

SEMINARIO SUL TURISMO ACCESSIBILE DEDICATO A IAT,  
PROFESSIONI TURISTICHE, OGD/RETI IMPRESA/CLUB DI  
PRODOTTO, VILLE E MUSEI

# «Testa, cuore e pancia: come aggiungere valore alla comunicazione attraverso l'utilizzo dei tre cervelli»

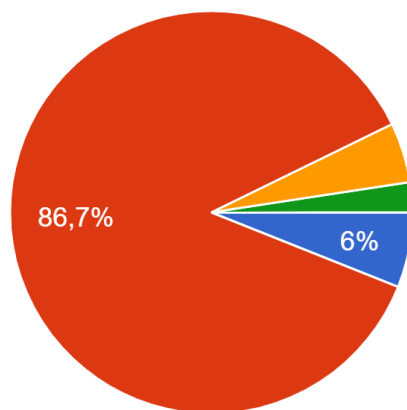
FRANCESCA BERTELLI

25.03.2021

# QUESTIONARIO ESPLORATIVO

## AVVERTO SITUAZIONI DI DIFFICOLTA'/DISAGIO

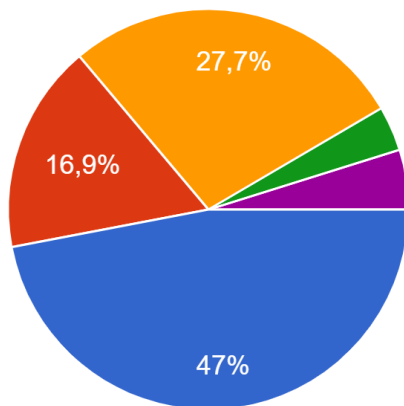
83 risposte



- SPESSO
- QUALCHE VOLTA
- MAI
- NON HO MAI PRESTATO ATTENZIONE

## QUANDO MI TROVO IN DIFFICOLTA'

83 risposte

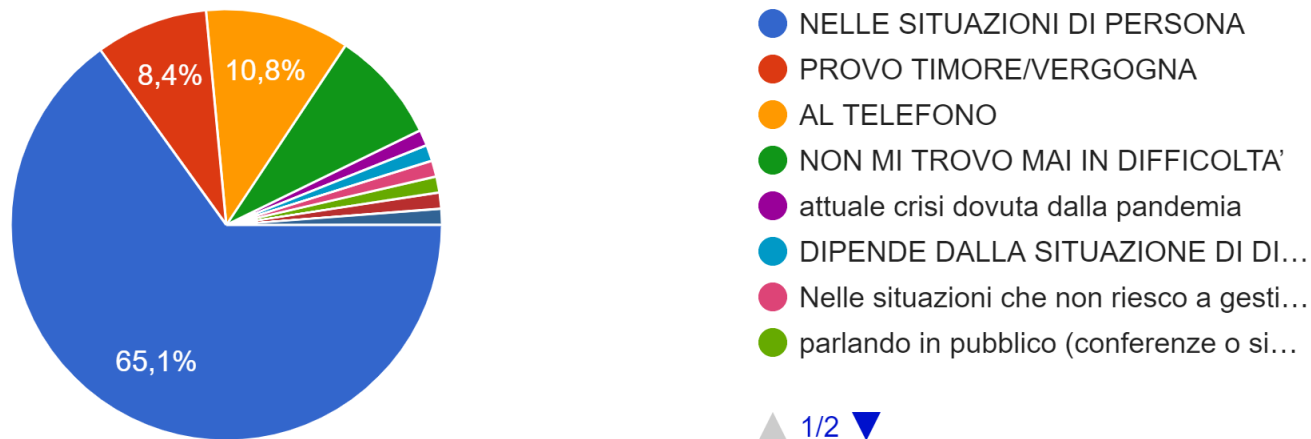


- VADO IN ANSIA
- PROVO TIMORE/VERGOGNA
- MI ARRABBIO/AGITO
- NON HO MAI PRESTATO ATTENZIONE
- NON MI TROVO MAI IN DIFFICOLTA'

# QUESTIONARIO ESPLORATIVO

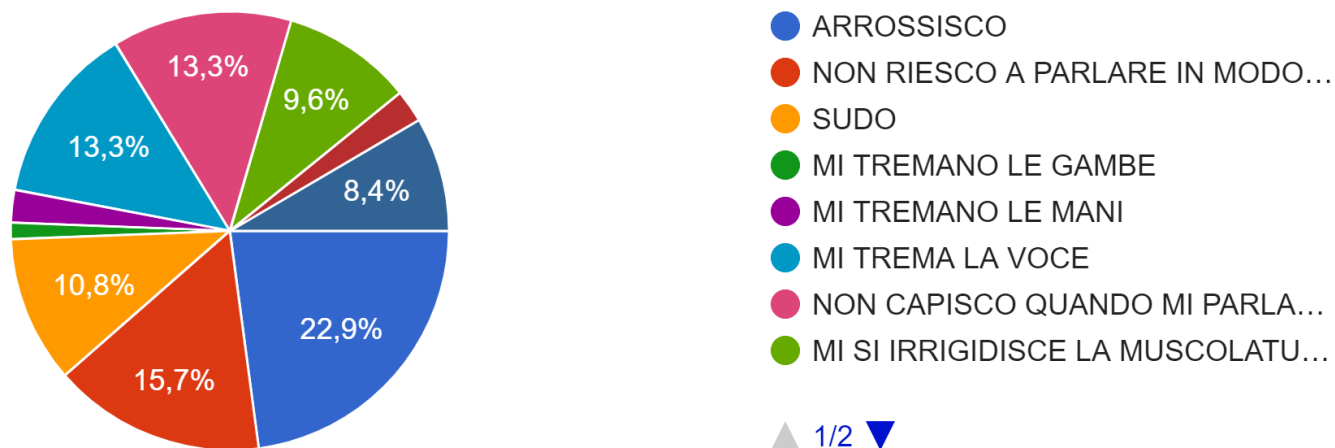
## RISCONTRO DIFFICOLTA' MAGGIORMENTE

83 risposte



## QUAL'E' IL SEGNALE CHE MI FA CAPIRE CHE SONO IN DIFFICOLTA'

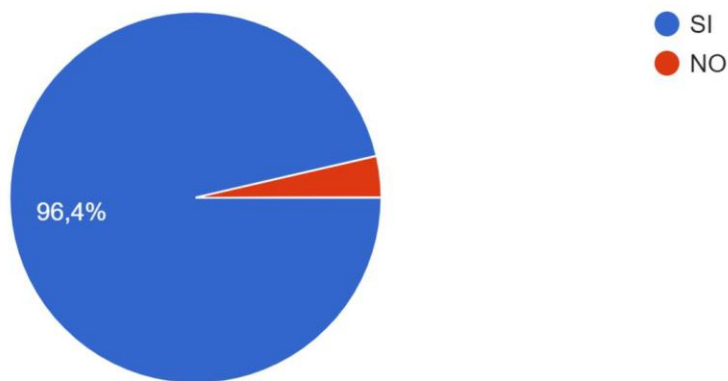
83 risposte



# QUESTIONARIO ESPLORATIVO

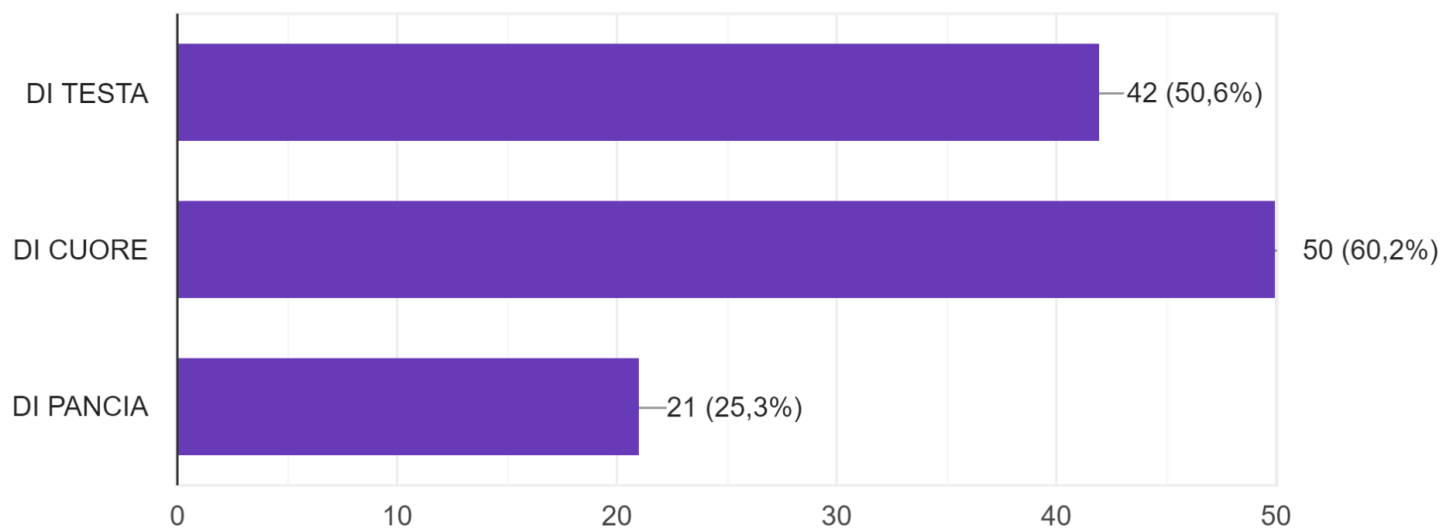
MI RITENGO UNA PERSONA, DI MEDIA, EQUILIBRATA'?

83 risposte



MI SENTO UNA PERSONA CHE AGISCE PREVALENTEMENTE (puoi segnare un solo elemento, due o tre):

83 risposte



# INTRODUZIONE

**“Si COINVOLGE con il CUORE,  
si CONVINCe con la MENTE  
e si PERSUADE per COME SI È”**

# NEUROSCIENZE:

negli ultimi 15/20 anni hanno individuato una rete neurale, come per il CERVELLO, anche nel CUORE e nella PANCIA

## IL CORPO UMANO POSSIEDE 3 INTELLIGENZE LOCALIZZATE IN

- TESTA
- CUORE
- PANCIA

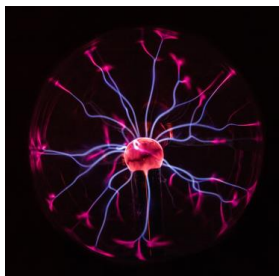
**mBraining** significa **multi-brain**, ossia, **cervelli multipli**

I principali sono:



## **CERVELLO ENCEFALICO**

(della testa, con 100 miliardi di neuroni)



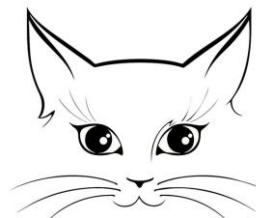
## **CERVELLO CARDIACO**

(del cuore, con 100 mila neuroni)



## **CERVELLO ENTERICO**

(della pancia, con 500 milioni neuroni)





# WORK OUT: ESPRESSIONI COMUNI

**QUANTI MODI DI DIRE UTILIZZO  
CHE COINVOLGONO LA TESTA ?**

**Ho la TESTA tra le nuvole**

**Mi sto SCERVELLANDO**

**Mi scoppia la TESTA**

**Questa questione è un grattaCAPO**

**Mi va il sangue in TESTA**

**Ho la testa LEGGERA**

# WORK OUT: ESPRESSIONI COMUNI

**QUANTI MODI DI DIRE UTILIZZO  
CHE COINVOLGONO IL CUORE?**

**Al CUOR non si comanda**

**A CUOR leggero**

**Ho un tuffo al CUORE**

**Ho il crepaCUORE**

# WORK OUT: ESPRESSIONI COMUNI

QUANTI MODI DI DIRE UTILIZZO  
CHE COINVOLGONO LA PANCIA?

Ho le farfalle nello STOMACO

Agisco di PANCIA

PANCIA mia fatti capanna

Questo fatto non lo DIGERISCO

# WORK OUT: ESPRESSIONI COMUNI E GESTUALITA'

**Prestiamo attenzione alla gestualità che  
utilizziamo per ogni modo di dire trovato**

# WORK OUT: ESPRESSIONI COMUNI E GESTUALITA'

Ho la TESTA tra le nuvole

Occhi al cielo    Mani all'aria

Ho un tuffo al CUORE

Mani al petto

Occhi in basso a destra

Ho le farfalle nello STOMACO

Mani e sguardo che si rivolgono in basso

# ANTICA SAGGEZZA



# ANTICA FILOSOFIA TAOISTA CINESE



Esistono 3 menti o centri di energia interne al corpo.

## I 3 TAN TIEN

### SUPERIORE

All'interno del  
cervello

### INTERMEDIO

All'interno del  
cuore

### INFERIORE

All'interno  
dell'addome

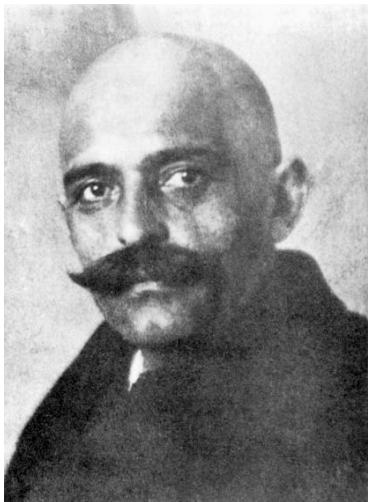


# RELIGIONI MONDIALI



Incentrate sul concetto che  
l'uomo possiede 3 anime





# GURDIJEFF

Filosofo mistico di origini armene  
(Armenia 1866 – Francia 1949)

Sosteneva che abbiamo tutti 3 cervelli che ci regolano

**INTELLETTUALE**  
cervello

**EMOZIONALE**  
cuore

**ISTINTIVO**  
pancia

# KABBALAH EBRAICA



Concezione spirituale improntata su  
3 livelli distinti dell'anima



# SCIAMANESIMO

della Mongolia, della Siberia e dell'Asia  
Centrale

dice che tutti gli esseri umani  
possiedono 3 anime

**ANIMA SULD**  
abbinata al  
cervello

**ANIMA SUNS**  
abbinata al  
cuore

**ANIMA AMI**  
abbinata alla  
pancia

# mBraining - 2011

*mBraining*



Grant Soosalu



Marvin Oka



# mBraining

CONOSCENZA

INTERAZIONI

CONSAPEVOLEZZA



# RIASSUMENDO:

- POSSEDIAMO 3 CERVELLI
- NOTI FIN DALL'ANTICHITA'
- FANNO PARTE DELLA NOSTRA TRADIZIONE «POPOLARE»
- NEL 2011 METODO mBraining

# I 3 CERVELLI: CARATTERISTICHE, FUNZIONAMENTO E AREE DI AZIONE

# CHE COSA COSTITUISCE UN «CERVELLO»?

Questo il modello di riferimento per tutti i cervelli:



NEURONI

GANGLI

NEUROTRASMETTITORI

ATTRIBUTI FUNZIONALI

CELLULE DI SUPPORTO



# CERVELLO DEL CUORE



# CERVELLO ENETERICO/VISCERALE

BENZODIAZEPINE



CERVELLO PIÙ ANTICO

DOTT. MICHAEL GERHSON SCRISSE NEL  
1998 «IL SECONDO CERVELLO»

# AREE DI AZIONE DEI TRE CERVELLI

1. Si **COINVOLGE** con il cuore (centro **emotivo**: cervello del cuore = emozione, percezione)

2. Si **CONVINCE** con la mente (centro **mentale**: cervello della testa = pensiero, valutazione)

3. Si **PERSUADE** (per come si è) dando esempio e coerenza con le azioni (centro **istintivo**: cervello della pancia = motivazione, azione)

# AREE DI AZIONE DEI TRE CERVELLI

I tre cervelli TESTA-CUORE-PANCIA devono:

prima imparare a COMUNICARE,

poi ad entrare in COERENZA (superando i blocchi)

per poi entrare nella dimensione delle loro “più ALTE ESPRESSIONI” per alimentare la SAGGEZZA

**COME CREARE DIALOGO?**

# LINGUISTICA COGNITIVA

1980 – UNIVERSITA' DELLA CALIFORNIA

Prof. George Lakoff e Dott. Mark Jhonson

La MENTE e il LINGUAGGIO sono INCARNATI NEL CORPO.

La CONOSCENZA dell'UOMO dipende dal SISTEMA  
SENSOMOTORIO e dalle EMOZIONI.

Il nostro LINGUAGGIO si basa molto su METAFORE legate  
alla PERCEZIONE DEL CORPO spesso in modo inconscio.

# LINGUISTICA COGNITIVA

ESEMPIO:  
«mi ha dato un caldo  
benvenuto»





# LINGUISTICA COGNITIVA

METAFORA: AFFETTO E'  
CALORE



LINGUAGGIO: STUMENTO  
per INTERPRETARE



# LINGUISTICA COGNITIVA

## ESPERIMENTO (UNIVERSITA' DI YALE)



Un gruppo di persone  
regge una tazza con  
bevanda calda



Un gruppo di persone  
regge una tazza con  
bevanda fredda

# A COSA CI PORTA QUANTO DETTO FIN'ORA?

A livello pratico con lo studio effettuato su manager, insegnanti, coach, educatori, consulenti, venditori ecc. è stato rilevato che **TUTTI I PROBLEMI** a livello professionale e personale sono **DOVUTI AL MANCATO ALLINEAMENTO** o alla **MANCATA INTEGRAZIONE** tra i **CERVELLI MULTIPLI**.

# OBIETTIVO delle mBIT:

Utilizzo dell' ASCOLTO ATTIVO  
per **APRIRE** la MENTE, il CUORE e la  
PANCIA e trovare equilibrio  
incoraggiando le situazioni che  
favoriscono il nostro stato d'animo e  
quello dell'interlocutore

# **FUNZIONI PRINCIPALI DEI 3 CERVELLI ... ... PRIMA DELLA «PROVA SU STRADA»**

# CERVELLO DELLA TESTA

PERCEZIONE COGNITIVA

PENSARE

DARE UN SIGNIFICATO O UN SENSO ALLE COSE

# CERVELLO DEL CUORE

ESPRESSIONE DELLE EMOZIONI

AFFETTIVITA' RELAZIONALE

VALORI



# CERVELLO DELLA PANCIA

MOTILITA' (capacità di modificare la sua posizione  
rispetto all'ambiente)

AUTOCONSERVAZIONE

IDENTITA' DI BASE

# NELLA PRATICA, COME POSSO COMUNICARE CON I 3 CERVELLI?

1) ESERCIZIO DI RICOGNIZIONE: **CONSAPEVOLEZZA**  
Imparare a diventare consapevoli del battito del nostro  
cuore e sintonizzarsi con esso.

FILE AUDIO 1

# PERCHE' PARTIRE DAL CUORE?





VS

SISTEMA  
NERVOSO  
SIMPATICO  
(Acceleratore)

SISTEMA  
NERVOSO  
PARASIMPATICO  
(Freno)



# SISTEMA NERVOSO AUTONOMO

(Equilibrio)

L'allineamento perfetto dei tre cervelli porta al pieno equilibrio il SISTEMA NERVOSO AUTONOMO



Toglie ansia, agitazione e preoccupazioni

E' importante che TESTA, CUORE e PANCIA lavorino insieme in equilibrio



Ci rende estremamente «lucidi»

Questo ci rende centrati, equilibrati, focalizzati nel «qui e ora»



Ci aiuta a capire l'approccio da utilizzare con il nostro interlocutore per raggiungere l'obiettivo

## Cervello encefalico – Competenze primarie

| <b>Emisfero sinistro<br/>(parasimpatico)</b> | <b>&lt;&lt;</b> | <b>Equilibrio/<br/>Coerenza</b>                             | <b>&gt;&gt;</b> | <b>Emisfero destro<br/>(simpatico)</b>                                            |
|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Orientamento nel tempo                       | <<              | <b>Essere presenti</b>                                      | >>              | Atemporalità                                                                      |
| Dissociazione                                | <<              | <b>Metacoscienza/<br/>Metacognizione <sup>31</sup></b>      | >>              | Realtà soggettiva                                                                 |
| Realtà unilaterale                           | <<              | <b>Prospettiva<br/>equilibrata/<br/>Visione integrata</b>   | >>              | Realtà multiple<br>simultanee                                                     |
| Circoli viziosi<br>mentali                   | <<              | <b>Stati fluidi</b>                                         | >>              | Sbalzi mentali/<br>soggettivi                                                     |
| Pensiero<br>convergente                      | <<              | <b>Creatività</b>                                           | >>              | Pensiero<br>divergente                                                            |
| Fissazione                                   | <<              | <b>Curiosità</b>                                            | >>              | Dispersione<br>mentale                                                            |
| Apprendimento<br>logico/strutturato          | <<              | <b>Apprendimento<br/>generativo –<br/>trasformatzionale</b> | >>              | Apprendimento<br>dell'arte di<br>arrangiarsi/<br>improntato alla<br>sopravvivenza |





## Cervello cardiaco – Competenze primarie

|                                                                                     | <b>Dominanza parasimpatica</b> | << <b>Equilibrio/Coerenza</b>                       | >> <b>Dominanza simpatica</b>          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|
|    | Torpore emozionale             | << <b>Pace/Perdono</b>                              | >> Rabbia                              |
|                                                                                     | Perdita della speranza         | << <b>Speranza</b>                                  | >> Disperazione                        |
|    | Tristezza/Dolore               | << <b>Gioia</b>                                     | >> Delirio/Mania/Isteria               |
|                                                                                     | Fiducia cieca                  | << <b>Fiducia</b>                                   | >> Sfiducia                            |
|                                                                                     | Senso di solitudine            | << <b>Senso di connessione</b>                      | >> Circospezione                       |
|                                                                                     | Freddezza emotiva              | << <b>Comprensione/Gratitudine</b>                  | >> Sentirsi in debito/in colpa         |
|                                                                                     | Indifferenza/Apatia            | << <b>Compassione</b>                               | >> Desiderio di vendetta               |
|                                                                                     | Distacco emotivo               | << <b>Serenità/Sicurezza emotiva</b>                | >> Gelosia/Invidia/Insicurezza emotiva |
|    | Indifferenza                   | << <b>Amore</b>                                     | >> Odio                                |
|                                                                                     | Egocentrismo                   | << <b>Generosità</b>                                | >> Avidità/Avarizia                    |
|                                                                                     | Cecità emozionale              | << <b>Genuinità emozionale e Saggezza</b>           | >> Volubilità/Falsità emozionale       |
|  | Mancanza di scopi              | << <b>Passione/(Sogni/Aspirazioni/Valori/Scopi)</b> | >> Ossessione                          |



## Cervello enterico – Competenze primarie

| <b>Dominanza parasimpatica</b>  | <b>&lt;&lt;</b> | <b>Equilibrio/ Coerenza</b>                   | <b>&gt;&gt;</b> | <b>Dominanza simpatica</b>                                                                                                        |
|---------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concupiscenza                   | <<              | <b>Fame/Sazietà</b>                           | >>              | Disgusto                                                                                                                          |
| Sedazione/ Letargia             | <<              | <b>Azione/ Motivazione viscerale/ Impulso</b> | >>              | Impulsività                                                                                                                       |
| Abitudini/Vizi/ Assuefazioni    | <<              | <b>Forza di volontà</b>                       | >>              | Compulsione/Impulsi improvvisi                                                                                                    |
| Paralisi da paura/ Arretramento | <<              | <b>Coraggio</b>                               | >>              | Paura-Attacco/fuga<br>- N.B.: attenzione alla paralisi ( <i>freeze</i> ) come fenomeno di rimbalzo (o <i>re-bound</i> ) simpatico |
| Letargia/ Depressione           | <<              | <b>Rilassamento/ Calma</b>                    | >>              | Ansia                                                                                                                             |
| Autoconservazione               | <<              | <b>Benessere</b>                              | >>              | Tendenze autodistruttive                                                                                                          |
| Tendenza a imprecare            | <<              | <b>Intuito viscerale o "di pancia"</b>        | >>              | Agitazione a livello viscerale                                                                                                    |



# LE 5 CATEGORIE DI CONFLITTI DI INTEGRAZIONE DELLE mBIT:

- 1) un'intelligenza è usata tralasciando le altre
- 2) Un'intelligenza ignora le altre e prevale su di esse
- 3) Un'intelligenza è usata in modo inadeguato per svolgere l'opera
- 4) Le intelligenze sono in antagonismo tra loro
- 5) Le intelligenze lavorano insieme ma nella sequenza errata

# ROAD MAP DI ALLINEAMENTO E INTEGRAZIONE:

Processo di step e FASI ben precisi

Deve seguire una SEQUENZA ottimale

Deve riportare i 3 cervelli ad uno stato di CONGRUENZA attraverso la loro più alta espressione

Il sistema è improntato sulla SAGGEZZA



# FUNZIONE DELLA ROAD MAP

Fornisce una struttura per i seguenti processi:

- 1) Stabilire una comunicazione con i 3 cervelli
- 2) Allinearli in modo che ognuno assolva alle proprie funzioni rispetto al compito da eseguire
- 3) Garantire che ognuno operi secondo la sua più alta espressione
- 4) Applicare le più alte espressioni al fine di ottenere maggiore saggezza sia nel prendere decisioni che nell'agire in generale

# DOMANDE SPONTANEE:

- 1) Come faccio a sapere se e quando ho bisogno di allineare i miei tre cervelli?
- 2) Come faccio a fare in modo che si allineino e si integrino se non lo sono già?
- 3) Che cosa faccio se non vogliono allinearsi?
- 4) Una volta allineati cosa devo fare?
- 5) Ma ancor di più, perchè mi dovrei preoccupare di quanto detto sopra?

# COMPRENDERE QUALE INTELLIGENZA INTERVIENE MAGGIORMENTE NEL PROCESSO DECISIONALE

TESTA

CUORE

PANCIA



# CREARE PUNTO DI EQUILIBRIO FRA

**TESTA**

**CUORE**

**PANCIA**

## E FARLI LAVORARE IN ARMONIA



La più alta espressione  
della TESTA è



CREATIVITA'

La più alta espressione  
del CUORE è



COMPASSIONE

La più alta espressione  
della PANCIA è



CORAGGIO

# COME CREARE COERENZA?

Stephen Elliot nel 2004 ha individuato 6 ponti principali:

VISO

LINGUA E GOLA

MANI

DIAFRAMMA E MUSCOLI INTERCOSTALI

PVIMENTO PELVICO

PIEDI

# PERCHE' IL DIAFRAMMA HA UN RUOLO CHIAVE?



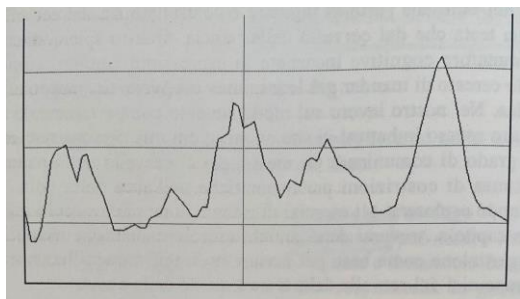
# EQUILIBRIO E SINCRONIZZAZIONE



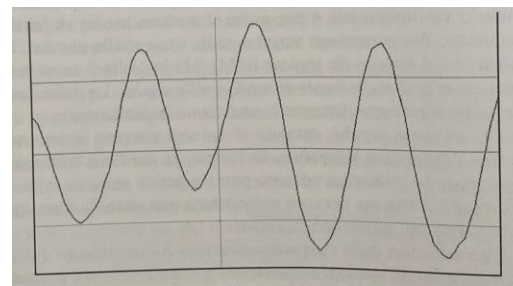


# VARIABILITA' DELLA FREQUENZA CARDIACA

Indicatore fondamentale per capire come noi e il nostro cuore stiamo gestendo lo stress.



RITMO CARDIACO  
PERSONA SOTTO STRESS



RITMO CARDIACO  
PERSONA IN UNO STATO DI  
CALMA

COERENZA CARDIACA: protegge il cuore e ha la funzione di equilibrare mente, emozioni,  
PORTANDO TUTTI I CERVELLI IN RISONANZA RECIPROCA

# COME AIUTO LA COERENZA CARDIACA?

Strumento fondamentale è la RESPIRAZIONE BILANCIATA

PERSONA ARRABBIATA, IN ANSIA,  
IMPAURITA TURBATA = RESPIRO  
SUPERFICIALE, RAPIDO, IRREGOLARE



PERSONA FELICE, CALMA, CONTENTA  
= RESPIRO LENTO, PROFONDO,  
CALMO, REGOLARE

IL RIFLESSO BAROCETTORE = STRUMENTO FONDAMENTALE per controllare il sistema nervoso autonomo che è alla base dell'equilibrio.

# LA RESPIRAZIONE BILANCIATA





# COME RESPIRO?

## 2) ESERCIZIO DI RICOGNIZIONE: RESPIRAZIONE BILANCIATA

Imparare ad eseguire una respirazione bilanciata  
coerente per assicurare al cuore e al sistema nervoso  
autonomo uno stato bilanciato e coerente

FILE AUDIO 2

# IL CUORE E' «L'IMPERATORE» MENTRE LA PANCIA E' IL «GENERALE»

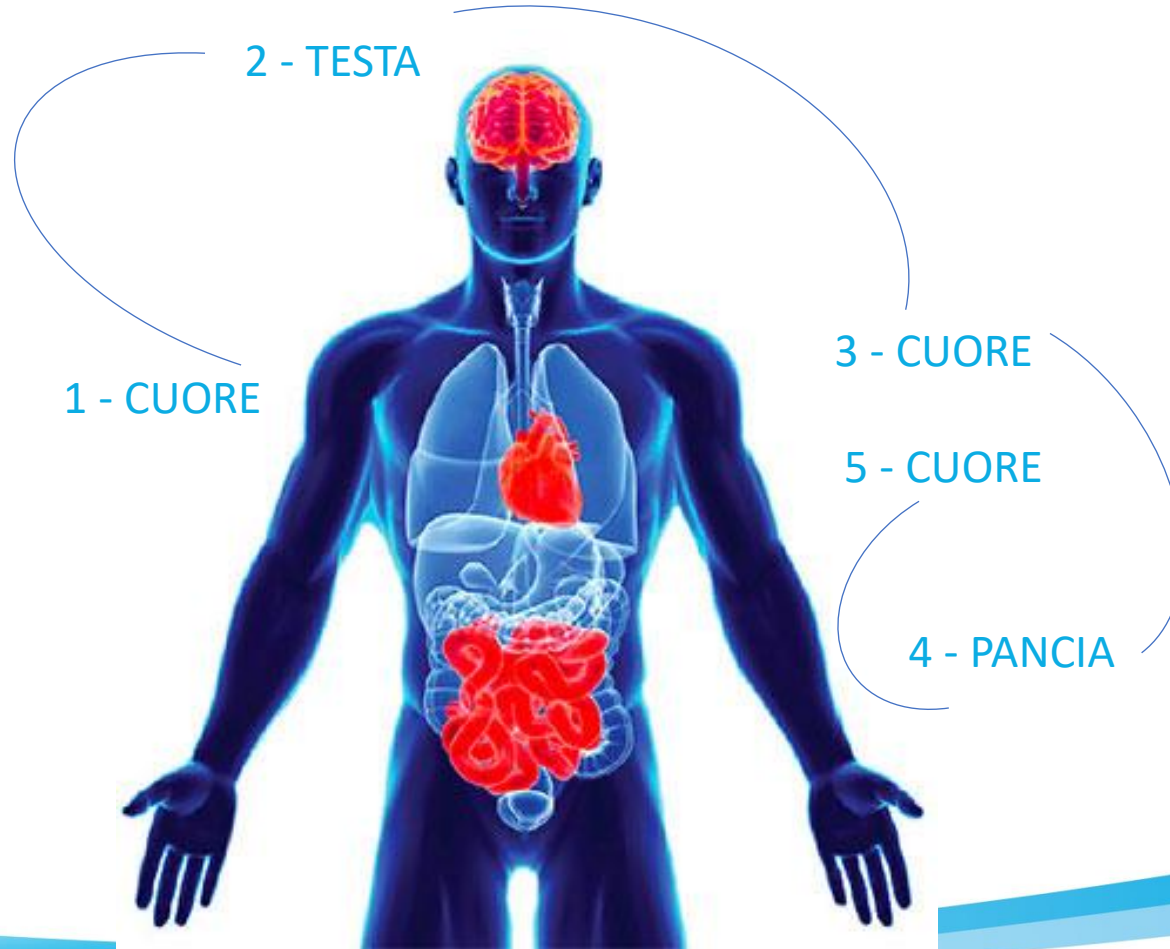


CUORE



PANCIA

# SEQUENZA OTTIMALE PER OTTENERE LA COERENZA



**Azione**

**Avverbio**

**Domanda**

**Funzione**

**TESTA**

DEVO

REALMENTE/  
CHIARAMENTE

DUNQUE?

RICERCA DI  
SIGNIFICATO

**CUORE**

SENTO

VERMANETE/  
SINCERAMENTE

E POI?

VALORI

**PANCIA**

VOGLIO

PROFONDAMENTE/  
VISCERALMENTE

E QUINDI?

IDENTITA'  
Sede del vero sé

# COME CREO COERENZA FRA I TRE CERVELLI?

## 3) ESERCIZIO DI RICOGNIZIONE: **COERENZA**

E' il momento di mettere in pratica quanto acquisito e agevolare la congruenza fra i nostri 3 cervelli con la sequenza mBIT.

Questo aiuterà a raggiungere lo stato di congruenza

FILE AUDIO 3

# CIRCOSTANZE IN CUI E' CONVENIENTE L'ALLINEAMENTO:

- 1) Prendere decisioni
- 2) Risolvere problemi
- 3) Trovare una motivazione e attivarsi per agire
- 4) Coltivare comprensione e prospettiva
- 5) Gestire rapporti umani
- 6) Occuparci di sviluppo personale, apprendimento e cambiamento di un comportamento
- 7) Occuparci di salute e benessere



# SEGN E INDIZI DI MANCATO ALLINEAMENTO:

- 1) Conflitto interiore tra pensieri, sentimenti, azioni
- 2) Non hai fatto i passi necessari per andare incontro ai tuoi sogni, obiettivi, progetti
- 3) Hai difficoltà a smettere determinati comportamenti/abitudini
- 4) Hai difficoltà nel prendere decisioni
- 5) Ti senti demotivato e non riesci a reagire
- 6) Tendi ad auto sabotarti nel raggiungimento dei tuoi obiettivi
- 7) Soffri di stati emotivi negativi cronici (frustrazione, rabbia, depressione, ansia ecc.



# PRATICHE VELOCI «SALVAVITA»

## TI VUOI RILASSARE:

6 secondi inspiro / 6 secondi espiro

RIPETI PER 3/5 VOLTE

(Favorisce l'equilibrio e lo stato di presenza nel «qui e ora»)

## TI SENTI DEPRESSO:

10 secondi inspiro / 2 secondi espiro

RIPETI PER 5 VOLTE

(Favorisce l'attivazione del sistema nervoso simpatico)

## TI SENTI ARRABBIATO/IMPAURITO:

2 secondi inspiro / 10 secondi espiro

RIPETI PER 5 VOLTE

(Favorisce l'attivazione del sistema nervoso parasimpatico)



# COME TUTELRAMI DA SITUAZIONI/EMOZIONI NEGATIVE?

**INSPIRO EMOZIONI POSITIVE:** visualizzo situazioni/paesaggi/oggetti che mi danno benessere e porto l'attenzione del respiro nel cuore.

**ESPIRO EMOZIONI NEGATIVE:** visualizzo situazioni/paesaggi/oggetti che mi danno malessere/agitazione e li espiro con l'intenzione dell'espellere.

**INSPIRO EMOZIONI NEGATIVE:** visualizzo situazioni/paesaggi/oggetti che mi danno malessere/agitazione, li inspiro concentrando l'attenzione

**ESPIRO EMOZIONI NEGATIVE:** li espiro con l'intenzione dell'espellere, dell'allontanare immediatamente

# COME POSSO COINVOLGERE I 3 CERVELLI PER MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE

# COMUNICAZIONE TRADIZIONALE

## LINGUAGGIO VERBALE

Cosa dico

CONTENUTO

EMOZIONE

LINGUAGGIO NON VERBALE

Linguaggio del corpo

LINGUAGGIO PARAVERBALE

RELAZIONE

Come lo dico

# COMUNICAZIONE TRADIZIONALE





# 3 CERVELLI E COMUNICAZIONE

**LINGUAGGIO PARAVERBALE**

**Come lo dico**

**CUORE/Valori**

**LE NOSTRE PAROLE  
(dette/ricevute)**

**FORMANO LA NOSTRA  
REALTA'**

**LINGUAGGIO VERBALE**

**Cosa dico**

**TESTA/linguaggio**

**LINGUAGGIO NON VERBALE**  
**Linguaggio del corpo**

**PANCIA/Identità**



A livello pratico possiamo dire che:

SE QUALCUNO SI TROVA A DOVER GESTIRE DIFFICOLTA' NELLA VITA REALE, CIO' CHE IN DEFINITIVA STA GESTENDO SONO PROBLEMATICHE CHE RIGUARDANO L'ALLINEAMENTO O INTEGRAZIONE DELLA PROPRIA IDENTITA' , SICUREZZA, SENSO DEI LIMITI, SIGNIFICATI, CORAGGIO, AZIONI, LEGAMI E VALORI.

QUESTE SONO TUTTE FUNZIONI ESERCITATE DAI NOSTRI TRE CERVELLI.

STRUMENTO DA UTILIZARE E' LA RESPIRAZIONE.

**«LA REALTA' E' UNA SEMPLICE  
ILLUSIONE, SEBBENE MOLTO  
PERSISTENTE»**

Albert Einstein



Dobbiamo allargare gli orizzonti considerando la  
parte delle percezioni

# LA PAROLA «PAURA»

Attiva sempre l'amigdala



# STUDIO SULLE PERCEZIONI



Ad alcune persone è stata fatta annusare una sostanza particolarmente «odorosa» dicendo che si trattava di «odore di corpo umano»

# STUDIO SULLE PERCEZIONI

Ad alcune persone è stata fatta annusare una sostanza particolarmente «odorosa» dicendo che si trattava di «essenza di un famoso formaggio francese»





# FENOMENO NEUROSCIENTIFICO DEL «PRIMING»



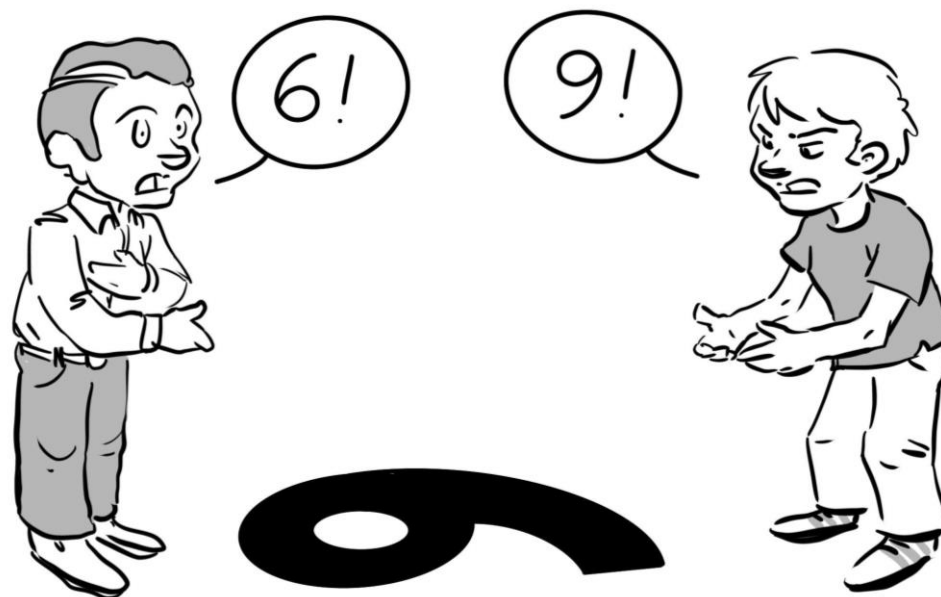
# FENOMENO NEUROSCIENTIFICO DEL «FRAMING»



**«BASTA UNA PAROLA  
PER CAMBIARE IL MONDO»**

**«LE PAROLE CHE SCEGLIAMO  
DEFINISCONO LA REALTA'»**

# «LA REALTA' SI TRASFORMA A SECONDA DELLE PAROLE CHE UTILIZZIAMO PER RACCONTARCELA»



# ... COME IL BAMBINO CHE CADE



# FOCUS:

Deve essere spostato da «in che modo posso comunicare meglio» a «in che modo posso contribuire a rendere il mondo un posto migliore»



# COMUNICAZIONE VS INTERAZIONE



# TUTTO RUOTA INTORNO ALLE DECISIONI



# CONSEGUENZE DEL DECISION FATIGUE



# QUALE PUO' ESSERE IL NUOVO PUNTO DI VISTA?



COMUNICAZIONE



INTERAZIONE

# NUOVE INTELLIGENZE NELL'INTERAZIONE

Oltre a TESTA, CUORE E PANCIA, nell'interazione dovremo ampliare il campo delle nostre intelligenze inserendo:

INTELLIGENZA STRATEGICA  
INTELLIGENZA COMPORTAMENTALE  
INTELLIGENZA AMBIENTALE  
INTELLIGENZA LINGUISTICA  
INTELLIGENZA EMOTIVA



# INTELLIGENZA STRATEGICA



Processi messi in atto dal cervello per le attività che svolgiamo  
nel quotidiano



# INTELLIGENZA COMPORTAMENTALE



Riguarda il linguaggio del corpo

# INTELLIGENZA AMBIENTALE



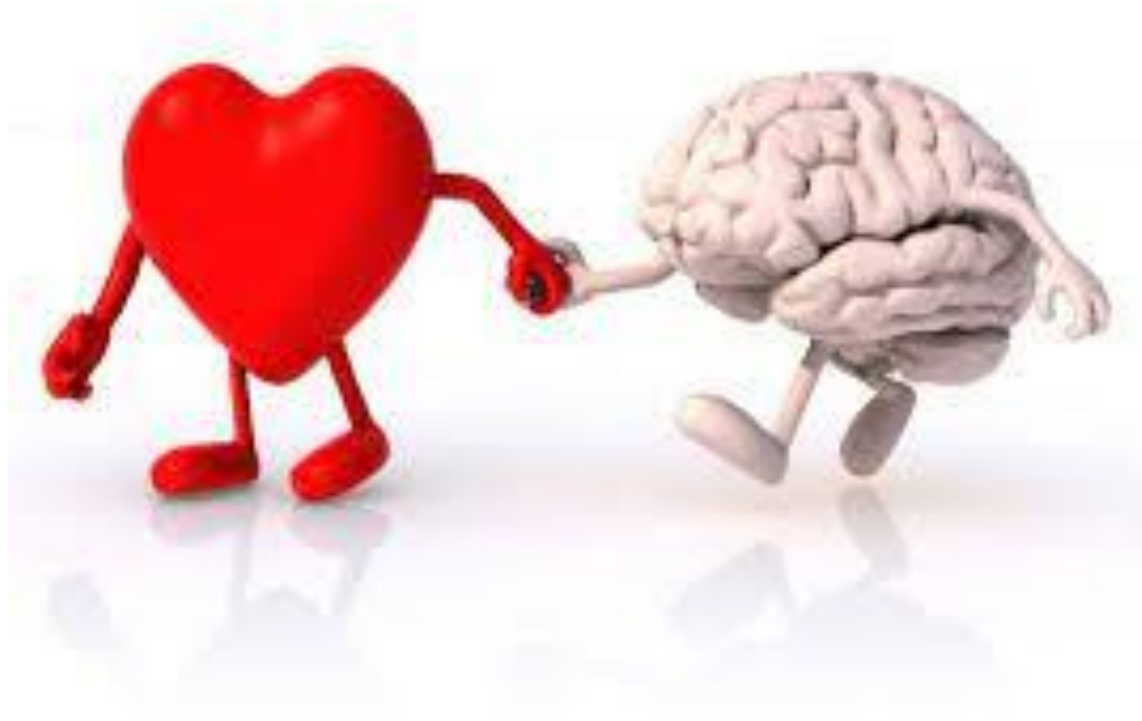
Riguarda l'ambiente in cui viviamo e con cui interagiamo

# INTELLIGENZA LINGUISTICA



Riguarda il mondo della parola

# INTELLIGENZA EMOTIVA



Riguarda la chimica del nostro corpo, la gestione del nostro stato d'animo e delle relazioni

# COME VANNO GESTITE LE INTERAZIONI?

Devo sempre tener presente che TUTTO E' COLLEGATO e che TUTTO E' UNO.

Quando mi trovo al centro di un'interazione sia con me stesso che con altri ho solo due possibilità:

- 1) SUBIRE QUELLO CHE SUCCEDDE PASSIVAMENTE
- 2) AGIRE IN PRIMA PERSONA E RIPORTARE A ME CIO' CHE DIPENDE DA ME

# IN CHE COSA CONSISTE IL PROCESSO DELL' INTERAZIONE?

Processo preciso e definito da seguire in modo ordinato nelle tre fasi:

- 1) DECODE
- 2) PROFILE
- 3) INFLUENCE



# COME FUNZIONA IL PROCESSO DELL' INTERAZIONE?

E' un processo preciso e definito da seguire in modo ordinato nelle sue tre fasi:

- 1) DECODE (osservare tutto, notare tutto, ascoltare tutto astenendosi dall'interpretazione)
- 2) PROFILE (collegare quanto raccolto nel decode analizzando le variabili e l'effetto che hanno sulla loro interazione)
- 3) INFLUENCE (scegliere la strategia più adatta per interagire con il nostro interlocutore e ottenere il risultato desiderato)

# ESEMPIO PRATICO: situazione di difficoltà

Arriva un utente sordo a cui devo dare delle informazioni in merito agli orari delle visite guidate.

Non sono abituato a questo tipo di situazioni, non conosco il linguaggio dei segni. Il covid-19 costringe all'utilizzo della mascherina che impedisce la lettura del labiale.

Inizio ad avvertire disagio perché mi sento inadeguato e inefficace e non so come poter dare una buona risposta senza discriminare il mio interlocutore.

FAI UN INVENTARIO RISPETTO A QUANTO STA ACCADENDO A LIVELLO DI:

- TESTA= sento confusione, vorrei trovare una soluzione ma non ho la lucidità che me lo permette
- CUORE= provo dispiacere, mi sento mortificato, mi fa pena l'utente per cui non ho soluzione
- PANCIA= la sento in trambusto, sento un blocco allo stomaco che mi limita anche nelle parole

DEFINISCO CON UNA O PIU' PAROLE LA MIA ESPERIENZA SOGGETTIVA PRINCIPALE, COME MI SENTO:

|                 | Testa             | Cuore                 | Pancia     |
|-----------------|-------------------|-----------------------|------------|
| COME MI SENTO:  | CONFUSO           | TRISTE                | SPAVENTATO |
| COMPETENZE PR   | Atemporalità (dx) | Tristezza/Dolore (sx) | Ansia (dx) |
| EQUILIBRIO SNA: | SSERE PRESENTE    | GIOIA                 | CALMA      |

CERCO DI RICREARE EQUILIBRIO – INIZIO IL PROCESSO DI RESPIRAZIONE BILANCIATA

# ESEMPIO PRATICO: situazione di difficoltà

INIZIO CON LE DOMANDE DA PORRE AI MIEI TRE CERVELLI SECONDO LA SEQUENZA PRESTABILITA:

- 1) INTERROGO IL CUORE SU COSA VORREBBE FARE **VERAMENTE**: il cuore mi risponde che vorrebbe dare le informazioni all'interlocutore senza farlo sentire in imbarazzo. Il cuore teme che i militi presenti possano discriminare il mio interlocutore facendolo sentire a disagio e in imbarazzo. Prova dispiacere per questo.
- 2) INTERROGO LA TESTA SU COME ACCOGLIE LA RISPOSTA DEL CUORE E CHE SOLUZIONI GLI PROPONE **REALMENTE**: la testa dice che i limiti sono reali e le aggravanti riguardano una situazione che non è dovuta a me per cui non i devo sentire fuori luogo o incapace. L'utente, se manterrò la calma, capirà.
- 3) INTERROGO IL CUORE SU COSA PENSA **SINCERAMENTE** DI QUANTO HA PROPOSTO LA TESTA E SCENDO CON L'INTERROGARE LA PANCIA: il cuore si rende conto di quanto dice la testa, si sente rincuorato in parte ma non accetta il fatto di rischiare che l'interlocutore si senta a disagio. Prova sempre molto dispiacere.
- 4) ALLA PANCIA CHIEDO **PROFONDAMENTE** COME VEDE LA SITUAZIONE CHE SOLUZIONI PROPONE DA RINVIARE AL CUORE: la pancia analizza la risposta del cuore e della testa, comprende il disagio ma cala il tutto nel contesto dicendo al cuore che bisogna capire quali mezzi ci sono a disposizione per poter dare l'informazione richiesta. La pancia dice al cuore che la voce/parola non è il solo mezzo per comunicare, potrebbe scrivere quanto c'è da dire così da passare l'informazione comunque in modo chiaro
- 5) ASCOLTO CHE SOMME TIRA IL CUORE RISPETTO ALLE SOLUZIONI DATE DALLA PANCIA: il cuore accoglie di buon grado quanto suggerito come azione dalla pancia considerando quanto suggerito dalla testa in merito alla situazione comune che crea le aggravanti e accetta la soluzione proposta come un buon compromesso. Si sente soddisfatto e più leggero.

**RESPIRO >> RILASSO >> BILANCIO >> CENTRO >> INTERROGO SECONDO LA SEQUENZA >> SOLUZIONE**

**DECODE:** PRENDO CONSAPEVOLEZZA DEL CONTESTO

**PROFILE:** ANALIZZO COSA DOVREI DIRE/FARE E LE VARIABILI CHE POTREI APPLICARE PER FARLO

**INFLUENCE:** SCELGO LA STRATEGIA, IN QUESTO CASO, SCRIVO

# VALORE AGGIUNTO PER IL MARKETING

**Questo processo può dare valore aggiunto per creare e gestire delle offerte, oltre a creare sinergia con le matrici decisionali degli interlocutori**

# OBIETTIVO:

**Utilizzo dell' ASCOLTO ATTIVO  
per aprire la MENTE, il CUORE e la PANCIA  
connetterle alle nuove intelligenze  
dell'interazione e attraverso le fasi di DECODE,  
PROFILE e INFLUENCE trovare quell'equilibrio  
che incoraggi le situazioni che favoriscono lo  
stato d'animo del cliente e le sue scelte. E' un  
«up grade» alla comunicazione persuasiva**

# DEVO AMPLIARE GLI ORIZZONTI

Non solo rispetto alla sostenibilità e all'inclusività, anche rispetto alla comunicazione che, diventando interazione, dovrà prendere in considerazione molte più variabili ed un nuovo modus operandi che dovrà includere oltre che il linguaggio e le emozioni anche l'azione e l'ambiente che ci circonda



# PROCESSO COMPLESSIVO

Conoscere la rete neurale di TESTA, CUORE E PANCIA, le funzioni dei tre cervelli, come creare armonia tra loro per vivere in modo equilibrato aiuta ad assumere una nuova consapevolezza soprattutto a livello comunicativo e aiuta ad avere quegli strumenti «salvavita» per gestire situazioni complesse con lucidità.

Questo, oltre ad essere un valore aggiunto a livello di conoscenza personale, ci permette di affrontare con maggiore consapevolezza molti processi che viviamo nel quotidiano e ci consente di migliorarne la gestione.

Aiuta ad entrare in empatia, in primis, con noi stessi, e poi con l'interlocutore, a seconda che sia nelle vesti di cliente, di utente, comunque sia con il portatore di interesse in generale, e ci aiuta a creare quell'armonia e sintonia che favoriranno l'ascolto ed il coinvolgimento, a trecentosessanta gradi anche nelle situazioni in cui vedremo interessate l'offerta di prodotti o servizi.

*“Possano le tue scelte riflettere le tue speranze, non le tue paure”*

- Nelson Mandela -

## GRAZIE DELL'ATTENZIONE



**FRANCESCA BERTELLI**

RECRUITER –COACH -ORIENTATORE PROFESSIONALE –FORMATORE  
CONSULENTE AZIENDALE IN AMBITO HR E SISTEMI INTEGRATI QUALITA' E  
SICUREZZA

SOCIAL MEDIA MANAGER ESPERTA IN COMUNICAZIONE E WEB MARKETING

[www.francescabertelli.it](http://www.francescabertelli.it)

[info@francescabertelli.it](mailto:info@francescabertelli.it) Cell. 370 3199407



 Direzione Turismo Cannaregio 168, 30121 Venezia

 T4A@regione.veneto.it

 +39 041 2792644

 [regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all](http://regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all)