



**S**CUOLA DI  
**SPECIALIZZAZIONE**  
**MANAGERIALE**

IN **C**OMUNICAZIONE

**P**ROBLEM SOLVING E **C**OACHING

**S**TRATEGICO®

Nardone's Model

*Non si devono aspettare occasioni bensì crearle poiché il  
miglior modo per prevedere il futuro è inventarlo*



THE EVOLUTION OF  
PALO ALTO SCHOOL

*“Creating and managing Change in Organizations”*

# SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE MANAGERIALE IN COMUNICAZIONE PROBLEM SOLVING & COACHING STRATEGICO®

*I futuri “agenti del cambiamento” partono da qui*

---

La nostra Scuola si rivolge a tutti coloro che vogliono essere artefici del proprio destino nell'avventura vincente della vita.

Uomini o donne eccellenti che aiutano se stessi, gli altri e le organizzazioni in cui vivono o lavorano a progredire.

**Imprenditori, Amministratori Delegati, Direttori Generali, Direttori Risorse Umane, Direttori di Stabilimento, Direttori Qualità, Project Manager, Formatori, Coach, Consulenti, Responsabili di strutture o gruppi, etc.**

Accompagnare le persone a trasformarsi in "protagoniste del cambiamento" è la nostra Mission,  
insegnando loro a passare da una *realtà che si subisce*  
ad una realtà che si costruisce e gestisce

*“Le persone possono dubitare di ciò che dici ma crederanno a ciò che fai” L. Cass*

Il programma della Scuola è articolato in aree interdipendenti ed integrate orientate allo sviluppo di esperienze comunicative, relazionali, alla capacità di risolvere situazioni problematiche e decisionali, all'acquisizione di una visione sistemica per incrementare le proprie abilità e la propria flessibilità operativa, per ottenere così una capacità di intervento personale e professionale più efficace ed efficiente.

Tutti sappiamo che in un mondo in sempre più rapida evoluzione, le aziende, le organizzazioni, gli imprenditori e i manager devono reggere il passo con continui cambiamenti strategici. Spesso tale cambiamento viene mancato o non realizzato nella maniera adeguata *così l'organizzazione entra in crisi, in altri termini "si ammala"*. A questo punto o l'azienda trova nuove efficaci soluzioni in tempi rapidi o è destinata a soccombere.

In uno scenario in cui aziende, imprenditori, manager ed organizzazioni si trovano in modo pressante a dover affrontare e sostenere cambiamenti culturali, a progettare nuovi assetti organizzativi per rispondere a esigenze di mercato che cambiano in continuazione, l'utilizzo di una corretta *comunicazione strategica* nella sua duplice possibilità, esplicativa e persuasoria, unita alle capacità di *Problem Solving e Coaching Strategico*, risultano essere gli strumenti fondamentali in ogni ruolo aziendale, per aumentare flessibilità e adattabilità, poiché tali abilità specifiche permettono di superare gli ostacoli, abbattere le resistenze per vincere con successo le sfide emergenti e raggiungere gli obiettivi prefissati.

Per questo il nostro obiettivo è guidare gli allievi a diventare dei Coach e Problem Solver Strategici acquisendo operativamente le diverse tecniche attraverso esperienze reali, che consentono di trasformare l'apprendimento individuale in una acquisizione che può essere immediatamente trasportata nella realtà lavorativa di ogni singolo partecipante, sperimentandone così la concreta efficacia.

In tale modo l'allievo prende possesso della capacità di fronteggiare le reali situazioni, imparando a gestire al tempo stesso la strategia, la comunicazione verbale e corporea e la relazione al fine di un più efficace ed efficiente agire professionale. Inoltre, nella seconda parte del programma didattico, l'allievo apprenderà le tecniche specifiche del Coaching e del self help Strategico conducendolo a *“cavalcare la propria tigre”* superando tutte quelle barriere, blocchi o limiti personali costruiti dai propri autoinganni, dalle resistenze al cambiamento insito in ogni essere umano, guidando ogni nostro allievo a fine percorso ad una vita non più subita ma completamente gestita.

# PROGRAMMA DIDATTICO

## **1 giorno** *«Sono le nostre teorie che determinano le nostre osservazioni»*

### **INTRODUZIONE AL MODELLO STRATEGICO APPLICATO AI CONTESTI ORGANIZZATIVI**

- La logica strategica in ambito organizzativo. - La consulenza di processo e il ruolo del consulente strategico.
- Il modello di intervento strategico nelle organizzazioni: i 4 stadi operativi. - Definire l'obiettivo in maniera pragmatica.

## **2 giorno** *«E' con le migliori intenzioni che il più delle volte si ottengono gli effetti peggiori.»*

### **IL PROBLEM SOLVING STRATEGICO**

- Quando la soluzione diventa il problema: analisi di problemi e tentate soluzioni nei contesti organizzativi.
- Strategie per creare soluzioni alternative a quelle disfunzionali.
- Conoscere i problemi mediante le loro soluzioni. Interventi di consulenza, coaching, formazione.

## **3 giorno** *«La maggioranza dei problemi non deriva dalle risposte che ci diamo ma dalle domande che ci poniamo.»*

### **LE TECNICHE DI PROBLEM SOLVING STRATEGICO PER DEFINIRE E CHIARIRE GLI OBIETTIVI E SVELARE LE TENTATE SOLUZIONI DISFUNZIONALI**

- La ricerca delle eccezioni. - La tecnica dello "scenario oltre il problema". - La tecnica del "come peggiorare".

## **4 giorno** *«Ogni viaggio di mille miglia inizia con un piccolo passo.»*

### **LE TECNICHE DI PROBLEM SOLVING STRATEGICO**

- Gestire obiettivi complessi ed articolati. - La tecnica dello "scalatore" per il frazionamento degli obiettivi.  
\* *Case history: video intervento aziendale Nardone Group*

## **5 giorno** *«Prima di convincere l'intelletto occorre toccare e predisporre il cuore.»*

### **LA COMUNICAZIONE STRATEGICA COME VEICOLO DI CAMBIAMENTO**

- Gli assiomi della pragmatica umana - Dalla comunicazione che spiega alla comunicazione che persuade.
- La cattura e l'influenzamento. - L'arte di "sintonizzarsi". - La tecnica della ristrutturazione strategica.

## **6 giorno** *«Se vuoi persuadere qualcuno fallo attraverso le sue stesse argomentazioni.»*

### **LA RESISTENZA AL CAMBIAMENTO**

- Le resistenze al cambiamento: il collaborativo, colui che vorrebbe ma non può, l'oppositivo, chi non può né collaborare né opporsi.
- Tecniche comunicative per aggirare la resistenza al cambiamento.  
\* *Case history: spezzone video intervento aziendale Nardone Group*

**7 giorno** *«Un discorso che abbia persuaso una mente costringe la mente che ha persuaso e a credere nei detti e a consentire nei fatti»*

**TECNICHE EVOLUTE DI COMUNICAZIONE PERSUASORIA: IL DIALOGO STRATEGICO (I)**

Ottenere il massimo risultato con il minimo sforzo: l'arte di dialogare strategicamente

La struttura del dialogo strategico e le sue applicazioni: - Le domande ad illusione di alternative - Le parafrasi ristrutturanti - Evocare sensazioni

- Il riassumere per ridefinire - Il prescrivere come scoperta congiunta

**8 giorno** *«Le stesse parole in sequenza diversa daranno risultati differenti»*

**TECNICHE EVOLUTE DI COMUNICAZIONE PERSUASORIA: IL DIALOGO STRATEGICO (II)**

- *Learning by doing*: esercitazioni focalizzate sull'apprendere .

- L'arte delle domande ad illusione di alternativa di risposte.

- Il riassumere parafrasando per creare il processo di cambiamento strategico delle percezioni dell'interlocutore.

**9 giorno** *«La realtà non è quello che ci accade, ma ciò che facciamo con quello che ci accade»*

**LE TECNICHE DI PROBLEM SOLVING STRATEGICO APPLICATE AI CONTESTI ORGANIZZATIVI**

In particolare verranno approfonditi i seguenti temi:

- la costruzione della strategia adatta al problema e finalizzata all'obiettivo: strategie problem-oriented e solution-oriented;

- la tecnica del "come se"; - la scala di auto-valutazione.

**10 giorno** *«Quello che può essere fatto con poco invano viene fatto con molto»*

**CAVALCARE LA PROPRIA TIGRE: L'ARTE DELLO STRATAGEMMA E LE LOGICHE NON ORDINARIE**

- I 13 stratagemmi essenziali: criteri di logica non ordinaria per il cambiamento strategico

**11 giorno** *«Non bisogna far violenza alla natura, ma persuaderla.»*

**APPLICAZIONI DI PROBLEM SOLVING E COMUNICAZIONE STRATEGICA NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI**

- *Case history*: spezzone video intervento aziendale con G. Nardone

- *Learning by doing*: le esercitazioni di questa giornata saranno focalizzate sulla applicazione a casi concreti presentati dai partecipanti di quanto appreso in ambito sia di comunicazione che di problem solving.

**12 giorno** *«Se vuoi convincere gli altri, devi sembrare pronto a farti convincere »*

**GLI AFORISMI COME LEVA DEL CAMBIAMENTO**

- Il linguaggio evocativo per indurre il cambiamento. - Costruire analogie, metafore e narrazioni. - L'uso strategico degli aforismi.

\* *Case history*: video intervento aziendale Nardone Group

## **SCOPRIRE I NOSTRI LIMITI, IMPARARE A GESTIRLI PER POI TRASFORMARLI IN RISORSE**

*Questa seconda parte del programma condurrà i partecipanti ad apprendere l'arte della "comunicazione non verbale strategica" dimostratasi in grado di influenzare le azioni e le credenze sia proprie che degli altri, poiché a qualunque campo io mi possa applicare non potrò eludere gli effetti suggestivi del mio comunicare con gli altri e con me stesso. Li condurrà, inoltre, a "cavalcare la propria tigre" una concreta abilità frutto di studio prolungato e costante applicazione, perché se possiamo essere bravi nell'ingannare gli altri sulle nostre reali capacità, non possiamo farlo così bene con noi stessi, quando ci troviamo concretamente di fronte ai nostri limiti.*

**13 giorno** *«Credendo a se stesso l'uomo si espone al giudizio degli altri, credendo agli altri ha sempre l'approvazione di chi lo circonda.»*

**APPLICAZIONI DI COMUNICAZIONE STRATEGICA NELL'EFFETTO PRIMA IMPRESSIONE**

- Learning by doing: video presentazione di sé. - Valutazione dei punti di forza e delle debolezze comunicative verbali e non verbali.
- Ridefinizione degli obiettivi personali e delle aree di miglioramento

**14 giorno** *«Spontaneità, altro non è che l'ultimo apprendimento divenuto acquisizione.»*

**APPLICAZIONI DI PROBLEM SOLVING STRATEGICO NELL'EFFETTO PRIMA IMPRESSIONE**

- Learning by doing: La struttura strategica di una presentazione di se stessi o di un progetto.
- Applicazione dei 5 assiomi della pragmatica umana alla prima impressione. "Ogni realtà cambia a seconda di come viene comunicata."

**15 giorno** *«Agisci sempre in modo da aumentare il numero delle scelte»*

**IL DIALOGO STRATEGICO PER EVOCARE** *(livello avanzato)*

- parafrasare ristrutturando a livello logico e a livello analogico; - riassumere ridefinendo modificando le percezioni;
- selezionare sentenze ed immagini evocative; - prescrivere come effetto dell'accordo raggiunto.

**16 giorno** *«Il genio altro non è che la capacità di osservare la realtà da prospettive non ordinarie»*

**CAVALCARE LA PROPRIA TIGRE** - Learning by doing: esercitazioni sulle applicazioni degli stratagemmi e delle logiche non ordinarie.

**17 giorno** *«Ottimo relatore è colui che parlando istruisce, diletta e nello stesso tempo commuove l'animo dei suoi ascoltatori»*

**LA VOCE COME STRUMENTO STRATEGICO**

- Della Prosodia e cambiamenti del tono della voce - Timbro, ritmo, frequenza e pause - Musicalità e vivacità vocale
- Armonie e dissonanze negli accordi vocali: creare l'armonia delle ridondanze - Sintonizzare il verbale con il non verbale.

**18 giorno** *«Non c'è niente che non si possa rendere naturale, non vi è niente di naturale che non si possa perdere»*

**IL MODELLO DI COACHING STRATEGICO:** Valutazione strategica delle tentate soluzioni ridondanti: quelle scelte deliberatamente, quelle spontanee ed irrefrenabili; quelle subite ed inevitabili. - I punti di impatto fallimentare delle tentate soluzioni ridondanti: la strategia, la comunicazione, la relazione.

- Individuare ed utilizzare le eccezioni alle tentate soluzioni fallimentari. - Individuazione e messa a punto di strategie di soluzione alternative.

**19 giorno** *«La parola è più affilata della spada»*

**IL CONTROLLO E UTILIZZO DELLA VOCE: LA NOSTRA VOCE INFLUISCE AL 72% SULL'IMPATTO RELAZIONALE.**

- Punti chiave della comunicazione da padroneggiare: il potere delle parole e del corpo.
- Come trasmettere emozioni positive: come ispirare fiducia, piacere o autorevolezza, etc.
- Come gestire la voce quando proviamo emozioni negative e liberarsi da accenti o inflessioni troppo marcati.

**20 giorno** *«Gli elementi contrastanti si accordano e da ciò che discorda deriva la più bella armonia»*

**LA COMUNICAZIONE NON VERBALE E PARA VERBALE DINAMICA.** La gestione:

- Dello Sguardo, modalità di influenzamento attraverso il contatto oculare.
- Della Prossemica: gestione della distanza e danza tra intimità e distacco - Della Postura e movimenti suggestivi del corpo
- L'uso strategico della voce - Del Sorriso e della Mimica facciale. Sintonizzarsi per evocare nuove percezioni nell'interlocutore

**21 giorno** *«Siccome ho molta fretta, vado molto piano»*

**DIALOGARE STRATEGICAMENTE CON SE STESSI: SELF COACHING STRATEGICO**

- Applicazione del dialogo strategico al modello di coaching. - Indagare cambiando le proprie prospettive.
- Utilizzo del dialogo strategico come forma di auto inganno capace di trasformare i propri limiti in risorse.
- Analisi delle incapacità strategiche. - Analisi delle sensazioni che veicolano le nostre reazioni.
- Stratagemmi evoluti per ri-orientare le nostre inclinazioni disfunzionali.

**22 giorno** *«Il vero maestro non mostra la sua arte, la condivide con te»*

**IL COACHING STRATEGICO E L'ESERCIZIO DELLA LEADERSHIP**

- La costruzione del carisma personale: tecniche avanzate per la gestione del proprio stile comunicativo non verbale.
- Strategie e tattiche per rendere magiche le proprie parole. - Ispirare, indicare, ingiungere, delegare, controllare: cavalcare il cambiamento.

**23 giorno** *«Quello che ti manca chiedilo in prestito a te stesso»*

**IMPARARE OSSERVANDO** - giornata dedicata alla visione integrale video di un intervento aziendale con Nardone Group

- Spiegazione ed esercitazioni sulle tecniche utilizzate.

**24 giorno** *«Sii quello che vorresti che il mondo fosse»*

**IL COACHING STRATEGICO: COSTRUIRE LA PROPRIA RESILIENZA E SVILUPPARE LA PROPRIA INVENTIVA E CREATIVITÀ**

- Gestione delle proprie modalità di percezione e di reazione nei confronti delle situazioni più stressanti
- Apprendere a utilizzare appieno le proprie risorse nei confronti dei più complicati problemi.
- Comunicare con se stessi e gli altri in modo da evitare di intrappolarsi in rigidi *frame*. - L'arte dello stratagemma nella sua essenza applicativa.

## INFORMAZIONI GENERALI

### Metodologia didattica

Coerentemente con l'imperativo del cibernetico costruttivista Heinz von Foerster che recita *“se vuoi vedere impari ad agire”*, i nostri programmi **procedono dall'esperienza diretta alla competenza operativa, modalità dell'imparare facendo**, attraverso la quale ognuno di noi ha acquisito nella sua vita le abilità e competenze più evolute. In tale modo l'allievo prende possesso della capacità di fronteggiare le reali situazioni, imparando a gestire al tempo stesso la strategia, la comunicazione e la relazione.

**Direzione** M. Cristina Nardone tel. + 39 0575 350240 e-mail [ceo@nardonegroup.org](mailto:ceo@nardonegroup.org)

**Corpo Docenti** Grazie a percorsi di formazione selettivi e successivamente anni di collaborazioni in campo, M. Cristina Nardone ha scelto quei consulenti-formatori che si sono distinti per merito, dotati di qualità che il nostro gruppo ritiene uniche: *una profonda conoscenza teorica e pratica del Modello, una straordinaria passione per quello che fanno, una grande capacità di dividerla.*

**Sedi della Scuola** centrale: **Arezzo** periferiche: **Milano – Madrid – Barcellona**

**Durata e incontri** **24 giornate** calendarizzate con cadenza di **un weekend al mese.** (*calendari pubblicati sul sito [www.nardonegroup.it](http://www.nardonegroup.it)*)

**Orario di lavoro** Mattino: **10.00 - 13.00** Pomeriggio: **14.00 - 18.00**

**REGISTRAZIONI E DOMANDA DI AMMISSIONE** Alla scuola sono ammessi **un numero massimo di 18 partecipanti** selezionati in base al profilo professionale. Per potersi iscrivere è necessario inviare una domanda di partecipazione, corredata da un CV e lettera motivazionale al **Coordinatore Generale** formazione STC Nardone Group inviandole **via e-mail** a - Riccardo Falsetti **[cs@problemsolvingstrategico.it](mailto:cs@problemsolvingstrategico.it)**

*\* Solo dopo l'accettazione del candidato, comunicata via mail entro 3 giorni dal ricevimento, si potrà convalidare l'iscrizione compilando il relativo modulo d'iscrizione.*

**Investimento economico** **€ 6.900,00 + IVA** *comprensivo dei coffe break e del materiale didattico*

*\* possibilità di pagamenti rateizzati e riduzioni (segnalate nel modulo di iscrizione)*

**Certificazioni** I partecipanti che completano il percorso, superando l'esame finale con esito positivo, riceveranno il diploma di **“PROBLEM SOLVER & STRATEGIC COACH”** Nardone's Model. (*regolarmente registrato come marchio e brevetto STC*)



## BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

- **L'AZIENDA VINCENTE**, Nardone M. Cristina, Milanese R., Prato Previde R. 2012; Ponte alle Grazie Ed. *La-empresa-triunfadora* Paidos Ed.
- **IL COLLOQUIO STRATEGICO IN AZIENDA**, D'Andrea S., Nardone G., 2015; Ponte alle Grazie Ed.
- **LA PAURA DELLE DECISIONI**, Nardone G., 2014; Ponte alle Grazie Ed.
- **L'ARTE DI MENTIRE A SE STESSI E AGLI ALTRI**, Nardone G., 2014; Ponte alle Grazie Ed.
- **PSICOTRAPPOLE**, Nardone G., 2013; Ponte alle Grazie Ed.
- **PROBLEM SOLVING STRATEGICO DA TASCA**, Nardone G., 2009; Ponte alle Grazie Ed.
- **CURARE LA SCUOLA**, Balbi E., Artini A., 2009; Ponte alle Grazie, Ed.
- **LE SCOPERTE E LE INVENZIONI DELLA PSICOLOGIA**, Sirigatti S., Stefanile C., Nardone G., 2008; Ponte alle Grazie Ed.
- **CAMBIARE OCCHI, TOCCARE IL CUORE**, Nardone G., 2007, Ponte alle Grazie Ed. Milano - *Spanish Edition, 2008, La mirada del corazon, aforismos terapeuticos, Paidos*
- **COACHING STRATEGICO**, R. Milanese, P. Mordazzi, 2007; Ponte alle Grazie Ed. Milano - *Spanish Edition, Coaching Estrategico, Editorial Herder,*
- **SOLCARE IL MARE ALL'INSAPUTA DEL CIELO**, Nardone G., 2007; Ponte alle Grazie Ed. Milano - *Spanish Edition, Surcar el mar sin que el cielo lo sepa, Ed. Herder,*
- **GUARDARSI DENTRO RENDE CIECHI**, (a cura di G. Nardone) Watzlawick P., 2007; Ponte alle Grazie Ed. Milano
- **CORREGGIMI SE SBAGLIO**, Nardone G., 2005; Ponte alle Grazie Ed. Milano - *Spanish Edition, 2006, Corrige me si me equivoco, Editorial Herder,*
- **IL DIALOGO STRATEGICO**, Nardone G., Salvini A., 2004; Ponte alle Grazie Ed.  
- *Spanish Edition, 2006, El dialogo estrategico, RBA Libros, Barcellona* - *English Edition, 2007, The Strategic Dialogue, Karnac Publishing, London*
- **CAVALCARE LA PROPRIA TIGRE**, Giorgio Nardone, 2003; Ponte alle Grazie Ed. Milano  
- *Spanish Edition, 2004, El arte de la estrategema, RBA Libros, Barcellona* - *French Edition, 2008, Chevaucher son tigre - Editions du Seuil. Paris*
- **MODELLI DI FAMIGLIA**, Nardone G., Giannotti E., Rocchi R., 2001; Ponte alle Grazie Ed.  
- *Spanish Edition, 2003, Modelos de familia, Editorial Herder, Barcellona* - *English Edition, 2007, The Evolution of Family patterns, Karnac Publishing, London*
- **L'ARTE DEL CAMBIAMENTO**, Giorgio Nardone, Paul Watzlawick, 1990; Ponte alle Grazie Ed. Milano  
- *American Edition, 1993 -The Art of Change: Strategic Therapy and Hypnotherapy Without Trance - Jossey - Bass, San Francisco, USA*  
- *French Edition, 1993 - L'Art du Changement - L'Esprit du Temps, Bordeaux.* - *Spanish Edition, 1992 - El Arte del Cambio - Editorial Herder, Barcelona.*  
- *German German, 1994, Irrwege, Umwege und Auswege - Verlag Hans Huber, Bern.*  
- *Russian Edition, 2006*

ИСКУССТВО  
БЫСТРЫХ  
ИЗМЕНЕНИЙ

# IL MODELLO DI PROBLEM SOLVING & COACHING STRATEGICO®

*"Il cambiamento è l'unica costante della vita" Philip K..Dick*

In letteratura si possono trovare differenti modelli di Problem Solving e Coaching , quelli presenti sono stati formulati in maniera originale dal **gruppo Nardone**, in virtù della ultra ventennale esperienza nel risolvere problemi, disfunzioni individuali e relazionali, organizzative e manageriali.

**Il Problem Solving Strategico si può applicare per definizione a qualunque tipologia di problema e ad ambiti decisamente diversi tra di loro** poiché questo è un metodo di ricerca-intervento empirico sperimentale, tanto che è stato il fondamento metodologico per la messa a punto delle numerose forme specifiche di protocolli terapeutici della terapia breve strategica e di comunicazione strategica sviluppate e applicate con successo ad oltre 2000 casi manageriali. In altri termini è la metodologia su cui si fondano i diversi approcci applicativi dei modelli brevi strategici: dalla psicoterapia, al coaching, al counseling, sino agli interventi nelle aziende e organizzazioni.

***Questo Modello oggi rappresenta una straordinaria "TECNOLOGIA PER TROVARE SOLUZIONI".***

Troppo spesso, di fronte ad un problema, si ha la tendenza a cercare la spiegazione piuttosto che la soluzione. La trappola è che la soluzione non necessita prima della spiegazione del problema poiché sono le soluzioni che spiegano il problema e non viceversa. Il fenomeno più sorprendente che deriva dall'assumere questa prospettiva è rappresentato dal liberare la mente del Problem Solver dalle gabbie del pensiero lineare causale, aprendogli prospettive prettamente pragmatiche orientate alla soluzione nel presente piuttosto che alla spiegazione nel passato.

L'aspetto che inoltre sorprende maggiormente del PSS è il ricorso, al fine di indurre il cambiamento, a stratagemmi che appaiono decisamente creativi se non talvolta "geniali", ma risultano a prima vista disarmanti per la loro apparente semplicità. ***L'arte sta proprio nel trovare soluzioni semplici a problemi complicati, dove sembrerebbe invece necessario applicare strategie complesse.*** L'obiettivo, difatti, non è il cambiamento inteso come costruito astratto, qualcosa di vago e casuale a cui attribuire comunque positivi effetti, bensì il cambiamento strategico: ovvero, il raggiungimento degli scopi prefissati nella maniera più efficace ed efficiente. Non devono infatti stupire risultati talvolta eclatanti tanto da essere dichiarati magici poiché come indicava A. C. Clarke **"una tecnologia abbastanza avanzata è indistinguibile dalla magia"**.

## IL MODELLO DI PROBLEM SOLVING & COACHING STRATEGICO®

Proprio per queste sue caratteristiche che permettono di studiare le difficoltà umane e persino le patologie come problemi a cui applicare procedimenti logici rigorosi ma al tempo stesso decisamente creativi, il PSS è divenuto da anni il riferimento teorico ed applicativo per studiosi, psicoterapeuti e manager di tutto il mondo.

Questo nostro tipo di ingegnoso studio dei problemi e delle loro soluzioni è costituito dall'antica tradizione sia ellenica che orientale, dell'arte dello stratagemma, cioè l'analisi sistematica degli espedienti logici i quali, violando la mera razionalità e la comune ragionevolezza, conducono alla scoperta di soluzioni alternative a problemi irrisolvibili con le procedure ordinarie.

Fondamentale per il Problem Solver è quindi imparare, attraverso l'uso e lo sviluppo della propria creatività, ad assumere prospettive non ordinarie che gli permettano di giungere a soluzioni davvero alternative e creative.

*Come infatti affermava Gregory Bateson “Il rigore da solo è la morte per asfissia, la creatività da sola è pura follia”.*

Ci sembra cruciale infine, mettere in risalto il fatto che, per applicare con efficacia il modello di PSS, è necessario non solo il «sapere», **bensì anche il «saper fare»**, ovvero la capacità di comunicare agli altri e a se stessi consentendo di evadere dalla trappola degli schemi mentali e comportamentali. **Difatti alle strategie e tecniche di PSS si affianca l'utilizzo deliberato e consapevole della comunicazione persuasoria, veicolo principale per produrre cambiamenti ed effetti positivi.**

### “Il Coaching Strategico”

Il Coaching Strategico è l'intervento di elezione in quelle situazioni dove sia richiesto di occuparsi dello sviluppo di talenti o del superamento di limiti personali, in altri termini si lavora sulle incapacità e sulle fragilità dei nostri clienti prima che queste si trasformino in problemi ma anche scoprire i nostri limiti, imparare a gestirli per poi trasformarli in risorse.

**Guidare se stessi o gli altri “al di là dei propri limiti”** significa, quindi essere un professionista creativo e flessibile, ma allo stesso tempo rigoroso e disciplinato, saper padroneggiare il PSS, l'arte dello stratagemma e allo stesso tempo la comunicazione persuasoria, saper stimolare risorse già esistenti così come sbloccare potenzialità bloccate.

## COMUNICAZIONE STRATEGICA & PROBLEM SOLVING STRATEGICO

*Logica di problem solving e linguaggio rappresentano LE DUE ANIME DELL'APPROCCIO STRATEGICO; non esiste problem solving strategico senza comunicazione strategica, non esiste comunicazione strategica senza problem solving strategico. Due facce della stessa medaglia che vanno armonizzate, in modo da creare una sorta di danza comunicativa per cui il cambiamento prefissato sia reso non solo possibile ma inevitabile.*

### LA COMUNICAZIONE STRATEGICA

<*Non si può non comunicare*> è il primo postulato della "*Pragmatica della comunicazione*" (Watzlawick, 1967). Dunque si deve scegliere se farlo in modo casuale e subire tale ineluttabilità, oppure scegliere di farlo strategicamente e gestirla. La comunicazione può essere definita come l'attività che ci permette di mandare segnali che, a loro volta, generano risposte significative nell'ambiente, attuando un processo interazionale e teoricamente infinito di azioni e retroazioni. La comunicazione strategica è l'arte dell'uso del linguaggio verbale, para verbale e non verbale come strumento per rendere la nostra comunicazione capace non solo di far "*capire razionalmente*" ma soprattutto di far "*sentire suggestivamente*" ciò che si vuol indurre nei nostri interlocutori; parafrasando le parole di Austin, un linguaggio performativo che si sostituisce a quello ordinario indicativo: ovvero, **il passaggio da una comunicazione che spiega a una che induce a fare.**

### LA TECNICA DEL DIALOGO STRATEGICO

Rappresenta il *punto di arrivo* di un percorso di ricerca, applicazione clinica e consulenza manageriale realizzata nell'arco di oltre 20 anni. Tale cammino ha visto impegnati a dare il loro contributo non solo Nardone ma molti altri: collaboratori, studiosi, clienti, spesso inconsapevoli dell'aiuto offerto durante i dialoghi. **Il dialogo strategico si struttura come sintesi evoluta dell'antica retorica del linguaggio ipnotico e della pragmatica della comunicazione umana**, divenendo la *tecnica più avanzata* per condurre un singolo colloquio, capace di indurre radicali cambiamenti nell'interlocutore, rappresenta oggi la sintesi di tutto ciò che è stato realizzato in precedenza nell'arte della persuasione.

### RENDERE "MAGICHE" LE PAROLE: LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

*"I dati della pragmatica non sono soltanto le parole e i loro significati ma anche i fatti non verbali concomitanti come pure il linguaggio del corpo"* P. Watzlawick

**Ogni atto comunicativo è prima di tutto non verbale**, pertanto **attraverso ciò è impossibile evitare di influenzare o essere influenzati**, così come è inevitabile suggestionare o essere suggestionati. Chiarito questo, ne consegue che la conoscenza e le acquisizioni di tecniche comunicative non verbali dimostratesi in grado di influenzare le azioni e le credenze sia proprie che degli altri, in quanto in grado di amplificare o dirottare le percezioni dell'individuo, rappresentano una fondamentale competenza per chiunque voglia migliorare sé stesso, gli altri o il mondo. **Infatti, a qualunque campo io mi possa applicare non potrò eludere gli effetti suggestivi del mio comunicare oltre le parole.** Che io sia un terapeuta, un coach, un manager, un insegnante, un ricercatore etc. la capacità di utilizzare competenze comunicative in grado di suggestionare e suggestionarmi, diventa strumento fondamentale per incrementare l'efficacia del mio operato e di coloro che mi stanno intorno.

## STC - NARDONE GROUP - CHI SIAMO

***“Non ho una «fede» da difendere, ma risultati concreti da realizzare” M. Cristina Nardone***

Dal 1987 costruiamo **“apparentemente” semplici soluzioni** per raggiungere obiettivi o per risolvere rapidamente complicati problemi umani **guidando le persone a trasformarsi in protagonisti del cambiamento**. Problemi di Comunicazione, Relazione, Conflitti, Negoziations, Performance, Cambiamento, sono gli ambiti trattati in oltre 25 anni di ricerca e soluzioni applicate con successo che hanno condotto alla formulazione di due originali modelli di intervento, il **Problem Solving e Coaching Strategico®**. Dal 1987 tanta strada è stata percorsa, **oggi le due società sono una moderna family business**: il **Centro di Terapia Strategica** (*società di ricerca e formazione in ambito clinico*) è guidato da **Giorgio Nardone** mentre **STC Change Strategies** (*società di consulenza e formazione manageriale*) dalla sorella **M. Cristina Nardone**.

**Oltre 900 gli interventi aziendali ad hoc svolti applicando il nostro Modello**, con una “customer satisfaction” e **risultati di efficacia ed efficienza** oltre il 90%. Da Enti macroscopici come l’Esercito Italiano o le Poste, a multinazionali come Barilla, Tamoil, ad aziende come Elica, Pomini, S.M.A., Despar, fino alla sua applicazione ad oltre **2000** consulenze e coaching individuali a dirigenti e imprenditori.

Dal 2012 **STC Change Strategies** ha aperto una propria **filiale in Spagna**, con un team **formato da 70 consulenti-formatori** che operano nel settore Industria, Servizi e Pubblica Amministrazione. Come società di formazione ha al suo attivo, da oltre 15 anni, una media di **30 percorsi formativi** a catalogo all'anno. La **Scuola di specializzazione manageriale**, la **Scuola di counseling**, l’**Accademia di leadership al femminile** sono alcuni di questi.

***“Non è la più forte delle specie che sopravvive, né la più intelligente, ma quella più reattiva ai cambiamenti”***

**Nonostante questo grande sviluppo ciò che continua a guidarci è il nostro obiettivo originale che è rimasto il fulcro delle nostre attività: affrontare e risolvere i problemi che gli essere umani costruiscono e poi subiscono.**

**La messa a punto di ulteriori tecniche per evolvere ulteriormente i modelli con soluzioni sempre più efficaci e sempre più efficienti continua ad essere la nostra priorità per produrre il massimo del risultato nel minor tempo possibile.**

***«Agisci sempre in modo da aumentare il numero delle scelte»***

## **FORMAZIONE, CONSULENZA, COACHING, COUNSELING, ASSESSMENT STRATEGICO**

**Lontani da ogni forma di eclettismo operativo, tipico di chi mescola varie metodologie, ci avvaliamo esclusivamente dei nostri modelli “Problem Solving e Coaching Strategico®” che per definizione possono essere applicati a qualunque tipologia di problema o obiettivo da raggiungere e ad ambiti e culture decisamente diversi fra loro.**

Problemi di Comunicazione, di gestione del Cambiamento, di leadership, di cooperazione, di sviluppo manageriale, sono alcune delle complessità trattate con successo in oltre **20 anni di ricerca, studio e applicazione a migliaia di casi**. Ciò ha dimostrato come il “*Problem Solving e Coaching Strategico®*” siano modelli sistematici ma non rigidi, creativi e duttili e non «fantasie illusorie», in quanto messi a punto sulla base della loro comprovata efficacia.

Le soluzioni strategiche messe a punto ed applicate con successo sulle problematiche più ricorrenti che affliggono le aziende e le persone che vi operano, **hanno inoltre mostrato L’ASSOLUTA TRASVERSALITÀ di applicazione del MODELLO a problematiche aziendali diverse**, il tutto per avvalorare la tesi che il PSS **non risolve solo temi legati alle dinamiche psicologiche e di interazione tra persone, ma anche PROBLEMI DI NATURA PIÙ TECNICA**, poiché è un modello per la soluzione di problemi di qualunque forma e tipologia: un sistema che guida a cambiare il modo di pensare e agire che alimenta la persistenza e la complicazione dei problemi e che **si distingue per la sua capacità di effettivo intervento ove la razionalità e le tecniche ordinarie non funzionano**.

Tutte le esperienze acquisite ci hanno guidato alla costruzione di un **insieme di SERVIZI SPECIFICI** rivolti a tutti quei contesti in cui, trovare soluzioni specifiche e produrre rapidi cambiamenti **assumono anche una valenza "economica", nella direzione di ridurre al minimo i "costi" esistenziali e materiali per la persona o per l'organizzazione**. In altri termini abbiamo classificato le classi di soluzione dei problemi o le risposte alle esigenze e bisogni presentati dai nostri committenti, che dal nostro punto di vista rappresentano le effettive possibilità di intervento strategico nelle aziende e nelle organizzazioni.

- **Formazione su misura sia in ambito clinico che manageriale:** *“Se non ti formi, ti fermi”* Progettazione, organizzazione e gestione di moduli specifici adatti alle diverse figure professionali, per lo sviluppo di competenze comunicative, relazionali di self-help e abilità di Problem Solving Strategico quale contributo essenziale all’evoluzione dei processi di cambiamento e crescita dell’individuo e dell’azienda;
- **Formazione a catalogo:** *“Se vuoi vedere impari ad agire”* Le nostre 2 scuole: Scuola di specializzazione manageriale e la Scuola di Counseling strategico offrono vari percorsi, dalla Specializzazione a Master a corsi professionalizzanti, fino a workshop su tematiche specifiche, per apprendere rigorosamente i nostri Modelli e aumentare le competenze operative funzionali al cambiamento;
- **Counseling strategico:** *“Non è sufficiente fare del bene, bisogna saperlo fare bene; un bene fatto male è peggiore del male stesso”*. Oltre ai percorsi formativi della nostra Scuola, i counselor affiliati ad STC, quali esperti di comunicazione strategica e relazione sono in grado di facilitare un percorso di autoconsapevolezza chi si trova in una condizione di difficoltà e di incertezza, affinché trovi dentro di sé le risorse per aiutarsi. Aiutare gli altri ad aiutarsi è, infatti, una delle funzioni principali del counselor strategico.
- **Coaching strategico:** *“ottenere il massimo con il minimo sforzo”*. Guidare la persona o il gruppo ad andare al di là dei propri limiti, a sviluppare nuove prospettive e percezioni della realtà e delle proprie risorse, a vivere esperienze nuove, spesso inaspettate, e, grazie a questo, sviluppare le capacità necessarie per ottenere più elevati livelli di performance e gratificazione; un percorso orientato allo sviluppo delle risorse umane e del talento personale.
- **Assessment:** *“la persona giusta al posto giusto”*, dovrebbe essere la filosofia di ogni struttura efficiente/efficace. Per questo la nostra valutazione del potenziale individuale si occupa della persona nella sua interezza considerando sia le sue risorse che i suoi limiti. Grazie alle nostre tecniche, siamo in grado di valutare il potenziale, le attitudini, le competenze ed adeguatezza ad un profilo lavorativo in un solo incontro;
- **Consulenza aziendale:** *“Per quanto possa esser bella la strategia, occasionalmente si dovrebbe poter guardare ai risultati”* Affiancare il cliente nella gestione di tutte le situazioni di cambiamento, di sviluppo, di risoluzioni di problematiche, offrendo un supporto per la realizzazione degli obiettivi desiderati in tempi brevi.
- **Change Management strategico: la consulenza mascherata** *“L’ideale è che l’effetto passi inavvertito e che il cambiamento avvenga come una naturale inclinazione degli eventi”* Questi interventi rientrano nelle nostre BEST PRACTICE. Anziché presentare un progetto di cambiamento diretto (una consulenza aziendale o direzionale), proponiamo delle giornate formative ove offriamo la possibilità di apprendere un qualcosa. In altri termini, se un AD ci chiede, ad esempio, di far sì che il management lavori in sintonia superando rivalità e diffidenze reciproche, invece di affrontare direttamente il problema, (dovendo così fronteggiare le resistenze evocate) facciamo in modo che l’azienda offra la possibilità (non l’obbligo) di partecipare a una formazione d’eccellenza, mentre a loro insaputa verranno messe in atto le realmente importanti azioni.
- **Passaggi generazionali e family buy out in tempi brevi:** *“Si può trasmettere l’impresa agli eredi ma non le capacità per gestirla”* Questi interventi rientrano nelle nostre BEST PRACTICE. Focalizzarsi su aspetti razionali, tecnici, amministrativi, legali, formativi, conoscitivi è sicuramente indispensabile per pianificare e realizzare un passaggio generazionale di successo ma il problema sorge con le implicazioni di carattere affettivo, relazionale, emotivo. Inevitabilmente la “pura ratio” svanisce e l’emotività prende il sopravvento spesso anche quando i rapporti familiari sembrano lineari e felici.
- **Supervisione e Aggiornamento per Top Managers e Imprenditori** *“In un mondo in cui tutto cambia vince chi non si limita a reagire al cambiamento, ma chi riesce ad anticiparlo e costruirlo”* Capire come gestire e guidare il cambiamento attraverso l’esercizio della propria leadership con strumenti per elaborare soluzioni innovative e in tempi brevi.



*“il miglior modo per costruire il futuro è inventarlo”*

**Guidare le persone a trasformarsi in "protagonisti del cambiamento strategico"**

**è la nostra mission, insegnando loro a passare**

**da una realtà che si subisce ad una realtà che si costruisce e gestisce**

STC s.r.l. - Piazza S. AGOSTINO, 10/A - 52100 - AREZZO - ITALIA - P. IVA - C.F. 01698270517 TEL. +39 0575 350240 E. mail cs@problemsolvingstrategico.it  
STC S.r.l. - Sucursal en España - Paseo de la Castellana, 153 - Bajo -28046 - Madrid

[www.nardonegroup.org](http://www.nardonegroup.org)

Company with Quality System Certificate as Professional Training and Congress Organizer ISO 9001:2015