

CORSO DI FORMAZIONE
ANALISI DEL COMPORTAMENTO NON VERBALE
NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI E NELLE INVESTIGAZIONI

Formazione a distanza (FAD)

9 e 12* Giugno 2026

dalle 9:00 alle 13:00

Presentazione

La comunicazione non verbale costituisce una componente fondamentale dei processi interattivi e rappresenta una fonte primaria di informazioni sullo stato emotivo, cognitivo e intenzionale dell'individuo. Attraverso l'**analisi** sistematica delle **espressioni facciali**, della postura, dei gesti e delle dinamiche corporee, è possibile individuare **pattern comportamentali** rilevanti ai fini della comprensione dei processi decisionali e relazionali.

L'analisi del comportamento non verbale consente di **individuare** eventuali **incongruenze** tra comunicazione verbale e non verbale, di **riconoscere** segnali di stress, **disagio**, resistenza o cooperazione, e di monitorare l'evoluzione emotiva dell'interlocutore nel corso dell'interazione. Tali competenze risultano strategiche nelle interviste strutturate, nelle attività di verifica delle informazioni e nei processi negoziali complessi e rappresentano un fattore chiave nella prevenzione delle criticità relazionali e nella gestione delle controversie.

L'utilizzo consapevole della comunicazione non verbale permette inoltre di modulare efficacemente il proprio stile comunicativo, favorendo un **clima relazionale funzionale** al raggiungimento degli obiettivi operativi.

In ambito Security, di risk management e investigativo, l'analisi scientifica del comportamento non verbale contribuisce alla valutazione del rischio, all'individuazione di comportamenti anomali e al supporto dei processi decisionali.

Obiettivi

Il corso fornisce i fondamenti dell'analisi scientifica del comportamento non verbale basata sul metodo FACS (Facial Action Coding System), con particolare riferimento all'applicazione nelle interviste investigative, nella gestione del conflitto e nei contesti di mediazione in ambito risorse umane e assicurativo. L'approccio adottato si fonda su criteri osservativi standardizzati, replicabili e verificabili, orientati alla riduzione delle interpretazioni soggettive e delle distorsioni cognitive. 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.

Requisiti d'accesso

Non sono richiesti requisiti di accesso.

*Chi ha già partecipato ad un'edizione precedente del corso con ICMQ/Cersa, può accedere anche solo al modulo B.

Attestati e crediti formativi

Saranno riconosciuti **4 crediti** formativi **per ogni modulo** (vedi requisiti di accesso) validi per il mantenimento delle certificazioni Professionisti della Security UNI 10459, Periti liquidatori Assicurativi UNI 11628 e Criminologi UNI 11783, 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

Modulo A

- Fondamenti della comunicazione
- Dimensioni della comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale, prossemica
- Processi emotivi ed espressioni universali
- Sistema FACS e codifica delle espressioni facciali
- Analisi integrata del comportamento verbale e non verbale
- Tecniche di decodifica delle espressioni facciali
- Applicazioni operative: screening reputazionale, interviste investigative, gestione di obiezioni, conflitti e mediazioni

Modulo B

- Tecniche di codifica e decodifica delle espressioni facciali
- I vari tipi di sorriso
- Gli indicatori di menzogna
- L'analisi comportamentale nelle interviste investigative: il metodo NOVRAM
- Esercitazioni circolari: riconoscimento delle espressioni facciali su videoanalisi

TEST FINALE DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

Scheda di Iscrizione

CORSO DI FORMAZIONE

ANALISI DEL COMPORTAMENTO NON VERBALE

Codice Corso CNV_062026
Date corso 9 e 12 Giugno 2026

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 ☐ UNI 11783 Criminologi ☐ 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	
☐	€ 450,00 + IVA	☐	€ 350,00 + IVA

Per chi ha partecipato ad edizioni precedenti del corso “Analisi del comportamento non verbale” con ICMQ è possibile iscriversi ad un solo modulo:

Quota listino		Quota riservata CLIENTI CERSA/ICMQ	
☐	€ 350,00 + IVA	☐	€ 250,00 + IVA

Modalità di pagamento:

Bonifico Bancario anticipato all’atto dell’iscrizione: **ICMQ S.p.A.** IT 69 C 02008 09448 000103847651 - UNICREDIT
(nella causale indicare il nominativo del discente e codice del corso)

Inviare scheda di iscrizione tramite: e-mail 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

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.