



ICMQ



In collaborazione con



Scuola Internazionale  
Etica & Sicurezza  
Milano - L'Aquila

## CORSO DI FORMAZIONE

# INTELLIGENZA COMUNICATIVA: USARE LE PAROLE PER COSTRUIRE RELAZIONI PROFESSIONALI DI VALORE

18 Luglio 2023

dalle 9:00 alle 18:00

Formazione a distanza (FAD)

### Presentazione

Il linguaggio è una forma straordinariamente complessa di comunicazione, frutto di millenni di evoluzione. Durante la crescita, acquisiamo **le abilità linguistiche** in modo naturale e inconsapevole, ponendo spesso poca attenzione all'**impatto** che le parole – la via preferenziale di connessione con gli altri - possono avere sulle nostre relazioni, **personali e professionali**. Qualunque sia il contenuto e l'obiettivo del messaggio, una comunicazione "impulsiva e superficiale" rischia di **minare il rapporto di fiducia** e l'apertura con il nostro interlocutore, creando uno spaccatura via via più difficile da sanare. Inoltre, proprio relazioni interpersonali disfunzionali e conflittuali sono un potenziale fattore di stress che concorre ad accrescere il malessere psicofisico. Saper **padroneggiare** il processo comunicativo, identificare **gli stili comunicativi** propri e dell'altro, così come saper ascoltare in modo attivo ponendo le giuste domande, sono alcune delle strategie chiave per **rafforzare** la nostra **assertività** ed **essere** più **persuasivi**, migliorando significativamente la nostra **capacità di mediare** i potenziali **conflitti** e creare **spazi di opportunità**.

### Obiettivi

Lo scopo di questo corso è fornire ai professionisti **strumenti pratici** e **spunti applicativi** per sviluppare la propria «Intelligenza Comunicativa» nell'interfacciarsi **con un collega, un cliente, un collaboratore o un superiore**. Un uso più consapevole e costruttivo del linguaggio e della comunicazione nelle varie circostanze quotidiane, è un'abilità fondamentale per avere maggiore successo nel lavoro e nelle relazioni, promuovendo la **fiducia, l'empatia** e il **benessere** tra tutti gli attori in gioco.

### Contenuti principali

- Stili e modelli comunicativi
- Ascolto attivo: farsi sentire, farsi ascoltare, farsi capire
- Gestione dei conflitti e delle obiezioni
- Comunicazione non-violenta secondo il modello di M. Rosenberg



1305



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° 008D  
Membro degli Accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements



euocer-building

## Destinatari

Questa sessione formativa speciale è rivolta a tutti i professionisti, siano essi lavoratori autonomi o dipendenti. Il corso è particolarmente indicato per periti assicurativi, professionisti di security e safety, RSPP e ASPP, HR, manager e dirigenti, e, in generale, chi desidera migliorare le proprie abilità e competenze comunicative professionali.

## Attestati e crediti formativi

Verrà rilasciato un attestato di frequenza e saranno riconosciuti **8 crediti formativi** validi per il mantenimento della certificazione **Professionisti della Security UNI 10459, Periti liquidatori assicurativi UNI 11828** al superamento del test di valutazione.

*I Responsabili e gli Addetti SPP, che ne faranno esplicita richiesta, riceveranno inoltre, un attestato di frequenza al Corso di Aggiornamento, con relativa durata, da Agenzia formativa accreditata, valido ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.*

## Struttura del corso

Durata complessiva: 8 h

Il corso si svolgerà in modalità FAD secondo il seguente calendario:

- **Martedì 18 Luglio dalle 9:00 alle 18:00**

## Metodologia

Il corso sarà erogato tramite piattaforma e-learning che permetterà lo scambio interattivo tra i partecipanti e i docenti coinvolti, favorendo lo scambio di idee, opinioni ed esperienze.

*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.*

## Relatori

### Paola GUERRA

Fondatrice di Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila, Presidente di Asis International Chapter Italy, da 30 anni svolge attività di ricerca, formazione e consulenza sui temi di Corporate Security & Safety, su Risk & Crisis Management, Travel Risk Management, Etica & Compliance. Dal 1992 al 2008 ha svolto attività di ricerca e docenza presso SPACE Università Bocconi. Dopo l'esperienza nella gestione del terremoto a L'Aquila, nel 2009, inizia ad approfondire lo studio dei temi legati alla psicologia cognitiva, dell'emergenza e del benessere, un percorso che la porta a conseguire la laurea in Psicologia Cognitiva Applicata all'Università degli Studi di Padova. Negli ultimi anni si dedica con forza a sviluppare le divisioni di consulenza e formazione dedicate al People & Business Care, coordinando numerosi progetti di consulenza, formazione e sensibilizzazione, nonché di supporto operativo alle persone e alle aziende per fronteggiare al meglio le emergenze e gli eventi avversi.

### Lara PELAGOTTI

Psicologa e psicoterapeuta. Specializzata in psicologia dell'emergenza e psico-traumatologia, attraverso formazioni per il trattamento del trauma (EMDR, Sensorimotorio, ACT for Trauma). Nasce come psicoterapeuta umanista e successivamente si forma in tecniche cognitive di terza generazione di approccio ACT e Self Compassion. Fa parte di Psicologi per i popoli Toscana, ente che si occupa di offrire supporto in caso di eventi emergenziali.

**Luca SARTORI**

Consulente per lo sviluppo e il benessere nei contesti organizzativi. Formatosi prima in Italia, Regno Unito, Spagna, Danimarca come Executive Coach, consegue poi la laurea in Psicologia Cognitiva Applicata presso l'Università degli Studi di Padova. Dal 2021 lavora in sinergia con Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano – L'Aquila con l'obiettivo di promuovere la sicurezza delle persone integrando gli aspetti psicologici individuali con quelli organizzativi. Svolge inoltre attività di consulenza e formazione sui temi della comunicazione e della leadership per team e aziende nazionali e internazionali.

**Programma e contenuti**

- Presentazione e introduzione del corso
- Stili e modelli comunicativi:
  - persuasività
  - assertività
- Ascolto attivo:
  - farsi sentire,
  - farsi ascoltare
  - farsi capire
- Conflitti, contestazioni e obiezioni: il modello di Comunicazione Non-Violenta per gestire le criticità e ridurre lo stress.
- Esercitazioni

**TEST FINALE DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO**

**Scheda di Iscrizione**  
**CORSO DI FORMAZIONE**  
**INTELLIGENZA COMUNICATIVA:**

Codice Corso **INTCOM\_072023**Date corso **18 Luglio 2023**

<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"/> 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>			

**TARIFFE**

<b>TITOLO CORSO</b>		<b>Quota listino</b>	<b>Quota CLIENTI BU CERSA/ICMQ</b>
<input type="checkbox"/>	<u>Corso Intelligenza comunicativa</u>	€ 450,00 + IVA	€ 350,00 + IVA

**Per tutti i professionisti che si iscriveranno ad entrambi i corsi:**

<b>TITOLO CORSO</b>	<b>Quota da listino</b>	<b>PROMOZIONE 2 CORSI</b>	<b>PROMOZIONE 2 CORSI CLIENTI BU CERSA/ICMQ</b>
<input type="checkbox"/> <u>Intelligenza comunicativa + leadership</u>	€ 900,00 + IVA	€ 800,00 + IVA	€ 600,00 + 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.