



PERSONA

ARGOMENTO

Personale 

Relativo ai fatti 

Orientare 

Rosso

E
V
I
T
A
R
E

1 LITIGARE

Attacco/Accusa
Domanda indignata
Sarcasmo
Auto attacco/Difesa
Lamento

2 OCCULTARE

Leggere il pensiero altrui
Previsione sia negativa
che positiva
Pettegolezzo
Scherzare
Pensare a voce alta
Frase rituali

3 COMPETERE

Sí-ma
Sminuire
Domanda tendenziosa
Frase sentenziosa
Interruzione

Giallo

C
O
N
T
I
N
G
E
N
T
E

4 INDIVIDUALIZZARE

Informazione
personale attuale
Informazione
personale sul passato
Opinione personale /
Spiegazione
Domanda personale

5 CERCARE I FATTI

Fatti e cifre
Informazione generale
Domanda chiusa
Domanda aperta

6 INFLUENZARE

Opinione
Proposta
Dare ordini
Segnale di rinforzo
sociale

Verde

A
V
V
I
C
I
N
A
R
S
I

7 RISONANZA EMOTIVA

Sentimento interiore
Domanda sui sentimenti
Risposta a domanda sui
sentimenti
Rispecchiare l'esperienza
interiore dell'altro
Battuta affettuosa
Farsi valere

8 RISPONDERE

Rispondere ad una
domanda
Chiarire la propria risposta
(esponendo fatti)
Parafrasare
Riassumere
Feedback correttivo

9 INTEGRARE

Essere d'accordo
Essere positivo
Costruire sulle idee o
esperienze altrui
Scherzare nel contesto
lavorativo

Silenzio, risata, rumore