

# IL METODO CRG

## calibrazione, ricalco e guida

### sintonia e fiducia = comunicazione

sintonizzarsi sul sistema rappresentazionale del nostro interlocutore ci aiuta a conquistarne la fiducia e facilita la comunicazione.

A volte è qualcosa che “succede”, a volte è qualcosa che si impara a fare.

Come?

La sintonia, la vicinanza e la reciproca comprensione si possono costruire anche quando non accadono spontaneamente utilizzando il metodo CRG

**C**alibrazione + **R**icalco

=

rapport > fiducia

=

**G**uida

## calibrazione

### **che cos' è**

lo studio del destinatario in tutti i suoi canali espressivi (verbale, paraverbale e non verbale) e la verifica del feedback

### **come agisce**

attraverso l' osservazione e l' ascolto dell' interlocutore, privi di alcuna forma di giudizio

### ricalco

#### **che cos'è**

un processo di “rispecchiamento” con cui riproduciamo il comportamento del nostro interlocutore

#### **come agisce**

adatta nel modo più appropriato il nostro agire alla relazione in corso, dando all'interlocutore una sensazione di “familiarità”, di agio

**rapport => fiducia**

**che cos'è**

la relazione segnata dall'armonia, dall'allineamento e dal feeling fra noi e il nostro interlocutore

**come agisce**

consolida la sintonia facilitando l'ascolto, l'osservazione delle risposte (verbali e non) del nostro interlocutore e la calibrazione dei suoi feedback

### guida

#### **che cos' è**

la fase in cui smettiamo di ricalcare il nostro interlocutore e in cui cominciamo a condurlo verso i nostri obiettivi

#### **come agisce**

in modo esplicito (parole) o più sottile (respiro, sguardo, tono di voce)

## Il metodo CRG: come guidare

Come faccio a guidare il mio interlocutore **dalla mia parte?**

A condurlo **verso i miei obiettivi?**

A far sì che sia **disposto ad ascoltarmi?**

Esistono numerosi accorgimenti linguistici che aiutano proprio ad andare in questa direzione.

A conquistarci, grazie alle parole, prima l'attenzione, poi la fiducia dell'interlocutore.



## hot words e key words

Le parole calde e le parole chiave sono potenti grimaldelli per creare vicinanza con l'interlocutore. Primo fra tutti il nome. Poi le parole care, quelle che capiamo essere preziose. Importante ricordare che le hot e key word, così come possono aprire, possono chiudere.

- Signor Rossi, mi può aiutare a risalire alla data della sua richiesta?
- Sì che la capisco, Stefano, però avevamo deciso diversamente
- Mi rendo conto che per la sua mamma questa è una cosa importante, e vediamo di tenerne conto

## domande

Le domande hanno parecchi pregi: consentono di recuperare informazioni (dirette e indirette), di verificare la corretta comprensione, permettono di riassumere e ristrutturare.

Ma soprattutto, più in generale creano una naturale e valida comunicazione complementare, perché i due interlocutori, pur essendo funzionali, non sono allo stesso livello: chi risponde è in posizione di guida solo sul contenuto, mentre chi guida la relazione è colui che pone le domande.

- Quindi, se ho compreso bene, ciò che le interessa è.....
- Ho bisogno di chiederle alcune altre informazioni, posso?

# Il metodo CRG: le domande di comprensione

## domande di comprensione

Le domande introdotte da *come? chi? che cosa? quale?* arricchiscono le mappe mentali, ampliano le risorse, creano sintonia con l'interlocutore.

E inoltre pongono l'interlocutore in una posizione in cui per rispondere deve necessariamente abbandonare il flusso dei suoi pensieri per concentrarsi sulla domanda. Questo può aiutare a interrompere un'escalation.

- *quale* motivazione l'ha spinto a rivolgersi a noi?
- *come* hai risolto la questione?
- *che cosa* ti sei prefisso?
- **ATTENZIONE AI PERCHÉ** (impattano sul mondo dell'essere - vedi i livelli di pensiero)

# Il metodo CRG: il ricalco interrogativo

## ricalco interrogativo

E' la ripetizione dell' ultima affermazione dell' interlocutore sotto forma di domanda. Crea vicinanza e conduce verso il rapport.

- [...] e inoltre avrei bisogno di maggiore considerazione.  
*Vuoi maggiore considerazione? Allora...*
- Vorrei farle capire quanto sia importante ottenere l' invito alla presentazione.  
*Per lei è importante dunque ottenere l' invito? ...*

# Il metodo CRG: le tag questions

## tag questions

Sono domande retoriche che chiedono la conferma di quanto appena affermato, stimolano la risposta e spingono all'azione.

Creano una situazione in cui chi risponde governa il contenuto, ma chi pone la domanda governa la relazione (e la comunicazione diventa di tipo complementare)

- bene, abbiamo trovato la sua pratica, *ha visto?*
- investimento oculato, *giusto?*
- una scelta fortunata! *Le pare?*
- su questo aspetto è d'accordo con me, *vero?*
- intuizione brillante, *vero?*

## domande a illusione di alternativa (DIAR)

Sono domande retoriche che propongono un' apparente scelta fra due alternative, una delle quali impercorribile. Sembrano domande aperte, in realtà sono due domande chiuse. In questo modo l' interlocutore non si sente forzato ad andare nella direzione che gli proponiamo perché sente che sta scegliendo, anche se di fatto è una scelta solo teorica.

- I dentini preferisci lavarteli prima o dopo aver messo il pigiama?
- Preferisce che le mandi una mail di conferma ora oppure una raccomandata la prossima settimana?
- Visto che è urgente, l' appuntamento glielo posso confermare questo sabato mattina, oppure se il sabato è un problema, andiamo fra tre settimane.

## ristrutturazione

Consiste nel trasformare il significato di un' esperienza.

Spinge l' interlocutore a valutare una data situazione spostando la sua attenzione dai punti di debolezza a quelli di forza. Oppure valutando una sua caratteristica che lui considera critica come un punto di forza: un' azione/emozione giudicata fallimentare in altre situazioni, può rivelarsi utile.

- la sua smodata ambizione le sarà utile per la carriera
- insegue sempre le fantasie: questo la aiuta nella scrittura creativa
- la tua pignoleria fa di te un formidabile scova errori, bene

## incorporazione

Si tratta di una tecnica che assorbe possibili elementi di disturbo per trarne frutto anziché danno

- e mentre percepiamo i rumori che vengono dall'esterno...
- anche in questo momento di grande attenzione ai costi, possiamo dirigere i nostri pensieri allo sviluppo delle nuove competenze...
- e mentre sentiamo il telefono squillare, possiamo compiacerci di come la nostra concentrazione rimanga salda....



## operatori modali

Sono verbi - volere - dovere - potere - che in base alla loro ricorrenza nelle parole delle persone, esprimono il modo in cui esse operano, il modo in cui il loro cervello prende una decisione. Identificare gli operatori modali più utilizzati dall'interlocutore ci aiuta ad accedere più facilmente ai suoi canali ricettivi. Una volta calibrato l'operatore modale, è utile ricalcarlo.

- Devo chiederle una cortesia...
  - Posso chiederle una cortesia?
  - Voglio chiederle una cortesia.
  - Vorrei cambiare l'automobile.
  - Potrei comprarmi degli stivali.
  - Dovrei risparmiare
- 
- Devo cambiare gli occhiali. Quali mi consiglia?
  - Deve provare questi, vanno molto bene.
  - Voglio cambiare gli occhiali, quali mi consiglia?
  - Vuol provare questi? Vanno molto bene.

### fogging

E' un modo per confondere l'interlocutore, dicendo cose vaghe o addirittura confuse, che sembrano logiche ma che non portano da nessuna parte. Soprattutto in situazioni di potenziale conflitto, tramite il fogging si porta l'interlocutore ad abbassare la guardia della logica, lo si distrae dal problema sul quale è concentrato, con l'intento di proporgli altri punti di vista, di operare ristrutturazioni, di farci ascoltare con animo più disposto al confronto.

So che pensi di aver capito quello che pensi che io abbia detto, ma mi chiedo se ti sei accorto che quello che ho detto non è quello che intendevo.

## gestione delle obiezioni

Significa superare le resistenze trasformandole in cooperazione con la riformulazione:

- positiva: *è vero, ho apprezzato nel suo discorso...*
- negativa: *ciò che non mi è chiaro nella sua obiezione...*
- di sintesi: *provo a riassumere le sue osservazioni* (formula chiusa)
- di analisi: *può spiegarmi più in dettaglio...* (formula aperta)
- di parafrasi: *in altre parole lei dice che...*
- di interazione: *se ho compreso bene il suo pensiero lei ritiene che...*

## truismi

Sono osservazioni di senso comune così evidenti da non poter essere negate. Obiettivo: ricalcare e rinforzare un senso di credibilità nei confronti di ciò che si afferma; predisporre il lettore ad accettare le successive asserzioni; ottenere un sì, anche se su questioni non centrali o magari anche scontate.

- Ha ragione, quando si attende al telefono, il tempo diventa eterno.

## con & pro

Evidenziare in modo oggettivo e chiaro gli argomenti a favore e a Sfavore, prendere consapevolezza dei pro e contro, per dare risalto ai pro.

- valuti le caratteristiche del nuovo prodotto. A fronte di alcuni svantaggi, i vantaggi sono evidenti:

### **svantaggi**

- ...

- ...

### **vantaggi**

- ...

- ...

- ...

- ...

### ancore

Sono parole o espressioni che innescano ricordi, sensazioni o altre reazioni; fenomeni di associazione tra cose spesso lontane tra loro. Obiettivo: ottenere reazioni desiderate, senza che il lettore ne sia consapevole.

- dove *c'è Barilla c'è casa*
- ogni volta che ascolto la musica di *Profondo rosso* mi vengono i brividi
- mi ricorda la voce di Francesca...

## citazioni

Sono attribuzioni a un certo personaggio di un pensiero o una massima, per non assumere la responsabilità della frase.

- mia nonna diceva sempre...
- nell'indagine condotta a fine dicembre presso ...

# Il metodo CRG: gli avverbi utili (e dannosi)

## avverbi utili e avverbi dannosi

**utili:** fanno risparmiare parole e condividere esperienze

- *già, di nuovo, ...*
- lascia che scriva *ancora* due righe
- *tuttora* emergono i dubbi

**dannosi:** denotano una cancellazione e suggeriscono che si stia mentendo

- *ovviamente* a lei non importa
- *naturalmente* era in buona fede
- firmeremo il contratto *sicuramente*