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 EI  Подведение 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 самооценки  Разбор, 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 самооценки  Разбор, 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 участниками  Мозговой штурм по вариантам знакомства и нетворкингу  Кейс: 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 EI  Участники (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 |