Эмоциональный интеллект в управлении проектами

(online формат)

|  |  |
| --- | --- |
| **Длительность курса:** | 4 дня, 16 академических часов (3 астрономических часа в день) |
| **Даты проведения:** |  |
| **Стоимость обучения:** |  |
| **Сертификат об окончании:** | Слушатели курса получают сертификат компании PM Expert — PMI® Global Registered Education Provider, и смогут зачесть 16 учебных часов (PDU/Contact Hours) для сдачи экзамена на получение степени PMP® и продления статуса РМР®. Разбивка PDU по Треугольнику талантов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| technical | strategic | leadership |
| 4 | 0 | 12 |

 |

**Аннотация**



**Эмоциональный интеллект (EI)** - это способность ощущать, понимать, управлять и применять информацию и силу эмоций как главного источника энергии, мотивации, влияния и лидерства. Нет хороших и плохих эмоций, это всего лишь информация, которой надо уметь владеть и разумно использовать: управляя собой, командой, стейкхолдерами проекта.

Какие возможности дает руководителям и проектным командам хорошо развитый эмоциональный интеллект?

1. **Управлять своими эмоциями.**

Стрессы, конфликты, сбойные ситуации, сжатые сроки, переговоры с клиентами, стейкхолдерами, взаимодействие в проектной команде – все это вызывает эмоции, которыми необходимо управлять. Все мы знаем грамотных руководителей проектов, экспертов, с высоким уровнем IQ, которые своим поведением отталкивают других людей, не умеют строить отношения, ведут себя неадекватно ситуации и как следствие, их избегают и стараются не иметь общего дела. В проектах важно не только осознавать и управлять своими негативными эмоциями, но и уметь заряжать оптимизмом, быть энергичным и позитивным.

1. **Выстраивать доверительные и продуктивные отношения (в команде, со стейкхолдерами, клиентами, коллегами других подразделений).**

Климат и атмосфера в команде напрямую влияют на ее результативность. Если в команде нет доверия, проблемы умалчиваются, люди не высказывают свое мнение – команда становится разобщенной и не достигает целей проекта. Сформированные отношения – четвертое условие, необходимое для успешной реализации проекта, наряду с выполнением сроков, соблюдением бюджета и качеством работ. Большинство причин смены руководителей проектов по инициативе заказчика и/или клиента связано с тем, что руководитель проекта или эксперт не смог сформировать правильные рабочие отношения.

1. **Влиять и убеждать.**

Джек Уелч (Jack Welch, ex-CEO GE 1981-2001 гг) говорил: *«Без сомнения, эмоциональный интеллект встречается реже, чем умные книги, но мой опыт говорит, что на самом деле он важнее в становлении лидера. Вы просто не можете игнорировать это»*. Менеджер проектов убеждает, вдохновляет, направляет, мотивирует, решает проблемы и поддерживает команду. Кроме этого, менеджеры проектов должны влиять, вести переговоры и сотрудничать с другими отделами и командами для получения необходимых ресурсов.

Тренинг «Эмоциональный интеллект в управлении проектами» посвящен отработке ключевых навыков, которые входят в понятие EI:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | **Самосознание -** | способность осознавать свои чувства, знать привычные эмоциональные реакции на события и понимать, как ваше эмоциональное состояние влияет на ваше поведение и эффективность. |
| 2. | **Самоконтроль и Самомотивация -** | способность оставаться сосредоточенным и ясно мыслить, даже когда вы испытываете сильные эмоции, умение использовать свои эмоции для достижения целей. |
| 3. | **Эмпатия -** | способность чувствовать, понимать и реагировать на то, что чувствуют другие люди. |
| 4. | **Управление отношениями (социальные навыки) -** | умение управлять, влиять и эмоционально вдохновлять других людей. |

Такие компании как Microsoft, Google, HSBC, Facebook, Qatar Airways, Komatsu, American Express FА, GE, PepsiCo, British Airways на протяжении многих лет используют специальные тренинги по развитию эмоционального интеллекта своих сотрудников, а крупнейшие мировые лидеры программ МВА развивают эмоциональный интеллект своих слушателей.

Компания PM Expert, основываясь на лучших мировых практиках, разработала уникальный тренинг по развитию эмоционального интеллекта для участников проектной деятельности.

**Цель (результат) обучения**

Повышение личной эффективности и, как следствие, результативности команды проекта за счет развития навыков эмоционального интеллекта.

**Аудитория**

Курс предназначен для руководителей и участников проектных команд, а также всех, кто интересуется развитием своего эмоционального интеллекта

**Программа курса**

* Что такое Эмоциональный интеллект (EI) и как он помогает в реализации проектов
* Оценка уровня развития EI (по 4 составляющим)
* **САМОСОЗНАНИЕ:**
	+ Самооценка: сильные стороны, зоны роста и система ценностей
	+ Обратная связь от команды по сильным сторонам и зонам роста (*опционально*)
	+ Особенности индивидуального проявления эмоций и их распознавание
	+ Разбор основных эмоций, испытываемых в проектном управлении: причины и особенности проявления, значение эмоции, плюсы и минусы, польза в рабочем процессе
* **САМОКОНТРОЛЬ:**
	+ Контроль эмоциональных состояний: тревога, страх, агрессия, лень, подавленность, вина
	+ Техники контроля и управления эмоциями
	+ Роль EI в принятии решений
	+ Стресс и работа в режиме многозадачности
	+ Гибкость и адаптивность к изменениям
	+ Самомотивация
	+ Разбор поведенческих кейсов по самоконтролю из опыта проектного управления
* **ЭМПАТИЯ:**
	+ Каким меня видят другие люди?
	+ Невербальные сигналы, явные и скрытые мотивы и потребности
	+ 4 уровня слушания
	+ Установление контакта и Раппорт
	+ Психологические эффекты, влияющие на поведение людей
	+ Наши эмоциональные реакции на собеседника: проявления и последствия
	+ Разбор кейсов из опыта проектного управления: эмпатия по отношению к клиенту/ заказчику/ РП/ функциональному руководителю/члену команды
* **УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ**
	+ Управление командой проекта: баланс требовательности и управление отношениями
	+ Знакомство и Networking
	+ Завершение отношений
	+ EI в решении конфликтов
	+ Лидерство, основанное на EI: влияние, убеждение, вдохновление
	+ Доверие и психологическая безопасность
	+ Сотрудничество (Win-win)
* Развитие EI: рекомендации и выработка плана личного развития EI

**Методы обучения**

* Учитывая, что курс проходит в online формате (Zoom) теоретическая часть курса минимизирована и акцент сделан на практической проработке всех 4х элементов эмоционального интеллекта с помощью различных инструментов (практические задания, решение кейсов, самоанализ, проведение экспериментов, видеосъемка участников с последующим разбором, тесты)

Подробная программа курса

| **№** | **Раздел** | **Цели и содержание раздела**  | **Тайминг** | **Инструменты, обеспечивающие интерактивный формат обучения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 16.00 – 19.00 (180 минут) + 30´ резерв | **1 день** |
| 1 | Знакомство | * Знакомство с тренером и участниками
* Особенности работы на онлайн тренинге
* Цель тренинга
* Как учатся взрослые люди. Как менять привычки и формировать новые поведенческие навыки.
 | 30 минут | Последовательно говорят все участники вебинара (представляются и озвучивают свои ожидания)Пробуем функции и настройки в Zoom |
| 2 | Эмоциональный интеллект. Оценка | * Подведение итогов по самостоятельно просмотренным участникам роликам по EI
* Тест самооценка уровня развития EI
 | 20 минут | Ответы на вопросы участников по просмотренному видео.Участники заполняют тест на EIПодведение итогов по тесту, обратная связь участникам |
| 3 | Самосознание | * Самооценка: сильные стороны, зоны роста, ключевые личностные мотивы, система ценностей
* Обратная связь от команды по сильным сторонам и зонам роста *(опционально)*
 | 30 минут | Слушатели находят в папке для слушателя на своем ПК задание по блоку «Самосознание» и заполняют бланк самооценки *(в случае, если все члены тренинга – участники одной команды, так же заполняется бланк оценки коллег)*Обмен мнениями, обсуждение результатов |
|  | перерыв 15 минут |
| 4 | * Виды эмоций
 | 30 минут | Совместно смотрим отрывок из фильма и определяем эмоции, которые испытывают главные герои (+ оцениваем их уровень развития эмоционального интеллекта по 4м шкалам) |
| 5 | * Разбор основных эмоций, испытываемых в проектном управлении: причины и особенности проявления, значение эмоции, плюсы и минусы, польза в рабочем процессе
 | 50 минут | В сессионных комнатах в Zoom (по 3 человека) участники подробно разбирают одну из эмоций и приводят пример рабочей ситуации, когда они столкнулись с этой эмоцией.Защита результатов командами, общее обсуждение  |
| 6 | Итоги дня | * Итоги дня, диагностика удовлетворенности, планы на 2ой день
 | 3 минуты | Участники смайликами обозначают свое состояние, в котором уходят. |
| 16.00 – 19.00 (180 минут) + 30´ резерв | **2 день** |
| 7 | Начало дня | * Планы на день, итоги прошлого дня, сбор ожиданий, ответы на вопросы
 | 10 минут | Последовательно говорят все участники вебинара (озвучивают свои ожидания, вопросы, наблюдения) |
| 8 | Самоконтроль | * 7 ключевых навыков по управлению собой
 | 15 минут | Слушатели находят в папке для слушателя на своем ПК задание по блоку «Самоконтроль» и заполняют бланк самооценкиРазбор, ответы на вопросы |
| 9 | * Контроль эмоциональных состояний: тревога, страх, агрессия, лень, подавленность, вина
 | 20 минут | Теоретическая информация от тренера и индивидуальная тренировка участников |
| 10 | * Самомотивация
 | 20 минут | Слушатели находят в папке для слушателя на своем ПК задание по блоку «Самоконтроль. Тест мотивации» и заполняют бланк самооценкиРазбор, ответы на вопросы |
| 11 | * Роль EI в принятии решений
 | 15 минут | Дискуссия с участниками, примеры от участников |
|  | перерыв 15 минут |
| 12 | * Стресс и работа в режиме многозадачности
 | 30 минут | Теоретическая информация от тренера с демонстрацией слайдов и индивидуальная работа участников (ответы в чат) по профилактике стрессов. Обмен лайфхаками |
| 13 | * Гибкость и адаптивность к изменениям
 | 15 минут | 3 эксперимента-игры с участниками с 3мя ключевыми выводами по изменениям |
| 14 | * Разбор поведенческих кейсов по самоконтролю из опыта проектного управления
 | 40 минут | В сессионных комнатах в Zoom (по 3 человека) участники разбирают один из кейсов по проблемной ситуации из УП, связанной с самоконтролем и предлагают свое решение.Защита результатов командами, общее обсуждение  |
| 15 | Итоги дня | * Итоги дня, диагностика удовлетворенности, планы на 3ий день
 | 3 минуты | Участники пишут в чате о ключевом навыке/инсайте который приобрели сегодня |
| 16.00 – 19.00 (180 минут) + 30´ резерв | **3 день** |
| 16 | Начало дня | * Планы на день, итоги прошлого дня, сбор ожиданий, ответы на вопросы
 | 10 минут | Последовательно говорят все участники вебинара (озвучивают свои ожидания, вопросы, наблюдения) |
| 17 | Эмпатия | * Каким меня видят другие люди?
 | 25 минут | В сессионных комнатах в Zoom (по 3 человека) участники описывают по критериям коллег из другой команды. Далее все собираемся в общем чате и предоставляем друг другу обратную связь – как мы видим коллег |
| 18 | * Невербальные сигналы, явные и скрытые мотивы и потребности
* 4 уровня слушания
 | 20 минут | Совместно смотрим отрывок из фильма и определяем эмоции, которые испытывают главные герои и сигналы, о которых говорит их поведение |
| 19 | * Установление контакта и Раппорт
* Психологические эффекты, влияющие на поведение людей
 | 30 минут | Видеодемонстрация серии психологических экспериментов и разбор с участниками |
|  | перерыв 15 минут |
| 20 | * Наши эмоциональные реакции на собеседника: проявления и последствия
 | 20 минут | Тренер из роли сотрудника обращается с разными эмоциональными посылами, участники реагируют только выражением лица (все снимаем на видео для самостоятельного анализа участниками (при желании) |
| 21 | * Разбор кейсов из опыта проектного управления: эмпатия по отношению к клиенту/ заказчику/ РП/ функциональному руководителю/члену команды
 | 50 минут | В сессионных комнатах в Zoom (по 3 человека) участники разбирают одну и ту же ситуацию, но из разных ролей проектного управления (+ делают дополнительное задание по описанию эмоционального статуса своей роли).ин из кейсов по проблемной ситуации из УП, связанной с самоконтролем и предлагают свое решение.Далее все собираемся в общем чате и обсуждаем результаты. |
| 22 | Итоги дня | * Итоги дня, диагностика удовлетворенности, планы на 4ий день, домашнее задание
 | 10 минут | Участники по 10-балльной шкале отмечают удовлетворенность днем.Каждый участник получает индивидуальное задание по подготовке к 4му дню (закрепление тем EI) |
| 16.00 – 19.00 (180 минут) + 30´ резерв | **4 день** |
| 23 | Начало дня | * Планы на день, итоги прошлого дня, сбор ожиданий, ответы на вопросы
 | 5 минут | Последовательно говорят все участники вебинара (озвучивают свои ожидания, вопросы, наблюдения) |
| 24 | Управление отношениями | * Роль EI в управлении отношениями
* Управление командой проекта: баланс требовательности и управление отношениями
 | 10 минут | Теоретическая информация от тренера, демонстрация слайдов |
| 25 | * Знакомство и Networking
* Завершение отношений
 | 20 минут | Презентация по итогам домашнего задания участникамиМозговой штурм по вариантам знакомства и нетворкингуКейс: увольнение сотрудника из команды (ДЗ) |
| 26 | * EI в решении конфликтов
 | 40 минут | 5 кейсов по конфликтным ситуациям (ДЗ) – диалоги Р-С, Р-Кл между участниками в общем чате с последующей обратной связью |
|  | перерыв 15 минут |
| 27 | * Лидерство, основанное на EI: влияние, убеждение, вдохновление
* Сторителлинг
 | 15 минут | Совместно смотрим отрывок из фильма и определяем проявления лидерства, основанного на EIУчастники (по желанию) приводят пример мотивирующей реальной истории |
| 28 | * Доверие и психологическая безопасность
 | 10 минут | Слушатели находят в папке для слушателя на своем ПК задание по блоку «Управление отношениями. Доверие» и заполняют опросник.Разбор, ответы на вопросы |
| 29 | * Сотрудничество (Win-win)
 | 10 минут | Теоретическая информация от тренера, демонстрация слайдов |
| 30 | * EI в проведении совещаний
 | 30 минут | Участники по очереди проводят совещание (5 минут) по заданной теме (ДЗ) в общем чате с последующей обратной связью |
| 31 | Развитие EI | * Рекомендации и выработка плана личного развития EI
 | 15 минут | Слушатели находят в папке для слушателя на своем ПК задание по блоку «Развитие EI» и заполняют свой план развития. В общем чате озвучивают 3 ключевых мероприятия, которые для себя выбирают |
| 32 | Итоги тренинга | * Обратная связь по итогам тренинга
* Заполнение анкет обратной связи.
 | 15 минут | Последовательно говорят все участники вебинара (обратная связь по итогам тренинга)Участники заполняют короткую анкету обратной связи |