LIBERA

Un progetto di FormAzione

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

AGENDA WEBINAR

9.00-9:30	**Introduzione di senso**	• VIDEO Segretario Generale • Le sfide di un contesto culturale difficile
9.30 - 9.45	**Attivazione**	Perché volete ingaggiarvi in questa sfida? • Nuvola di parole • Discussione in plenaria
9.45-10:15	**Comunicazione Empatica**	Argomentazione Empatica: • posizionale • assertiva • empatica
10:15 - 11: 00	**Esercitazione**	• Bisogni ed emozioni delle persone a lavoro oggi • Quali quesiti associati a bisogni? Quali libertà? • Esempi
11.00 – 11:15		pausa
11.15 – 11:45	**Relazione Empatica**	• Introduzione alla Relazione Empatica • Test: che stile di conflitto hai ? • Valorizzazione di sé e dell'altro: Mappa ok Corral
11:45 – 12:45	**la ristrutturazione del pensiero**	• Modello sento, penso e dico • Esempi di ristrutturazione pensiero • Una struttura linguistica da utilizzare
12.45 –13.00	**Conclusione**	

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

LA GRANDE SFIDA

25 MILIONI DI PERSONE
di persone al voto per
i referendum sul lavoro

Muovere una grande
DISCUSSIONE COLLETTIVA
sui temi del lavoro

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

QUALI SFIDE PER UN CONTESTO CULTURALE DIFFICILE?

1

PAURA DEL FUTURO

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

2

SFIDUCIA DIFFUSA

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

3

DISGREGAZIONE SOCIALE

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

4

FORME DI DISCUSSIONE SUPERFICIALI E POLARIZZATE

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

LA CRUCIALITÀ DEL… COMUNICARE

COSA DICIAMO E COME LO DICIAMO

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

PERCHÉ VOLETE INGAGGIARVI IN QUESTA SFIDA?

Formiamo la nostra nuvola di parole!

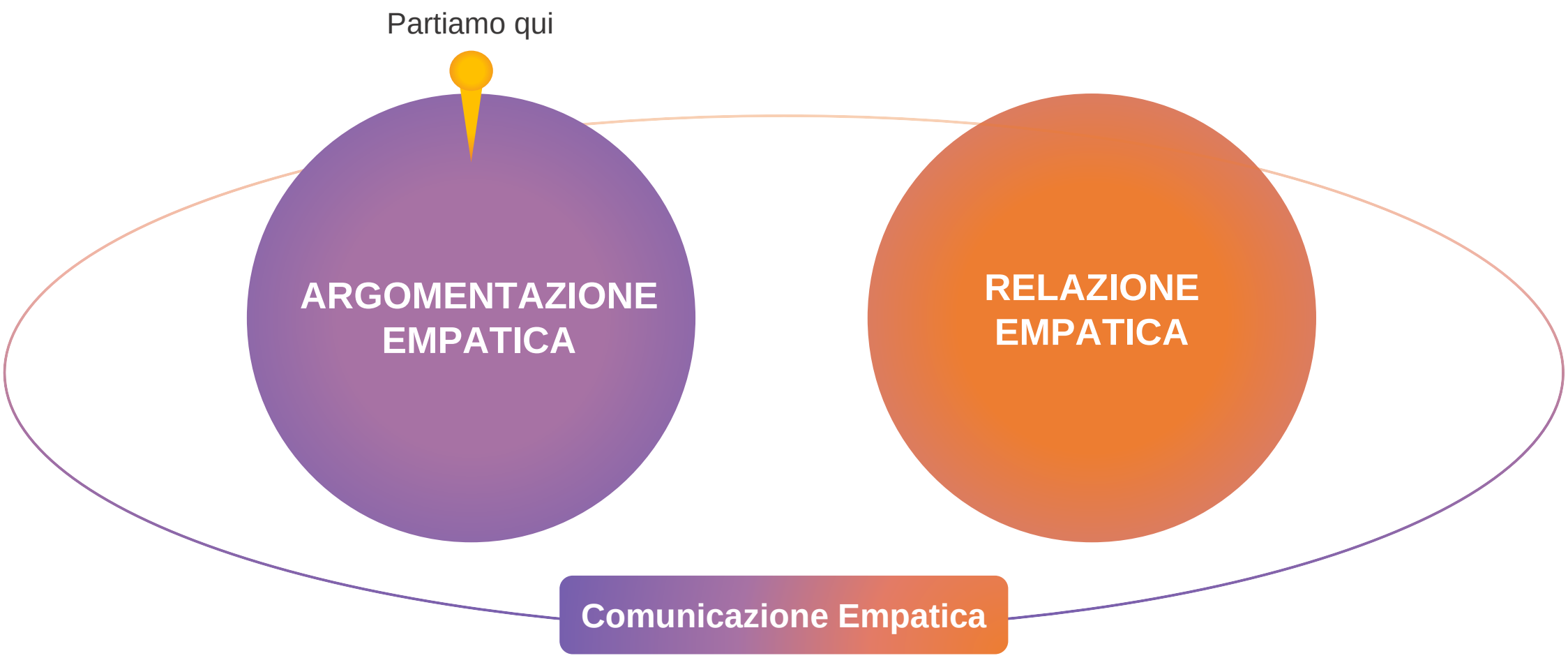
Inquadra il QR CODE con il tuo cellulare

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

COMUNICAZIONE EMPATICA

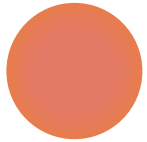
Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

COME SI STRUTTURA UNA COMUNICAZIONE EMPATICA?



Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

QUALI TIPOLOGIE DI ARGOMENTAZIONE?

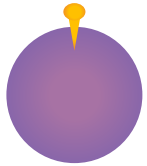


ARGOMENTAZIONE **POSIZIONALE**

- **Rigida**
- Difesa della **propria posizione**
- **Mancanza di ascolto** dell'altro/a

ARGOMENTAZIONE **ASSERTIVA**

- **Flessibile**, ma puntuale
- Espressione chiara di pensieri, sentimenti, bisogni
- Privilegia il proprio bisogno espressivo



ARGOMENTAZIONE **EMPATICA**

- **Flessibile**, ma puntuale
- Centrata **sull'ascolto dei bisogni** dell'altro/a
- **Connette** l'argomentazione con i **bisogni espressi** dell'altro/a

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

ARGOMENTAZIONE **POSIZIONALE**

«È fondamentale che tu vada a votare ai referendum sul lavoro. È un tuo dovere come lavoratore e come lavoratrice. Per esempio il referendum sul lavoro tutelato serve ad abrogare le disposizioni del Jobs Act che impediscono il reintegro nel posto di lavoro in caso di licenziamento illegittimo. Il voto di tutti/e è necessario per cambiare questa situazione.»

È un'argomentazione che si concentra unicamente *sull'affermare e mantenere il proprio punto di vista*, a prescindere da ciò che l'altro/a sente o ci dice in un determinato momento. Questo stile argomentativo si chiude totalmente attorno alla percezione di **un'unica verità possibile**: la propria.

- La visione dell'altro/a è quella di un «contenitore vuoto» o «tabula rasa»
- Implicitamente, si basa su una **visione svalutante** della persona con cui interloquiamo.
- Stimola le persone con cui interloquiamo a **chiudersi** o reagire in modo **conflittuale**.

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

ARGOMENTAZIONE **ASSERTIVA**

"Votare al referendum sul lavoro del 2025 è un passo fondamentale per noi lavoratori e lavoratrici. È chiaro che ogni singolo voto conta e decidere di non partecipare significa lasciare che altri/e scelgano al tuo posto. Sono certo che capisci quanto sia importante far valere il tuo diritto e sostenere chi, come te, vuole un miglioramento delle condizioni di lavoro."

È un'argomentazione che si concentra sull'esprimere il proprio punto di vista in modo chiaro e diretto. Questo stile argomentativo tende a basarsi sull'assunto che la persona con cui interloquiamo dovrebbe essere d'accordo con quanto si sta dicendo.

- Espone il punto di vista in modo chiaro e **deciso**.
- **Non lascia molto spazio** al dibattito, ma si pone in una posizione di sicurezza e persuasione.
- Assume che la persona con cui interloquiamo condivida il messaggio, aumentando il **rischio di opposizione**.
- Messaggio implicito: «non mi interessa ciò che pensi tu»

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

ARGOMENTAZIONE **EMPATICA**

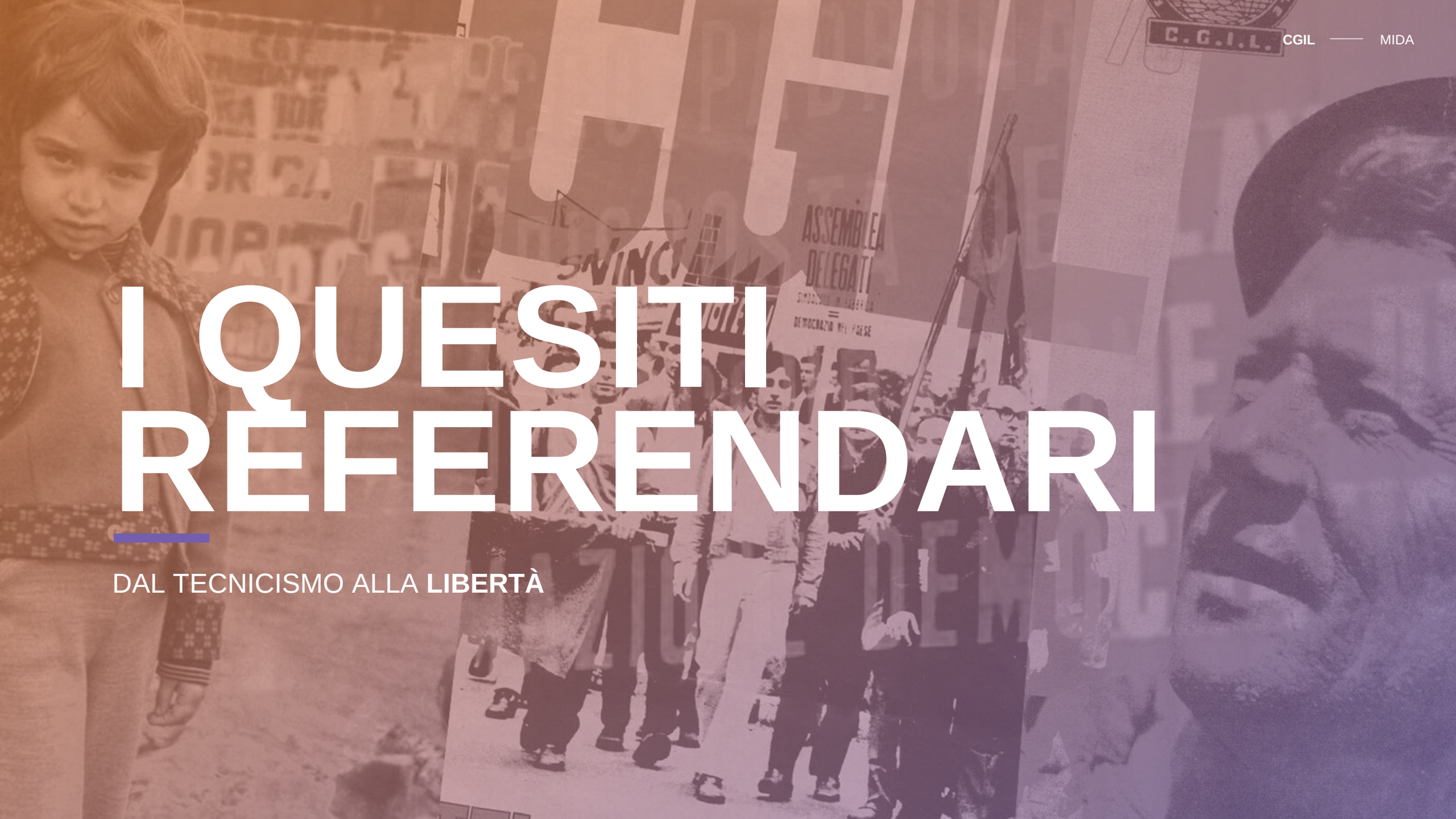
"Capisco che tu possa sentirti stanco/a o disilluso/a rispetto a certe dinamiche lavorative. Anche io, a volte, ho provato la stessa cosa. Non solo per me, ma anche per i miei figli e le mie figlie: vedo che passano da un contratto precario *all'altro…sono preoccupato per loro. Però ho imparato che votare è uno strumento che ci dà almeno la possibilità di* fare qualcosa.
Tu cosa pensi a riguardo? Possiamo parlarne se vuoi."

L'argomentazione empatica si centra sulla comprensione delle emozioni e i bisogni delle persone. Ogni argomentazione empatica presuppone che ci sia prima di tutto apertura all'ascolto e che si facciano domande.

- Una volta compreso la persona con cui interloquiamo e identificati i suoi bisogni, è possibile formulare delle **risposte più adatte** a lui/lei, e per questo più **efficaci**.

- In questo caso la persuasione non è la principale intenzione della nostra comunicazione, ma diventa un **effetto secondario**.

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.



I QUESITI REFERENDARI

DAL TECNICISMO ALLA **LIBERTÀ**

5 QUESITI REFERENDARI

LAVORO TUTELATO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che impediscono la reintegrazione nel posto di lavoro in caso di licenziamenti illegittimi

LAVORO DIGNITOSO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che facilitano i licenziamenti illegittimi nelle piccole imprese

LAVORO STABILE

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che hanno liberalizzato l'utilizzo del lavoro a termine

LAVORO SICURO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che impediscono, in caso di infortunio sul lavoro negli appalti, di estendere la responsabilità all'impresa appaltante

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

5 QUESITI REFERENDARI

LAVORO TUTELATO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che impediscono la reintegrazione nel posto di lavoro in caso di licenziamenti illegittimi

LAVORO DIGNITOSO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che facilitano i licenziamenti illegittimi nelle piccole imprese

LAVORO STABILE

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che hanno liberalizzato l'utilizzo del lavoro a termine

LAVORO SICURO

REFERENDUM
Abrogazione delle norme che impediscono, in caso di infortunio sul lavoro negli appalti, di estendere la responsabilità all'impresa appaltante

CITTADINANZA

REFERENDUM
Abrogazione di parte della legge n. 91 del 1992 che richiede 10 anni di residenza legale continuativa per ottenere la cittadinanza

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

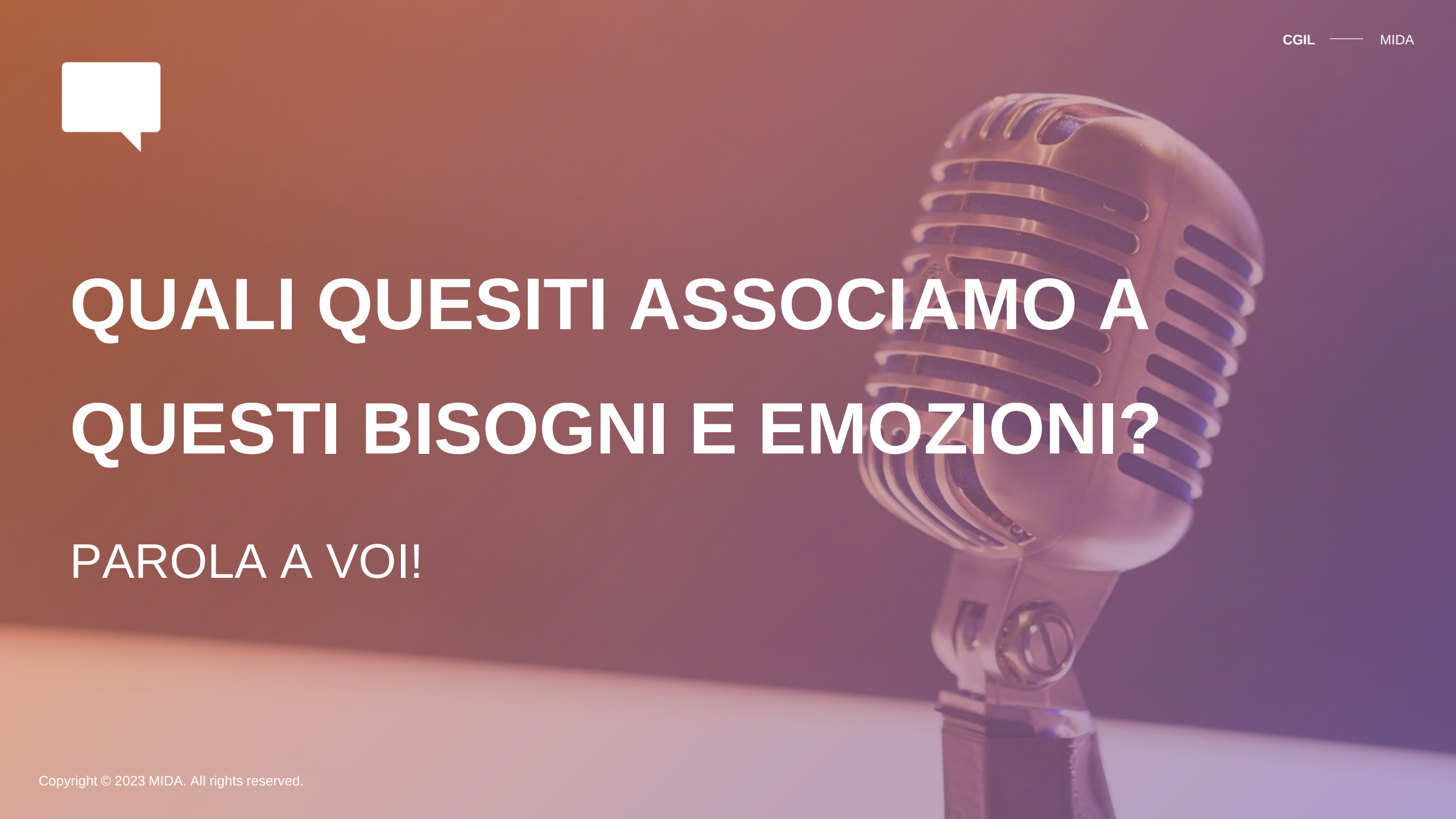
Quali sono i **bisogni e le emozioni** delle persone a lavoro oggi?

(es. sono *inquiete, spaventate…*)

Formiamo la nostra nuvola di parole!

Inquadra il QR CODE con il tuo cellulare

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.



QUALI QUESITI ASSOCIAMO A QUESTI BISOGNI E EMOZIONI?

PAROLA A VOI!

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

Quali **libertà** vengono **garantite** con le soluzioni offerte dai quesiti?

(es. libertà di avere un futuro, di sposarsi, di arrivare a fine mese…)

Formiamo la nostra nuvola di parole!

Inquadra il QR CODE con il tuo cellulare

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUALI ARGOMENTAZIONI EMPATICHE?

ALCUNI ESEMPI

Referendum "Lavoro Tutelato"
Abrogazione delle norme che impediscono il reintegro al lavoro in caso di licenziamenti illegittimi.

«Capisco quello che dici, che spesso sembra tutto inutile. Anche io, tante volte, mi sono sentito/a frustrato/a, soprattutto vedendo come vengono trattati i lavoratori e le lavoratrici. È vero, ci sono ingiustizie che ci fanno perdere la speranza, ma proprio per questo dobbiamo far sentire la nostra voce.
Questo referendum può aiutarci a proteggere chi rischia di essere licenziato ingiustamente.
È un'occasione per dire basta a chi pensa di poter fare quello che vuole.
Cosa ne pensi? Come ti senti a riguardo?»

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUALI ARGOMENTAZIONI EMPATICHE?

ALCUNI ESEMPI

Referendum "Lavoro Dignitoso"
Abrogazione delle norme che facilitano i licenziamenti illegittimi nelle piccole imprese.

"Lo so, sembra sempre che i problemi siano sempre sulle spalle dei lavoratori e delle lavoratrici, mentre chi sta in alto non può capire fino in fondo cosa vuol dire fare sacrifici tutti i giorni. Ti capisco bene, è veramente frustrante. Ma è proprio per questo che dobbiamo lottare insieme. Questo referendum serve a garantire le stesse tutele anche a chi lavora in piccole aziende, serve a garantire a chi viene licenziato ingiustamente la libertà di sentirsi al sicuro e arrivare a fine mese. È un passo per dire che nessuno deve sentirsi lasciato/a solo/a. Tu come la vedi? Vorrei sapere cosa ne pensi."

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUALI ARGOMENTAZIONI EMPATICHE?

ALCUNI ESEMPI

Referendum "Lavoro Stabile"
Abrogazione delle norme che hanno liberalizzato l'utilizzo del lavoro a termine.

"Capisco la tua rabbia: vivere nell'incertezza, vedere magari i nostri figli o amici passare da un *contratto all'altro senza sapere cosa succederà domani. È una situazione che fa arrabbiare* anche me, credimi, io stesso ho dei figli e delle figlie in questa situazione. Proprio per questo *andare a votare è un'occasione per dire che vogliamo regole diverse, che vogliamo più stabilità* e tutele, non solo per noi ma anche per le generazioni future. Negli ultimi anni ho capito che votare può essere un modo per trasformare questa rabbia in qualcosa di concreto. Ti va di parlarne?"

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUALI ARGOMENTAZIONI EMPATICHE?

ALCUNI ESEMPI

Referendum "Lavoro Sicuro"
Abrogazione delle norme che impediscono, in caso di infortunio sul lavoro negli appalti, di *estendere la responsabilità all'impresa appaltante.*

«Capisco quello che dici…viviamo in un contesto difficile, soprattutto quando si parla di lavoro. Certe volte sembra che le voci non vengano ascoltate, figuriamoci quando succedono incidenti sul lavoro e nessuno si assume la responsabilità. È una cosa che fa arrabbiare anche me, perché non dovrebbe mai essere così. Per esempio il referendum sul Lavoro Sicuro serve a far sì che chi dirige e chi appalta non possa più lavarsi le mani in caso di incidenti. Credo votare sia un modo per proteggere noi stessi/e e i/le nostri/e colleghi/e. Ti capisco, e proprio per questo ti chiedo di rifletterci: possiamo parlarne meglio, se vuoi.»

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUALI ARGOMENTAZIONI EMPATICHE?

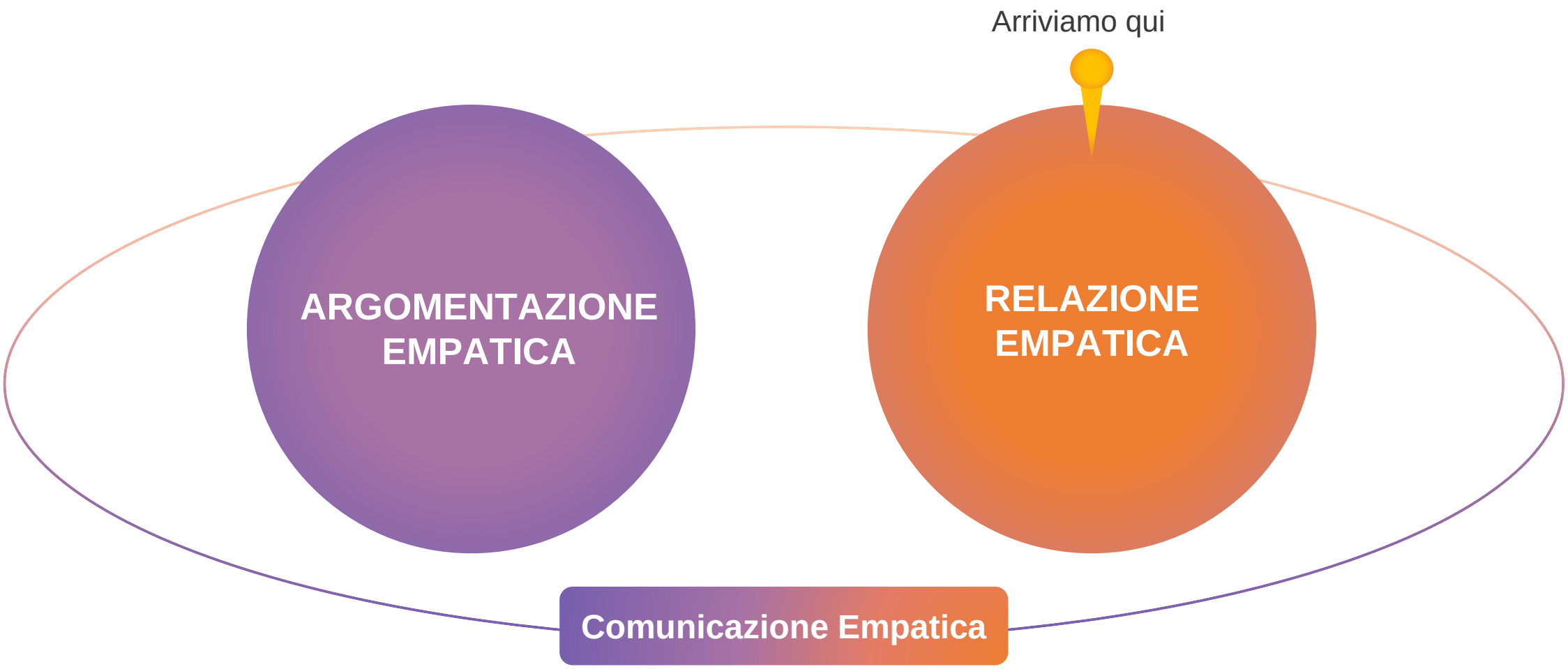
ALCUNI ESEMPI

Referendum «Cittadinanza»
Riforma del diritto di cittadinanza, per garantire percorsi più chiari e inclusivi, soprattutto per i giovani di origine straniera nati o cresciuti in Italia.

"Capisco che questo tema possa sembrarti distante o complicato, ma pensa a quei ragazzi e quelle ragazze che sono cresciuti/e fianco a fianco con i nostri figli e le nostre figlie, parlano la nostra lingua, eppure non sono riconosciuti come cittadini/e italiani/e. Anche io, inizialmente, pensavo che queste cose non mi riguardassero, ma poi ho visto come questa mancanza di riconoscimento li limiti nel costruirsi un futuro.
Fortunatamente c'è questo referendum che vuole rendere il percorso di cittadinanza più giusto per tutti/e. Potrebbe fare la differenza per tantissime famiglie. Come ti senti su questo tema? Ti piacerebbe discuterne insieme?"

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

COME SI STRUTTURA UNA COMUNICAZIONE EMPATICA?



Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

COS'È LA RELAZIONE EMPATICA?

È una relazione che vive il **conflitto come opportunità** e non come un problema

È una relazione che è **valorizzante** *sia di me che dell'altro/a*

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

IL CONFLITTO

Cum-fligere, cum-vivere, cum-laborare condividono la stessa radice, rimandando all’idea di «stare con»

Il conflitto si basa su **differenze** di **interessi, credenze, o valori** significativi per le persone.

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

E VOI? COME VIVETE IL CONFLITTO?

CHE STILE DI CONFLITTO HO?

METTIAMOCI ALLA PROVA CON UN TEST!

Rispondi alle domande, calcola il tuo punteggio e scopri come ti approcci ai conflitti!

AUTODIAGNOSTICO STILE CONFLITTUALE

1. In una discussione, quanto ti importa della relazione rispetto al raggiungimento del tuo obiettivo?
- A. La relazione è più importante del mio obiettivo
- B. Entrambe sono importanti, cerco un compromesso
- C. Il mio obiettivo ha la priorità
- D. Preferisco evitare la discussione
- E. La relazione è cruciale, ma voglio anche risolvere il problema

2. Come ti comporti se l'altra persona ha una visione diversa dalla tua?
- A. Cerco un punto d'incontro che possa soddisfare entrambi
- B. Mi ritiro o evito di discutere
- C. Difendo con determinazione il mio punto di vista
- D. Ascolto attentamente e cerco di trovare una soluzione
- E. Cerco di preservare la relazione anche a costo di rinunciare

3. Quando affronti una situazione di divergenza, come ti senti?
- A. Sono sicuro di me, so cosa voglio ottenere
- B. Preferirei evitarla, non mi piace il conflitto
- C. Cerco di mantenere un clima sereno
- D. Mi concentro su come potremmo risolverla insieme
- E. Tendo a cercare una soluzione che accontenti entrambe le parti

4. Qual è la tua reazione principale quando c'è un disaccordo?
- A. Non insisto, così evito eventuali attriti
- B. Preferisco cedere per non compromettere il rapporto
- C. Sono flessibile ma non rinuncio totalmente a ciò che voglio
- D. Difendo fermamente la mia posizione
- E. Mi piace esplorare i punti di vista per trovare una soluzione vantaggiosa per entrambi

5. Come percepisci un conflitto con un collega o amico?
- A. Un'opportunità per capire meglio entrambe le parti
- B. Qualcosa da evitare per non danneggiare la relazione
- C. Qualcosa che si può risolvere con un compromesso
- D. Un'occasione per mostrare la mia determinazione
- E. Qualcosa che potrebbe destabilizzare, quindi è meglio fare delle concessioni

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

5 STILI DI CONFLITTO

Gli stili personali di approccio al conflitto si basano su come gli individui **bilanciano** le loro **esigenze personali** con quelle degli/delle **altri/e**, riflettendo una combinazione di assertività e cooperazione.
Il modello teorico di Thomas-Kilmann, aiutano a comprendere i cinque principali stili di gestione dei conflitti:

TARTARUGA
Evitante

SQUALO
Competitivo/a

PANDA
Accomodante

VOLPE
Compromissorio/a

GUFO
Collaborativo/a

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

ICEBERG DEL CONFLITTO

OPINIONI

COMPORTAMENTI

VISIBILE

INVISIBILE

BISOGNI

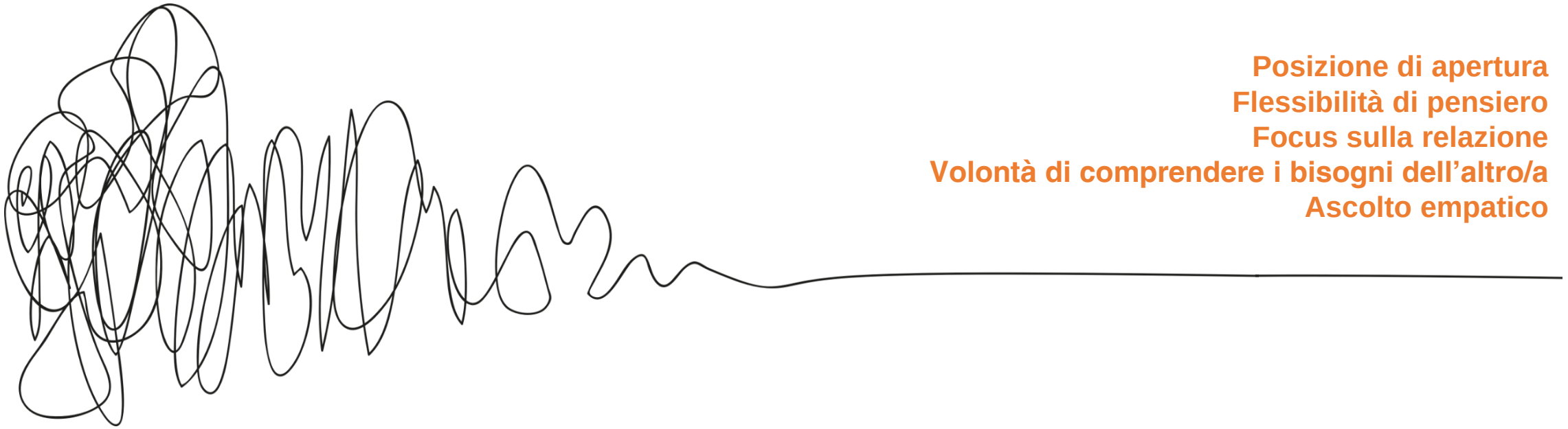
EMOZIONI

CONVINZIONI

DESIDERI

VALORI PERSONALI

QUANDO IL CONFLITTO DIVENTA…
GENERATIVO



Chiusura relazionale
Rigidità
Eccessivo focus su di sé
Volontà di «convincere» l’altro/a
Giudizio negativo dell’altro/a

Posizione di apertura
Flessibilità di pensiero
Focus sulla relazione
Volontà di comprendere i bisogni dell’altro/a
Ascolto empatico

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

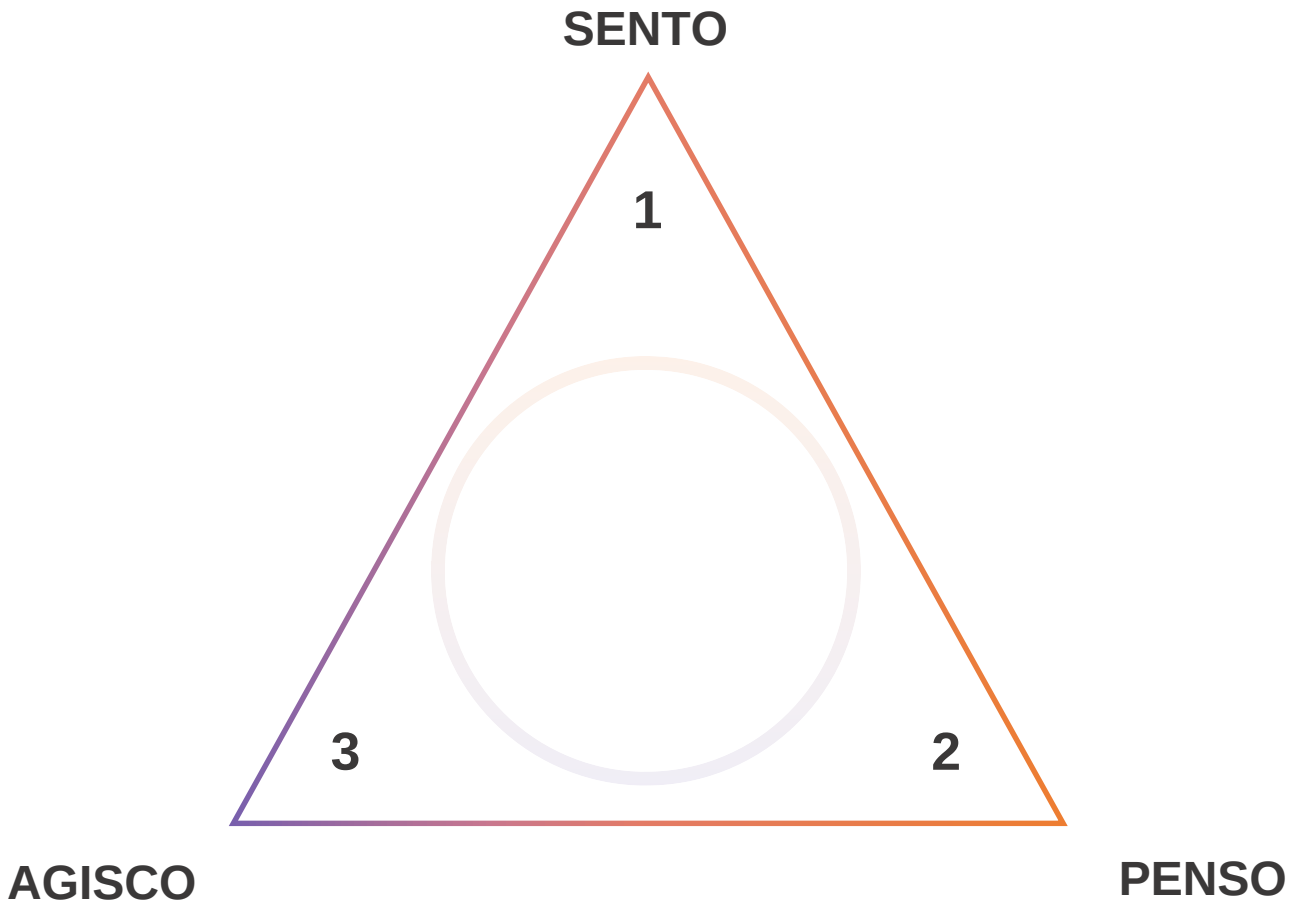
MAPPA «OKAY» CORRAL

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

RISTRUTTURAZIONE DEL PENSIERO

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

IL CIRCUITO DELLA
CONSAPEVOLEZZA COMUNICATIVA



Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

COSA SENTIAMO?

SENTO

1

- Diverse emozioni possibili, positive o negative che siano.
- Le emozioni che sentiamo, proprio perché le sentiamo, sono necessariamente vere e legittime.
- Ciò che sentiamo non è modificabile (almeno non subito)

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

COSA PENSIAMO?

PENSO

2

- Ciò che pensiamo è influenzato dalle nostre emozioni
  esempio frustrazione → «questo/a non capisce proprio niente»
  rabbia → «ecco il solito inetto a cui non interessa nulla»

- Ciò che pensiamo non è predeterminato.
  Posso esplorare **diversi pensieri possibili** (pensabilità) e ristrutturare ciò che naturalmente sono portato a pensare.
  esempio
  da: «questo non capisce proprio niente»
  a: «è una persona sofferente, è naturale che si arrabbi e mi respinga…»

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

COME CI COMPORTIAMO?

AZIONE E REAZIONE

AGISCO

3

Sulla base di ciò che penso (ed eventualmente del pensiero che ho ri-strutturato) agisco il mio **comportamento comunicativo**, verbale e non verbale.

esempio:
«Capisco che tu sia arrabbiato/a…ci sono delle ottime ragioni per esserlo… anche io mi arrabbio, soprattutto quando sento delle ingiustizie. Ho capito che il miglior modo per affrontare questa cosa è fare qualcosa di concreto e *utile, come andare a votare, che è l'unica strada che abbiamo come* lavoratori e lavoratrici per far cambiare davvero le cose.»

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

ESEMPI

Se percepisco disinteresse…

Prima (pensiero influenzato dall'emozione):
«Non gli/le interessa niente di quello che dico. È tutto inutile…»

Dopo (pensiero ristrutturato):
«Forse si sente sotto pressione o è sfiduciato verso tutto il sistema. È naturale che si chiuda…»

Comunicazione efficace – argomentazione empatica (azione):
«Capisco che tu possa sentirti sfiduciato/a o che magari pensi che queste discussioni non servano a niente. Anche a me capita di sentirmi sfiduciato a volte, soprattutto se ho le sensazione che alla fine non si faccia nulla di concreto. Però ho capito che votare è importante proprio per iniziare a fare qualcosa di concreto e manifestare la nostra voce. Che ne pensi? Ti va di parlarne?"

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

ESEMPI

Se mi rivolgono attacchi…

Prima (pensiero influenzato dall'emozione):
«Ma chi si crede di essere? È solo un arrogante che vuole attaccarmi senza nemmeno ascoltare.»

Dopo (pensiero ristrutturato):
«Non ce l'ha davvero con me... probabilmente è una persona sofferente, non si sente ascoltato da tempo e reagisce così. Forse anche io reagirei così nella sua posizione»

Comunicazione efficace – argomentazione empatica (azione):
"Vedo che sei molto arrabbiato/a, e credo ci siano delle ottime ragioni per esserlo. Anche io mi sento frustrato/a quando le cose non vanno come dovrebbero e non mi sento ascoltato. Mi aiuti a capire meglio la tua posizione? Possiamo discuterne. Ho capito che votare è molto importante per fare in modo di farci ascoltare, rinunciare per rabbia o frustrazione non ci aiuta a difendere i nostri interessi né a cambiare le cose. Tu che ne pensi?"

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

ESEMPI

quando percepisco resistenza…

Prima (pensiero influenzato dall'emozione):
«Ecco un altro/a che si lamenta e basta senza fare niente. Non ha senso sprecare energia, tanto non sarò io a fargli cambiare idea…»

Dopo (pensiero ristrutturato):
«Forse è resistente perché si sente deluso da come sono andate le cose in altre occasioni e non vuole che risucceda…»

Comunicazione efficace – argomentazione empatica (azione):
«Capisco che possa sentirti deluso/a e scettico/a dato che in passato le cose non hanno portato ai cambiamenti sperati. È una sensazione difficile e, credimi, a volte la provo anch'io. Tuttavia, ho capito che votare al referendum sul lavoro rappresenta una opportunità concreta per tutti noi.
È un modo per dimostrare che ci teniamo e che vogliamo avere voce in capitolo sul futuro del lavoro. Ti va di parlarne?»

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUINDI…
UNA STRUTTURA LINGUISTICA DA UTILIZZARE

Capisco che…**anche a me capita di**…**ma ho capito che**….**tu che ne pensi?**

1

Comprendo le emozioni e la posizione *dell'altro/a*

2

Valido le emozioni, suggerendo che posso capirle perché anche io le provo (non necessariamente in maniera identica)

3

Introduco una possibilità alternativa

4

Chiedo all'altro/a cosa ne pensa e ne discuto con lui/lei.

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.

Dopo questa formazione…

COSA POSSO FARE DI DIVERSO A PARTIRE DA DOMANI?

Formiamo la nostra nuvola di parole!

Inquadra il QR CODE con il tuo cellulare

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Inquadra il QR CODE con il tuo cellulare

Copyright © 2023 MIDA. All rights reserved.

CGIL

Copyright © 2024 MIDA. All rights reserved.