



L'ARTE DI ASCOLTARE

Ascolto Attivo e Comunicazione Efficace

Dott.ssa Francesca Sacchelli, *Counsellor professionista*



Comunicazione e Relazione

- Comunicare non è informare
L'informazione è unidirezionale
- Comunicare è porsi in relazione
La relazione è bidirezionale
- Non si può non comunicare
Comunicare significa anche ascoltare
- Ascoltare è una modalità relazionale
Presupposto e prerogativa della comunicazione efficace



Sentire Vs Ascoltare

“Chi sente” è dotato di un apparato uditivo funzionante, ma non presta attenzione alla conversazione

“Chi ascolta” è concentrato anche mentalmente su ciò che viene detto

Se il sentire appartiene ad una sfera esclusivamente organica, tipica di qualsiasi animale, l'**ascoltare** si presenta come una **caratteristica specificatamente umana** ed implica una maggiore capacità di rielaborazione

Ascoltare è un processo psicologico per cui i suoni vengono convertiti in concetti e sentimenti

- È possibile sviluppare una comunicazione efficace solo quando si passa in modo consapevole dalla dimensione del sentire a quella dell'ascoltare



Ascoltare

Deriva dalla parola latina “auscultare” che significa **prestare attenzione** a ciò che si percepisce con l’udito, **sentire con cura**

Comporta diversi gradi di attenzione e coinvolgimento a seconda delle forme che assume (**differenti modalità di ascolto**)

L’attenzione fa dell’ascolto un gesto attivo di interazione attraverso il quale comunichiamo all’altro disponibilità, intenzione di condividere

Una bassa capacità di ascolto è il più grande ostacolo a una buona comunicazione

Una **buona capacità di ascolto** è sempre alla base della **comunicazione efficace**

• **Saper ascoltare è una competenza comunicativa fondamentale e strumento indispensabile nelle relazioni di aiuto**



I livelli di Ascolto



Modalità di Ascolto

Sentire
Ascolto Passivo
Ascolto Attivo
Ascolto Empatico

Efficacia Comunicativa

Nulla
Minima
Media
Massima

Grado di Difficoltà

Nessuno
Minimo
Medio
Massimo



Modalità di Ascolto Passivo

Ascolto Passivo

Da non scambiare con il semplice atto del sentire, si verifica quando prestiamo attenzione a ciò che l'interlocutore dice **senza necessità di interagire**, fermandosi alla fase di **registrazione dei dati trasmessi**. Si ascoltano le parole ma nessun scambio comunicativo prende piede

Ascolto Selettivo

Con questa modalità di ascolto **si sente solo quello che si vuol sentire**; si ascoltano alcune parti del messaggio, quelle che interessano, iniziando a formulare repliche o tentando di indovinare ciò che sta per dire l'interlocutore, senza aspettare che abbia finito di parlare



Modalità di Ascolto Attivo

Ascolto Attivo

Questa modalità di ascolto richiede **interesse e partecipazione**. Oltre al momento di **decodifica del messaggio ricevuto**, prevede uno step successivo di **reformulazione verbale dei contenuti**. L'obiettivo è quello di **raggiungere un elevato livello di comprensione** e l'abilità dell'ascoltatore sta nel registrare fedelmente i dati ricevuti e nel rimandarli all'emittente "riflettendoli", privi di interpretazioni personali o contenuti aggiuntivi. **Ascoltare attivamente è un processo a due vie: ascoltare e comunicare l'ascolto (componente attiva)**

Ascolto Empatico

L'ascolto empatico permette di **entrare in sintonia e connessione autentica con l'altro da sé**. E' una modalità di ascolto attivo che, oltre a mantenere la conversazione aperta, consente all'interlocutore di sentirsi realmente compreso e vedere aspetti di sé in ombra. Implicando un grado di difficoltà alto necessita di un **costante allenamento**



La Capacità Empatica

La parola empatia deriva dal greco "εμπαθεία" (empatéia, a sua volta composta da en-, "dentro", e pathos, "sofferenza o sentimento") e significa "sentire dentro"

Rappresenta "l'intelligenza percettiva" ossia la capacità umana di mettersi nei panni dell'altro, di comprenderne appieno stato d'animo e pensieri (essere nel mondo dell'altro dal di dentro, empatia in senso stretto) mantenendo al contempo il contatto con se stessi e le proprie emozioni (congruenza)

La capacità empatica fa parte del nostro patrimonio genetico (neuroni specchio che si attivano nell'area cerebrale corrispondente all'emozione dell'altro che viene vista), tanto che l'assenza di questa capacità caratterizza diverse patologie (personalità antisociale, psicopatica o sociopatica)

L'empatia si configura come una struttura psicologica di accoglienza che comporta "sentire" ed essere consapevole sia delle proprie emozioni sia di quelle dell'altro (empatia in senso stretto) e questo processo determina la capacità dell'Io di relazionarsi in profondità che è quindi indice di maturità affettiva (posizione alterocentrica), diventando anche il presupposto per la negoziazione dei reciproci punti di vista (prevenzione dei conflitti)

- Questa disposizione ad (ac)cogliere l'alterità implica l'assenza di (pre)giudizi e può essere sviluppata nel corso della vita (imparando a comprendere le proprie emozioni; interagendo con persone diverse e approfondendo la conoscenza delle loro storie; facendo apprezzamenti sinceri; comportandosi con umiltà; esercitandosi ad ascoltare con attenzione; limitando l'autoreferenzialità; cercando somiglianze; allenando la mente ad aprirsi a pdv diversi ecc)



Ascolto Attivo Empatico

Si scende a una maggiore profondità e si realizza la massima efficacia comunicativa: si comprende “intimamente” il mondo emotivo e cognitivo della persona e le si restituisce questa comprensione

Questo tipo di disposizione all’ascolto, comportando la capacità di vedere attraverso la prospettiva di senso dell’altro, accettandola (in sè), è strettamente connessa all’**assenza di giudizio**

Nell’ascolto empatico **la comunicazione non viene mai inquinata con modifiche, distorsioni o interpretazioni** rispetto a quanto ascoltato

Ascoltare empaticamente significa **leggere fra le righe**, captare le spie emozionali; **cogliere i segnali non verbali** indicatori di uno stato d’animo; **intuire quale valore rivesta un evento** per l’interlocutore senza lasciarsi guidare dai propri schemi di attribuzione di significato; **aprirsi all’altro** e “accoglierlo”; **comprendere senza pregiudizi** la “verità” dell’altro; essere disposti a **scoprire ciò che non ci aspettiamo; avere cura dell’altro e rispettarlo** nella sua unicità così da favorire un rapporto di fiducia

- Con questa modalità di ascolto **la persona si sente accolta, compresa, rispettata, considerata, riconosciuta**



L'Ascolto Efficace

Ascoltare attivamente ed empaticamente si traduce in:

- essere **attenti, presenti, disponibili, sensibili e partecipi** nella relazione
- **riconoscere e rispondere** alla comunicazione dell'interlocutore
- non distrarsi e **non interrompere**
- fare **attenzione all'intera comunicazione** (verbale e non verbale)
- essere **aperti** al messaggio che l'altro sta portando, per come lo sta portando
- cercare di comprenderlo nel suo **significato cognitivo ed emotivo**
- **restituire la comunicazione** riflettendola priva di giudizi e/o distorsioni



Finalità dell'Ascolto Attivo Empatico

- Favorire l'apertura al dialogo e conoscere meglio la persona
- Analizzare la domanda di aiuto
- Costruire un clima di fiducia che favorisca il rapporto di collaborazione
- Far sentire accolti, rispettati, compresi così da facilitare una chiara espressione di pensieri e sentimenti
- Focalizzare il problema, fare chiarezza
- Incoraggiare l'altro ad autoesplorarsi meglio e scoprire aspetti di sé in ombra
- Comprendere pienamente la comunicazione dell'altro, percepirne motivazioni e sentimenti
- Aprire ad approfondimenti e facilitare il coinvolgimento emozionale
- Restituire la comprensione attraverso le tecniche di rispecchiamento empatico (tecniche riformulatorie di ascolto attivo; domande) sostenendo una maggior autoconsapevolezza
- Agevolare una buona alleanza di lavoro
- Stimolare il racconto e l'autocomprensione dei bisogni e delle necessità



Il Setting e i Filtri all'Ascolto

Setting esterno: definisce la dimensione spazio-temporale entro la quale avviene la relazione (contesto ambientale)

Setting interno: definisce la dimensione spazio-temporale interna all'operatore intesa come disponibilità ad "essere in relazione"

Il modo di ascoltare può essere influenzato o condizionato da una serie di filtri comunicativi, riguardanti sia il setting esterno che interno all'agevolare, che non predispongono a un buon ascolto:

- Eccessivi **stimoli ambientali** (visivi, uditivi, spaziali ecc)
- Ricordi ed **esperienze** passate
- Atteggiamenti, **convinzioni**, valori, aspettative
- Preconcetti, **giudizi e pregiudizi**
- **Distrazioni, interruzioni** (segni di disinteresse)
- Tendenza ad arrivare a **conclusioni affrettate**; a fornire **soluzioni**; a formulare **interpretazioni**; a porre **domande chiuse/indagatorie**
- **CNV inopportuna o incongrua** rispetto alla CV (discrepanza; sguardo o movimenti eccessivi ecc)



Ascoltarsi per Ascoltare

Il primo passo per riuscire ad ascoltare attivamente l'altro è ascoltare se stessi, conoscersi, sapere quali sono:

- I propri “filtri” (schemi di pensiero; esperienze; opinioni; ecc)
- Le proprie emozioni e sentimenti

L'autoconsapevolezza e l'automonitoraggio permettono di (pre)disporsi all'ascolto e alla preparazione di un setting interno che lo sostenga così da essere pienamente nel contesto relazionale con l'altro da sé



Osservare per Ascoltare

Nell'ascolto partecipato si richiede l'osservazione dell'altro nella sua totalità, prestando attenzione a:

- **ciò che dice** (comunicazione verbale: linguaggio parlato e scritto)
- **ciò che non dice** (silenzio)
- **come lo dice** (comunicazione paraverbale: tono di voce, ritmo, frequenza, pause)
- **come si presenta e come si muove** (comunicazione non verbale: modo di vestire, gestualità, movimenti del corpo, espressione del viso, postura, prossemica)



Ascoltare in “Sintesi”

Per ascoltare è necessario il coinvolgimento di tutta la persona e questo tipo di sintesi si trova ben espressa nell'ideogramma cinese della parola ascoltare

L'ascolto viene rappresentato con un'ideogramma complesso costituito da una serie di ideogrammi semplici, componenti che indicano:

- l'orecchio, naturalmente, l'occhio per "vedere" l'atteggiamento, lo sguardo del "tu", l'alterità che ci sta davanti, che non è lo specchio di me stesso, non è quello che io vorrei l'altro fosse, ma è proprio "un altro", e il cuore (“sentire”). Tutto questo deve essere sempre presente (unitarietà, attenzione unitaria) per "ascoltare" bene l'altro





P(r)assi di Buon Ascolto

- Predisporre un **setting (interno ed esterno) facilitante** l'accoglienza e l'ascolto (eliminare o ridurre al minimo i rumori; posizionarsi uno di fronte all'altro e assumere una posizione rilassata; dedicare tempo adeguato al colloquio; guardare negli occhi l'interlocutore ecc)
- Ascoltare con genuina **"curiosità"** e interesse il contenuto di ciò che l'altro dice in termini di fatti e idee cercando di comprenderlo chiaramente
- **Comprendere le finalità** della comunicazione dell'altro, il perchè sta dicendo qualcosa, quale possa essere il significato emotivo di ciò di cui sta parlando, senza interpretazioni o giudizi
- Prestare accurata **attenzione e valutare la comunicazione non verbale** dell'altro (se ad es. la CNV sia coerente o meno rispetto al contenuto dei suoi enunciati), **"come"** qualcosa viene detto
- **Controllare la propria CNV e i propri filtri** in modo costante per avere consapevolezza dei messaggi che si sta inviando e per non inquinare l'ascolto favorendo la libera espressione dell'interlocutore
- **Ascoltare con partecipazione e senza giudicare**, cercando di mettersi nei panni dell'altro, di capire cosa possa influenzare i suoi sentimenti, e restituire la comprensione attraverso il **rispecchiamento empatico** (imparare a riformulare in modo corretto, fare eventuali domande di chiarimento senza modificare il messaggio ricevuto, chiedere **feedback di conferma** per accertarsi di aver ben compreso)



Carl Ramson Rogers (1902-1987)



La tendenza a giudicare gli altri è la più grande barriera alla comunicazione e alla comprensione.

Carl Rogers

L'incapacità dell'uomo di comunicare è il risultato della sua incapacità di ascoltare davvero ciò che viene detto.

(Carl Rogers)

Carl Rogers, psicologo psicoterapeuta americano, esponente della **Psicologia Umanistica** e padre fondatore del **Counseling**, intorno agli anni '40 sviluppa una metodologia d'aiuto non direttiva: la "terapia centrata sul cliente", la quale, divenuta in un secondo momento "**Approccio centrato sulla Persona**" - per sottolineare l'**assoluta parità tra cliente e agevolatore nella relazione di aiuto**:

- parte dal presupposto che ogni individuo possieda la capacità di autodeterminarsi ed auto-comprendersi, migliorare e **trovare soluzioni alle proprie difficoltà**, scoprendo o riscoprendo le proprie risorse interne e avviare il cambiamento positivo autodiretto
- si fonda sul valore predominante dell'esperienza di ogni essere umano e stimola l'individuo all'autonomia, ad assumersi la responsabilità delle proprie scelte e dei propri vissuti



“Cum-prendere” Ascoltando

“La nostra prima reazione di fronte all’affermazione di un altro è una valutazione o un giudizio, anziché uno sforzo di comprensione. Quando qualcuno esprime un sentimento o un atteggiamento o un’opinione, tendiamo subito a pensare ‘è ingiusto’, ‘è stupido’, ‘è anormale’, ‘è irragionevole’, ‘è scorretto’, ‘non è gentile’. Molto di rado ci permettiamo di ‘capire’ esattamente quale sia per lui il significato dell’affermazione.”

(Carl Rogers)



Counseling Efficace: le 3 "A"

Carl Rogers individua tre qualità (modi di essere dell'operatore), **tre requisiti fondamentali affinché la relazione d'aiuto abbia successo** e possa crearsi quel clima di fiducia indispensabile alla persona per procedere verso una chiarificazione e un'accettazione dei suoi vissuti e della sua esperienza

Le tre condizioni necessarie e sufficienti **per il cambiamento** positivo:

- **Ascolto Empatico** (o Comprensione Empatica)
- **Autenticità** (o Genuinità o Congruenza)
- **Accettazione Incondizionata** (o Considerazione Positiva)



Ascolto Empatico

- Il facilitatore della relazione di aiuto è in grado di comprendere cosa la persona sta provando e glielo comunica. La capacità empatica di sentire il mondo dell'altro "come se" fosse il proprio, accettarlo come irripetibile, senza mai smarrire la qualità del "come sè", **richiede un'elevata dose di attenzione, sensibilità, capacità intuitiva: accogliere i vissuti altrui anche quando questi possono divergere profondamente per esperienze, valori o idee dai nostri implica una totale assenza di giudizi**
- Comunicare empatia **genera** quel particolare **senso di riconoscimento della propria esperienza** che fa sentire l'altro alleviato dalla solitudine esistenziale; la persona può cogliere la dimensione di condivisione dell'esperienza, che è di per sè nutriente, sia a livello cognitivo che emotivo. **L'empatia dissolve l'alienazione** riportando l'essere umano al centro della propria esperienza
- L'empatia **porta a una maggiore autoaccettazione e produce cambiamenti**, aiutando la persona a diventare più consapevole delle proprie emozioni e a lasciare che queste la guidino verso il riconoscimento dei propri bisogni e desideri



Autenticità

- L'operatore della relazione di aiuto porta se stesso nella relazione, è presente in modo genuino, **consapevole e in contatto con le proprie emozioni** nel "qui e ora" relazionale, riuscendo a trasmettere questa congruenza all'interlocutore
- Il concetto di autenticità riguarda la **capacità di essere spontanei e trasparenti nelle relazioni**. Mostrare ciò che realmente c'è, senza, ad es., nascondersi dietro il ruolo che in quel momento stiamo ricoprendo
- Essere autentici **presuppone uno stato di accordo interno** (congruenza), vuol dire esprimere solo ciò che realmente corrisponde al proprio sentire, evitando di comportarsi in modo difforme e/o frasi stereotipate, restando in contatto empatico con il nostro interlocutore



Accettazione Incondizionata

- L'accettazione positiva dell'altro, dei suoi vissuti ed esperienze , astenendosi da ogni forma di interpretazione e/o giudizio, della sua realtà esistenziale, **valorizzandolo per ciò che è**
- Accettazione **non vuol dire approvazione** incondizionata di idee, opinioni e sentimenti diversi dai propri, bensì il riconoscere all'altro la libertà di provarli ed esprimerli
- Presuppone una **visione alterocentrica** della vita secondo cui si dà per scontato che ogni persona è diversa dall'altra, con punti di vista propri e altrettanto validi
- **E' una forma di rispetto profondo dell'altro da sé** , un modo di essere dell'agevolatore che contribuisce a dare alla relazione la qualità imprescindibile della comprensione empatica profonda
- L'operatore della relazione di aiuto si prende cura della persona manifestando riconoscimento e **considerazione positiva per la sua unicità**



Ascolto e Cambiamento Positivo



“Quando qualcuno ti ascolta davvero senza giudicarti, senza cercare di prendersi la responsabilità per te, senza cercare di plasmarti, ti senti tremendamente bene.

Quando sei stato ascoltato ed udito, sei in grado di percepire il tuo mondo in modo nuovo ed andare avanti. E' sorprendente il modo in cui problemi che sembravano insolubili diventano risolvibili quando qualcuno ti ascolta”

“Coloro che sono stati ascoltati “attivamente” maturano sotto il profilo emotivo, si aprono all'esperienza, stanno meno sulla difensiva, diventano più accettanti e meno autoritari”

(Carl Rogers)



Thomas Gordon (1918 - 2002)



Accettare l'altro così
com'è, è veramente
un atto di amore;
sentirsi accettati
significa sentirsi amati.
Thomas Gordon

- Psicologo clinico e **stretto collaboratore di Carl Rogers**, Thomas Gordon è famoso per il suo metodo basato sull'**ascolto attivo** e sul **messaggio-io**, volto alla creazione e al mantenimento di una comunicazione efficace e alla risoluzione dei conflitti relazionali, nei diversi contesti di vita (soprattutto ambiti educativi)



Le Barriere Comunicative

T. Gordon individua **12 ostacoli** che **un buon ascoltatore deve saper evitare per comunicare in modo efficace e per sviluppare/mantenere relazioni positive ed arricchenti:**

- **dare ordini, comandare, dirigere**

Smetti di compiangerti... Comunica una mancanza di accettazione o scarsa stima nei confronti della persona. Suscita resistenze e sfida

- **minacciare, avvisare, mettere in guardia, ammonire**

Non ti farai mai degli amici se... Devi smetterla di preoccuparti tanto, se no...Comunica mancanza di accettazione. Può alimentare paura o sottomissione. Può suscitare risentimento, rabbia, disaffezione

- **fare la predica, rimproverare, moraleggiare**

La vita non è tutta rose e fiori... Non dovrete reagire così... La pazienza è una virtù che dovrete imparare... Fa sentire "in obbligo" e suscita sentimenti di colpa. Può alimentare nella persona un atteggiamento difensivo e indurla a trincerarsi sulle sue posizioni. Provoca chiusura, disaffezione e contromoralismo

- **offrire soluzioni, consigli, avvertimenti**

Io farei così...Perché non provi a...? Può suggerire che la persona non è in grado di risolvere i suoi problemi impedendole di ragionarci e valutare le possibili soluzioni. Può alimentare dipendenza o suscitare resistenze



Le Barriere Comunicative

- **argomentare, discutere, cercare di persuadere con la logica**

E' qui che ti sbagli... Il fatto è...Si, ma... Suscita una posizione difensiva di contro-argomentazione; spesso induce la persona a "tapparsi le orecchie", a interrompere l'ascolto. Può farla sentire inferiore, inadeguata

- **giudicare, criticare, biasimare, condannare**

Non sei ragionevole, sei soltanto pigro... Forse sei tu che hai cominciato... Sottintende incompetenza, stupidità, sconsideratezza da parte della persona. Tronca la comunicazione perchè suscita timore del giudizio negativo

- **ridicolizzare, etichettare, usare frasi fatte**

La vita è dura, non sei realista così.....sei così ingenuo...sei proprio un furbacchione!.Fa sentire incompreso e umiliato, suscita rifiuto e chiusura comunicativa

- **interpretare, analizzare, diagnosticare**

Sai bene perchè...tu sei solo stanco...quel che non va con te....Suscita senso di impotenza, intrusività, incomprensione e chiude al dialogo. Può essere percepito come minaccioso e frustrante. Può far sentire contemporaneamente scoperto e non compreso; messo a nudo se l'analisi è corretta o accusato ingiustamente



Le Barriere Comunicative

- **manifestare compiacimenti, elogiare, assecondare**

Te la stai cavando egregiamente... Hai ragione quel lavoro è molto complicato... Suggestisce grosse aspettative da parte dell'ascoltatore e la possibilità di una valutazione futura. Può essere recepito come condiscendenza o come un tentativo manipolatorio di incoraggiare il comportamento desiderato dall'ascoltatore

- **rassicurare, consolare**

Vedrai che andrà tutto bene...fatti coraggio!...Suscita un senso di inadeguatezza perchè implica che la persona in crisi stia esagerando. La persona può sentirsi incompresa magari nel suo bisogno di essere solo ascoltata

- **contestare, indagare, mettere in dubbio, inquisire, interrogare**

"Perché... Che cosa... Come...Ma cosa ha fatto?" Dato che, rispondere alle domande le espone a critiche, spesso le persone imparano a replicare con false risposte, elusioni, mezze verità o bugie

- **cambiare argomento, minimizzare, ironizzare, fare del sarcasmo, chiudersi**

"Parliamo di cose piacevoli... Vorresti rifare il mondo..." Suggestisce che le difficoltà della vita vanno scansate, piuttosto che affrontate. Può sottintendere che i problemi della persona sono irrilevanti, puerili o inesistenti: Blocca la sua apertura nel momento in cui sperimenta una difficoltà



Le 4 Fasi dell'Ascolto Attivo

Secondo Gordon, gli step grazie ai quali si comunica all'interlocutore l'ascolto attivo sono:

- **ascolto passivo** durante la fase iniziale. L'ascoltatore lo fa in silenzio e non interrompe; in questo modo fa sapere all'interlocutore che si è interessati all'argomento e predisposti per l'ascolto
- **messaggi di accoglimento verbali e non verbali**. "Sto cercando di capire" o "Ti ascolto" sono frasi importanti da utilizzare, ma non devono mancare nemmeno cenni del capo, sorrisi e sguardi che comunicano palesemente la propria attenzione
- **inviti all'approfondimento**. Si tratta chiaramente di messaggi verbali che incoraggiano chi parla ad approfondire l'argomento senza che l'ascoltatore giudichi o commenti quel che è stato detto. "Spiegami meglio" o "Dimmi" sono frasi che si dovrebbe utilizzare spesso
- **l'ascolto attivo** è l'ultimo step durante il quale chi ascolta ripropone il contenuto del messaggio condiviso dall'altro con parole diverse. In questa fase però non entrano in gioco solo le parole, ma anche le emozioni ed i sentimenti



Riassumendo:

L'ASCOLTO ATTIVO è una competenza/modalità comunicativa di fondamentale importanza nelle relazioni di aiuto come il Counseling, in quanto:

mostra alla persona che si sta prestando attenzione in modo genuino a quello che sta dicendo / provando facendola sentire importante, meritevole di interesse, considerazione e disponendola all'apertura e al dialogo

permette una comprensione empatica facendo sentire l'altro profondamente capito, rispettato nella propria unicità esperienziale, favorendo la sua libertà di espressione, l'autoesplorazione e la costruzione della relazione di fiducia

consente di osservare ed accogliere la persona nella sua complessità senza giudizi, critiche, interpretazioni, comunicandole accettazione e riconoscimento positivo

Per entrare in sintonia relazionale con l'altro, gettando così le basi per una buona alleanza di lavoro, l'ascoltatore/operatore capace, presente nella relazione come esploratore di mondi possibili, deve:

- **saper comunicare con empatia:** mettersi nei panni dell'altro, "sentire" le parole che dice e le emozioni che prova comprendendole a fondo
- **saper comunicare empatia:** esprimere la propria attenzione e comprensione attraverso un atteggiamento accogliente, aperto, messaggi di incoraggiamento e conferma, domande aperte e riformulazioni corrette



L'ARTE DI ASCOLTARE

- Fine Prima Parte -

Grazie per....**l'Ascolto!**

Dott.ssa Francesca Sacchelli, *Counsellor professionista*