

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 09.10.2024 14:59:17

Уникальный программный идентификатор документа: 0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет» (ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

О.Г. Локтионова

«26» 09 (ЮЗГУ) 2024 г.



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В ЛИДЕРСТВЕ И КОМАНДНОЙ РАБОТЕ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 09.04.04 Программная инженерия для всех форм обучения

Курск 2024

УДК 159.9

Составитель: Т.В. Иванова

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Н.В. Тарасова*

Эмоциональный интеллект в лидерстве и командной работе: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 09.04.04 Программная инженерия для всех форм обучения / Минобрнауки России, Юго-зап. гос. ун-т; сост.: Т.В. Иванова. - Курск, - 2024. – 43 с. - Библиогр.: с. 43.

Содержит информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки по дисциплине, в том числе для подготовки к практическим занятиям.

Предназначены для студентов направления подготовки 09.04.04 Программная инженерия для всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.09.* 2024 г. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 2,4 Уч.изд.-л. 2,2 Заказ *1055* Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 09.04.04 Программная инженерия всех форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Эмоциональный интеллект в лидерстве и командной работе».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 09.04.04 Программная инженерия, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 932 от 19 сентября 2017 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

Приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений, приобретения опыта деятельности, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике, приобретения опыта деятельности в ходе решения компетентностно-ориентированных задач. Практические занятия включают в себя задания репродуктивного типа (тестовые задания для проверки знаний); задания продуктивного типа (компетентностно-ориентированные задачи: кейсы).

Задания репродуктивного типа дают возможность проработать и закрепить содержание пройденной темы.

Задания продуктивного типа нацелены не столько на воспроизведение материала в памяти, сколько на его осмысление, переработку в практический план применительно к будущей профессиональной деятельности.

Практические занятия требуют активности аудитории, как при подготовке, так и при их проведении. Это способствует осмыслению и освоению материала лекций, активизации мыслительной работы, развитию универсальных компетенций и профессиональных компетенций будущего.

Важную часть практических занятий и самостоятельной работы представляет собой решение кейса.

Работа с кейсом осуществляется поэтапно: знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями; выявление фактов, указывающих на проблему; выделение

основной проблемы (основных проблем); выбор проблемы, которую необходимо будет решить; генерация вариантов решения проблемы; оценка каждого альтернативного решения; принятие окончательного решения по кейсу; презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение; подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если при предварительном знакомстве с ними придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса; внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами; не смешивайте предположения с фактами.

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом практического занятия. Устная презентация предполагает представление решений кейса группе. Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения.

Критериями оценки компетентностно-ориентированного задания (кейса) являются:

1. Научно-теоретический уровень решения кейса и выступления.
2. Полнота решения кейса.
3. Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.
4. Форма изложения материала (свободная грамотная речь).
5. Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.
6. Полнота и всесторонность выводов.
7. Наличие собственных взглядов на проблему.

Частью самостоятельной работы студентов является написание эссе. Это самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление. Особенности эссе: наличие конкретной темы или вопроса, личностный характер восприятия проблемы, небольшой объём, свободная композиция, внутреннее смысловое единство, афористичность, эмоциональность речи.

Требование к эссе:

1. Объем от 1 до 2 страниц печатного текста.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями: мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т);

мысль должна быть подкреплена доказательствами поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Тезис – это сужение, которое надо доказать.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность. Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли): вступление тезис, аргументы тезис, аргументы тезис, аргументы заключение.

Рассмотрим каждый из компонентов эссе.

Вступление – суть и обоснование выбора темы. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ.

Во вступлении можно написать общую фразу к рассуждению или трактовку главного термина темы или использовать перифразу (главную мысль высказывания), например: *« для меня эта фраза является ключом к пониманию...»*, *«поразительный простор для мысли открывает это короткое высказывание....»*

Основная часть – ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, вывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос. В основной части необходимо изложить собственную точку зрения и ее аргументировать.

Для выдвижения аргументов в основной части эссе можно воспользоваться так называемой ПОПС – формулой: П – положение (утверждение) – Я считаю, что ... О – объяснение – Потому что ... П – пример, иллюстрация – Например, ... С – суждение (итоговое) – Таким образом, .

Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до зачета не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Таблица 1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Понимание эмоционального интеллекта (ЭИ) в психологии. Структура ЭИ в различных его моделях.	Подходы к определению эмоционального интеллекта. Модели ЭИ. Модель способностей Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо. Интегративный подход К. Изарда. Смешанная модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмана. Модель Р. Бар-Она. Модель Д.В. Люсина. Структура ЭИ в соответствии с его основными моделями. Характеристика структурных компонентов ЭИ.
2	Эмоциональные процессы и состояния, взаимосвязь эмоций и потребностей. Идентификация и понимание причин эмоций, управление эмоциями	Эмоциональные процессы и состояния. Взаимосвязь и разграничение эмоциональных и когнитивных процессов. Классификация эмоций. Теория дифференциальных эмоций К. Изарда. Функции эмоций в контексте удовлетворения потребностей. Потребности как основной механизм развития. Структура потребностей. Информационно-потребностная теория П.В. Симонова. Теория мотивации А. Маслоу. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга. Иерархия потребностей. Идентификация и выражение эмоций. Приемы и стратегии, используемые при идентификации эмоций.

		Использование эмоций для личной эффективности. Телесные и ментальные методы управления эмоциями. Управление своими эмоциями. Управление эмоциями других людей. Реактивные методы управления эмоциями. Проактивные методы управления эмоциями. Трансформационные методы управления эмоциями.
3	Эмоциональный интеллект в лидерстве	Понятие лидерства и критерии эффективности лидерства. Эмоциональный интеллект как фактор эффективности лидерства. Модель лидерских способностей по Д. Гоулману. Лидерский репертуар: стили лидерства. Резонансное и диссонансное лидерство. ЭИ в принятии решений. ЭИ и копинг-стратегии. Критика и обратная связь. Роль эмпатии в лидерстве.
4	Эмоциональный интеллект в командной работе и переговорах	Преимущества командной работы. Подбор участников, командные роли. Принципы взаимодействия в команде. Нормы и правила командной работы. Особенности коммуникации в команде. Управление конфликтами в команде. Основные подходы к формированию команд. Командообразование на основе эмоциональной сплоченности. Эмоциональный интеллект в командной работе. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Гарвардская школа переговоров. Техники управления эмоциями и коммуникацией в переговорах по У. Юри и Р.Фишеру. Кремлевская школа переговоров. Методы психологического воздействия в ходе переговоров.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 2 – Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закреплены)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Недостаточный уровень («неудовл.»)	Пороговый уровень («удовл.»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)

	<i>е за практикой)</i>				
1	2	3	4	5	6
УК-3/ начальный	<p>УК-3.1 Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2 Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов</p> <p>УК-3.3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон</p> <p>УК-3.4 Организует дискуссии по заданной теме и обсуждение результатов работы команды с</p>	<p>Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.</p>	<p>Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.</p>	<p>Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.</p>	<p>Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-3. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.</p>
		<p>Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-3.</p>
		<p>Иметь опыт деятельности: не приобрел опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел минимальный опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-3.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел максимально возможный в рамках освоения дисциплины опыт деятельности, требования к которому установлены в</p>

	привлечение м оппонентов разработанным идеям УК-3.5 Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды				таблице 1.3 для УК-3.
УК-5/ начальный	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-5. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-5.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-5.
		Иметь опыт деятельности: не приобрел опыт деятельности,	Иметь опыт деятельности: приобрел минимальный опыт	Иметь опыт деятельности: приобрел опыт деятельности, требования к	Иметь опыт деятельности: приобрел максимально возможный в рамках

	культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-5.	деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-5.	которому установлены в таблице 1.3 для УК-5.	освоения дисциплины опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-5.
--	--	---	---	--	--

Задания для практического занятия

Тема 1. Понимание эмоционального интеллекта (ЭИ) в психологии. Структура ЭИ в различных его моделях.

Цель: Рассмотреть понятие и структуру эмоционального интеллекта в различных моделях.

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к определению эмоционального интеллекта.
2. Модели ЭИ. Модель способностей Дж. Мейера, П. Сэловея, Д. Карузо.
3. Интегративный подход К. Изарда.
4. Смешанная модель эмоционального интеллекта Д. Гоулмана.
5. Модель эмоционального интеллекта Р. Бар-Она.
6. Модель эмоционального интеллекта Д.В. Люсина.
7. Структура ЭИ в соответствии с его основными моделями.
8. Характеристика структурных компонентов ЭИ.

Компетентностно-ориентированная задача

Кейс «У меня есть мечта»

1. Текст Мартин Лютер Кинг-младший был великим американским борцом за права человека, и мир навсегда запомнит его вклад.

Он стал самым молодым человеком, получившим Нобелевскую премию мира в возрасте 35 лет. Он использовал призовые для дальнейшего развития движения за права человека.

28 августа 1963 года со ступеней Мемориала Линкольну во время Марша на Вашингтон за рабочие места и свободу Мартин Лютер Кинг произнёс речь «У меня есть мечта». Это был важнейший момент Американского движения за гражданские права 1955–1968 годов.

2. Вопросы и задания к кейсу

1. Прочитайте речь Мартина Лютера Кинга «У меня есть мечта»

2. В чем сила этой речи? Какие чувства вызывает речь, какие потребности затрагивает?

3. Докажите, что Мартин Лютер Кинг обладает эмоциональным интеллектом. Какие способности и качества личности, связанные с эмоциональным интеллектом, можно отметить у Мартина Лютера Кинга?

4. Составьте текст мотивирующей речи о своей мечте (социально значимой цели). Расскажите о том, как изменится ваша жизнь, когда вы воплотите эту мечту. Сделайте акцент на том, как изменится жизнь других людей в связи с вашим достижением. Нарисуйте картинку будущего, которое наступит в результате воплощения вашей мечты. Закончите речь призывом к действию, которое станет первым шагом к воплощению вашей мечты.

3. Вспомогательные материалы

1. Текст речи Мартина Лютера Кинга «У меня есть мечта» с переводом <https://stsk.biz/ru/archives/article/972>

2. Статьи об эмоциональном интеллекте в лидерстве Мартина Лютера Кинга

<https://ahaslides.com/ru/blog/emotional-intelligence-in-leadership/>

Тема 2. Эмоциональные процессы и состояния, взаимосвязь эмоций и потребностей. Идентификация и понимание причин эмоций, управление эмоциями.

Цель: Рассмотреть особенности эмоциональных процессов и состояний, взаимосвязь эмоций и потребностей, познакомиться со способами идентификации и управления эмоциями.

Вопросы для обсуждения:

1. Эмоциональные процессы и состояния. Взаимосвязь и разграничение эмоциональных и когнитивных процессов.
2. Классификация эмоций. Теория дифференциальных эмоций К. Изарда.
3. Функции эмоций в контексте удовлетворения потребностей.
4. Потребности как основной механизм развития. Структура потребностей.
5. Информационно-потребностная теория П.В. Симонова.
6. Теория мотивации А. Маслоу.
7. Двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга.
8. Иерархия потребностей.
9. Идентификация и выражение эмоций.
10. Приемы и стратегии, используемые при идентификации эмоций.
11. Использование эмоций для личной эффективности.
12. Управление своими эмоциями, управление эмоциями других людей.
13. Телесные и ментальные методы управления эмоциями.
14. Реактивные, проактивные и трансформационные методы управления эмоциями.

Компетентностно-ориентированная задача

Кейс «Токсичные люди»

Прочитайте отрывок из книги Игоря Рызова «Психотрюки. 69 приемов в общении, которым не учат в школе»

1. Текст

Давайте для начала определимся, кто же такие эти токсичные люди, или токссы.

Во-первых, они буквально все воспринимают отрицательно. Живут в постоянном негативе, видят все в черных тонах: что бы ты ни сделал, какой бы подарок им ни подарил – все плохо! Строят дом: «Ой, подумаешь, дом, мы все равно живем в нищете». Купили машину: «Ой, разве это машина, это же какое-то... вот у соседа машина...»

Вадим долгое время скрывал от родителей, что они с женой Викой ждут четвертого ребенка, потому что мама обязательно начала бы ворчать: «Зачем, у вас же и так дурдом! Трех, что ли, мало?»

Такие люди не способны на благодарность. У меня был один товарищ, который решил сделать своим небогатым родственникам хороший подарок. Он купил для них стиральную машину, но те только фыркнули: «Стиральная машина? Наверное, не самая дорогая, да?»

Согласитесь, вызывает дискомфорт, когда приходится общаться с человеком, смотрящим на мир исключительно негативно. Когда нашу работу очерняют и обесценивают, этот негатив распространяется и на нас: испорченное настроение, чувство, будто нас используют, гнев, обида и прочие негативные эмоции. Еще и начинаешь скрывать свою радость, сочинять и врать, чтобы и ее не отобрали.

Во-вторых, токсичные люди любят драматизировать. Все, что ни происходит – кошмар, жизнь сразу заканчивается, наступает кризис, «мы все умрем». В 2020 году, когда объявили о карантинных мерах, они первыми шли выплескивать волну безысходности на своих близких и в социальные сети. Негативные прогнозы, плачевные сценарии, нагнетание обстановки. Даже самые позитивные люди от их комментариев начинали испытывать тревогу, страх, панику.

В-третьих, токсины любят только себя и свои проблемы и без конца рассказывают, как они несчастны. Зациклены на своей персоне – ваша жизнь их не касается. Ирина, молодая мама, переживала развод. Когда она попыталась рассказать о своих чувствах подруге, та ее перебила и завела пластинку о своих болячках, о том, что урезали зарплату, и какой она несчастный человек. В любом коллективе найдется такой бедняга – всегда самый больной и обиженный жизнью. Он, конечно, больше всех работает и меньше всех получает. Смакует свои бесконечные печали, приукрашивает и сыплет подробностями.

Пятый признак – любовь к критике, точнее, к критике других. И самое важное – токсик всегда считает, что он прав, а остальные нет.

И еще один признак – ложь. Все люди врут, недоговаривают, сочиняют, в этом нет ничего плохого. Но настоящая ложь – сильнейшая манипуляция, обман с конкретной деструктивной целью.

В своей книге «Не рычите на собаку» Карен Прайор детально описала, что это такое и как токсичные люди подкрепляются чужими эмоциями.

Стоит только намекнуть, что вам не хочется с ними общаться, или что они приносят окружающим вред, сразу начнется: «Как?! Я – и вред? Да ты что?!» А дальше слезы, обиды и возмущение.

2. Вопросы и задания

1. *Какие эмоции вы идентифицируете у себя в процессе общения с «токсичными людьми»?*

2. *Как опираться во взаимодействии с «токсичными людьми» на четыре компонента эмоционального интеллекта?*

3. *Как использовать схему управления своими эмоциями в общении с «токсичными людьми»?*

4. *Какие принципы управления эмоциями других людей помогут общаться с «токсами»?*

5. *Разработайте правила общения с «токсичными» людьми в деловой сфере.*

3. Вспомогательные материалы

1. Видео-уроки Игоря Рызова на канале Youtube

<https://www.youtube.com/watch?v=j6gwF0WmQHU>

<https://www.youtube.com/watch?v=E0nr1Dck9Dg>

2. Глава 7 «Как справляться с токсичными людьми» книги Игоря Рызова «Психотрюки. 69 приемов в общении, которым не учат в школе»

Тема 3. Эмоциональный интеллект в лидерстве

Цель: Рассмотреть эмоциональный интеллект как фактор эффективности лидерства, роль эмоционального интеллекта в различных теориях лидерства.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие лидерства и критерии эффективности лидерства.

2. Эмоциональный интеллект как фактор эффективности лидерства.

3. Модель лидерских способностей по. Д. Гоулману.
4. Лидерский репертуар: стили лидерства.
5. Резонансное и диссонансное лидерство. ЭИ в принятии решений.
6. ЭИ и копинг-стратегии.
7. Критика и обратная связь.
8. Роль эмпатии в лидерстве.

Компетентностно-ориентированная задача

Кейс «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными»

1. Текст

Лидерские качества Стива Джобса не вызывают сомнений. Однако его стиль лидерства является предметом споров.

Журналист, писатель и биограф известных личностей Уолтер Айзексон пишет, что «Джобс был очень нетерпелив, раздражителен и жесток с окружающими его людьми. Но такое отношение к людям, хотя это и не похвально, исходило от его страсти к совершенству и желанию работать только с лучшими. Это был его способ предотвратить ситуацию, когда менеджеры настолько вежливы, что посредственные люди чувствуют себя комфортно, слоняясь без дела».

Несмотря на грубость Джобс был способен вдохновлять. Он заражал сотрудников Apple неизменной страстью к созданию новаторских продуктов и убеждением, что они могут сделать то, что казалось невозможным. Мотивация Джобса это опора на то, что работа должна быть одна и ты должен ее любить. Работа будет занимать очень большую часть твоей жизни, и единственный способ получить настоящее удовлетворение от работы – это делать ее превосходно, осознавая это. А единственный способ делать свою работу превосходно – это любить ее. (Стив Джобс)

Ниже представлена записка, которую получает каждый новый работник Apple:

There's work and there's your life's work.

The kind of work that has your fingerprints all over it. The kind of work that you'd never compromise on. That sacrifice a weekend for. You can do that kind of work at Apple. People don't

come here to play it safe. They come here to swim in the deep end. They want their work to add up to something. Something big. Something that couldn't happen anywhere else. Welcome to Apple.

Есть работа, а есть дело всей вашей жизни.

Работа, на которой отпечатываются ваши отпечатки пальцев. Работа, ради которой вы никогда не пойдете на компромисс. Ради которой можно пожертвовать выходными. В Apple вы можете выполнять такую работу. Люди приходят сюда не для того, чтобы перестраховаться. Они приходят сюда, чтобы окунуться в бездну. Они хотят, чтобы их работа принесла какой-то результат. Что-то грандиозное. Что-то, чего больше нигде не было. Добро пожаловать в Apple.

2. Вопросы и задания

- 1. Какие составляющие эмоционального интеллекта были свойственны Стиву Джобсу?*
- 2. Какие компоненты эмоционального интеллекта не были характерны Стиву Джобсу?*
- 3. Дайте характеристику лидерскому стилю руководителя, используя концепции К. Левина, Р. Лайкерта.*
- 4. Какие стили лидерства, основанные на эмоциональном интеллекте (по Д. Гоулману, Р. Бояцису, Э. Макки) свойственны Стиву Джобсу?*
- 4. Определите виды эмоционального лидерства (по Д. Гоулману, Р. Бояцису, Э. Макки), которыми пользовался Стив Джобс.*
- 5. Сделайте SWOT анализ эмоционального интеллекта Стива Джобса.*
- 6. Опираясь на подход Apple, сформулируйте принципы работы с командой с точки зрения эмоционального интеллекта.*

3. Вспомогательные материалы

1. Статья Уолтер Айзексон https://www.u-b-s.ru/publikacii/pub_grow/stiv-dzhobs.html
2. Фильм «Империя соблазна» https://www.youtube.com/watch?v=hp1_f7DoRP0

Тема 4. Эмоциональный интеллект в командной работе и переговорах

Цель: Рассмотреть роль эмоционального интеллекта в командной работе и переговорах.

Вопросы для обсуждения:

1. Преимущества командной работы. Подбор участников, командные роли.
2. Принципы взаимодействия в команде. Нормы и правила командной работы.
3. Особенности коммуникации в команде. Управление конфликтами в команде.
4. Основные подходы к формированию команд.
5. Командообразование на основе эмоциональной сплоченности.
6. Эмоциональный интеллект в командной работе.
7. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
8. Гарвардская школа переговоров. Техники управления эмоциями и коммуникацией в переговорах по У. Юри и Р. Фишеру.
9. Кремлевская школа переговоров.
10. Методы психологического воздействия в ходе переговоров.

Компетентностно-ориентированная задача

Кейс «Фордизм».

1. Текст. Генри Форд – человек, который не только перевернул представление людей о машинах, но и о работе с персоналом. В свое время менеджмент Генри Форда был очень прогрессивным, но вместе с тем вызывал много споров, которые продолжаются до сих пор. Но, в любом случае, этот человек сделал большой вклад в организацию работы с людьми.

Генри Форд – один из самых известных бизнесменов. Он родился в 1863 году на ферме отца в Мичигане. Еще в 12 лет, когда он увидел первый локомотив, то решил, что вырастет и самостоятельно соберет движущий механизм.

Генри не забыл о своей цели и в 1903 году открыл компанию «Ford Motor», после чего приступил к производству автомобилей «Ford A». Годы упорного труда не прошли зря и в 1914 году насчитывалось более 10 000 000 автомобилей или 10% от всех машин в мире.

Не менее революционные изменения Форд ввел и в стратегию управления персоналом. В 1914 году он поднял своим сотрудникам зарплату за один рабочий день до пяти долларов. Такая оплата была в два раза больше, нежели средняя по отрасли. Кроме того, он установил новый режим работы: в три смены по восемь часов, вместо двух по девять.

Правила Генри Форда в управлении бизнесом и персоналом.

1. Инновации равно успех

Генри Форд не был изобретателем, он был новатором. Он не изобрел автомобиль, но предложил революционный способ их изготовления и использования. Генри Форд отлично понимал, как усовершенствовать что-то существующее и перепродать его как новое.

Главный посыл: мало иметь потрясающую идею, прежде всего, нужно уметь ее реализовать.

2. Понимание своего рынка

После того, как Генри Форд определился со своим продуктом, он долгое время изучал клиентскую базу, аудиторию и вероятный интерес людей к машинам. Он знал, что если понимать своих клиентов, можно сэкономить и время, и деньги.

Главный посыл: проведите исследование и выясните, есть ли у людей потребность или интерес к вашему продукту, к вашей компании.

3. Счастливые сотрудники равно прибыльная компания

Генри Форд ценил вовлеченных и высокоэффективных специалистов. Он знал, что чем счастливее его сотрудники, тем лучше они работают, а значит, прибыль компании будет только расти.

Именно он стал первым, кто поднял сотрудникам зарплату в два раза и ввел 40-часовую рабочую неделю, тем самым, сократив текучесть персонала.

Главный посыл:

Инвестируйте в своих сотрудников. Повышение зарплаты, дополнительное обучение, доверие – все это может помочь поднять их вовлеченность.

Работайте над улучшением корпоративной культуры компании и внедрением ценностей.

Подбирайте специалистов, которые подходят вашей корпоративной культуре и разделяют ценности компании.

4. Принимать на работу человека, а не его прошлое

Генри Форд считал, что каждый сотрудник компании должен начинать карьеру с нижней ступени лестницы. При найме он не учитывал прошлый опыт специалиста.

Главный посыл:

Во время собеседования с кандидатом, оценивайте то, какой он сейчас, а не его прошлый опыт работы.

Человек должен хотеть работать и достигать целей, как своих, так и компании.

5. Держать сотрудников в ежовых рукавицах

С одной стороны руководство предлагает комфортные условия труда и хорошую зарплату, а с другой – контроль. Сотрудники больших компаний понимают, что им нельзя останавливаться в развитии и работать менее эффективно, даже если их постоянно хвалят.

Главный посыл:

Не прекращайте развиваться и совершенствоваться сами и стимулируйте к этому сотрудников.

6. Нет сложных задач. Любую задачу можно выполнить

Именно этой философией руководствовался Генри, когда руководил компанией. Ее суть заключается в разделении одной большой и сложной задачи на мелкие и управляемые части.

Главный посыл:

Сосредоточьтесь на целях, которые стоят перед сотрудниками, вами и компанией сейчас. Распределите их на небольшие задачи и расставьте приоритеты.

Не бойтесь делегировать полномочия. Если можно какую-то задачу перепоручить кому-то – сделайте это.

Метод подбора руководителей

Чтобы сотрудники работали хорошо, у них должен быть зажигающий и мотивирующий их лидер, который смог бы эффективно ими управлять.

При подборе руководителей Генри Форд использовал многоступенчатый способ. Первый этап – несколько собеседований кандидата с социологическим отделом компании.

Пройдя все этапы, кандидат попадал на интервью к самому Генри Форду.

На этом этапе как раз начиналось все самое интересное, вместо стандартного собеседования, Генри предлагал специалистам отправиться с ним в поездку, сев за руль автомобиля. Во время езды он просил человека ускориться, остановиться, указывал, куда конкретно нужно ехать.

Когда они доезжали к какому-то отдаленному городку, Генри спрашивал у кандидата, почему они вообще сюда приехали. И именно от этого ответа зависело, примут ли человека на работу.

Если специалист говорил, что просто выполнял указания Генри – ему сразу же отказывали, поскольку компании нужны специалисты, которые могли бы самостоятельно выполнять свою работу.

На работу принимали кандидатов, которые отвечали на вопрос нестандартно, поскольку именно такие люди могли продавать автомобили.

Стать руководителем низшего звена, по мнению Форда, мог кандидат, который во время езды интересовался целью поездки и направлением. Таким людям не хватало самостоятельности, но под правильным руководством и испытывая чувство ответственности, они смогли бы развить в себе эту черту.

Чтобы получить должность руководителя высшего звена, нужно было расспрашивать про цель поездки и направление еще до того, как все сели в машину. Такие люди обладают стратегическим мышлением, они готовы двигаться с компанией к ее целям и предугадывать конечный результат.

Метод оценки руководителей, работающих в компании

Однажды Генри Форд собрал руководителей всех подразделений на круизном лайнере и отправил их в двухнедельный отпуск за счет компании.

Все бы ничего, только вот по приезду, на работу вышли не все. Это была проверка руководителей на их способность организовать команду и приучить к самостоятельности.

По возвращению, на работу выходили только те руководители, чьи команды спокойно пережили отсутствие лидера и смогли самостоятельно принимать решения.

Ну а лидеры, в командах которых без них творился хаос – были уволены.

2. Вопросы и задания

1. Как Генри Форд использует эмоциональный интеллект в работе с управленческой командой?
2. Какие лидерские качества, связанные с эмоциональным интеллектom (по Д. Гоулману), можно отметить у Генри Форда?
3. Какие правила управления Генри Форда соответствуют принципам командной работы?
4. Какие правила управления бизнесом и людьми, используемые Генри Фордом, являются признаками диссонансного лидерского стиля?
5. Какие качества личностные, связанные с эмоциональным интеллектom (по Д. Гоулману), являются приоритетными для Генри Форда при приеме кандидатов на управленческие должности?
6. Какие факторы мотивации сотрудников (по Герцбергу) используются Генри Фордом?
7. Какие принципы Генри Форда в управлении бизнесом и людьми актуальны сегодня?
8. Отталкиваясь от подхода в управлении бизнесом и людьми Генри Форда, сформулируйте корпоративные нормы и правила, которые сделают эффективной вашу команду.

3. Вспомогательные материалы.

1. Статьи о принципах и методе управления Генри Форда.
<https://vc.ru/flood/327134-togda-ves-mir-idet-vpered-principy-genri-forda>
<https://scienceforum.ru/2022/article/2018029925>
2. Фильм «История Генри Форда: Человек и машина»
<https://yandex.ru/video/preview/12792360075379829489>

Задания для самопроверки

Тема №1 «Понимание эмоционального интеллекта (ЭИ) в психологии. Структура ЭИ в различных его моделях»

1. Автор определения «эмоциональный интеллект: способность мотивировать себя и настойчиво стремиться к достижению цели,

несмотря на провалы; сдерживать порывы и откладывать получение удовольствия; контролировать настроение и не позволять чувствам затмевать разум; сопереживать и надеяться»

- А) Дэниел Гоулман
- Б) Антонио Дамасио
- В) Говард Гарднер
- Г) Джон Майер

2. Авторы теории эмоционального интеллекта

- А) Джон Майер, Питер Сэловей
- Б) Джон Уотсон, Эдуард Торндайк
- В) Ролло Мэй, Виктор Франкл
- Г) Абрахам Маслоу, Карл Роджерс

3. Соотнесите способы управления эмоциями, названные Джоном Майером, с их описанием

А) Самоосознание	1) Люди отдают себе отчет в том, что они чувствуют, когда эти чувства возникают. Ясное представление об эмоциях, возможно, определяет другие характерные черты их личности: они автономны и уверены в своих личных границах, пребывают в добром психологическом здравии и склонны к позитивному взгляду на жизнь. Их внимание к себе помогает справляться с эмоциями.
Б) Поглощение эмоциями	2) Люди часто ощущают, что чувства буквально захлестывают их. Они не в силах сопротивляться, словно настроения руководят ими, а не наоборот; они переменчивы, не осознают своих эмоций и поэтому часто погружены в них, будучи не в состоянии видеть все в истинном свете.
В) Принятие эмоций как неизбежного	3) Люди часто имеют ясное представление о том, что чувствуют, склонны принимать свои настроения как само собой разумеющиеся и поэтому не пытаются их изменить.

4. Соотнесите компоненты структуры эмоционального интеллекта с их содержанием (по Д. Мэйеру, П. Сэловею, Д. Карузо)

1) Идентификация эмоций	А) Способность порождать, использовать и испытывать эмоции для передачи чувств или использовать их в других когнитивных процессах
2) Использование эмоций в мышлении и деятельности	Б) Способность воспринимать эмоции – свои и чужие, в том числе выраженные через искусственные объекты, изобразительное искусство, литературу, музыку и другие стимулы
3) Понимание эмоций	В) Способность быть открытым чувствам, способность регулировать их в себе и других, что способствует

	самосознанию и личностному росту
4) Управление эмоциями	Г) Способность понимать информацию, которую несут эмоции, понимать, как эмоции взаимодействуют между собой и развиваются в процессе взаимоотношений, оценивать эти значения эмоций

5. Определение эмоционального интеллекта как «способности чувствовать и выражать эмоции, связывать эмоции и мысли, понимать причину эмоций у себя и других» принадлежит

- А) Джону Мэйеру, Питеру Сэловею
- Б) Абрахаму Маслоу, Карлу Роджерсу
- В) Джону Уотсону, Эдуарду Торндайку
- Г) Ролло Мэйю, Виктору Франклу

6. Соотнесите факторы, влияющие на эмоциональный интеллект (согласно модели Д.В. Люсина)

1) Когнитивные способности	А) отражают особенности переработки информации человеком (точность, скорость)
2) Представления об эмоциях	Б) трактовка эмоций как ценностей, как источника информации о самом человеке и его окружении
3) Индивидуальные проявления эмоциональности	В) эмоциональная чувствительность, эмоциональная устойчивость

7. Авторы модели эмоционального интеллекта как совокупности способностей

- А) Джон Мэйер, Питер Сэловей
- Б) Рувен Бар-Он, Дэниел Гоулман
- В) Джералд Мэттьюис, Моше Зайднер, Ричард Робертс

8. Автор (авторы) смешанной модели ЭИ, которая представляет собой сочетание когнитивных способностей и личностных характеристик

- А) Рувен Бар-Он, Дэниел Гоулман
- Б) Джон Мэйер, Питер Сэловей
- В) Дмитрий Люсин

9. Соотнесите название компонента эмоционального интеллекта (по Р. Бар-Ону) с его описанием

А) познание себя	1) эмпатия, межличностные взаимоотношения, социальная ответственность
------------------	---

Б) навыки межличностного общения	2) осознание своих эмоций, уверенность в себе, самоуважение, самоактуализация, независимость
В) способность к адаптации	3) решение проблем, связь с реальностью, гибкость
Г) управление стрессом	4) оптимизм
Д) преобладающее настроение	5) устойчивость к стрессу, контроль импульсивности

10. Соотнесите основные эмоции с их причинами (по Д. Карузо)

А) радость	1) потеря чего-то ценного
Б) печаль	2) получение чего-то ценного
В) удивление	3) происходит что-то неожиданное
Г) злость	4) сигнализирует о возможной угрозе
Д) страх	5) имеется препятствие к получению чего-то
В) отвращения	6) нарушены правила

11. Соотнесите принципы управления эмоциями по С. Шабанову, А. Алешиной

А) Принцип ответственности за свои эмоции.	1) Все эмоции являются полезными в той или иной ситуации, и поэтому неправильно навсегда исключить какую-то эмоцию из своего поведения.
Б) Принятие всех своих эмоций.	2) За то, что мы испытываем в определенный момент времени, несем ответственность только мы.
В) Принцип целеполагания в управлении эмоциями.	3) Максимально эффективные действия при управлении эмоциями – те, которые помогут достичь нужного результата (ценности) при наименьших затратах (цене)

12. Выстройте в хронологической последовательности разработку моделей эмоционального интеллекта

- А) Модель социального и эмоционального интеллекта Рувена Бар-Она
- Б) Модель эмоционального интеллекта Майера-Сэловея-Карузо (модель способностей)
- В) Смешанная модель Дэниела Гоулмана

13. Выстройте в хронологической последовательности появление книг об эмоциональном интеллекте

- А) Чарльз Дарвин «Выражение эмоций у людей и животных»
- Б) Джон Майер, Питер Сэловей «Эмоциональный интеллект»
- В) Дэниел Гоулман «Эмоциональный интеллект. Почему он значит больше, чем IQ»

14. Выстройте в хронологической последовательности появление книг об эмоциональном интеллекте

А) Джон Майер, Питер Сэловей «Эмоциональный интеллект»

Б) Дэниел Гоулман «Эмоциональный интеллект. Почему он значит больше, чем IQ»

В) Дэвид Карузо, Питер Сэловей «Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять»

15. Выстройте в хронологической последовательности появление книг об эмоциональном интеллекте

А) Павел Васильевич Симонов «Эмоциональный мозг»

Б) Джон Майер, Питер Сэловей «Эмоциональный интеллект»

В) Дэниел Гоулман «Эмоциональный интеллект. Почему он значит больше, чем IQ»

Темы эссе:

1. Эмоциональный интеллект, его достоинства и важность.

2. Состояние потока. Эмоциональный интеллект в работе и творчестве.

3. Искусственный интеллект в образовании. Нужны ли детям живые эмоции?

4. Самомотивация. Роль эмоционального интеллекта в достижении цели.

5. Как достичь цели и не сдаться на середине пути. Связь эмоций и воли.

Тема №2 «Эмоциональные процессы и состояния, взаимосвязь эмоций и потребностей. Идентификация и понимание причин эмоций, управление эмоциями»

1. Соотнесите виды психических процессов с их описанием

А) Эмоциональные процессы	1) отражают оценку ситуации для человека в плане удовлетворения его актуальных потребностей и протекающие в форме субъективных переживаний и физиологических реакций
Б) Познавательные процессы	2) проявляются в ситуациях, связанных с принятием решений, преодолением трудностей, управлением своим поведением
В) Волевые процессы	3) связаны с восприятием и переработкой информации

2. Соотнесите функцию эмоций с ее содержанием

А) Сигнальная функция	1) состоит в стимулировании активности индивида (эмоции, связанные с негативными переживаниями, снижают
-----------------------	---

	работоспособность, а положительный эмоциональный фон повышает качество деятельности).
Б) Организующая функция	2) состоит в переориентации основных сил, ресурсов и внимания организма на организацию некоторой деятельности
В) Регуляторная функция	3) состоит в оповещении собственно организма и других людей о состоянии удовлетворения или неудовлетворения потребностей субъекта.

3. Соотнесите компонент структуры эмоций с его содержанием

А) Импрессивный компонент	1) выражен во внешнем поведении человека: мимике, пантомимике, речи, жестикуляции
Б) Экспрессивный компонент	2) представлен изменениями вегетативных показателей: частотой сердечных сокращений, артериальным давлением, частотой дыхания
В) Физиологический компонент	3) представлен переживанием, функцией которого является образование специфического, субъективного опыта человека, направленного на выявление его сущности, места в мире

4. Соотнесите базовую эмоцию с описанием ее переживания (по К. Изарду)

А) Интерес-возбуждение	1) Переживается как чувство захваченности и любопытства по отношению к чему-либо или к кому-либо. Как желание узнать, исследовать, расширить свой кругозор. Является сильным мотивом познавательной деятельности.
Б) Эмоция радости	2) Возникает в ситуации удовлетворения личных потребностей. Переживается как состояние удовольствия и наслаждения жизнью. Сопровождается приливом сил, оптимизмом.
В) Эмоция страдания	3) Это состояние уныния, упадка сил, пассивности, одиночества, в предельно острой форме - горе.
Г) Эмоция гнева	4) Возникает в ответ на препятствие при достижении цели, а также в ситуациях, когда ограничиваются возможности самореализации. Порождает прилив сил, и может перерасти в ярость или состояние аффекта, когда человек теряет самоконтроль и возможность управлять своими эмоциями.
Д) Эмоция гордости	5) Возникает, когда человек переживает свою значительность, важность, достоинство и стремится продемонстрировать это другим.

5. Соотнесите форму осознания эмоции с описанием (по Я. Рейковскому)

А) Неосознавание самого факта возникновения эмоций	1) Человек не замечает своего беспокойства, зарождающегося чувства
Б) Неправильная категоризация эмоций	2) Человек трактует обиду как моральное возмущение, боязнь неуспеха - как отсутствие заинтересованности

В) Неправильная интерпретация связи между эмоцией и вызванным ею поступком	3) Родитель считает, что наказывает ребенка для его же пользы, тогда как в действительности делает это, чтобы показать свое превосходство
Г) Неверная интерпретация причины возникшей эмоции	4) Человек считает, что его гнев вызван чьим-то недостойным поведением, тогда как в действительности он вызван тем, что ему было оказано недостаточно внимания

6. Как называется стремительно и бурно протекающий эмоциональный процесс взрывного характера, который может дать неподчиненную сознательному волевому контролю разрядку в действии?

- А) Аффект
- Б) Эмоция
- В) Настроение
- Г) Чувство

7. Выстройте в последовательности фазы протекания аффекта

- А) Внезапное или постепенное (кумулятивное) нарастание напряжения, которое не проявляется в поведении, человек сдерживает себя, происходит сужение сознания;
- Б) нарушение сознания и потеря контроля над собой (неизменяемое состояние); происходят агрессивные действия нападения, разрушения, борьбы.

В некоторых случаях вместо агрессивных действий поведение приобретает пассивный характер и выражается в растерянности, бесцельной хлопотливости.

- В) психическая и физическая астения: упадок сил, сонливость, апатия или раскаяние.

8. Соотнесите фазы протекания аффекта с их содержанием

А) Начальная (подготовительная)	1) Внезапное или постепенное (кумулятивное) нарастание напряжения, которое не проявляется в поведении. Наблюдается сужение сознания, человек сдерживает себя. Человек думает только о причине аффекта (об обидчике).
Б) Центральная (кульминация)	2) Происходит распад высших нервных процессов, связанных с приобретенными социальными и моральными установками личности; нарушение механизмов второй сигнальной системы и, как следствие, расстройство мыслительной деятельности и речи;

	снижение способности произвольного внимания и контроля поведения; сужение сознания, в котором представлено только то, что связано с переживанием.
В) Заключительная	3) Происходит угасание внешних и внутренних проявлений аффекта, психическая и физическая астения: упадок сил, сонливость, апатия или раскаяние (аффективный шок).

9. Какая форма эмоционального реагирования представляет собой ситуативную эмоциональную реакцию не на стимулы, а на текущие или возможные ситуации, ими создаваемые?

- А) Аффект
- Б) Эмоция
- В) Настроение
- Г) Чувство

10. Как называется состояние человека, в котором отражается его устойчивое отношение к определенным предметам или явлениям окружающего мира?

- А) Аффект
- Б) Эмоция
- В) Настроение
- Г) Чувство

11. Установите соответствие драйвера эмоционального интеллекта и эмоционально-интеллектуальной стратегии

А) Осознанность	1) Развивает стратегию «Руководителей». Такие люди стрессоустойчивы, эмпатичны и трудолюбивы, но подвержены синдрому самозванца. Это когнитивное искажение, когда человек считает себя обманщиком и не приписывает достижения своим качествам и навыкам.
Б) Самооценка	2) Помогает освоить стратегию «Героев». Герои получают удовольствие от саморазвития и достижений, поэтому постоянно совершенствуются и могут вести за собой людей. Герои рискуют быстро перегореть, если не осознают причин своей работы.
В) Мотивация	3) Помогает освоить стратегию «Звезд». Такие люди уверены в себе, но склонны говорить, чтобы произвести впечатление.
Г) Адаптивность	4) Развивает стратегию «Философов». Философы быстро учатся и накапливают знания, но им сложно перейти от теории к практике и перевести знания в реальные навыки.

12. Внутрличностный интеллект включает в себя

- А) Самосознание
- Б) Эмпатию
- В) Ассертивность
- Г) Саморегуляцию

13. Установите последовательность шагов в алгоритме управления эмоциями

- А) Разотождествление себя от эмоции.
- Б) Принятие послания эмоции.
- В) Вхождение в состояние цели.
- Г) Осознание эмоции.
- Д) Вербализация эмоции.
- Е) Осознание своих целей.

14. Установите соответствие когнитивного искажения, приводящего к отрицательным эмоциональным переживаниям, с его описанием

А) Мышление по типу: «Все-или-ничего»	1) все, что вы замечаете или помните, это только плохие примеры или переживания
Б) Чрезмерное обобщение плохих событий	2) вы видите событие, ситуацию или человека как нечто черно-белое, без каких-либо оттенков
В) Негативный мыслительный фильтр	3) вы берете один плохой пример или событие, обобщаете их и уверяете себя, что все подобные примеры или события так же плохи
Г) Чтение чужих мыслей	4) вы импульсивно интерпретируете чью-то реакцию на вас, как негативную

15. Психическое состояние, в котором человек полностью включён в то, чем он занимается, что характеризуется деятельным сосредоточением, полным вовлечением в процесс деятельности.

- А) Состояние потока
- Б) Состояние синтонии
- В) Состояние эйфории
- Г) Состояние сосредоточенности

Темы эссе:

1. Управление эмоциональным состоянием. Отдых как часть плана на пути к достижению цели.
2. Refresh цели. Эмоциональный интеллект в самомотивации.
3. Вдохновение. Можно ли им управлять?
4. Опасность воодушевление. Когда нужно снижать?

5. Состояние страха. Когда полезно в работе?

Тема №3 «Эмоциональный интеллект в лидерстве»

1. Процесс внутренней социально-психологической организации и управления общением и деятельностью членов малой группы и коллектива, осуществляемый субъектом спонтанно формирующихся в межличностных отношениях групповых норм и ожиданий - это

- А) лидерство
- Б) руководство
- В) управление
- Г) контроль

2. Установите последовательность появления теорий лидерства в науке

- А) теория лидерских черт (Ф. Гальтон, Р. Стогдилл, Р. Манн)
- Б) поведенческие теории лидерства (К. Левин)
- В) ситуационные теории лидерства (Ф. Фидлер, П. Херси и К. Бленчард, В. Врум, Ф. Йеттон и А. Яго)
- Г) концепция трансформационного лидерства (Дж. Бернсом)

3. Установите последовательность появления книг о роли эмоционального интеллекта в лидерстве

- А) Д. Гоулман «Эмоциональное лидерство»;
- Б) Дэвид Карузо, Питер Сэловей «Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять»;
- В) Л.М. Кроль «Эмоциональный интеллект лидера»

4. Как называется лидерство на основе настройки лидера и его аудитории на одну эмоциональную волну, в основе которого лежит эмоциональный интеллект, активность сознания, оптимизм и эмпатия?

- А) резонансное лидерство
- Б) диссонансное лидерство
- В) эффективное лидерство

5. Кто ввел понятие «резонансное лидерство»?

- А) Д. Гоулман, Р. Боятцис Э. Макки
- Б) Д. Карузо, П. Сэловей
- В) Дж. Майер, П. Сэловей

6. Какой из лидерских стилей способствует эмоциональному резонансу с командой?

- А) идеалистический стиль;
- Б) амбициозный стиль;
- В) авторитарный стиль.

7. Какой из лидерских стилей вызывает эмоциональный диссонанс с командой?

- А) амбициозный стиль;
- Б) обучающий стиль;
- В) товарищеский стиль;
- Г) демократический стиль.

8. Соотнесите лидерский стиль, основанный на эмоциональном интеллекте, с его описанием

А) Идеалистический стиль.	1) Лидер воодушевляет людей, рисуя им привлекательный образ будущего, позитивно воздействует на климат в организации. Среди навыков эмоционального интеллекта опорными для этого стиля являются: вдохновение, самосознание, открытость, сопереживание.
Б) Обучающий стиль.	2) Лидер создает гармонию путем сближения людей. Использование этого стиля предполагает наличие таких навыков эмоционального интеллекта, как сопереживание, умение понимать чувства и потребности других людей, способность влиять на настроение подчиненных, умение урегулировать конфликты.
В) Товарищеский стиль.	3) Лидер связывает желания людей с целями организации, использует этот стиль, чтобы помочь сотрудникам улучшить производительность за счет развития перспективных способностей. В основе этого стиля лежат такие навыки эмоционального интеллекта, как умение развивать способности других людей, самосознание, эмпатия.
Г) Демократический стиль.	4) Лидер оценивает вклад сотрудников в работу и с помощью активного вовлечения их в процесс управления добивается преданности. Этот стиль строится на трех навыках эмоционального интеллекта: способность к командной работе и сотрудничеству, умение урегулировать конфликты и влиять.

9. Соотнесите лидерский стиль, основанный на эмоциональном интеллекте, с его описанием

А) Амбициозный стиль.	1) Лидер создает гармонию путем сближения людей. Используется, чтобы устранить разлад в коллективе, мотивировать работников в трудные времена или укрепить межличностные отношения. Использование этого стиля предполагает наличие таких навыков эмоционального интеллекта, как сопереживание, умение понимать чувства и потребности других людей, способность влиять на настроение подчиненных, умение урегулировать конфликты.
-----------------------	--

Б) Авторитарный стиль	2) Лидер оценивает вклад сотрудников в работу и с помощью активного вовлечения их в процесс управления добивается преданности. Используется, чтобы добиться поддержки, единодушия, получить от сотрудников предложения по развитию дела. Этот стиль строится на трех навыках <i>эмоционального интеллекта</i> : <i>способность к командной работе и сотрудничеству, умение урегулировать конфликты и влиять.</i>
В) Демократический стиль.	3) Лидер стремится к достижению трудных целей и решению наиболее интересных задач, давление со стороны лидера часто негативно сказывается на климате в коллективе. Такой стиль уместнее всего использовать, когда необходимо получить высокие результаты от команды квалифицированных сотрудников с высокой мотивацией. Лидерам, использующим данный стиль, зачастую не хватает глубокого самосознания, чуткости к подчиненным, самоконтроля.
Г) Товарищеский стиль	4) Лидер рассеивает страхи, указывая четкое направление движения в непредвиденных ситуациях, часто оказывает негативное воздействие на коллектив, особенно в случае злоупотребления этим стилем. Эффективен в кризисной ситуации, когда необходима полная реорганизация бизнеса, либо при управлении трудными сотрудниками. Базируется на таких навыках <i>эмоционального интеллекта</i> , как <i>влиятельность, стремление к достижениям и инициативность.</i> Однако таким лидерам не всегда хватает самоконтроля и чуткости.

10. Установите соответствие между лидерскими способностями и структурными компонентами *эмоционального интеллекта* (по книге Д. Гоулмана «*Эмоциональное лидерство*»)

А) Самосознание	1) умение контролировать разрушительные эмоции, проявление честности и прямоты; гибкое приспособление к меняющейся ситуации и преодоление препятствий, настойчивое желание улучшать производительность ради соответствия внутренним стандартам качества, готовность к активным действиям и умение не упускать возможности, умение позитивно смотреть на вещи
Б) Самоконтроль	2) анализ собственных эмоций и осознание их воздействия, понимание собственных сильных сторон и пределов своих возможностей, чувство собственного достоинства и адекватная оценка своей одаренности
В) Социальная чуткость	3) воодушевление, влияние, помощь в самосовершенствовании, содействие изменениям, урегулирование конфликтов, командная работа и сотрудничество
Г) Управление отношениями	4) умение прислушиваться к чувствам других людей, понимание их позиции и активное проявление участливого отношения к их проблемам, понимание текущих событий, иерархии ответственности и политики на организационном уровне, способность признавать и удовлетворять потребности подчиненных, клиентов, покупателей

11. Установите последовательность появления книг о роли эмоционального интеллекта в лидерстве

- А) Д. Гоулман «Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта»
- Б) Д. Карузо, П. Сэловей «Эмоциональный интеллект руководителя. Как развивать и применять»
- В) Р. Бояцис, Э.Макки «Резонансное лидерство. Самосовершенствование на основе активного сознания, оптимизма и эмпатии»

12. Установите последовательность появления теорий лидерства

- А) Теория лидерских черт Р. Стогдилла
- Б) Теория лидерских черт У. Бенниса
- В) Модель ситуационного лидерства П. Херси и К. Бланшара.

13. Автор теории лидерских черт

- А) Р. Стогдилл
- Б) К. Левин
- В) П. Херси
- Г) К. Бланшар

14. Установите соответствие природы стиля лидерства с его названием (по К. Левину)

А) Авторитарный стиль	1) Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникация осуществляется активно в двух направлениях.
Б) Демократический стиль	2) Сосредоточение всей власти и ответственности в руках лидера. Прерогатива в установлении целей и выборе средств. Коммуникационные потоки идут преимущественно сверху вниз.
В) Либеральный стиль	3) Снятие лидером с себя ответственности и отречение от власти в пользу группы. Предоставление возможности самоуправления в желаемом для группы режим. Коммуникация в основном строится на «горизонтальной» основе.

15. Установите соответствие когнитивного искажения, приводящего к отрицательным эмоциональным переживаниям, с его описанием

А) Усиление негативных примеров	1) вы импульсивно предсказываете, что какое-то событие или человек разочаруют вас, и действуете соответственно, хотя и не имеете оснований для этого предсказания
Б) «Следует» и «должен»	2) преувеличение важности неприятного события, ошибки или личных особенностей
В) Негативные стереотипы	3) вы предъявляете требования к себе, окружающим и миру (или к условиям, в которых живем), используя

	абсолютные категории
Г) Гадание	4) вы закрепляете за собой и окружающими такие ярлыки, как: «неудачник», «растяпа», «проигравший»

Темы эссе:

1. Эмоциональный интеллект в лидерстве. Как усилить мотивацию сотрудников без материальных затрат?
2. Стилль руководства Стива Джобса и его эмоциональный интеллект.
3. Эмоциональный интеллект в самоменеджменте.
4. Лидерство, эмоциональный интеллект и эффективность работы
5. Ресурсное состояние как готовность к достижению задачи.

Тема №4 «Эмоциональный интеллект в командной работе и переговорах»

1. Соотнесите принцип взаимодействия в команде в его содержанием

А) Принцип функционального равенства	1) Каждый член команды должен быть для других участников команды консультантом в рамках своей компетенции.
Б) Принцип превосходства	2) Значимость, ценность, истинность идеи, предложения оценивается независимо от того, кем, как и при каких обстоятельствах, она высказана.
В) Принцип минимального контроля	3) Это условие свободы функции управления от незрелых решений, устаревших приемов и методов, от недостаточной самокритичности и излишней самоуверенности руководителей.
Г) Право на критику	4) Принцип приобретает форму требования авторегулирования деятельности формальных структурных единиц.

2. Соотнесите тип команды с его характеристиками (по Г.М. Паркеру)

А) Функциональная команда	1) Армейское подразделение или любая другая пирамидальная структура
Б) Самоуправляемая команда	2) Например, консалтинговая группа, в которой все члены ответственны за полный рабочий процесс
В) Кросс-функциональная команда	3) Вид групп, формируется из представителей различных отделов для построения проектов развития компаний, постоянного отслеживания перспектив и выполнения других задач

3. Соотнесите название командной роли с ее содержанием (по Р.М. Белбину)

А) Координатор (председатель) /chairman	1) Способен заставить других работать над распределенными целями. Охотно раздает поручения, быстро раскрывает
---	---

	индивидуальные склонности и таланты и мудро их использует для достижения целей команды.
Б) Мотиватор/ shaper	2) Команда поддерживает его больше всего. Умеет быть гибким и адаптироваться к любой ситуации и разным людям. Способен слушать и сопереживать. В работе полагается на чувства, может испытывать трудности при принятии срочных решений.
В) Дипломат (душа команды) / team worker	3) Обладает высоким уровнем энергией и великой жадой достижений. Обычно ярко выраженный экстраверт, очень напористый. Ему нравится вести других и подталкивать к действиям. Если возникают препятствия, он быстро находит обходные пути. Его роль самая конкурентная в команде.
Г) Исследователь / resource investigator	4) Умеет общаться с людьми в компании и за ее пределами. Распознает, что уже есть, а что еще предстоит сделать. Его обычно тепло принимают в команде из-за открытой натуры. Всегда готов находить возможности. Но если не стимулировать, его энтузиазм быстро снижается.

4. Соотнесите название командной роли с ее содержанием (по Р.М. Белбину)

А) Генератор идей / plant	1) Умеет быть проницательным в суждениях, принимать во внимание все факторы. Серьезный, с врожденным иммунитетом к чрезмерному энтузиазму. Медлителен в принятии решения, предпочитает хорошо все обдумать. Способен критически мыслить.
Б) Эксперт (аналитик-стратег) / monitor evaluator	2) Любит тяжелую работу и системное решение проблем. Ему присущи здравый смысл, самоконтроль и дисциплина. Это скорее личность, чьи ценности совпадают с ценностями компании. Мало сконцентрирован на собственных интересах. Ему может не хватать спонтанности.
В) Реализатор / implementer	3) Вникает в детали. Не терпит случайностей. Никогда не начинает то, что не сможет завершить. Его мотивация — внутреннее беспокойство, хотя часто внешне выглядит уравновешенным и невозмутимым. Предпочитает выполнять задачи самостоятельно.
Г) Педант (контролер) / finisher	4) Инноватор и изобретатель, может быть очень креативным. Он сеет идейные зерна, из которых растет большинство разработок и проектов. Предпочитает работать самостоятельно, отдельно от других членов команды, чтобы дать простор воображению.

5. Установите последовательность этапов командного развития (по Б.Такману)

- А) Этап выработки норм и правил группового поведения. Наступает привыкание, руководитель становится вдохновляющим лидером, сокращается время на споры, коллектив формализует правила совместной работы. Команда развернута, максимизировано сотрудничество и взаимодействие. Лидер команды поддерживает деловую атмосферу, не допуская неконструктивных конфликтов.
- Б) Этап формирования. Участники знакомятся, приглядываются друг к другу, выжидают, как будут развиваться события.

В) Этап сотрудничества или рабочий этап. Члены команды настроены на продолжение работы в прежнем формате. Они обсуждают интересные и запомнившиеся моменты.

Г) Этап контрзависимости и конфликта (бурления, группового шторма). На этом этапе члены команды пытаются наладить совместную деятельность.

Д) Этап завершения. Происходит сворачивание деятельности по проекту и возвращение членов команды в свои функциональные области или к новым проектам

6. Установите последовательность этапов командного развития (по Б.Такману)

А) STORMING

Б) NORMING

В) PERFORMING

Г) FORMING

7. Вид деловой коммуникации, целью которой является достижение согласия и выработка совместных решений, для чего обязательно должны быть учтены интересы всех участвующих сторон.

А) консультация

Б) дискуссия

В) совещание

Г) переговоры

8. Что не относится к условиям, отличающим переговоры от иных видов коммуникации

А) Необходимость учета интересов всех участвующих сторон.

Б) Набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений.

В) Стороны, обладающие равным статусом.

Г) Направлены на решение некоторой проблемы.

Д) Служат средством получения от других участников взаимодействий того, что необходимо для будущей совместной деятельности.

Е) Полное совпадение интересов сторон.

9. Расположите книги по искусству ведения переговоров в хронологической последовательности их выхода

А) Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Патон «Переговоры без поражения»

Б) Гэвин Кеннеди «Договориться можно обо всем!»

В) Керри Паттерсон, Джозеф Гренни «Ключевые переговоры»

10. Установите соответствие между функцией переговоров и содержанием

А) информационно-коммуникативная	1) выяснение точки зрения на ту или иную проблему другой стороны и информирование о своих интересах и проблемах
Б) регуляционная	2) воздействию на общественное мнение, формировании общественного мнения с целью разъяснения своей позиции
В) пропагандистская	3) осуществление регуляции и контроля действий участников переговоров

10. Какое правило ведения переговоров введено в связи с тенденцией переноса своего отношения к обсуждаемой проблеме на людей, имеющих отношение к данной проблеме?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

11. Какое правило ведения переговоров введено в связи с тем, что позиции участников переговоров ясны, а интересы и потребности обычно не афишируются или скрываются?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

12. Какое правило переговоров введено для того, чтобы участники переговоров могли выбирать разные варианты решения проблемы, вместо того, чтобы иметь дело с крайностями – принять соглашение или отказаться от него?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

13. Какое правило ведения переговоров введено, чтобы критерий выработки договоренностей был независимым и законным?

А) Отделяйте людей от проблемы

Б) Сосредоточьтесь на интересах, а не позициях

В) Рассматривайте альтернативные варианты

Г) Используйте объективные критерии при выработке договоренностей

14. Что не относится к объективным критериям выработки договоренностей?

А) Рыночная цена

Б) Прецедент

В) Научная оценка случаев подобного рода

Г) Авторитетное мнение

Д) Профессиональная норма

15. Установите соответствие между способом влияния и его описанием

А) Манипулирование	1) Скрытое управление поведением партнера
Б) Установка	2) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации
В) Заражение	3) Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

Темы эссе:

1. Управление гневом: значение и способы.
2. Что маскирует гнев? Какие эмоции стоят за гневом?
3. Рефрейминг как способ управления эмоциями.
4. Атмосфера в компании как фактор удержания сотрудников.
5. Рабочая атмосфера на ресурсах эмоционального интеллекта.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

Основная литература

1. Немов, Р. С. Психология: учебник: в 3 книгах / Р. С. Немов. – Москва: Владос, 2023. – Книга 1. Общие основы психологии. – 689 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=701700> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Пономарев, А. В. Лидерство в молодежной среде: учебное пособие / А. В. Пономарев, А. О. Ланцев, М. С. Кырчиков. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2020. – 218 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611344> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

3. Ступницкий, В. П. Психология: учебник / В. П. Ступницкий. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2024. – 516 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711146> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

4. Социально-психологические основы командной работы и саморазвития: учебное пособие / сост. Р. Р. Исхакова, Н. И. Юртаева. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2022. – 240 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702194> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

5. Эмоциональный интеллект: от истоков к перспективам: монография / Е. А. Сергиенко, Е. А. Хлевная, Е. И. Осипенко [и др.]. – Москва: Институт психологии РАН, 2019. – 254 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695916> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

6. Байдаков, А. Н. Лидерство и командообразование: учебное пособие / А. Н. Байдаков, А. В. Назаренко, О. С. Звягинцева. – Ставрополь: СтГАУ, 2019. – 132 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614106> (дата

обращения: 07.04.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.

7. Командообразование в организации: учебное пособие / Р. М. Богданова, В. Ю. Боев, О. Д. Ермоленко [и др.]; под ред. В. Ю. Боева. – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ, 2019. – 474 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=616859> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.

8. Кузьминых, К. А. Инновационные технологии управления персоналом: самоменеджмент: учебное пособие / К. А. Кузьминых. – Уфа: УГНТУ, 2022. – 100 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699701> (дата обращения: 07.06.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.

9. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров: учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2023. – 248 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

10. Петренко, Е. С. Современные практики принятия управленческих решений: лидерство и саморазвитие=Modern management decisionmaking practices: leadership and self-development: учебное пособие / Е. С. Петренко, Л. В. Шабалтина, А. В. Варламов. – Москва: Креативная экономика, 2019. – 102 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599622> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст: электронный.

11. Первичко, Е. И. Регуляция эмоций: клинико-психологический аспект: монография / Е. И. Первичко. – Москва: Когито-Центр, 2020. – 364 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696502> (дата обращения: 07.04.2024). – Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>

2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>

4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com/>