





















# 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 [bdm@nardonegroup.org](mailto:bdm@nardonegroup.org)  
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