

## **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