

Ascolto attivo: cos'è e come praticarlo nei conflitti

Testo originale di Leonardo Villella · versione del 2026-10-14 · versione online: <https://leonardovillella.it/ascolto-attivo-conflitti/>

L'ascolto attivo è un modo di ascoltare che sospende la risposta, riconosce l'emozione di chi parla e verifica di aver capito il bisogno sotto le parole. Nei conflitti serve ad abbassare la tensione prima di cercare una soluzione. Richiede attenzione, pazienza e la disponibilità a non avere subito ragione.

Che cosa significa ascolto attivo?

Nel metodo O.M.S.C.I. di Leonardo Villella, l'ascolto appartiene alla fase Comprendere del Quadrifoglio, quella in cui si capisce ciò che sta accadendo prima di proporre qualcosa. Chi ascolta in modo attivo non aspetta il proprio turno per parlare. Osserva le parole, il tono e il corpo dell'altro, perché un messaggio arriva su più canali contemporaneamente. Il termine e le sue accezioni si possono consultare nel [dizionario Treccani](#).

Il punto centrale è semplice. L'altro di solito non chiede una soluzione immediata, ma di sentirsi capito. Solo dopo questo passaggio è pronto a ricevere proposte, ed è qui che la differenza tra ascoltare e aspettare il proprio turno diventa evidente.

Quali sono i tre livelli dell'ascolto attivo?

Il primo livello riguarda le parole. Chi ascolta smette di preparare la risposta mentre l'altro parla e si concentra su ciò che viene detto. Bastano segnali semplici, come un cenno del capo o un "capisco, vai avanti", per far capire che si è presenti.

Il secondo livello riguarda le emozioni. Si dà un nome a ciò che l'altro sente, con formule come "sembra che tu sia preoccupato" oppure "immagino che questa cosa ti abbia ferito", e poi si tace. L'ipotesi viene offerta, non imposta: se l'altro la corregge, il dialogo avanza comunque.

Il terzo livello riguarda i bisogni. Sotto la rabbia o la chiusura di solito c'è un bisogno di sicurezza, di riconoscimento, di autonomia o di rispetto. Una riformulazione come "il punto, per te, è questo: è così?" permette all'altro di confermare o correggere, e spesso è in quel momento che il tono della conversazione cambia.

Perché l'ascolto attivo funziona nei conflitti?

Quando la tensione sale, l'attenzione si restringe. Chi si sente minacciato tende a difendersi prima di capire, e ciò che sente viene filtrato come un attacco. Il metodo descrive questo meccanismo come un sequestro emotivo: finché l'allarme è acceso, la parte di chi ascolta che coglie le sfumature si riduce. Per questo il lavoro su di sé viene prima di quello sull'altro.

Le emozioni si passano da una persona all'altra come un contagio: la rabbia si attacca, ma anche la calma. Chi ascolta con un tono fermo e un ritmo lento offre all'altro un punto di appoggio. Per questo non conviene dire "calmati", che di solito rinforza l'allarme invece di spegnerlo.

Come si pratica l'ascolto attivo in un confronto difficile?

Un percorso utile si può riassumere in cinque passi. Per prima cosa si crea spazio: si abbassa la voce, ci si gira verso l'altra persona e si lascia che parli. Poi si rispecchia l'emozione con una frase semplice e senza giudizio. Dopo si parafrasa con parole diverse e si chiude con una verifica, come "giusto?". Quindi si pone una domanda aperta, per esempio "cosa ti ha portato a sentirti così?", e si aspetta qualche secondo di silenzio. Solo alla fine si espone il proprio punto di vista.

Anche la congiunzione conta. Il "ma" cancella ciò che lo precede: "il tuo punto è chiaro, ma..." suona come una smentita. Con "e" le due posizioni convivono: "il tuo punto è chiaro, e c'è anche un'altra prospettiva".

Quali errori bloccano l'ascolto?

Alcuni comportamenti automatici chiudono la conversazione anche quando le intenzioni sono buone. Interrompere, giudicare e portare subito la soluzione sono tra i più comuni. Anche minimizzare pesa: le frasi che iniziano con "almeno" negano il problema dell'altro e lo fanno sentire non compreso.

Un altro errore è il consiglio non richiesto. Prima di dare un parere conviene chiedere se la persona vuole un consiglio oppure vuole solo sfogarsi. Spesso è l'una o l'altra cosa, raramente entrambe insieme.

Come cambia l'ascolto attivo in famiglia, in coppia e al lavoro?

In famiglia l'ascolto attivo aiuta soprattutto quando un figlio o un genitore si sente non visto. Il primo gesto è non correggere subito, ma restituire con parole proprie ciò che si è sentito. In coppia il rischio principale sono le discussioni che ripartono sempre dallo stesso punto:

fermarsi a riformulare il bisogno dell'altro può interrompere quel circolo. Al lavoro la stessa tecnica permette di capire un collaboratore in difficoltà prima di discutere il merito di un errore, così il confronto resta sul problema e non sulla persona.

Domande frequenti

Ascoltare attivamente significa essere d'accordo con l'altro?

No. Validare l'emozione dell'altro significa riconoscere che ha senso dal suo punto di vista, senza cedere sulla propria posizione. Si può capire un sentimento senza condividere la richiesta che lo accompagna.

Quanto tempo serve per imparare l'ascolto attivo?

Non esiste una durata standard, perché dipende dalla pratica e dalle situazioni. Esercitarsi prima in conversazioni quotidiane senza tensione aiuta a costruire l'abitudine prima dei momenti difficili.

Serve uno psicologo per imparare questa tecnica?

Per la pratica quotidiana bastano attenzione e qualche esercizio di riformulazione. Quando i conflitti sono ricorrenti o intensi, un professionista abilitato può offrire un supporto più strutturato, e l'iscrizione all'albo si verifica sul sito del [Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi](https://www.consigliodellordinepsicologi.it/).

Altri materiali sul tema sono disponibili su leonardovillella.it. Il primo passo è spesso il più semplice: nella prossima conversazione difficile, prima di rispondere, quale emozione noti nell'altra persona e quale bisogno potrebbe nascondersi sotto le sue parole?

Diritti e uso. © 2026 Leonardo Villella (leonardovillella.it). Tutti i diritti riservati. Puoi aprire questo documento, leggerlo, stamparlo e farlo leggere ad alta voce dal tuo browser o da un lettore di schermo, per uso personale. Non è consentito modificarlo, ripubblicarlo, distribuirlo a terzi come proprio né venderlo senza autorizzazione scritta. La versione aggiornata è sempre su <https://leonardovillella.it/ascolto-attivo-conflitti/>. Le informazioni hanno scopo generale e non sostituiscono una consulenza professionale sul tuo caso.