neizrečene ali nezadovoljene potrebe.
- f. Zavedam se, da drugi poskušajo s svojim ravnanjem izpolniti svoje potrebe.

CILJI:

- poglobljeno poznavanje teorije nenasilne komunikacije (M. R. Rosenberg, 2003);
- ozaveščanje o komunikacijskem slogu učiteljev mentorjev, njihovih prednosti in slabostih v skladu z merili/načeli nenasilne komunikacije;



- usposabljanje za uporabo načel nenasilne komunikacije v procesu mentorstva s poudarkom na empatičnem poslušanju;
- razmislek o nenasilni komunikacijski v odnosu med učiteljem mentorjem in učiteljem začetnikom:
 - a. kako učitelju začetniku pomagati pri samorefleksiji njegove komunikacije v razredu;
 - b. kako usmeriti pozornost učiteljev začetnikov v podporo učencem pri razvijanju veščin nenasilne komunikacije.

VSEBINA:

- teorija nenasilne komunikacije: opazovanje, občutki, potrebe in zahteve;
- empatično poslušanje.

TRAJANJE, AKTIVNOSTI IN DINAMIKA

Predvideni čas delovanja: 120 min

Čas izvajanja dejavnosti in dinamike:

Dejavnost	Dinamika	Trajanje	Celotno trajanje
1. Govorite samo o dejstvih, izogibajte se ocenam	1. Razumeti pravilo št. 1 nenasilne komunikacije	30 min	30 min
2. Prepoznajte in jasno izrazite svoja čustva	1. Razumeti pravilo št. 2 nenasilne komunikacije	30 min	30 min
3. Prepoznajte in izrazite svoje potrebe	1. Razumeti pravilo št. 3 nenasilne komunikacije	30 min	30 min
4. Jasno izraziti svojo potrebo in prošnjo ter empatično poslušati drugo osebo	1. Razumeti pravilo št. 4 nenasilne komunikacije	30 min	30 min
			120 min

Dejavnost 1: Govorite samo o dejstvih, izogibajte se ocenam | 30 minut

Dejstva so stvari, za katere je znano ali dokazano, da so resnične. Vrednotenja so subjektivni odzivi ali interpretacije/ocene dejstev. Prvo pravilo nenasilne komunikacije se nanaša na dejstva in njihove razlage: »Izogibajte se interpretacijam, navedite samo dejstva.«

Primer 1: Izjava: »Roža lepo diši.« je ocenjevalna izjava. Dejstvo je samo: »Vrtnica ima vonj.«

Primer 2: »Izpit iz matematike je bil zahteven.« To je še ena ocenjevalna izjava. Dejstva o matematičnem izpitu so: vsebuje enačbe, ima šest nalog, izpit je opravilo 15 učencev, 2 učenca sta zbrala vse točke itd.



Dinamika 1 – Razumevanje 1. pravila nenasilne komunikacije | 30 minut

Ugotovite, katere od naslednjih trditev so dejstva (opažanja) in katere interpretacije/ocene. Interpretacije pretvorite v dejstva.

- a. Ste preveč radodarni.
- b. Ni me vprašala za dovoljenje.
- c. Je odličen košarkar.
- d. Pija je zaspanka; ta teden je vsak dan zamujala v šolo.
- e. David je rekel, da rdeča barva ni primerna zame.
- f. Naš šef preveč dela; je deloholik.
- g. Moja hči se je pritoževala, ko sem se pogovarjal z njo.
- h. Matej je bil brez razloga ljubosumen name.
- i. Je dobra učiteljica.
- j. Val je pri fiziki v srednji šoli dobil samo eno štirico, vse druge ocene pa so bile pet. Je tako pameten fant.
- k. Če ne boš jedel dovolj zelenjave, boš zbolel.
- l. Ne obremenjuj se preveč, še posebej ne za zadeve, za katere nisi odgovoren.

Dejavnost 2: Prepoznavanje in jasno izražanje čustev | 30 minut

Pogosta zmeda (ki jo povzroča jezik): besedo »čutiti« v komunikaciji uporabljamo veliko krat, pri tem pa v resnici ne izrazimo občutka. Občutke mešamo z mislimi.

Primeri:

- a. Namesto da bi rekli: »*Počutim se ogoljufanega*«, recite to na bolj natančen in posledično primernejši način: »*Mislim, da sem prevaran in se počutim jeznama, razočaranega itd.*« Pojasnilo: V tem primeru je treba uporabiti naslednje besede: »prevaran«: Prvi stavek vsebuje misel (mislim, da me je nekdo prevaral), drugi pa vsebuje tudi čustvo, ki to misel sprembla.
- b. Namesto da bi rekli: »*Počutim se neprimerrega za to nalogu*«, recite jasneje: »Mislim, da sem neprimeren za to nalogu in čutim razočaranje, tesnobo, strah ... «. Razlaga: Nepripravljenost za delo ni dovolj velika, da bi se počutili slabo: V prvem stavku je čustvo pomešano z mislijo o sebi. Jasneje in primernejše je ubesediti misel (kakšen mislim, da sem) in čustvo (tesnoba, frustracija itd.).
- c. »*Počutim se nesprejetega (prezrtega, nerazumljenega)*.« V tem stavku oseba pomeša čustvo z mislijo o drugih. Bolj primerno bi bilo reči: »Mislim, da me drugi ne sprejemajo (ne razumejo), zato sem razočaran, razočaran, nezadovoljen ipd.«



Dinamika 1 – Razumevanje pravila št. 2 nenasilne komunikacije | 30 minut

Obkrožite številko pred naslednjimi trditvami, v katerih so čustva izražena z besedami. Nadgradite stavke, v katerih čustva niso izrečena na način, ki bi neposredno izražal čustva.

- a. Vesel sem.
- b. Počutim se izvano.
- c. Ne počutim se ljubljenega.
- d. Čutim, da bi te najraje zabrisal v zid.
- e. Osamljen sem.
- f. Strah me je.
- g. Mislim, da sem uspešen.
- h. To je odvratno, želim oditi.
- i. Počutim se ranljivega.
- j. Počutim se neslišanega.
- k. Zdi se mi, da bi lahko to povedal na drugačen način.
- l. Živim v komediji.
- m. Bedak sem.

Razmislite o situacijah, ko niste mogli neposredno izraziti čustev.

Dejavnost 3: Ugotovite in izrazite svoje potrebe | 30 minut

Psihološke teorije naštevajo različne kategorije potreb, ki jih imamo ljudje. Verjetno je najbolj vplivna Maslowova hierarhija potreb: fiziološke potrebe (dihanje, voda, hrana, spanje, homeostaza, izločanje), potrebe po varnosti (varnost telesa, zaposlitev, sredstva, družina, zdravje, lastnina ...), potrebe po pripadnosti/ljubezni (prijateljstvo, družina, spolna intimnost), potrebe po spoštovanju (samozavest, samozaupanje, dosežki, spoštovanje drugih, spoštovanje s strani drugih) in potrebe po samouresničitvi (moralnost, ustvarjalnost, spontanost, reševanje težav, sprejemanje dejstev...).

Pomembno se je zavedati, da ljudje, če so njihove potrebe zadovoljene, občutijo pozitivna čustva, na primer umirjenost, brezskrbnost, veselje, ljubezen, samozavest, zanimanje, upanje, navdušenje, optimizem, zadovoljstvo, srečo, radovednost, navdušenje itd. Kadar naše potrebe niso zadovoljene, občutimo negativna čustva: strah, jezo, gnuš, razočaranje, žalost, ljubosumje, užaljenost, razburjenost, tesnobo, krivdo, razočaranje, sram itd.

V komunikacijskih situacijah je pomembno, da ozaveščamo svoje potrebe in se zavedamo tudi potreb drugih.

Dinamika 1 – Razumevanje pravila št. 3 nenasilne komunikacije | 30 minut

Izberite pet pozitivnih in pet negativnih čustev ter za vsako od njih prepoznejte potrebo v njegovi osnovi. Za prepoznavanje potreb uporabite Maslowovo hierarhijo potreb: fiziološke potrebe (dihanje, voda, hrana, spanje, homeostaza, izločanje), potrebe po varnosti (varnost telesa,



zaposlitev, sredstva, družina, zdravje, lastnina ...), potrebe po pripadnosti/ljubezni (priateljstvo, družina, spolna intimnost), potrebe po spoštovanju (samozavest, samozaupanje, dosežki, spoštovanje drugih, spoštovanje s strani drugih) in potrebe po samouresničevanju (moralnost, ustvarjalnost, spontanost, reševanje težav, sprejemanje dejstev, ...).

Opišite dve situaciji iz svoje preteklosti, v katerih je oseba občutila močna čustva. Sklepajte, katera potreba je bila vzrok tega čustva:

1. dogodek: (opis) _____, (čustvo) _____, (potreba) _____

2. dogodek: (opis) _____, (čustvo) _____, (potreba) _____

Dejavnost 4: Izrazite jasno svojo potrebo in prošnjo ter empatično prisluhnите drugi osebi | 30 minut

Pomembno je, da se zavedamo svojih občutkov in potreb ter jih jasno izrazimo v obliki jaz-stavkov. Jaz-izjave so sestavljene iz: 1. Motečega vedenja, 2. Posledice, ki jo ima to vedenje za osebo, 3. Čustva, ki ga oseba občuti, in 4. Izražene potrebe, ki vsebuje prošnjo za spremembo vedenja.

Zgled: Učitelj: »Ko vstopite v učilnico, potem ko sem že začel pouk, prekinete moj tok misli. Zaradi tega sem zmeden in jezen. Potrebujem tišino, da se lahko osredotočim na predavanje, zato vas vljudno prosim, da pravočasno pridete v mojo učilnico.«

Dinamika 1 – Razumevanje pravila št. 4 nenasilne komunikacije | 30 minut

- a. Predstavljajte si tri situacije v razredu, ki so bile za vas neprijetne. Za vsako moteče vedenje sestavite jaz stavke za učence. Pri tem uporabite pravila štirih elementov.
- b. Igra vlog v parih: določite vloge tako, da je ena oseba učitelj mentor, druga pa učitelj začetnik. Določite komunikacijski kontekst, nato pa poskušajte vstopiti v komunikacijsko situacijo (iz vloge učitelja mentorja) in empatično prisluhnите učencu. To pomeni, da ga poskušate razumeti: Kaj vidi in sliši? Kaj čuti? Kaj potrebuje? Kaj (tudi posredno) prosi?
Upoštevajte pravila:
 - i. Poslušajte, kaj druga oseba potrebuje od vas, in ne, kaj si misli o vas.
 - ii. Namesto neposrednih vprašanj o vašem vedenju (Kaj sem naredil narobe? Kaj te omejuje?) poskusite najprej izraziti svoje občutke (npr.: Motime/nezadovoljen sem, ker ne razumem, kaj sem naredil narobe, da se tako odzivaš. Ali mi lahko razložite ...?).
 - iii. Pozorno ga/jo poslušajte in poskušajte razumeti njegovo/njeno stališče (misli, čustva, potrebe).
 - iv. Včasih druga oseba potrebuje samo nekoga, ki ji poskuša prisluhniti in preprosto biti z njo.
 - v. Zelo močna tehnika za preverjanje razumevanja je parafranziranje (pozorni bodite na ton).



- c. Razmislite o dogajanju v igri vlog in s partnerjem izmenjajte svoja spoznanja: kako ste se počutili, kaj ste si mislili, kaj ste naredili prav in kaj menite, da bi lahko naredili drugače, morda bolje?

REFERENCE



Reference

- Alderman, M. Kay.** 1990. Motivation for At-risk students. *Educational Leadership* 48, št. 1: 27–30.
- Allen, Dwight W.** 1967. *Microteaching. A description*. San Francisco: Stanford University Press.
- Azevedo, Joaquim.** 2003. *Cartas aos directores das escolas*. Porto: Asa.
- Brueggeman, Amanda.** 2022. *Student-Centered Mentoring. Keeping Students at the Heart of New Teachers' Learning*. California: Corwin.
- Campus Compact.** 1994. *Resource manual for campus-based youth mentoring programs*. Campus Compact: Rhode Island, 863–1119.
- Carrington, Jody.** 2019. *Kids these days. A game plan for (re)connecting with those we teach, lead, & love*. Altona: Friesen Press.
- Coppock, Marjorie L.** 1995. Mentoring At-Risk Hispanic Students in Self-Esteem, Academic Growth, and Citizenship Awareness. *Equity & Excellence in Education* 28, št. 1: 36–43.
- Cunha, Pedro De Orey.** 1996. *Ética e educação*. Lisboa: Universidade Católica.
- Dorrell, Larry D.** 1989. At-risk students need our commitment. *NASSP Bulletin* 73, 81–82.
- Dubois, David L., in Helen A. Neville.** 1997. Youth mentoring: Investigation of relationship characteristics and perceived benefits. *Journal of Community Psychology* 25, št. 3: 227–234.
- Goodson, Ivor F.** 2001. *Conhecimento e vida profissional. Estudos sobre educação e mudança*. Porto: Porto Editora.
- Hadley, Wynton H., in Richard Hadley.** 1991. Motivational strategies for at risk students. *Education* 111, št. 4: 573–575.
- Holland, Spencer H.** 1996. PROJECT 2000: An educational mentoring and academic support model for inner-city African American boys. *Journal of Negro Education* 65, št. 3: 315–321.
- Ion, Georgeta, in Chris Brown.** 2020. *Networks between schools for educational improvement: What practices are the most effective?* Barcelona: Bonalletra Alcompas.
- Isidori, Emanuele.** 2003. *La formazione degli insegnanti principianti. Problemi e strategie*. Perugia: Morlacchi Editore.
- Lieberman, A.** 1994. Teacher development. Commitment and challenge. V: *Teacher development and struggle for authenticity: professional growth and restructuring in the context of change*, strani. Ur. Peter P. Grimmett in Jonathan Neufeld. New York: Teachers College Press.
- Maia, Carlos Fernandes.** 2011. *Elementos de ética e deontologia profissional*. Chaves: Sindicato Nacional dos Professores Licenciados.
- Minor, Cornelius.** 2019. *We Got This: Equity, Access, and the Quest to Be Who Our Students Need Us to Be*. Portsmouth: Heinemann Educational Books.
- Nóvoa, António.** 2009. Para uma formação de professores construída dentro da profissão. *Educação, Sociedade e Processos de Escolarização* 5, št. 350: 203–218.



- O'Mahony, Gary, Bruce Barnett in Robin Matthews.** 2004. *Reflective practice: The Cornerstone for School Improvement*. Moorabbin: Hawker Brownlow Education.
- OECD.** 2018. *Responsive School Systems: Connecting Facilities, Sectors and Programmes for Student Success*, doi.org/10.1787/9789264306707. Paris: OECD Publishing.
- OECD.** 2019. Teachers Ready Platform. *Case study: Professional learning communities and master teacher networks: Building collective responsibility for the profession and for supporting new teachers*.
- Pedone, Francesca, in Gabriella Ferrara.** 2014. La formazione iniziale degli insegnanti attraverso la pratica del microteaching. *Giornale italiano della ricerca educativa* 13, 85–98.
- Portner, Hal.** 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: 1–76.
- Seiça, Aline Bernardes.** 2003. *A docência como praxis ética e deontológica. Um estudo empírico*. Lisboa: Ministerio da Educação, Departamento de Educação Básica.
- Sliwka, Anne.** 2003. Networking for Educational Innovation: A Comparative Analysis. *Networks of Innovation – Towards New Models for Managing Schools and Systems*, 49–65.
- Sparks, William C.** 1993. Promoting Self-Responsibility and Decision Making with At-Risk Students. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance* 64: 74–78.
- Stone, Douglas, in Sheila Heen.** 2014. *Thanks for the feedback: The science and art of receiving feedback well*. London: Penguin Group.
- Sweeney, Diane, in Leanna S. Harris.** 2020. *The essential guide to student-centered coaching: What every K-12 coach and school leader needs to know*. Dallas: Corwin.
- The Education State.** 2019. *Mentoring Capability Framework*. State of Victoria: Department of Education and Training.
- Turner, Sean, in Avraham Scherman.** 1996. Big brothers: Impact on little brothers' self-concepts and behaviors. *Adolescence* 31, št. 124: 875–881.
- Volusia County School Board.** 1993. *VIPS youth motivator handbook*. Florida: Volusia County Schools.

Spletne reference

- Allen, Brian, Dan Herrick, Karen McRitchie, Dana Pfeiffer, Beth Rugg, Chrisitne Vucinich in Mark Zocher.** 2006. <Https://www.educause.edu/-/media/files/wiki-import/2014infosecurityguide/mentoring-toolkit/siguccsmentorguidepdf> (pridobljeno 27. 9. 2022).
- Cherry, Kendra.** 2020. What is negativity bias? <Https://www.verywellmind.com/negative-bias-4589618> (pridobljeno 9. 6. 2022).



European Centre for the Development of Vocational Training. 2009. Common European Principles for Teacher Competences and Qualifications, 29. november. <Https://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/common-european-principles-teacher-competences-and-qualifications> (pridobljeno 25. 5. 2021).

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/> (pridobljeno 1. 6. 2022).

Growthminds. 2020. Collection of GM Tools. <Http://www.unigrowthminds.eu> (pridobljeno 9. 6. 2022).

Jornal Oficial da União Europeia. 2020. Conclusões do Conselho sobre a literacia mediática num mundo em constante mutação, 9 junij. [HYPE://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XG0609\(04\)](HYPE://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XG0609(04)) (pridobljeno 9. 6. 2022).

LOOP. Empowering teachers. 2022. Comparative report, 1. februar. Https://empowering-teachers.eu/wp-content/uploads/2022/07/LOOP_WP1_D1.6-Comparative-Report_Final.pdf (pridobljeno 8. 6. 2022).

McKinley, Dianne. 2022. Why New Teachers Need Mentors, 4. oktober. <Https://incompassinged.com/2017/07/14/the-importance-of-mentoring-new-teachers/> (pridobljeno 8. 6. 2022).

Peterson, R. W. 1989. Mentor teacher handbook [8 sections]. <Http://www.gse.uci.edu/doehome/edresource/publications/mentorteacher/contents.html> (pridobljeno 12. 6. 2022).

Schulman, Lee S. 2003. No Drive-by Teachers, 1. oktober. <Http://archive.carnegiefoundation.org/publications/perspectives/no-drive-teachers.html> (pridobljeno 26.6.2022).

Teaching Degree. Professional Networking in Teaching. <Https://www.teachingdegree.org/resources/professional-networking/> (pridobljeno 8. 8. 2022).



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



INOVA + Innovation Services SA



Ministry of Education and
Science of Portugal



REPUBLIC OF SLOVENIA
MINISTRY OF EDUCATION

Ministry of Education, Republic of
Slovenia



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΔΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Instituto Ekpedeftikis Politikis (Instit
ute 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



IDECA SA



Fundación Universitaria Balmes



Association Petit Philosophy



Libera Università del
Mediterraneo Jean Monnet

LOOP

KREPITEV STALNEGA OSEBNEGA, POKLICNEGA IN SOCIALNEGA RAZVOJA UČITELJEV Z
INOVATIVNIMI PROGRAMI KOLEGIALNEGA UVAJANJA

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