

Come parlare senza creare conflitto: 3 esempi

Testo originale di Leonardo Vilella · versione del 2026-10-13 · versione online: <https://leonardovillella.it/parole-che-abbassano-allarme/>

Chi dice la cosa giusta nel modo sbagliato chiude la conversazione prima ancora di aprirla. Succede spesso: il contenuto è corretto, ma la frase arriva come un verdetto, e l'altro passa il tempo a difendersi invece di ascoltare.

Il libro sull'ego affronta il tema in un capitolo dedicato a quella che chiama linguistica della sintonizzazione: scegliere le parole tenendo conto di chi le riceve. Va detto con chiarezza: si tratta di pratiche di comunicazione, non di una scienza dimostrata, e il libro non le presenta come tali. Qui trovi la logica, con tre esempi da confrontare frase per frase.

Ogni frase evoca uno stato prima di avere un significato

Una frase trasmette un contenuto, ma prima ancora evoca uno stato nell'altro: difesa, apertura, curiosità, giudizio. Secondo il libro, questo effetto arriva prima della comprensione razionale. Per questo la domanda utile prima di parlare non è «cosa voglio dire?», ma «quale stato sto per accendere?».

Il tono conta quanto il testo. La stessa frase, detta con voce bassa e sguardo presente, apre la conversazione. Detta con tono piatto mentre si guarda lo schermo, suona come un'accusa. Le parole sono la superficie.

Le parole che alzano l'allarme sono quelle che suonano come un processo

Alzano l'allarme le frasi che sembrano un'accusa, anche quando chi parla non intende accusare. Il libro ne indica tre famiglie facili da riconoscere.

- **Domande-accusa:** «perché l'hai fatto?», «perché fai sempre così?». Chiedono una giustificazione prima ancora di capire.
- **Generalizzazioni assolute:** «non fai mai niente», «sei sempre così». Invitano l'altro a cercare l'eccezione, invece di sentire il problema.
- **Confronti impliciti:** «gli altri non fanno queste cose», «non è la prima volta». Mettono l'altro sotto esame.

Il corpo segnala la difesa prima della mente: spalle che salgono, respiro che si accorcia, voce che diventa piatta o troppo alta.

Le parole che abbassano l'allarme includono, chiedono e nominano il bisogno

Abbassano l'allarme le frasi che fanno spazio all'altro. Bastano tre mosse, da usare già nella prossima conversazione.

- **Includere:** «ci siamo trovati in una situazione difficile» invece di «hai creato un problema».
- **Chiedere con curiosità:** «cosa ti ha portato a quella scelta?» invece di «perché l'hai fatta?».
- **Nominare il bisogno:** «ho bisogno di capire cosa è successo» invece di «non mi hai avvisato».

Secondo il libro, la scelta delle parole segnala sicurezza o pericolo prima ancora del contenuto. Non serve addolcire ciò che si dice. Serve togliere il verdetto.

Esempio 1: il verdetto che arriva prima della domanda

Nel primo esempio un manager apre una riunione con una frase che sembra una domanda ma funziona come una sentenza: «spiegami perché hai deciso di fare questa cosa senza consultarti con nessuno». Il manager ha ragione sul merito. Il metodo, però, scatena la difesa.

Il collaboratore legge l'accusa e risponde con una spiegazione tecnica molto articolata, che non chiude nulla. Nel libro la riunione finisce con la stessa questione sul tavolo. Una riformulazione che abbassa l'allarme mantiene il contenuto e cambia lo stato evocato:

- «Ho visto la scelta sul cliente. Mi serve capire il ragionamento: mi racconti cosa ti ha portato lì?»

Qui non c'è un giudizio sulla persona. C'è un fatto, un bisogno dichiarato e una domanda aperta.

Esempio 2: due modi di dire la stessa cosa a un collega

Nel secondo esempio Sara e Andrea, colleghi in un'agenzia, discutono di una comunicazione inviata a un cliente con un tono diverso da quello concordato. Il contenuto è identico in entrambe le versioni. Cambia il modo.

Nella versione reattiva Sara dice «perché l'hai fatto?», poi «non era una tua decisione da prendere da solo», poi «non è la prima volta che fai queste cose». Ogni frase aggiunge un'accusa. Andrea non capisce che cosa abbia sbagliato: capisce soltanto che Sara è irritata. Il problema non viene toccato, e la settimana dopo fa di nuovo la stessa scelta.

Nella versione sintonizzata Sara si ferma prima di entrare e apre così: «Andrea, hai un minuto? Ho bisogno di ragionarci sopra insieme». Poi descrive l'effetto sul cliente senza giudicare Andrea: «mi sento scavalcata, anche se non era la tua intenzione». Infine chiede un accordo pratico: sapere quando ci si discosta dal piano, anche in corsa.

La differenza sta in tre punti: «ho bisogno di» al posto di «dovevi», l'intenzione separata dall'impatto, e una proposta concreta per il futuro.

Esempio 3: «come al solito sei arrivato tardi»

Nel terzo esempio il partner dice, con tono acido: «come al solito sei arrivato tardi». Le risposte possibili sono due. La prima risponde al contenuto della frase: «non è vero, ho avvisato». La seconda riconosce prima il vissuto e poi porta la questione: «hai ragione, e immagino che aspettare stancandosi non sia stato bello. Ho bisogno di parlarti di come organizzo il tempo: possiamo farlo stasera?»

La prima risposta può essere vera e chiudere comunque la conversazione. La seconda non conferma il «come al solito», ma riconosce che l'altro ha aspettato. Il tema, l'organizzazione dei tempi, arriva dopo, quando la tensione è scesa.

Quando la stessa frase diventa manipolazione

Lo stesso linguaggio può guidare l'altro verso una decisione già presa. Il confine sta nell'intenzione e nella libertà che lascia. Il libro propone un test semplice: dopo la conversazione, l'altro si sente più libero o meno libero?

Un segnale da riconoscere è la falsa apertura. «Se potessimo trovare un modo che funziona per entrambi, ti interesserebbe?» è una domanda legittima. Secondo il libro diventa scorretta quando, subito dopo, arriva un'opzione già scelta e presentata come frutto del dialogo. In quel caso puoi chiedere di partire dal tuo punto di vista, senza polemica.

Cosa fare nella prossima conversazione difficile

Prima di rispondere, scegli lo stato che vuoi evocare. Poi applica tre mosse, in quest'ordine.

- **Togli il verdetto.** Sostituisci il «perché» con «cosa ti ha portato a», oppure il «sempre» con un fatto preciso: quando è successo l'ultima volta.
- **Usa le sue parole.** Se l'altro dice «mi sono sentito ignorato», rispondi con «ignorato», non con «non considerato». Le sue parole portano le sue immagini.
- **Nomina il bisogno, poi il contenuto.** Prima «hai bisogno di sapere che quello che dici conta», poi il fatto da chiarire.

Se cerchi un elenco di sostituzioni pronte da usare, l'approfondimento su [parole che accendono e parole che calmano](#) raccoglie esempi lessicali. Qui il punto è la logica che sta sotto. Quando la discussione è già calda, conviene leggere anche [come calmare una discussione che si accende](#).

Il libro *I segreti dell'ego e della tua felicità* dedica a questo tema il capitolo sulla linguistica della sintonizzazione, con esercizi da fare su carta: scrivere una conversazione con affermazioni dirette, poi riscriverla con un linguaggio che include e chiede.

Domande frequenti

Parole che abbassano l'allarme significano non dire mai le cose scomode?

No. Il contenuto può restare duro: cambia il modo in cui arriva. Secondo il libro, togliere il verdetto non vuol dire rinunciare al fatto.

Come capisco se una frase ha alzato l'allarme?

Osserva la risposta. Una difesa immediata, una spiegazione lunga o un silenzio freddo indicano che la frase ha evocato difesa. Il corpo dell'altro segnala il passaggio prima ancora delle parole.

Serve un tono dolce per abbassare l'allarme?

Non necessariamente. Il tono conta, ma non serve un tono zuccheroso: serve un tono fermo e non alto, con frasi senza verdetto.

Nell'ultima discussione difficile che hai avuto, quale frase ha alzato il tono prima ancora che il contenuto fosse chiaro?

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/parole-che-abbassano-allarme/>. Le informazioni hanno scopo generale e non sostituiscono una consulenza professionale sul tuo caso.