



in collaborazione con



**Scuola Internazionale
Etica&Sicurezza**
Milano - L'Aquila

CORSO DI FORMAZIONE

CRISIS & COMMUNICATION MANAGEMENT

2 Dicembre 2025

dalle 9:00 alle 18:00

Formazione a distanza (FAD)

Presentazione

La capacità di reagire prontamente alla crisi e gestirla, non è solo una competenza, ma una necessità strategica, in quanto anche il più piccolo evento può scatenare conseguenze imprevedibili. Non si tratta esclusivamente di rispondere alle emergenze, ma di saper navigare l'incertezza, anticipare le criticità e mantenere il controllo quando sembra sfuggire.

Il vero Crisis Management è un mix di prontezza mentale, chiarezza di ruoli e responsabilità, decisioni rapide e comunicazione strategica che consente di trasformare anche le crisi più complesse in occasioni di rafforzamento. In situazioni di emergenza è inoltre fondamentale adottare una comunicazione che favorisca un efficace scambio di informazioni tra tutte le figure coinvolte e finalizzata a gestire la crisi.

Obiettivi

Questo corso si propone di fornire conoscenze e strumenti concreti al fine di porre in essere strategie comunicative adeguate durante una crisi e un'emergenza (crisi aziendali, disastri naturali, emergenze sanitarie), unendo alle tradizionali competenze tecnico-professionali quelle di esperti del settore. I mutati scenari costringono a considerare non solo la crisi ma anche l'effetto mediatico e digitale che ne consegue. Nulla può essere nascosto, l'amplificazione dei social media e dei commenti che si diffondono nel web grazie ad impietosi algoritmi costringono a mantenere un aggiornamento continuo sulle tecniche necessarie per difendere l'immagine e la reputazione di enti, istituzioni e organizzazioni. Il corso mira quindi a dotare i partecipanti di risorse comportamentali, gestionali ed emotive, per favorire la reazione tempestiva alla crisi, gestire rapidamente ed efficacemente la selezione e diffusione dei dati, la definizione del proprio storytelling e contenere il rischio reputazionale, tenendo presente il profilo di chi riceve la comunicazione.

Destinatari

Questo corso è rivolto a tutti i professionisti che - sia nel settore pubblico che privato - operano nell'ambito della sicurezza, ricoprono una funzione all'interno di un Crisis Team, hanno un ruolo strategico in caso crisi, si trovano a gestire il flusso comunicativo - interno o esterno - della propria azienda, e, in generale, a chiunque desideri migliorare le proprie competenze di Crisis & Communication Management. Il corso fornirà inoltre un aggiornamento normativo sul tema e gli strumenti di approfondimento delle metodologie idonee da mettere in atto.

Requisiti

Non sono richiesti requisiti specifici per partecipare al corso.

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**, 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 2 dicembre 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.

Programma e contenuti

- Introduzione e presentazione del percorso
- Principi di crisis management: definizioni, riferimenti normativi, metodologia, strumenti organizzativi e gestionali
- Le persone durante e dopo emergenze e crisi. Apprendere e crescere dagli eventi avversi. Il recupero e la crescita dopo la crisi: nuove sfide organizzative
- Comunicazione di Crisi: definizione e cornice
- La Comunicazione di Crisi oggi: real time e approccio istintivo
- Come essere pronti: allenamento e simulazioni
- Cosa può essere critico e come riconoscerlo
- Mappatura dei rischi reputazionali come mindset e strumento di crisis management
- Simulazione in gruppi

TEST FINALE DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

Relatori

Paola GUERRA

Fondatrice di Scuola Internazionale Etica & Sicurezza Milano - L'Aquila, 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. Psicologa iscritta all'Ordine della Toscana e membro del Comitato Scientifico del CLUSIT, Paola Guerra partecipa ai Gruppi di Lavoro UNI su Sicurezza della Società e del Cittadino. Già Presidente di ASIS International Chapter Italy (2022–2024), oggi coordina i gruppi su Human Factor & HRO e DEI&Security.

Laura RIGODANZA

Classe 1969, comunicatrice, scrittrice e docente in corsi di alta formazione, si occupa di comunicazione e training con particolare competenza nella formazione e nella comunicazione corporate e di crisi. Con una laurea in Filosofia e due Master, in Comunicazione d'Impresa e Corporate Coaching, Laura Rigodanza ha seguito e segue progetti di consulenza per importanti Enti, Aziende e Associazioni. Una lunga esperienza come CEO in MY PR srl, agenzia di Comunicazione d'Impresa e Relazioni Pubbliche italiana, le ha consentito di acquisire negli anni specifiche competenze in contesti italiani (con particolare riferimento al 'Made in Italy') e internazionali grazie all'ideazione e coordinamento di campagne reputazionali. Ha seguito il primo progetto italiano di certificazione di qualità per il mondo delle digital PR, a conferma del suo impegno nel promuovere le tecniche innovative digitali, nel più ampio ambito della comunicazione d'impresa.

Scheda di Iscrizione

CORSO DI FORMAZIONE CRISIS & COMMUNICATION MANAGEMENT

Codice Corso **CRICOM_122025**

Date corso **2 DICEMBRE 2025**

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	
☐	€ 450,00 + IVA	☐	€ 350,00 + 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.