



EMPATHY CONVERSATION GUIDELINES

ЗА ПОЗИТИВНУ КОМУНИКАЦИЈУ НА РЕЛАЦИЈИ
НАСТАВНИК-УЧЕНИК И УЧЕНИК-УЧЕНИК

TELL YOUR MIND: VOICING MENTAL HEALTH CONDITIONS AND
PROMOTING SOCIO-EMOTIONAL WELL-BEING IN SECONDARY SCHOOLS

2023-1-ES01-KA220-SCH-000165096



Co-funded by
the European Union

Смернице за разговор о емпатији за позитивну комуникацију између наставника и ученика и између ученика

У сваком окружењу за учење, ефикасна комуникација кључна је за стварање подржавајуће, активне и продуктивне атмосфере. Емпатија – способност разумевања и дељења туђих осећаја – темељни је део тог процеса. Када је емпатија у средишту односа између наставника и ученика те међу самим ученицима, она јача односе, смањује неспоразуме и ствара сигуран простор у којем се свако осећа цењено и поштовано. Метода тростепеног валидирања (**The Three-Step Validation Method**) нуди једноставан, али снажан оквир за потицање емпатије у комуникацији између наставника и ученика те међу ученицима. Ова метода не само да јача односе већ и помаже у изградњи поверења, повећању самопоуздања и побољшању укупне хармоније у учионици.

Ове смернице су осмишљене да помогну едукаторима и ученицима да се укључе у смислене, саосећајне разговоре који промовишу међусобно разумевање и сарадњу. Вежбањем емпатије не само да побољшавамо академски раст, већ и негујемо емоционалну интелигенцију, отпорност и осећај заједништва у учионици.

ШТА ЈЕ АКТИВНО СЛУШАЊЕ ?

Активно слушање је комуникацијска пракса у којој се појединац намерно и аутентично концентрише на другу особу како би изразио искрено интересовање. У активном слушању, слушалац оставља по страни било какве судове како би се истински фокусирао на оно што друга особа има да каже. Активно слушање је моћан начин да се некоме покаже да су његова перспектива и животна искуства важни. Такође развија емпатију; слушање друге особе без осуђивања помаже слушаоцу да превазиђе разлике и да потпуније види друге људе.

ЗАШТО ЈЕ АКТИВНО СЛУШАЊЕ ВАЖНО У УЧИОНИЦИ?

- Као едукатори, активним слушањем може помоћи стварамо простор у којем ученици могу јасније размишљати о ономе што говоре и мисле.
- Активно слушање може бити моћно средство за успостављање бриге о свим ученицима и олакшавање ученичке самосталности, као и за подршку инклузивном наставном окружењу (**Rogers, Lyon, & Tausch, 2014**).
- Када наставници активно слушају ученике, показују им да су њихове мисли и искуства важна. Такође промовишу равноправност у учионици.

Метода тростепеног валидирања за позитивну комуникацију између наставника и ученика и између самих ученика

Стварање окружења у којем се ученици осећају саслушаним, схваћеним и подржаним је неопходно за њихов раст и добробит. Фокусирањем на емпатично слушање, потврђивање емоција и пружање савета или охрабрења када је то прикладно, наставници и ученици могу створити културу поштовања и разумевања. Ови кораци помажу у деескалацији сукоба, решавању емоционалних потреба и промоцији позитивног искуства учења за све укључене.

Овај водич ће вас провести кроз сваки корак, пружајући практичне увиде у то како применити комуникацију вођену емпатијом у свакодневним ситуацијама у учионици.

Шта емпатија захтева од нас:

- 1. Узимање перспективе:** Емпатија подразумева сагледавање ситуације из перспективе друге особе, без наметања сопственог суда.
- 2. Неосуђивање:** Емпатија захтева уздржавање од осуђивања како би се створио безбедан простор за другу особу.
- 3. Препознавање емоције:** Емпатија се односи на идентификовање и разумевање емоција које неко осећа.
- 4. Комуникација и разумевање:** Уместо покушаја решавања проблема, емпатични одговори подразумевају признавање осећања особе и изражавање разумевања.

Браун користи аналогију силаска у јаму са неким ко се мучи. Емпатија значи силазак доле да би се било са њима, док саосећање може укључивати само довикивање утешних речи одозго.

Права емпатија захтева рањивост и повезаност.

КЉУЧНИ ПРИНЦИПИ ЕМПАТИЧНОГ СЛУШАЊА

1. Избегавање дистракције

Када слушате са емпатијом, важно је да је ваша пуна пажња усмерена на особу која говори. Ометања попут проверавања телефона, скретања погледа или показивања незаинтересованости могу прекинути повезаност и учинити да се друга особа осећа неважно.

- Практични савет: Створите окружење које погодује фокусираном разговору – утишајте телефон, одржавајте контакт очима и избегавајте обављање више задатака истовремено.

2. Обратите пажњу на емоционалне знакове

Емпатично слушање захтева усмеравање на невербалну комуникацију, која чини око **70%** интеракције. Обратите пажњу на говор тела, изразе лица и тон гласа како бисте у потпуности схватили емоције које стоје иза речи.

- Пример: Ако неко каже „Добро сам“, али му је држање погрбљено, а тон неодлучан, то може указивати на супротно.
- Улога наставника: Наставници би требало да обрате пажњу на суптилне знакове код ученика, као што су врпољење, избегавање контакта очима или изненадна тишина, јер они могу сигнализирати скривене проблеме. Опонашајте емоционални тон говорника како бисте потврдили његова осећања. На пример, ако је неко узбуђен, поделите његов ентузијазам; ако је узнемирен, одговорите мирним и саосећајним тоном.

3. Прилагодите своје реакције емоцијама саговорника

- Опонашајте емоционални тон говорника како бисте потврдили његова осећања. На пример, ако је неко узбуђен, поделите његов ентузијазам; ако је узнемирен, одговорите мирним и саосећајним тоном.
- **Практични савет:** Користите изразе лица, гестове и тон који су у складу са емоцијама говорника како бисте показали искрено разумевање.

4. Охрабрите особу да се отвори

Нежно охрабрите особу да подели више постављањем отворених питања као што су:

- „Шта се дешава?“
- „Да ли желиш да разговараш о томе?“
- **Ефикасност:** Овим стварате безбедан простор где се појединац осећа саслушаним и поштованим, повећавајући вероватноћу да ће отворено говорити о својим емоцијама.

5. Понудите микро валидацију

Користите мале потврде да бисте потврдили осећања особе и показали да разумете њено искуство. То може да укључује одговоре попут:

- „То има смисла“,
- „И ја бих се осећао исто“ или
- „То звучи тако узбудљиво!“

Важност: Потврђивање помаже људима да се осећају прихваћено и схваћено, што је неопходно за изградњу поверења и повезаности.

6. Поштујте емоционално стање друге особе

Прилагодите своје понашање емоционалном стању саговорника. На пример:

- Ако је неко тужан, избегавајте превише веселе одговоре и уместо тога користите благ тон..
- Ако је неко срећан, дозволите да ваш тон и израз лица прате његово узбуђење.
- **Практични савет:** Избегавајте омаловажавајуће коментаре попут „Није тако лоше“ или „Развесели се“. Они могу учинити да се говорник осећа понижено.

7. Емпатија која превазилази речи

Емпатија често захтева тумачење неизречених емоција. Када неко каже: „У реду је“, али говор тела говори другачије, користите емпатичне подстицаје попут:

- „Изгледа да те нешто мучи. Ту сам да те саслушам ако желиш да разговараш.“

8. Користите вештине активног слушања

- **Технике:**
 - Парафразирање: *“Дакле, чујем да говориш”...*
 - Рефлектовање емоција: *“Изгледаш фрустрирано јер...”*
 - Не прекидајте особу док говори, тиме показујете да цените њихово време и глас.

Ови принципи стварају оквир за дубоке, смислене везе које подстичу поверење и разумевање у односима између наставника и ученика, као и међу вршњацима.

КОРАК 2. ВАЛИДАЦИЈА

Као људи, ми смо по природи друштвена бића са дубоком потребом за повезаношћу. Тражимо прихватање, уважавање и припадност. У тренуцима среће и успеха, природно желимо да поделимо своју радост са другима. Насупрот томе, у временима бола или тешкоћа, чезнемо за утехом и подршком. Ова жеља за повезивањем је дубоко укоренења у нама, као што је истакнуто истраживањем Џона Готмана, које открива да свакодневно чинимо бројне покушаје за повезивањем – свесно или несвесно – често у потрази за потврдом.

Валидација у активном слушању подразумева признавање и потврђивање емоција, искустава или ставова говорника. То је кључна компонента изградње поверења и неговања смислених разговора.

Валидација је чин препознавања и потврђивања вредности нечијих емоција. „Разумем те. Разумем шта осећаш и сасвим је у реду да се тако осећаш.“

Кључни елементи ефикасне валидације:

1. Препознавање конкретне емоције: Препознавање и именовање тачног осећања које неко доживљава.
2. Образложење: Признавање да је њихова емоционална реакција разумљива с обзиром на околности.

Пример 1.

Замислите да ручате са колегиницом која делује расејано и често проверава телефон. Када је питате, она открива да је забринута јер се њена ћерка није јавила, како је очекивала, после плеса.

Потврђујући одговор би могао бити:

„Разумем зашто си забринута, посебно зато што је рекла да ће позвати пре сат времена.“

Овај одговор:

Идентификује емоцију (бригу).

Даје оправдање (прошло је дуже него што је очекивала, а да се није чула са њом)

Такав приступ показује да не чујете само речи, него и осећања која стоје иза њих. То је много снажније од давања савета или брзог умиривања. Валидација је темељ смислене комуникације и дубље повезаности.

Пример 2.

Улазите у учионицу и примећујете да су ваши ученици расејани и помало узнемирени. Радознало, питате шта се дешава. “О, наставник математике је објавио да ћемо имати завршни тест недељу дана пре планираног. Бринемо се јер нећемо имати времена да се припремимо за испит.”

Шта бисте урадили? Шта бисте им рекли? Напишите своје одговоре.

ДА ЛИ СТЕ ПОНУДИЛИ УТЕХУ?

„Требало би ових дана мало више да учите за контролни из математике.“

„Можда би могли да питате наставника да ли жели да помери термин.“

ИЛИ СТЕ ОДМАХ ПРЕШЛИ НА САВЕТОВАЊЕ?

„Ма биће све у реду, па учили сте целе године за овај тест.“

РЕШЕЊЕ

„Разумем што сте забринути, ово је тежак тест који захтева много времена и посвећеног учења. Схватам да се сада осећате уплашено и под притиском.“

ВАЛИДИРАЈУЋИ ОДГОВОРИ

Постоји, наравно, безброј начина да валидирамо нечије емоције. Све док другој особи показујете да препознајете и прихватате њена осећања – ви валидирате. Било која од следећих изјава била би валидирајућа у одговарајућем контексту:

„Ух, то би стварно било збуњујуће.“

„Стварно ти је то рекао-ла? И ја бих се наљутио-наљутила!“

„Ах, то је баш тужно.“

„Потпуно те разумем; била/био сам у сличној ситуацији и било је баш тешко.“

„Сасвим имаш право да будеш поносан/поносна; то је било велико постигнуће!“

„Баш ми је драго због тебе! Много си се трудио/трудила око овога. Мора да је диван осећај.“

НЕВАЛИДИРАЈУЋИ ОДГОВОРИ

Иако су често добронамерни, невалидирајући одговори умањују или поништавају емоције тако што сугеришу да оне не би требало да се осећају (нпр. „Не плачи“ или „Нема разлога да бринеш“). Друштво то додатно подстиче тиме што одређене емоције проглашава „лошим“, због чега се људи осећају посрамљено или погрешно што их уопште доживљавају.

Емоције саме по себи нису ни добре ни лоше – оне су природне реакције на ситуације, а важно је како их тумачимо и на њих реагујемо. Невалидирање емоција подрива процес валидирања, често повећава стрес и оставља утисак да особа није слушана .

Примери невалидирајућих реакција:

„Ма бићеш ти добро.“

„Могло је и горе!“

„Бар није [додај шта год].“

„Само се насмеши и издржи.“

„Не брини, све ће се средити.“

„Престани да се жалиш; ниси једини коме је тешко.“

„Ма није то ништа важно.“

ВАЛИДИРАЈУЋИ НАСПРАМ НЕВАЛИДИРАЈУЋИХ ОДГОВОРА

Хајде да учврстимо разумевање тако што ћемо упоредити валидирајуће и невалидирајуће одговоре. Свака ситуација садржи изјаву, а затим два могућа одговора – један валидирајући и један невалидирајући. Ови примери су кратки и јасни, али ако желите додатни изазов, покушајте да осмислите још неколико валидирајућих одговора за сваку ситуацију како бисте још боље увежбали ову вештину.

Коментар: „Бринем због предстојећег испита. . .“

НЕВАЛИДАЦИЈА	ВАЛИДАЦИЈА
“Не брини! Бићеш одличан-на. Сигуран-на сам у то.”	“Не кривим те! Овај предмет је заиста захтеван.”

Коментар: „Ова прехлада ме баш нервира! Не могу да спавам, тешко дишем и ужасно ме боли грло.“

НЕВАЛИДАЦИЈА	ВАЛИДАЦИЈА
„То је незгодно, али превазићи ћеш ти то. Могло би бити и горе — мој комшија је прошле године добио грип и лежао у кревету скоро месец дана!“	„Уф, звучи баш мучно. Баш је фрустрирајуће кад не можеш да спаваш док си болестан, а бол у грлу стварно не подносим.“

Коментар: „Не желим више да идем у школу. Толико ми је непријатно после синоћњег такмичења да не желим никад више да се појавим тамо!“

НЕВАЛИДАЦИЈА	ВАЛИДАЦИЈА
„Немаш због чега да се стидиш. Одлично си урадио/урадила!“	„Жао ми је, душо. Тешко је стати пред целу школу, поготово када треба да наступаш. Реци ми, да ли те нешто посебно брине? Шта те највише мучи?“

КОРАК 3. ПРУЖИТЕ ПОДРШКУ И ОХРАБРЕЊЕ

Након што сте саслушали и потврдили осећања друге особе, можете понудити савет, повратне информације или охрабрење – ако је то примерено. Шта значи „примерено“ у овом контексту? Не захтева свака ситуација потребу за повратним информацијама. У ствари, већина свакодневних ситуација неће захтевати повратне информације. Када се укаже прилика за давање савета, кључно је прво проценити да ли је друга особа отворена да га **саслуша**.

Избегавајте давање нежељених савета

Немојте претпостављати да вентилирање емоција значи да неко жели савет – често им је само потребно да буду саслушани. Давање нежељених савета може довести до фрустрације или одбрамбеног става. Уместо тога, питајте како можете да помогнете или да ли желе повратне информације. Само слушање може бити вредније од нуђења решења.

Приступ #1: Питајте шта желе од вас

Ако неко подели тешко искуство или емоцију са вама, али не тражи помоћ, понудите фразе попут „Како могу да помогнем?“ или „Да ли постоји нешто што могу да учиним?“ Често ће тражити ваш савет. Међутим, можда ћете открити да је једноставно слушање и потврђивање њихових осећања све што им је потребно. Можда ће рећи: „Само то што сте ме слушали било је од помоћи“ или „Мислим да сам сада схватио, хвала.“

Приступ #2: Питајте пре него што понудите повратне информације

Ако осећате потребу да поделите своје мисли, али не желите да претпостављате, једноставно затражите дозволу. Фразе попут „Могу ли да поделим своје мисли?“ или „Да ли желите моје мишљење?“ показују поштовање према осећањима и способностима друге особе. Овај приступ признаје њихову аутономију и подстиче отворену, подржавајућу комуникацију.

Постоје изузеци од правила када се ради са децом и ученицима

Иако се тражење дозволе за давање савета препоручује у скоро свакој ситуацији, постојаће тренуци када је давање непожељних повратних информација прикладно, ако не и неопходно. Имајте на уму принцип „тражи дозволу“, али процењујте сваку ситуацију како се она јавља.

Наставници имају одговорност да воде, подржавају и подучавају своје ученике, чак и када не траже повратне информације. Иако је важно слушати и потврђивати ученике пре него што понудите савет, постоје тренуци када је давање смерница неопходно, као што је обезбеђивање безбедности или решавање проблема са ометајућим понашањем. Иако вам није потребна дозвола за рутинске повратне информације о академском успеху, тражење сагласности пре решавања већих проблема у учионици може подстаћи већу отвореност и ангажовање. Када су у питању старији ученици или млади одрасли, тражење дозволе за дељење мисли показује поштовање и подстиче позитивну, поштовану динамику у учионици.

Користите “и” уместо “али”

Уобичајена грешка приликом давања тешких повратних информација је почетак са директним изјавама које почињу са „ти“ као што су:

„Грешеш.“

„Ово је твоја грешка.“

„Не радиш тако напорно као други.“

Иако изјаве које почињу са „ти“ могу бити ефикасне приликом похвале (нпр. „Урадио си одличан посао“), могу деловати агресивно или оштро када се дају критичке повратне информације.

Почињањем са „ја“ (или обликом „ја“), иста порука делује приступачније:

„Не слажем се.“

„Мислим да је ово можда твоја грешка.“

„Изгледа да не радиш тако напорно као други.“

Почетак са „ја“ истиче да делите своју перспективу, чинећи да повратне информације мање делују као оптужба.

Избегавајте употребу апсолутних речи

Апсолутни изрази су термини попут „увек“, „никад“, „стално“ и тако даље. Када дајете повратне информације, може бити примамљиво рећи ствари попут: „Ти увек радиш ово“ или „Ти никада не радиш оно!“. Међутим, ове изјаве су проблематичне јер користе апсолуте и могу деловати грубо. Чак и ако неко има проблема са слушањем, мало је вероватно да никада неће слушати – на крају крајева, вероватно слушају у ситуацијама као што су у лекарској ординацији или када пријатељ препоручи филмове. Коришћење апсолутних речи попут „увек“ или „никад“ често доводи до преувеличаног и нетачног приказа нечијег понашања.

ПРИМЕР РЕАЛНЕ СИТУАЦИЈЕ СРЕДЊОШКОЛСКА ДРАМА

Миа је шеснаестогодишња средњошколка која се жали својој мами, Катарини, на драму у средњој школи.

Миа: „Уф! Мрзим средњу школу.“

Катарина: „Шта се дешава?“ (Слуша)

Миа: „Управо сам сазнала да Сања прича иза мојих леђа са Милом и свима осталима о мени и да увек “крадем” све момке који је занимају! А сада се осећам као да ме сви мрзе и више ме не позивају ни на шта.“

Катарина: „Шта? Зашто би то урадила?“ (Микро валидација, Слушање)

Миа: „Не знам! Очигледно је заинтересована за Петра, али он ме је позвао да изађемо на утакмицу овог викенда. Нисам чак ни покушала да га шармирам. Нисам чак ни флертовала са њим!“

Катарина: „А, значи мислиш да је љубоморна?“ (Слуша)

Миа: „Да! Дефинитивно јесте.“

Катарина: „И то мора да је фрустрирајуће када осећаш као да сви твоји пријатељи подржавају њу, а да ти чак не дају прилику да објасниш.“ (Потврда)

Миа: „Да, озбиљно.“

Катарина: „Шта ћеш да урадиш?“ (Слуша)

Миа: „Не знам... Покушала сам да разговарам са Стефаном о томе, а она ме је само погледала као, о, добро, то је лепо. Није чак ни слушала.“

Катарина: „Уф, то је грубо. Није чак ни слушала?“ (Потврда, слуша)

Миа: „Не!“

Катарина: „Вау, то је баш фрустрирајуће.“ (Потврда)

(Катарина застаје на неколико тренутака да види да ли Миа жели да подели још нешто.)

Катарина: „Заправо имам неколико идеја како би могла да се носиш са овим. Да ли желиш моје мишљење?“ (Тражи дозволу за повратне информације)

Миа: „Наравно.“

(Катарина даје своје повратне информације.)

Катарина: „Жао ми је што се мораш носити са овим управо сада; друштвена живот у средњој школи може бити тежак. Ако икада желиш да више причаш о томе, или само да избациш стрес, фрустрацију, спремна сам да те саслушам.“ (Потврда)

Миа: „Хвала. Ценим то.“

Шта урадити ако вам је потребна валидација

Замислите наставницу, Сару, која се већ неко време суочава са посебно захтевним учеником у свом одељењу. Једне вечери одлучила је да се пожали колегиници. Док је делила своје фрустрације, колегиница је одмах почела да даје савете, предлажући различите стратегије како да управља понашањем тог ученика.

Али уместо да се осети захвално, Сара је почела да осећа раздражљивост и одбојност. Тражила је њено мишљење, али јој је сваки савет све више сметао. Приметила је да одмах одбија све што колегиница предложи, иако је сама тражила њене идеје.

После неколико тренутака, Сара је застала и размислила зашто тако реагује. Схватила је да јој у том тренутку није био потребан још један савет – потребна јој је била валидација. Већ је смислила како ће поступити са учеником, али је само желела да јој неко призна колико је ситуација била тешка.

Зато је то и рекла својој колегиници: „Хвала ти на саветима, али оно што ми сада стварно треба јесте да препознаш колико ми је ово било тешко.” Када је то изговорила, колегиница је престала да нуди решења и једноставно је валидирала њена осећања. Уз ту малу промену, Сарина фрустрација се смањила, а осећај одбране нестао – одмах се осетила боље.

Научите да валидирате себе

Поред тога што је важно да тражимо валидацију од других, једнако је важно да научимо како да валидирамо сами себе. Често смо сопствени најстрожи критичари и судимо себи на начине на које никада не бисмо судили некој другој особи. Практиковање самосаосећања и самовалидације кључно је за развијање емоционалне отпорности и личне среће.

Као и у односу са другима, самовалидација се примењује и на позитивна и на негативна искуства. Можете признати свој понос и узбуђење када успете у нечему, али и своју тугу или жаљење када ствари не иду по плану.

Веома често одбацујемо своја осећања како бисмо избегли непријатне емоције као што су страх, бес или туга. На пример, после лоше фризури можемо себи рећи: „Ма није важно”, „Порашће”, или „Нико чак неће ни приметити.” Овакве инвалидирајуће реченице ретко када помажу. Склоност да себи кажемо „само пређи преко тога” или „не радуј се превише” оптерећује нас исто онолико колико би оптеретило и сваког другог – али је лако занемарити то када се таква осуда јави у нашем унутрашњем дијалогу. Уместо игнорисања или осуђивања својих осећања, вежбајте да валидирате себе онако како бисте валидирали блиског пријатеља. На пример, можете рећи себи:

„Ово је био одличан посао! Сјајно сам урадио/урадила.” „Сасвим је логично што сам фрустриран/фрустрирана. Потрудио/ла сам се око овог obroка и надам се да ћемо муж и ја провести лепо вече.” „Имам много обавеза сада. Сасвим је нормално што се осећам преоптерећено. Свако на мом месту би се вероватно осећао исто. Можда треба да успорим и мало предахнем.”

Потискивање или умањивање сопствених осећања не чини да она нестану – само их гура дубље, да би се касније поново појавила. Када препознате и валидирате своје емоције, уклањате осуду попут „лош/лоша сам” или „не бих смео/смела тако да се осећам” и дозвољавате себи да обрадите и проживите своје искуство. То помаже да се утиша унутрашњи критичар и води ка мирнијем, испуњенијем животу.

ЛИТЕРАТУРА:

Brown, B. (2018.), Dare to Lead: Brave Work. Tough Conversations. Whole Hearts. Random House.

Goulston, M., & Ferrazzi, K. (Foreword). (2015.). Just Listen: Discover the Secret to Getting Through to Absolutely Anyone. Publisher.

Sorensen, M. S. (2017.). I Hear You: The Surprisingly Simple Skill Behind Extraordinary Relationships. Publisher.