ICMQ
Certificazioni e controlli
per le costruzioni

CERSA a business unit of ICMQ

ICMQ S.p.A. (a socio unico)
via G. De Castillia, 10 - 20124 Milano
tel. 02.7015.081 - fax 02.7015.0854
icmq@icmq.org - www.icmq.org
Capitale sociale € 750.000 i.v.
REA: MI/1630715
Registro Imprese di Milano
Cod. Fisc. e Part. IVA 13218350158

CORSO DI FORMAZIONE

LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Formazione a distanza (FAD)

9 Dicembre 2021
dalle 9:00 alle 18:00

PRESENTAZIONE

La comunicazione è lo strumento utilizzato per trasferire informazioni che possono essere di carattere sociale o funzionale all'espletamento di una azione.
In questo percorso formativo verranno trattati i fattori comunicativi di base, utili alla creazione di modelli sociali funzionali al proprio ruolo e i sistemi di comunicazione efficaci, studiati per attuare protocolli e procedure utili a mitigare il rischio in eventi emergenziali.

OBIETTIVI

Il progetto formativo è composto da due incontri da 4 ore, per un totale di 8 ore di formazione riguardanti il tema della comunicazione in emergenza.
Lo scopo del corso è quello di far comprendere ed apprendere ai partecipanti quali sono i fattori caratterizzanti di una comunicazione efficace, come questi fattori possano essere funzionali alla gestione delle emergenze, e come gli stessi fattori, se usati nei momenti e nei modi sbagliati, possano far risultare i protocolli e le procedure potenzialmente inutili o inutilizzabili.

DESTINATARI

Il percorso formativo è rivolto a tutti coloro che desiderino acquisire strumenti e metodologie utili a comprendere che la comunicazione, è molto più che un passaggio di informazioni e che, se debitamente utilizzata, permette di prevenire i rischi, mitigarne l'effetto e gestirne l'eventuale controllo nel caso in cui si manifestasse la minaccia.
Il corso è indicato per i Professionisti della Security e Periti Liquidatori, per l'aggiornamento formativo delle competenze trasversali ai fini del mantenimento della certificazione.

REQUISITI

Nessuno requisito specifico richiesto.

STRUTTURA DEL CORSO

Durata complessiva: 8 h
Il corso si svolgerà in modalità FAD secondo il seguente calendario:

- **Giovedì 9 Dicembre dalle 9:00 alle 18:00**

Per partecipare ai corsi FAD non occorrono particolari strumenti: è sufficiente una buona connessione ad internet ed un PC dotato di videocamera; la piattaforma interattiva per la gestione delle lezioni, ***GoToMeeting, Zoom, Meet e*** *sarà comunicata successivamente e messa a disposizione da ICMQ. Una volta iscritti, riceverete una mail/calendar con il link per la connessione e l'orario. A questo punto, basterà cliccare sul link indicato, scaricare l'applicazione per accedere alla piattaforma e quindi al vostro corso. Materiale didattico fornito in formato elettronico.*

CE 1305
ACCREDIA
SGQ N° 011A PRD N° 011B
SGA N° 012D ISP N° 007E
SCR N° 007F DAP N° 012H
EMAS N° 006P PRS N° 084C
GHG N° 006O
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements
FEDERAZIONE CISQ IQNet
eurocer-building

ATTESTATI

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

CREDITI

Saranno riconosciuti **8 crediti** formativi validi per il mantenimento della certificazione **UNI 10459** Professionisti della Security e **UNI 11628** Periti Liquidatori, al superamento del test di valutazione.

DOCENTI

Le lezioni saranno tenute da qualificati Docenti Senior ed individuati tra professionisti di maturata esperienza didattica e professionale.

Docenti incaricati:

- **Massimo Bustreo** – Docente di psicologia e comunicazione all'Università IULM di Milano, Umanista, formatore e coach professionista, con specializzazione in progetti andragogici sui processi decisionali.
- **Denis Biliato** – Iscritto all'Associazione Criminologi per l'Investigazione e la Sicurezza, svolge l'attività di Negoziatore estero e formatore di analisi comportamentale per operatori di sicurezza pubblica e privata.

PROGRAMMA

Prima parte

- apertura e inclusione «Cosa è la comunicazione per me?» raccolta di contributi per fissare i punti focali
- cenni sui fondamenti della comunicazione:
  - relazione tra logos (pensiero) e lego (azione): *cfr. esperimento di Lotus & Palmer (1974)*
  - relazione di potere (relazioni simmetriche, asimmetriche, complementari)
  - luogo di interlocuzione
  - strumento di influenzamento/consenso, autorità/discrezionalità *(modello Bellotto)*
- la comunicazione al di là dell'intenzionalità comunicativa (ambiguità comunicative, paradossi, false call to action): raccolta casi personali
- esercizio di consapevolezza: «passaggio da rete di informazioni a ponti di comunicazione»
- le regole della conversazione (quantità, qualità, relazione e modo) e i più importanti bias della comunicazione (ancoraggio, disponibilità, rappresentatività, contesto, halo effect)
- chiusura primo modulo

Seconda Parte

- emergenza: variabili e fattori diretti e indiretti;
- i codici e la loro incidenza nei casi di emergenza;
- la comunicazione ed il comportamento come fattori di rischio;
- fattori di comunicazione limitanti e acceleranti nell'analisi del rischio;
- audit e comunicazione come chiave di mitigazione del rischio;

TEST FINALE DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

Scheda di Iscrizione

CORSO DI FORMAZIONE

LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Codice Corso **COMINEM1221**

Date corso **9 Dicembre 2021**

Cognome e Nome*			
Società		***Attività Società***	
Posizione Aziendale			
Indirizzo (via , città , prov, cap)*			
Telefono *		***Cell****	
e-mail*		***P.IVA / C.F.****	
Tipologia Cliente	Business Unit CERSA ☐	ICMQ ☐	ALTRO ☐
Professionista Certificato	☐ Security Uni 10459 ☐ Perito Liquidatore Uni 11628 ☐ Altro _____		

** dati anagrafici della persona che si iscrive al corso*

Dati per intestazione fattura

Il partecipante al corso inoltra la presente richiesta come:

☐ **PRIVATO** per la fatturazione saranno utilizzati i dati sopra indicati ☐ **AZIENDA** compilare i campi sottostanti

Ragione sociale							
C.F		P.IVA					
Via		Città		Prov		Cap	
Cell.		Cell. Az.					
Ref. amministrativo							
e- mail - recapito fatture		Mail PEC					
CODICE UNIVOCO		Eventuale n° d'ordine di Acquisto					
☐ Ente Pubblico		☐ Operazione soggetta alla scissione dei pagamenti- Art.17 Ter DPR 633/72 – Split Payment					
Indicare numero c.i.g.:							
Allegare ordine di Acquisto:							

TARIFFA

Quota listino		Quota riservata CLIENTI CERSA/ICMQ	
☐	€ 400,00 + IVA	☐	€ 350,00 + IVA

Modalità di pagamento:

Bonifico Bancario anticipato all'atto dell'iscrizione:

ICMQ S.p.A. IT91P 05387 01636 000042161048 - BPER BANCA
(**nella causale indicare il nominativo del discente e codice del corso**)

Inviare scheda di iscrizione tramite: e-mail: **commerciale@cersa.com**

Iscrivendosi al corso ed apponendo timbro e firma sulla presente scheda di iscrizione si prende atto e si accettano le condizioni presenti nel Regolamento e Condizioni di fornitura dei servizi di formazione riportate nella pagina successiva

Data di iscrizione	***Timbro e Firma***
_____/____/_____	

Modalità FAD (Formazione a Distanza)

Informativa UE 2016/679 riguardante l'utilizzo dei dati personali è disponibile su https://www.icmq.it/privacy/privacy-policy.php

SERVIZI DI FORMAZIONE

Regolamento e condizioni generali

Oggetto

Oggetto delle presenti condizioni generali è la fornitura da parte di ICMQ S.p.A. di corsi di formazione come descritti nei documenti di presentazione degli stessi a favore di Terzi (Clienti)

Iscrizione ai Corsi

Al raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto verrà inviata una conferma d'iscrizione tramite e-mail. L'iscrizione ai corsi si intende perfezionata alla ricezione del pagamento del corso e successiva conferma da parte di ICMQ S.p.A.

Sede e date dei corsi

I corsi si terranno nelle date e nelle località riportate nei documenti di presentazione dei corsi. ICMQ S.p.A. potrà in ogni momento comunicare eventuali variazioni relative alla sede o alle date dei corsi.

Diritto di recesso

In caso di disdetta, inviata per iscritto entro 5 giorni lavorativi dalla data di iscrizione, la quota versata sarà interamente restituita. Resta inteso che nessun recesso potrà essere esercitato oltre i termini suddetti e che pertanto qualsiasi successiva rinuncia alla partecipazione non darà diritto ad alcun rimborso della quota di iscrizione versata. E' ammessa, in qualsiasi momento, la sostituzione del partecipante.

Obbligo di frequenza e condizioni per il rilascio degli attestati

I corsisti devono attenersi agli orari prestabiliti e frequentare le sessioni previste dal programma, altresì sono tenuti a firmare quotidianamente un registro di presenza predisposto da ICMQ S.p.A. nel quale sono indicate le eventuali ore di assenza, che devono essere preventivamente autorizzate dal docente.

Corso Completo 40 ore - Auditor di terza parte

Le assenze non dovranno avere una durata superiore a 4 ore consecutive nell'arco della stessa giornata e comunque fino ad un massimo di 8 ore nell'ambito della durata complessiva del corso. Le assenze non sono consentite per le prove d'esame.

Corso 24 ore - Auditor interno/ Corso 24 ore - Upgrade

Le assenze non dovranno avere una durata superiore a 2 ore consecutive nell'arco della stessa giornata e comunque fino ad un massimo di 4 ore nell'ambito della durata complessiva del corso. Le assenze non sono consentite per le prove d'esame.

Corso 8 ore

Le assenze non dovranno avere una durata superiore a 1 ora nell'ambito della durata complessiva del corso. Le assenze non sono consentite per i test.

Corso 4 ore

Non sono consentite assenze.

Nel caso in cui vengano superati tali limiti non sarà possibile sostenere l'esame finale e pertanto verrà rilasciato solo un attestato di frequenza; in ogni caso il partecipante non avrà diritto al rimborso della quota versata per l'intero corso.

Il rilascio dell'attestato di qualifica è subordinato al superamento dei relativi esami.

N.B. Il corso non prevede tirocini, stage e affiancamenti.

Reclami

Il partecipante al corso che non è soddisfatto del servizio offerto può presentare reclamo a ICMQ S.p.A.

Per Reclamo si intende: la segnalazione di una insoddisfazione relativa alla qualità dell'iniziativa corsuale e/o modalità con cui essa si è svolta.

ICMQ S.p.A. conferma il ricevimento del reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla sua ricezione.

Il reclamo è esaminato dalla direzione di ICMQ S.p.A. che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate al partecipante.

I tempi per l'accertamento delle cause che hanno determinato il reclamo e quindi la risposta al reclamante dipenderanno dalla tipologia e complessità dello stesso. Le conclusioni sono comunicate al reclamante al termine del processo di istruttoria. Le spese relative al reclamo sono a carico del partecipante richiedente, fatto salvo il caso di accoglimento del reclamo stesso.

Ricorsi

Il partecipante che ritiene ingiusto un provvedimento di ICMQ S.p.A. può presentare entro 10 gg. dal ricevimento del provvedimento medesimo, un motivato ricorso finalizzato alla sua revoca. Il ricorso è esaminato dalla direzione di ICMQ S.p.A. che decide in merito alla sua fondatezza disponendo, se necessario, ulteriori accertamenti. Le decisioni della direzione in merito al reclamo sono comunicate al partecipante mediante comunicazione con avviso di ricevimento.

Rinvio e cancellazione dei corsi

ICMQ S.p.A. si riserva il diritto di annullare o rinviare i corsi, dandone comunicazione scritta al Cliente tramite fax o e-mail. I corrispettivi eventualmente già percepiti da ICMQ S.p.A. saranno restituiti al cliente o d'accordo con lo stesso, saranno imputati come pagamento anticipato per eventuale iscrizione a corsi in date successive.

Quote d'iscrizione

A fronte dell'iscrizione dei partecipanti ai corsi, il Cliente è tenuto al pagamento delle quote d'iscrizione previste dai documenti di presentazione dei corsi, oltre all'IVA. Le quote individuali comprendono, se non diversamente indicato: partecipazione al corso, materiale didattico in formato elettronico, attestato di partecipazione o superamento esami. Le spese per il vitto e l'alloggio dei partecipanti non sono comprese.

Fatturazione e pagamenti

I corrispettivi dovuti dal Cliente, imposte e tasse incluse, devono essere versati anticipatamente all'atto dell'iscrizione. La fatturazione avverrà a quietanza.

Foro competente

Per qualsiasi controversia il foro competente è quello di Milano.