

GESTIONE DEI CONFLITTI CON IL MIRRORING

1. Usa la voce rauca del dj della radio di notte, parla lentamente, scandisci le parole
2. Inizia con
“Scusa, non ho capito...”
3. Specchia (mirror) in forma genuinamente interrogativa quanto è stato appena verbalizzato dal tuo interlocutore
4. Resta in SILENZIO e RESPIRA, almeno per 4 secondi. Aspetta che il “mirror” sviluppi il suo effetto nell’altro
5. Ripeti

Fonte: Never split the difference, Chris Voss, Penguin Random House, 2016