



**STC Change Strategies - Nardone Group**

FORMAZIONE CONSULENZA & EVENTI

Specialisti in **Comunicazione Problem Solving & Coaching Strategico**®

**INTENSIVE TRAINING**

# L'ARTE DI COMUNICARE STRATEGICAMENTE

IN DUE

IN PUBBLICO AL TELEFONO VIA MAIL



*« Se comunichi male distruggi relazioni, prodotti e reputazioni »*



**NON È SUFFICIENTE ESSERE ECCEZIONALI  
BISOGNA SAPERLO COMUNICARE**

## LA COMUNICAZIONE STRATEGICA

*“Non si può non comunicare” Paul Watzlawick*

*< Si pensi ad un Amministratore Delegato che trasferisca le scelte strategiche alla sua prima linea; o ad un capo che assegni obiettivi al suo team; o ad un project leader che debba aggiornare la linea sull'andamento del progetto. Se in tutte queste occasioni, si fa affidamento soltanto sulla conoscenza dell'argomento e sull'estro personale, il risultato sarà sempre deludente.>*

Nella maggioranza delle attività spesso la difficoltà maggiore non è delineare concettualmente e tecnicamente le strategie, le soluzioni, i processi di cambiamento, **ma nel convincere le persone a metterli in pratica**. Così, soluzioni magari anche tecnicamente ineccepibili e vincenti naufragano sullo scoglio dell'incomprensione e della resistenza al cambiamento. Per evitare questi inconvenienti, il processo di Problem Solving Strategico si accompagna all'uso sapiente della **Comunicazione strategica**, raggiungendo in modo ancor più efficace ed efficiente gli obiettivi di cambiamento o apprendimento prefissati.

Non a caso la Comunicazione Strategica è la **seconda anima del Problem Solving Strategico e del Coaching Strategico®**, (modelli esclusivi registrati da STC), una comunicazione pragmatica e performativa, che studia gli effetti sull'agire umano, quella parte dello studio del linguaggio che si occupa specificatamente di come la comunicazione influenzi il “come” gli individui costruiscono, consapevoli o inconsapevoli, le loro realtà, che continuamente subiscono e/o gestiscono. (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967).

Il linguaggio ci parla, ci forma, ci modella: a seconda delle parole che usiamo influenziamo i nostri processi mentali, poiché la cornice linguistica che diamo alle cose ne modifica il significato attribuito.

Così, se **«le parole sono pallottole»** (Wittgenstein) che «spariamo» agli altri e a noi stessi e che orientano il nostro modo di percepire la realtà, diventa indispensabile saper utilizzare la comunicazione in senso consapevole e pragmatico. Solo attraverso un uso strategico della comunicazione possiamo guidare noi stessi e gli altri a liberarsi dalle «trappole» percettive di cui siamo spesso inconsapevoli e a cui sembra così difficile sfuggire.

---

### QUANDO È STATA L'ULTIMA VOLTA IN CUI TI SEI TROVATO A PARLARE DAVANTI AD UN GRUPPO DI PERSONE?

Se ci pensi sono miriadi le situazioni in ogni giorno: **riunioni di lavoro - vendita ai clienti - presentazione di progetti - conferenze, convegni, corsi - cene con amici e parenti**.

insomma si comunica continuamente per informare, istruire, organizzare, motivare, oltre che per cambiare le persone e noi stessi, più del **90% del nostro tempo** viene assorbito da tale attività.

Saper comunicare efficacemente e parlare in pubblico sono diventate due abilità fondamentali per avere successo. E' indifferente che **tu debba parlare a 1, a 100 o 1.000 persone**, che si tratti di gestire riunioni, parlare con il capo, motivare la tua squadra, vendere a clienti, far valere le tue opinioni. Il saper persuadere con una comunicazione strategica ti permette di presentare idee e progetti, essere ascoltato, ottenere obiettivi attraverso il tuo messaggio oltre che sviluppare il tuo carisma e la tua leadership.

Molti pensano che l'abilità oratoria sia patrimonio di alcuni, spesso dote naturale. E' usuale, inoltre, incontrare persone che hanno paura di esprimere le proprie idee pubblicamente o che soffrono di ansia che li sbocca nell'esprimersi con chiarezza ed efficacia. Invece parlare comunicando in modo efficace e carismatico **è un arte che si può imparare**, così come ci si può liberare dalla forme di paura e ansia da prestazione!

**Vero, ci sono miriadi di corsi che promettono miracolosi risultati in un week end, ma soffermiamoci un attimo e chiediamoci: come hanno fatto i grandi comunicatori a raggiungere risultati straordinari ?**

Un ex Presidente degli Stati Uniti, *G. Rudolph Ford Jr*, ha avuto il coraggio di dichiarare: *“se tornassi indietro nei miei studi mi concentrerei esclusivamente su 2 aspetti: imparare a scrivere e a parlare in pubblico. Niente nella vita è più importante dell’abilità di comunicare in maniera efficace”*

Ciò che sappiamo di certo e che nessuno ha imparato in 2 giorni !

tutti i grandi comunicatori hanno dedicato tempo nel formarsi e sviluppare le abilità necessarie, ricorrendo a specifici percorsi formativi, di coaching ed in particolari occasioni anche a consulenti che studiano ogni dettaglio, dall’abbigliamento idoneo, alla scelta dei supporti audiovisivi, persino alla comunicazione preparatoria che raggiunge gli invitati.

**Chi meglio di una società fondata sulla radici della Scuola di Palo Alto, della “*pragmatica della comunicazione umana*” di P. Watzlawick e sulle “*Psico-soluzioni*” del modello Nardone la può insegnare ?**

Noi sappiamo che ogni comportamento è comunicazione, che *“ogni realtà cambia a seconda di COME viene comunicata”* perciò la sola scelta possibile per ogni persona è tra: comunicare in modo casuale o in modo strategico, *tra essere artefici o vittime del nostro comunicare.*

Poca teoria (solo quella essenziale) e tanto, tantissimo esercizio è ciò che ti aspetta: imparerai facendo, l’unica metodologia che funziona, che agisce il cambiamento, perché *non ti sentirai mai a tuo agio a parlare in pubblico, fino a quando non comincerai ad essere il protagonista del palcoscenico della tua vita !*

## **COSA CONQUISTERAI ?**

- **Diventerai sicuro di te, più sciolto e rilassato** tanto da poter pensare non solo agli argomenti ma anche a come comunicarli con efficacia ed incisività;
- **Sarai in grado di controllare le emozioni negative e tenere a bada i blocchi emotivi;** non avrai più **ansia e/o imbarazzo di parlare in pubblico** (più tutti quei fastidiosi effetti collaterali come vuoti di memoria, sudorazione, tremore etc.);
- **Farai aperture dei tuoi discorsi** così d’impatto da catturare subito i presenti.
- **Saprai riconoscere se il pubblico sta gradendo il tuo intervento** e scoprirai cosa fare (*senza andare nel panico*) se non è così;
- **Imparerai il potere del Dialogo Strategico per: fare domande** volte a destare l’attenzione di chi è distratto; gestire obiezioni senza stress; rispondere conquistando chiunque voglia provocarti o metterti in difficoltà.
- **Utilizzerai correttamente supporti visivi e audiovisivi**, rendendoli alleati della tua performance;
- **Scoprirai i segreti del corpo, imparando a gestire le posture che ti daranno naturalezza** per guidare l’uditorio;
- **imparerai a usare la voce (e i silenzi)** per tenere costante l’attenzione dei presenti ed evitare che si distraggano;

**..e tanti altri “segreti del mestiere” per parlare in pubblico come se da sempre non facessi altro che questo!**

# PROGRAMMA

## 1° INCONTRO **“Non avrai mai una seconda occasione per dare una prima impressione”**

### L'impatto della prima impressione

- valutare le proprie capacità di comunicazione, definire obiettivi personali di miglioramento
  - o *video registrazione della presentazione dell'allievo*
- Riflessioni sul proprio stile di comunicazione, sui propri punti di forza e debolezza
- Principi fondamentali di comunicazione strategica

## 2° INCONTRO **“Se uno non sa verso quale porto dirigersi ogni vento è sbagliato”**

### Finalità e utilizzi della comunicazione

- fasi per una efficace definizione degli obiettivi da raggiungere: pubblico, contesto, contenuti e sequenze
- La progettazione top –down e la tecnica dello scalatore
- Definire obiettivi ed indicatori di performance attraverso il PSS
  - o *learning by doing: esercitazioni*

## 3° INCONTRO **“Un discorso che abbia persuaso una mente costringe la mente che ha persuaso e a credere nei detti e a consentire nei fatti”**

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

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

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
  - o *learning by doing: esercitazioni*

## 4° INCONTRO **“Le stesse parole in sequenza diversa daranno risultati differenti”**

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

- L'arte delle domande ad illusione di alternativa di risposte.
- Il riassumere parafrasando per creare il processo di cambiamento strategico delle percezioni dell'interlocutore.
  - o *learning by doing: esercitazioni focalizzate sull'apprendere .*

## 5° INCONTRO **“Le parole in origine erano magiche”**

### L'arte di parlare strategicamente

- Elementi della comunicazione orale: le regole d'oro per raggiungere gli obiettivi.
- Come presentare le idee in modo efficace (accuratezza, brevità, chiarezza)
- La differenza tra convinzione e persuasione
- Come presentarsi in modo efficace: al telefono, via mail, alla folla.
- L'apertura strategica del discorso: al telefono, via mail, alla folla.
- Come sviluppare un discorso in modo efficace e mantenere alta l'attenzione dell'uditorio
- Come scrivere una mail strategica
- L'utilizzo strategico delle proprie debolezze comunicative
- Strategie e tattiche per controllare un gruppo, una folla e rispondere alle domande
- Come reagire a interruzioni e disturbi
- Come rispondere a mail scortesie o taglienti - Come gestire le obiezioni e la resistenza al cambiamento
- Identificare e gestire particolari interlocutori all'interno di un gruppo o di una folla.
  - o *learning by doing: esercitazioni*

## 6° INCONTRO *“Ogni movimento come ogni sguardo devono avere un’intenzione ben precisa”*

### **Punti chiave della comunicazione da padroneggiare: il potere delle parole e del corpo**

- Il controllo e utilizzo della voce: la nostra voce influisce al 72% sull’impatto comunicazionale.
- La dizione
- I cambiamenti di ritmo e intonazione – la respirazione
  - o *Leaning by donig: Esercitazioni individuali*

## 7° INCONTRO *“Non è importante di colore sia il gatto, l’importante è che prenda i topi”*

### **Preparare, costruire, presentare un discorso, un progetto**

- Definire la regia della propria presentazione: pubblico, obiettivi, contenuti, tempi, supporti visivi
- L’utilizzo strategico di supporti visivi e tecnologici
- Identificare le strutture di presentazione più consone ai propri contenuti e al target di riferimento
- Come creare delle slide efficaci e il loro utilizzo strategico
- Elaborare i temi da presentare per coinvolgere
- Come utilizzare efficacemente eventuali video e relative musiche
- Il potenziamento della comunicazione attraverso la lavagna e lucidi
- Utilizzare le tracce necessarie per memorizzare il filo del discorso
- L’utilizzo strategico del tempo a disposizione

## 8° INCONTRO *“Il segreto è che non ci sono segreti” G. Nardone*

### **Il *fisique du role* del comunicatore eccellente: il potere delle emozioni, delle parole e del corpo**

- La preparazione psicologica prima dell’intervento
- La gestione dello stress o del panico.
- Strategie per il superamento del nervosismo o dell’ansia da prestazione.
- Lo sviluppo della fiducia nelle proprie risorse: entrare nello spirito mentale adeguato
- Come mantenere un atteggiamento disinvolto e rilassato

### **Cavalcare la propria tigre: iniziare, sviluppare e concludere con straordinario successo**

- o Come mantenere l'attenzione dell'uditorio
- o Il sorriso e la mimica facciale.
- o Il potere delle parole per persuadere: l’utilizzo strategico di aforismi, aneddoti e analogie
- o Il contatto oculare con la folla
- o I movimenti strategici nel parlare in piedi
- o La gestualità persuasoria nel parlare seduti
- o Tecniche per concludere con successo: creare l’effetto eco

## 9° INCONTRO *“Spontaneità, altro non è che l’ultimo apprendimento divenuto acquisizione”*

### **Riflessioni finali sul nuovo stile di comunicazione e sui punti forti**

- o *video registrazione della presentazione dell’allievo e feedback*

### **La gestione strategica del post intervento**

- La creazione strategica dei contatti con clienti e colleghi
- Come risultare disponibili e attraenti agli occhi di chi ci ha ascoltato

## 10° INCONTRO *“Fai in modo che il tuo discorso sia migliore del tuo silenzio.”*

l’ultima giornata sarà destinata ad una prova finale di una *“presentazione in diretta”*, alla *“scrittura di una mail”* e gestione di *“comunicazione telefonica”* davanti ad un pubblico e una commissione di esperti presieduta da M. Cristina Nardone

## **IL MODELLO DI RIFERIMENTO: “COMUNICAZIONE, PROBLEM SOLVING E COACHING STRATEGICO”**

In letteratura si possono trovare differenti modelli di Problem Solving, quello presente è stato **formulato in maniera originale dal gruppo Nardone**.

Il Problem Solving Strategico si può applicare per definizione a qualunque tipologia di problema e ad ambiti decisamente diversi tra di loro, tra i quali persino quello della ricerca empirica. Tanto che questa è stata il fondamento metodologico per la messa a punto delle numerose forme specifiche di intervento terapeutico e di comunicazione strategica sviluppate e applicate con successo a migliaia di casi clinici e a centinaia di problemi manageriali. 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. 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 Modello è divenuto da anni il riferimento teorico ed applicativo per studiosi, psicoterapeuti e manager di tutto il mondo.

**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. 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 l'arte dello stratagemma e allo stesso tempo la comunicazione persuasoria, saper stimolare risorse già esistenti così come sbloccare potenzialità bloccate.

### **LA COMUNICAZIONE STRATEGICA**

La comunicazione strategica è l'arte, sviluppata prima da P. Watzlawick e poi da G. Nardone, 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*.

**Il dialogo strategico**, è una tecnica evoluta che rappresenta il *punto di arrivo* di un percorso di ricerca, applicazione clinica e consulenza manageriale realizzata nell'arco di oltre 15 anni. Tale cammino ha visto impegnati a dare il loro contributo non solo Nardone ma molti altri colleghi, collaboratori, studiosi sia italiani che stranieri oltre che i clienti, spesso inconsapevoli dell'aiuto offerto durante i nostri dialoghi. Il *dialogo strategico*, come sintesi evoluta dell'antica retorica del linguaggio ipnotico e della pragmatica è divenuta 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.

**Rendere “magiche” le parole: la comunicazione non verbale**, 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 o un manager, un insegnante o un ricercatore la capacità di utilizzare competenze comunicative in grado di suggestionare e suggestionarmi, appare come uno strumento fondamentale per incrementare la efficacia del mio operato e quello di coloro che mi stanno intorno.

## 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**. 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.

Oltre ai momenti teorici per l'apprendimento di tecniche comunicative e di intervento sui problemi/situazioni, si alterneranno momenti di sperimentazione personale, riferiti a situazioni "operative reali", orientati a rendere evidente il funzionamento delle tecniche attraverso la loro applicazione.

**DOCENTI:** alcune giornate saranno condotte da **M. Cristina Nardone** affiancata dai migliori formatori di STC dotati di qualità che riteniamo uniche: una profonda conoscenza teorica e pratica del Modello Strategico e una straordinaria passione per quello che fanno, uniti a una grande esperienza e capacità di condividerla.

**REGISTRAZIONI:** Al Corso sono ammessi un numero massimo di 15 partecipanti. Le adesioni verranno accettate fino ad esaurimento dei posti e saranno considerate confermate solo al momento dell'avvenuto pagamento. Le richieste di partecipazione al Corso potranno pervenire entro i 10 giorni antecedenti l'inizio dei corsi.

**CITTÀ DI SVOLGIMENTO CORSI:** Merano, Milano, Padova, Arezzo, Potenza, Catania.

*Gli indirizzi delle sedi verranno comunicate al momento dell'iscrizione*

**ORARIO E FREQUENZA:** Il training si articola in 10 giornate organizzate in formula week end. L'orario dei lavori è dalle 10.00 alle 18.00.

**CALENDARI:** i calendari di ogni edizione sono pubblicati nel sito web [www.problemsolvingstrategico.it](http://www.problemsolvingstrategico.it)

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** la quota complessiva al Corso è di **2.400,00 euro + IVA**

**AGEVOLAZIONI:** possibilità di pagamenti rateizzati

- **10%** iscrizione pervenuta 60 gg. prima della data di inizio del corso

- **10%** precedente frequenza ai corsi di STC S.r.l

- **20%** per iscrizioni multiple di partecipanti della stessa azienda (*almeno 3 partecipanti*)

**CERTIFICATI:** al termine del percorso formativo sarà rilasciato un attestato di frequenza.

**SOSTITUZIONI O RECESSO:** è possibile rinunciare all'iscrizione inviandone comunicazione entro 10 giorni prima dell'inizio del corso, a mezzo fax o e-mail, accompagnata da raccomandata con ricevuta di ritorno; in tal caso verrà restituita la quota d'iscrizione versata, trattenendo dall'importo €. 50,00 per diritti di segreteria. Qualora la disdetta pervenga successivamente a tale data verrà richiesto il saldo complessivo del corso. Le somme potranno essere comunque utilizzate dal partecipante per qualsiasi altra attività svolta dall'Istituto a scelta del partecipante

**DIREZIONE GENERALE: M. Cristina Nardone**

Tel. + 39 0575 350240- cell. + 39 348 6901771 E. Mail [cristina@problemsolvingstrategico.it](mailto:cristina@problemsolvingstrategico.it)

**PER INFORMAZIONI ED ADESIONI RIVOLGERSI A**

**Riccardo Falsetti - Business Development Manager**

tel. + 39 0575 350240 oppure +39 347.5321458 (*dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle 19,00*)

E. Mail [cs@problemsolvingstrategico.it](mailto:cs@problemsolvingstrategico.it)



**STC Change Strategies - Nardone Group**

FORMAZIONE CONSULENZA & EVENTI

Specialisti in **Comunicazione Problem Solving & Coaching Strategico**®

**Da oltre 20 anni guidiamo le persone a trasformarsi in**

**"protagonisti del cambiamento"**

**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, 11/A - 52100 - AREZZO - ITALIA TEL. +39 0575 350240 mail [cs@problemsolvingstrategico.it](mailto:cs@problemsolvingstrategico.it)

STC S.r.l. - Sucursal en España - Paseo de la Castellana, 153 - Bajo -28046 - Madrid

[www.problemsolvingstrategico.it](http://www.problemsolvingstrategico.it)    [www.counselingbrevestrategico.it](http://www.counselingbrevestrategico.it)    [www.nardonegroup.it](http://www.nardonegroup.it)

*Company with Quality System Certificate as Professional Training and Congress Organizer UNI EN ISO 9000:2008*