



## CORSO DI FORMAZIONE

# ANALISI DEL COMPORTAMENTO NON VERBALE

### Formazione a distanza (FAD)

**22 Giugno 2023**  
dalle 9:00 alle 13:00

#### Presentazione

La comunicazione non verbale, un linguaggio silenzioso ma potente, ha catturato l'interesse degli studiosi che cercano di decifrare i segreti che si celano dietro i gesti, le espressioni facciali e la postura umana. L'analisi della comunicazione non verbale può aiutare ad **individuare discrepanze** tra il linguaggio verbale e non verbale di un individuo ed è una **componente strategica** nelle tecniche di negoziazione. Attraverso l'osservazione attenta e l'applicazione di tecniche sofisticate, gli esperti possono **rilevare segnali sottili** che rivelano l'emozione, l'inganno o l'intento di un individuo e possono fornire informazioni preziose su ciò che una persona sta **realmente pensando** o provando.

Adottare una comunicazione non verbale appropriata, consente di **condurre l'interazione** con l'interlocutore aumentando le **probabilità di raggiungimento dell'obiettivo prefissato**; aiuta inoltre ad individuare i **campanelli di allarme** che ci consentono di riconoscere prontamente **l'esistenza del conflitto**.

L'analisi scientifica della comunicazione non verbale sta diventando sempre più rilevante anche nell'ambito **investigativo e di security** in quanto può contribuire alla **valutazione del rischio e alla prevenzione delle minacce**. I professionisti della sicurezza possono utilizzare queste conoscenze per rilevare comportamenti sospetti, individuare potenziali minacce, prevenire atti di violenza e persino fornire indicazioni utili ad identificare i sospetti potenzialmente coinvolti in attività criminali

Nella negoziazione e in generale nelle relazioni con i clienti, i modelli di comunicazione risultano fondamentali al fine della gestione delle contestazioni e delle obiezioni.

#### Obiettivi

Il corso si propone di fornire una panoramica introduttiva al mondo dell'analisi comportamentale applicata alla **sicurezza in ambito aziendale** ed utile alla **negoziazione**, attraverso alcuni strumenti base per l'individuazione delle emozioni, stati d'animo e indicatori di menzogna dell'interlocutore.

#### Destinatari

Il corso è rivolto a Professionisti security, Periti liquidatori assicurativi, Criminologi ai Responsabili delle Risorse Umane

#### Attestati e crediti formativi

Saranno riconosciuti **4 crediti** formativi validi per il mantenimento delle certificazioni **UNI 10459** Professionisti della **Security**, **UNI 11628 Periti liquidatori** assicurativi e **UNI 11783 Criminologi**, al superamento del test di valutazione.

#### Struttura del corso

*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**, sarà 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.*

## Relatori

### Gianmaria Obrietan

Opera nel settore delle consulenze investigative, intelligence e security in ambito aziendale. È specializzato in OSINT (Open Source Intelligence), GEOINT (Geo-location Intelligence) e SOCMINT (Social Media Intelligence). Certificato Professionista della Security UNI 10459 ed Analista del comportamento non verbale, abilitato all'utilizzo dei sistemi di analisi comportamentale ISFE/BCS.

## Programma

- Introduzione all'analisi comportamentale
- Le dimensioni della comunicazione non verbale: comportamenti statici e dinamici
- Analisi delle espressioni facciali
  - Codifica e decodifica delle espressioni secondo il modello FACS (Facial Action Coding System)
  - Microespressioni, manipolatori, illustratori
  - I 7 diversi tipi di sorriso
- Gli indicatori di menzogna:
  - Gli indicatori di menzogna su base cognitiva
  - Gli indicatori di menzogna su base emozionale
  - Le incongruenze tra verbale, paraverbale e non verbale
- Metodologie moderne per l'analisi del comportamento non verbale
  - Il modello ISFE-BCS
  - Analisi comportamentale applicata alle investigazioni: la metodologia NOVRAM (Non Verbal Responses Analysis Method)
  - Campi di applicazione
    - La security aziendale
    - La sicurezza nelle infrastrutture critiche (Sicurezza aeroportuale)
    - L'analisi del comportamento non verbale nei colloqui di lavoro
    - L'analisi del comportamento non verbale nelle attività di indagine in azienda
    - L'analisi del comportamento non verbale ai fini della gestione delle contestazioni e delle obiezioni (gestione dei conflitti)
- Esercitazione: esempi di videoanalisi, codifica e decodifica delle espressioni facciali

## TEST FINALE DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

## Scheda di Iscrizione

## CORSO DI FORMAZIONE ANALISI DEL COMPORTAMENTO NON VERBALE

Codice Corso CNV\_062023

Date corso 22 Giugno 2023 dalle 9:00 alle 13:00

<b>Cognome e Nome*</b>			
<b>Società</b>		<b>Attività Società</b>	
<b>Posizione Aziendale</b>			
<b>Indirizzo ( via , città , prov, cap)*</b>			
<b>Telefono *</b>		<b>Cell*</b>	
<b>e-mail*</b>		<b>P.IVA / C.F.*</b>	
<b>Tipologia Cliente</b>		Business Unit CERSA <input type="checkbox"/>	ICMQ <input type="checkbox"/> ALTRO <input type="checkbox"/>
<b>Professionista Certificato</b>		<input type="checkbox"/> Security Uni 10459 <input type="checkbox"/> Perito Liquidatore Uni 11628 <input type="checkbox"/> UNI 11783 Criminologi <input type="checkbox"/> 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

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

**TARIFFA**

Quota listino		Quota riservata CLIENTI CERSA/ICMQ	
<input type="checkbox"/>	€ 300,00 + IVA	<input type="checkbox"/>	€ 250,00 + 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 [formazionecersa@icmq.org](mailto:formazionecersa@icmq.org)

*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*

<b>Data di iscrizione</b>	<b>Timbro e Firma</b>
____/____/____	

**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.