



Milano, **27 - 28 Novembre 2024**



Sviluppare le capacità di ascolto

Relatore

Dr. Alessandro Chiorino

Psicologo del lavoro iscritto all'albo, Senior Consultant esperto in Soft Skills



Obiettivo del corso



Imparare a riconoscere e ad utilizzare le principali live relative all'ascolto inteso non solo come puro "atto fisico" ma come driver fondamentale per la costruzione di relazioni virtuose, efficaci e strategiche con gli stakeholders interni ed esterni al proprio luogo di lavoro.

Saper distinguere tra sentire ed ascoltare per orientarsi nelle relazioni professionali con maggiore consapevolezza e capacità.

A chi è rivolto



Ai professionisti di ogni ambito e livello che ogni giorno si muovono in un contesto organizzativo più o meno complesso e che vogliono aumentare la propria capacità di capire gli altri ed utilizzare le informazioni e gli scambi comunicativi con maggiore consapevolezza e strategicità

Metodologia Didattica



La metodologia prevista è quella dell'action learning, con l'alternanza di parti teoriche ed esercitazioni.

Particolare rilievo verrà dato alla condivisione delle esperienze e alle "case histories" personali che genereranno un clima partecipativo e dialogo in cui imparare con e dagli altri.

Le due giornate sono strutturate sulla base del programma presentato in locandina che, tuttavia, il docente modellerà alla luce dei bisogni e delle aspettative del gruppo che emergeranno durante l'appuntamento di warm up e durante il corso stesso.

Limitazioni di responsabilità

IQVIA non è responsabile nei confronti dei Partecipanti in relazione a qualsiasi danno gli stessi dovessero subire in occasione della propria partecipazione ai corsi IQVIA eccezion fatta per casi di dolo o colpa grave.

Foro competente

Eventuali controversie saranno di competenza del Foro di Milano.



Alessandro Chiorino

Psicologo del lavoro iscritto all'albo, Senior Consultant esperto in Soft Skills

Dal 2006 svolge attività in ambito Risorse Umane come consulente e collaboratore per attività di formazione, orientamento, career coaching e selezione del personale. Possiede specifiche capacità nella progettazione di interventi formativi in presenza, Digital e E-Learning, attività di erogazione di percorsi formativi e attività di affiancamento one to one (Training on the Job, Job coaching, career coaching e bilancio di competenze). Particolarmente esperto nell'ambito delle Soft Skills sulle tematiche riguardanti il comportamento e la relazione

in ambito professionale. Senior Consultant per Adecco dal 2014 con focalizzazione sul Career Coaching in ambito di progetti per le Politiche attive del lavoro. Ha recentemente conseguito un executive Master alla 24 Ore Business School in Podcasting e Storytelling audio. Si occupa parallelamente anche di musica (è compositore, autore e performer musicale).

Sessione di Warm up - 20 Novembre 2024 h 11.30 - 12.30 - online*

Questa sessione conoscitiva è finalizzata a una prima condivisione di obiettivi, risorse, metodologia didattica e aspettative tra Relatrice e Partecipanti. Sulla base di quanto emerso verranno quindi rimodulati i contenuti della formazione e fissati gli obiettivi da raggiungere insieme in aula. Tali aspetti verranno formalmente sanciti dal Patto d'aula tra Partecipanti e Relatrice.

Prima giornata - 27 Novembre 2024

09.00 *Registrazione dei partecipanti*

09.30

Presentazione degli obiettivi del corso e dei partecipanti
Patto d'aula tra Partecipanti e Relatore

09.45

Prima parte

Le caratteristiche dell'ascolto

- Autoassessment: quanto siamo forti?
- Differenza tra "sentire ed ascoltare"
- L'ascolto attivo come punto di arrivo e come linguaggio universale
- Le caratteristiche principali dell'ascolto attivo
- Ascoltare attraverso le domande
- A cosa ci serve l'ascolto attivo?
- Sharing di esperienze e vissuti personali e confronto

13.30 *Pausa pranzo*

14.30

Seconda parte

Ascoltare attraverso le emozioni

- Riconoscere ed ascoltare le proprie emozioni e quelle altrui: l'intelligenza emotiva
- Intelligenza emotiva ed empatia
- Qual è il nostro QIE (quoziente intellettuale emotivo)
- Marte contro Venere: considerare solo i dati e i fatti e considerare l'aspetto emotivo di persone e situazioni
- Sharing di esperienze e vissuti personali e confronto.

17.30 *Feedback e chiusura della prima giornata*

Seconda giornata - 28 Novembre 2024

09.00 *Registrazione dei partecipanti*

09.30

Breve follow up sulla sessione precedente

09.45

Prima parte

Business Listening

- L'ascolto attivo sul lavoro e la gestione delle relazioni
- L'ascolto come leva relazionale strategica
- Ascolto, Leadership e People Management
- La cultura del Feedback: il ruolo dell'ascolto nella motivazione delle persone
- Sharing di esperienze e vissuti personali e confronto

13.30 *Pausa pranzo*

14.30

Seconda parte

L'ascolto per un approccio customer oriented

- Cosa si intende per cliente esterno e cliente interno
- La sedia vuota: L'ascolto come leva di Customer orientation
- Lavorare meglio, sentirsi e far sentire meglio: Ascolto, fiducia, comunicazione efficace come strumenti di relazione con il cliente interno
- Case histories
- Sharing di esperienze e vissuti personali e confronto

17.30 *Feedback e chiusura della seconda giornata*

Sessione di follow up - 18 Dicembre 2024 h 11.30 - 12.30 - online*

La sessione è finalizzata a verificare il livello dei risultati raggiunti dai Partecipanti a seguito della formazione erogata, a condividere l'esperienza concreta maturata sull'obiettivo prefissato da ciascuno, a richiamare i concetti più salienti del corso e a fornire indicazioni su come proseguire il proprio piano di sviluppo e con quali possibili strumenti.

* Il link per collegarsi verrà trasmesso ai partecipanti dall'organizzazione in tempo utile.

Sono previsti due coffee break, uno a metà mattina e uno a metà pomeriggio, per ciascuna giornata di corso.



Questo seminario fa parte del **Percorso di formazione ed evoluzione personale - Soft and Managerial Skills** dedicato allo sviluppo di quelle abilità - così umane - che permettono ad ognuno di noi di crescere ed evolvere, nel lavoro come nella vita.

Per visionare gli altri eventi formativi che lo compongono, inquadrare il QR Code a lato.

Segnaliamo che è possibile personalizzare i nostri eventi formativi all'interno della Vostra azienda come corsi In House e One to One.

ISCRIZIONE Seminario n. 24 11 2022 - 27 e 28 Novembre 2024 - Milano

L'iscrizione può essere effettuata tramite sito web all'indirizzo pharmaacademy.solutions.iqvia.com oppure attraverso l'invio del seguente modulo (via mail all'indirizzo pharmaacademy@iqvia.com o via fax al numero +390230350953):

NOME	COGNOME	
QUALIFICA	SOCIETÀ	
INDIRIZZO	CAP	CITTÀ
TEL.	EMAIL	

> Dati per l'emissione fattura

RAGIONE SOCIALE		
PARTITA IVA	C.F.	
INDIRIZZO	CAP	CITTÀ

TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento EU 679/2016 del Parlamento europeo e del Consiglio europeo del 27 Aprile 2016 ("GDPR") e conformemente al Decreto Legislativo n. 196/2003, e sue successive modificazioni, si informa il Partecipante che i dati raccolti verranno trattati per le finalità connesse all'attuazione del seminario e degli adempimenti, previsti dalla legge, in ordine agli obblighi per la gestione amministrativa e organizzativa dei corsi. Inoltre i dati personali potranno, previo consenso del Partecipante, essere utilizzati per fini statistici, per l'invio di informazioni su future iniziative e nuovi prodotti, servizi e offerte da parte di codesta società e da partners commerciali nell'ambito sanitario. Per queste opzioni è necessaria l'autorizzazione dell'interessato. In caso di mancato consenso l'interessato NON RICEVERA' ulteriori informazioni come sopra citato e i dati personali non saranno comunicati a terzi. I suoi dati personali verranno tenuti in archivio per 5 anni dalla data di accettazione dell'informativa.

In merito al consenso al trattamento dei dati per l'invio di informazioni su iniziative future, il sottoscritto:

- Rilascia il proprio consenso Non rilascia il proprio consenso

DATA _____ FIRMA _____

Ricordiamo, infine, che in qualunque momento potranno essere esercitati dal Partecipante i diritti del GDPR, scrivendo al titolare del trattamento, IQVIA Solutions Italy S.r.l., con sede in via Fabio Filzi, 29, 20124 Milano (MI) oppure all'indirizzo privacy.italy@iqvia.com. Lei ha anche il diritto di proporre un reclamo all'autorità competente.

L'ISCRIZIONE VA EFFETTUATA PREFERIBILMENTE 30 GIORNI PRIMA DEL CORSO

(Oltre tale data contattare lo Staff per verificare la disponibilità di posti residua)

> Sede - Milano

La sede del corso verrà comunicata agli iscritti in tempo utile.

> Quota di iscrizione per singolo partecipante *(Barrare la casella di interesse)*

- Quota per iscrizioni pervenute entro il 26 Ottobre 2024 € 1.250,00 + IVA a persona
- Quota per iscrizioni pervenute dal 27 Ottobre 2024 € 1.350,00 + IVA a persona
- Quota in caso di fatturazione intestata alla Pubblica Amministrazione € 600,00 (senza applicazione IVA)
- Studenti e dottorandi (senza impiego) € 600,00 + IVA

La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico in formato elettronico, di due coffee break e del pranzo per ciascuna giornata di corso.

> Modalità di pagamento

Il saldo della quota di partecipazione deve essere effettuato a seguito dell'emissione della relativa fattura da parte della società IQVIA Solutions Italy S.r.l. La fattura verrà emessa solo al termine dell'evento in oggetto.

> Modalità di disdetta

È possibile annullare un'iscrizione fino a 15 giorni* dalla data della sessione di warm up con il solo onere del pagamento di € 50,00 per spese amministrative. In caso di disdetta di partecipazione pervenuta da 14 a 7 giorni* prima della sessione di warm up, verrà addebitata la metà della quota di iscrizione dovuta. In tutti gli altri casi saremo costretti ad addebitare l'intera quota di iscrizione. È comunque sempre possibile delegare un sostituto. Eventuali disdette e comunicazioni di sostituzioni vanno effettuate via fax o e-mail. * I giorni sono da intendersi di calendario.

> Annullamento o rinvio del corso

IQVIA si riserva la facoltà di posticipare o annullare il corso programmato qualora non si raggiunga, ai fini didattici, un numero minimo di partecipanti o qualora dovessero verificarsi problemi organizzativi. In caso di annullamento del corso, unico obbligo di IQVIA sarà quello di restituire le quote di iscrizione eventualmente già versate senza ulteriori oneri. Per cause di forza maggiore, IQVIA si riserva il diritto di modificare il programma, i relatori e/o la sede del corso.

Per informazioni:

Email: pharmaacademy@mail.iqvia.com

Eventi Formativi

Per essere informati sulle nostre attività di formazione, potete visitare il nostro sito web pharmaacademy.solutions.iqvia.com