

Федеральное государственное образовательное
бюджетное учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)
Краснодарский филиал

Центр дополнительного образования

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО

на Ученом совете Краснодарского
филиала Финансового университета

Протокол № 23
от 21 января 2025г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финансового университета

 Э.В. Соболев
«21» _____ 2025 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«Тренинг ассертивности:
как настоять на своём без агрессии и конформизма»**

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Краснодарский филиал
Центр дополнительного образования

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО

на Ученом совете Краснодарского
филиала Финансового университета
Протокол № 23
от 21 января 2025г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского
филиала
Финансового университета
Э.В.Соболев
«21» _____ 2025 г.

ПРОГРАММА
повышения квалификации

**«Тренинг ассертивности: как настоять на своём без
агрессии и конформизма»**

Краснодар - 2025

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Тренинг ассертивности: как настоять на своём без агрессии и конформизма»

Общая характеристика программы

Цель программы – формирование у слушателей навыков ассертивного поведения, позволяющих эффективно отстаивать свои права и интересы, выражать свои мысли и чувства без агрессии и пассивности, строить здоровые и продуктивные межличностные отношения с окружающими людьми.

Наименование профессиональных стандартов, квалификационных справочников, используемых при разработке ДПП:

1. Профессиональный стандарт «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.12.2021 г. № 66403.

2. «Профессиональный стандарт «Специалист в области управления персоналом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06.10.2015 № 691н.

3. «Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.10.2013 N 544н.

4. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих (ЕКСД) в части разделов, описывающих к квалификации специалистов по управлению персоналом и других, чья работа связана с коммуникацией.

5. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

6. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в процессе обучения:

- коммуникативная компетентность: умение эффективно общаться и взаимодействовать с другими людьми;
- социально-перцептивная компетентность: умение понимать и интерпретировать социальные сигналы, эмоциональные состояния других людей;
- саморегулятивная компетентность: умение управлять своими эмоциями, мыслями и поведением в стрессовых ситуациях.

Планируемые результаты обучения по программе

По итогам освоения программы слушатели должны:

Знать:

- Основные принципы ассертивного поведения
- Типы коммуникативных стилей (ассертивный, агрессивный, пассивный)
- Техники ассертивного общения
- Стратегии разрешения конфликтов
- Методы управления стрессом и эмоциями
- Тактики убеждения

Уметь:

- Идентифицировать собственный коммуникативный стиль
- Применять техники ассертивного общения в различных ситуациях
- Отстаивать свои права и интересы без агрессии
- Говорить «нет» вежливо и уверенно
- Эффективно разрешать конфликты
- Уметь применять тактики убеждения и аргументации

Владеть:

- Навыками ассертивного поведения в различных контекстах (личные, профессиональные отношения).
- Техниками активного слушания и эмпатии.
- Стратегиями предотвращения и разрешения конфликтов
- Методами саморегуляции эмоционального состояния
- Навыками убеждения и аргументации в различных ситуациях, включая деловые переговоры, убеждение коллег, друзей или родственников

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Краснодарский филиал
Центр дополнительного образования

ОБСУЖДЕНО И ОДОБРЕНО

на Ученом совете Краснодарского
филиала Финансового университета

Протокол № 23
от 21 января 2025г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала
Финансового университета


Э.В. Соболев
от « 21 » 2025 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
**«Тренинг ассертивности:
как настоять на своём без агрессии и конформизма»**

Требования к уровню образования слушателей	Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование; специалисты различных профессий (в частности, группы профессий направления «человек- человек»)
Категория слушателей	Неограниченная
Срок обучения	24 акад. часа, 1 неделя
Форма обучения	Очная-заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
Режим занятий	4-6 часов в день

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
программы повышения квалификации

**«Тренинг ассертивности:
как настоять на своём без агрессии и конформизма»**

№		Всего часов трудоемкости	В том числе				Форма контроля
			Аудиторные занятия			Самостоятельная работа	
			Всего часов	из них			
				Лекции	Практические занятия		
1	Модуль 1. Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях	6	6	2	2	2	Кейс-задание
2	Тема 1.1. Понятие ассертивности	3	3	1	1	1	Кейс-задание
3	Тема 1.2. Ассертивное, агрессивное и пассивное поведение	3	3	1	1	1	Кейс-задание
4	Модуль 2. Манипуляции и защита от манипуляций	6	6	2	2	2	Кейс-задание
5	Тема 2.1. Понятие «манипуляций», отличительные черты, виды	3	3	1	1	1	Кейс-задание
6	Тема 2.2. Приёмы манипуляторов и способы противодействия	3	3	1	1	1	Кейс-задание
7	Модуль 3. Психологическая самозащита при ассертивном поведении	6	6	2	2	2	Кейс-задание
8	Тема 3.1. Приёмы самозащиты и их отработка на практике	3	3	1	1	1	Кейс-задание
9	Тема 3.2. Психологическая самооборона и отработка приёмов на практике	3	3	1	1	1	Кейс-задание
10	Модуль 4. Уважительное убеждение как техника ассертивного поведения	4	4	2	2	-	Кейс-задание
11	Тема 4.1. Убеждение и аргументация: основы убеждения и аргументации, различные приемы убеждения	2	2	1	1	-	Кейс-задание
12	Тема 4.2. Практическое применение правил убеждения	2	2	1	1	-	Кейс-задание
	Итоговая аттестация	2					Тест
ВСЕГО		24	22	8	8	6	-

Разработчик программы:

Н.Э. Вишнева – канд. психолог. наук, доцент, доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг» Краснодарского филиала Финуниверситета (Краснодарский филиал ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ»).

Директор Центра дополнительного образования

О.В. Романова

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Краснодарский филиал
Центр дополнительного образования
Календарный учебный график
программы повышения квалификации

«Тренинг асертивности: как настоять на своём без агрессии и конформизма»

Объем программы – 24 часа

Продолжительность обучения – 1 неделя

Форма обучения – очная-заочная с применением дистанционных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	КР	СР	П	С	ПА	ИА	Всего
1.	Модуль 1. Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях												
2.	Тема 1.1. Понятие асертивности	2					2	1					3
3.	Тема 1.2. Асертивное, агрессивное и пассивное поведение	2					2	1					3
4.	Модуль 2. Манипуляции и защита от манипуляций												
5.	Тема 2.1. Понятие «манипуляций», отличительные черты, виды		2				2	1					3
6.	Тема 2.2. Приёмы манипуляторов и способы противодействия		2				2	1					3
7.	Модуль 3. Психологическая самозащита при асертивном поведении												
8.	Тема 3.1. Приёмы самозащиты и их отработка на практике			2			2	1					3
9.	Тема 3.2. Психологическая самооборона и отработка приёмов на практике			2			2	1					3
10.	Модуль 4. Уважительное убеждение как техника асертивного поведения												
11.	Тема 4.1. Убеждение и аргументация: основы убеждения и аргументации, различные приемы убеждения				2		2						2
12.	Тема 4.2. Практическое применение правил убеждения				2		2						2
19.	Итоговая аттестация					2						2	2
20.	Итого	4	4	4	4	2	16	6				2	24

Директор Центра дополнительного образования

« » 2025 г.

 О.В. Романова

Условные обозначения
КР Контактная работа
СР Самостоятельная работа
ПА Промежуточная аттестация
С Стажировка
ИА Итоговая аттестация

Содержание тем

Модуль 1. Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях

Тема 1.1. Понятие асертивности

Понятие асертивности в концепциях разных авторов. Сравнение и анализ различных моделей асертивности, выявление общих черт и различий. Асертивность как умение выражать свои мысли, чувства и потребности прямо, честно и уважительно, не нарушая границ других людей (Р. Альберти, М. Эммонс). 10 правил асертивного поведения по М. Смиту. Преодоление стресса как барьера на пути к асертивному стилю. Быть собой: как научиться выражать своё мнение. Умение принимать комплименты: получение положительной обратной связи. Предоставление положительной обратной связи. Ценность отрицательной обратной связи. Конструктивная, но без критики: предоставление корректирующей обратной связи. Ключевые элементы асертивного поведения: самоуважение, уверенность, ответственность, открытость к диалогу, асертивное «нет». Как обращаться с просьбами, не контролируя при этом других людей.

Тема 1.2. Асертивное, агрессивное и пассивное поведение

Разбор характеристик асертивного поведения: прямая и честная коммуникация, уважение к себе и другим, способность устанавливать границы. Описание агрессивного поведения: нарушение границ, оскорбления, угрозы, стремление доминировать, использование манипуляций. Анализ причин агрессивного поведения (Ф. Зимбардо). Разбор пассивного поведения: подавление собственных потребностей, страх конфликта, неспособность отстаивать свои права, склонность к самопожертвованию. Обсуждение причин пассивности (Э. Берн). Асертивность и треугольник Карпмана: анализ динамики взаимодействия в треугольнике Карпмана (жертва, преследователь, спасатель), стратегии выхода из ролей и развитие асертивных реакций в каждой из позиций. Разбор различных техник вежливого, но твердого отказа, практические упражнения в отработке навыков отказа в различных ситуациях (рабочая, семейная, социальная). Разработка алгоритма защиты своих прав и интересов в различных ситуациях, отработка стратегий противодействия давлению, ролевые игры. Разбор ситуаций с примерами асертивного, агрессивного и пассивного поведения и их последствий.

Модуль 2. Манипуляции и защита от манипуляций

Тема 2.1. Понятие манипуляций, отличительные черты, виды

Манипуляция как скрытое воздействие на сознание и поведение другого человека для достижения собственных целей без его согласия (Н. Непряхин, Р. Чалдини). Отличительные черты манипуляции от убеждения и влияния, разбор психологических механизмов манипуляции. Скрытность, нечестность, использование психологических слабостей, эмоциональное давление, игра на чувствах. Изучение различных видов манипуляций (прагматическая, гедонистическая, встречная), анализ мотивации манипулятора в каждом случае. Эмоциональные манипуляции (вина, стыд, лесть), информационные манипуляции (ложь, искажение фактов), манипуляции с помощью шантажа и угроз, манипуляции на основе стереотипов (по Н. Непряхину). Описание модели "игры" (Э. Берна) и модели «шести принципов влияния» (Р. Чалдини).

Тема 2.2. Приёмы манипуляторов и способы противодействия

Приемы манипуляторов: разбор распространенных приемов манипуляции («виноватый» подход, «эмоциональный шантаж», «игра на чувстве вины», «лесть», «давление авторитетом», «иллюзия выбора», техника «сэндвича», «техника дефицита» (Р. Чалдини, Н. Непряхин), анализ примеров из жизни.

Типы манипуляторов по Шострому, анализ особенностей взаимодействия с каждым типом. МАК-шкала (тест): прохождение и интерпретация результатов теста, выявление собственных уязвимых мест и склонностей к манипуляциям. Приёмы противодействия манипуляциям по Доценко («щипки», «настройки» и др.), практическая отработка навыков.

Модуль 3. Психологическая самозащита при асертивном поведении

Тема 3.1. Приёмы самозащиты и отработка их на практике

«Внутренний диалог», саморегуляция, техники расслабления, управление гневом, техники когнитивной реструктуризации (Р. Альберти, М. Эммонс). Приемы самозащиты: «метод амортизации», «перевод стрелок» на манипулятора, «психологическое айкидо», «метод испорченной пластинки» (Н. Непряхин, В. Шейнов). Разбор 6-ти техник («Испорченная пластинка», «Английский профессор», «Бесконечное уточнение», «Внешнее согласие» и др.), отработка каждой техники в различных ситуациях. Практические упражнения на развитие эмоциональной устойчивости и использование техник самозащиты в трудных ситуациях.

Тема 3.2. Психологическая самооборона и отработка приёмов на практике

Психологическая самооборона как умение защищать свои интересы, границы и психическое здоровье в сложных ситуациях, в том числе при эмоциональном давлении и агрессии. Приёмы психологической самообороны: установление границ, использование «техники отзеркаливания», умение защитить свои личные границы (Р. Альберти, М. Эммонс, Н. Непряхин). Практические упражнения на отработку техник самообороны, включая ролевые игры и анализ реальных ситуаций. Установление личных границ: создание «карты личных границ» и отработка навыков установления и защиты личных границ. Техники построения информационного диалога, умение задавать уточняющие вопросы, выявление скрытых мотивов и намерений собеседника. Анализ реакций в различных фрустрирующих ситуациях с помощью теста Е. Хитровой, выработка альтернативных вариантов ассертивного поведения. Практические упражнения по преодолению чувства вины и самообвинения, развитие позитивного самовосприятия.

Модуль 4. Уважительное убеждение как техника ассертивного поведения

Тема 4.1. Убеждение и аргументация: основы убеждения и аргументации, различные приемы убеждения

Убеждение как процесс воздействия на мнение и поведение другого человека с помощью аргументации, логики, примеров (Д. Карнеги, Р. Гандапас). Разбор техник ясного и уверенного изложения своей позиции, формирование структуры аргументации. Логика, конкретность, использование фактов и примеров, эмоциональная окраска, умение убеждать через «сердце» и «разум» (Р. Гандапас). Использование «метода Сократа», «правила 3Да», «техники визуализации», «сторителлинга», «техника дефицита», приемы «активного слушания».

Тема 4.2. Практическое применение правил убеждения

Изучение и практическое применение правил убеждения из работы В.П. Шейнова. Изучение эффективных техник убеждения, обсуждение практического применения: тактики утверждения, отрицания, уловок. Правила конструктивного спора. Преодоление возражений. Импровизация в аргументации. Анализ влияния культурных факторов на эффективность убеждения, адаптация техник убеждения к различным собеседникам. Моделирование ситуаций, требующих использования навыков убеждения, и анализ результатов. Разбор типичных ошибок в убеждении и поиск путей их исправления. Разбор пошаговой модели убеждения, которая включает в себя этапы подготовки, установления контакта, аргументации, обработки возражений и достижения согласия.

Содержание практических занятий

№ модуля	Наименование (содержание) модуля, по которому предусмотрено практическое занятие	Формы и методы проведения
1	Модуль 1. Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях	Выполнение практических задач и кейсов, тренинговых упражнений, обмен опытом
2	Модуль 2. Манипуляции и защита от манипуляций	Выполнение практических задач и кейсов, тренинговых упражнений, обмен опытом
3	Модуль 3. Психологическая самозащита при ассертивном поведении	Выполнение практических задач и кейсов, тренинговых упражнений, обмен опытом
4	Модуль 4. Уважительное убеждение как техника ассертивного поведения	Выполнение практических задач и кейсов, тренинговых упражнений, обмен опытом

Содержание самостоятельной работы слушателей

Основная цель самостоятельной работы слушателей – закрепление знаний, полученных в ходе лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа предусматривает повышение компетенций в данном направлении путем саморазвития через литературу, аудио и видеоматериалы, форумы, подкасты.

Индивидуальная консультационная работа преподавателей со слушателями осуществляется весь период обучения.

Основная литература:

1. Альберти, Р., Эммонс, М. Самоутверждающее поведение: Руководство по самореализации / Роберт Альберти, Майкл Эммонс. - СПб.: Питер, 2008.
2. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений / Эрик Берн. - М.: Эксмо, 2020.
3. Брэдфорд, Л., Коэн, А. Влияние без власти. Навыки убеждения и мотивации / Л. Брэдфорд, А. Коэн. — М.: Альпина Паблишер, 2017.
4. Вацлавик, П., Бивин, Д., Джексон, Д. Прагматика человеческой коммуникации. Исследование паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия / Пауль Вацлавик, Джанет Бивин, Дон Джексон. – М.: Апрель Пресс, 2000.
5. Гандапас, Р. Камасутра для оратора. 10 глав о том, как говорить так, чтобы вас слушали / Радислав Гандапас. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017.
6. Дрейк, Л. Харизма. Как очаровывать людей и достигать успеха / Лилиан Дрейк. - Минск: Попурри, 2020.
7. Дольник, В.Р. Непослушное дитя биосферы. Беседы о поведении человека / Виктор Дольник. — М.: Педагогика-Пресс, 1994.
8. Зимбардо, Ф. Эффект Люцифера. Почему хорошие люди превращаются в злодеев / Филипп Зимбардо. – М.: Альпина нон-фикшн, 2019.
9. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Дейл Карнеги. – М.: Попурри, 2021.
10. Кийосаки, Р. Богатый папа, бедный папа / Роберт Кийосаки. – М.: Попурри, 2021.

11. Кэмп, Д. Сначала скажите "нет". Как вести переговоры с самыми сложными людьми / Джим Кэмп. — М.: Альпина Паблишер, 2019.
12. Малхотра, Д., Базерман, М. Переговоры. Полный курс / Дипак Малхотра, Макс Базерман. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019.
13. Морган, Г. Имиджи организации / Гарет Морган. - М.: Вершина, 2006.
14. Непряхин, Н. Я манипулирую тобой: Методы противодействия скрытому влиянию / Никита Непряхин. — М.: Альпина Паблишер, 2018.
15. Фишер, Р., Юри, У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Роджер Фишер, Уильям Юри. — М.: Альпина Паблишер, 2020.
16. Чалдини, Р. Психология влияния / Роберт Чалдини. – М.: Эксмо, 2021.
17. Шварц, Б. Парадокс выбора. Как решения делают нас несчастными / Барри Шварц. — М.: Добрая книга, 2019.
18. Шейнов, В.П. Искусство убеждать / Виктор Шейнов. - М.: Харвест, 2010.
19. Эриксон, М. Мой голос останется с вами / Милтон Эриксон. – М.: Институт Общегуманитарных Исследований, 2013.
20. Юнг, К.Г. Архетип и символ / Карл Густав Юнг. – М.: Ренессанс, 1991.

Организационно-педагогические условия реализации программы повышения квалификации

1. Материально-технические условия, необходимые для осуществления образовательного процесса

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный интерактивный класс	Лекции Практические занятия	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер. Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов.

Материально-технические условия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Примечание. В случае проведения учебных занятий с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) у слушателя должен быть персональный компьютер, оснащенный аудиокolonками, с доступом в сеть интернет и установленным видеоплеером, способным воспроизводить видеофайлы.

2. Перечень информационных технологий и учебно-методическим условий, используемых при осуществлении образовательного процесса

При проведении занятий с применением ЭО и ДОТ проведение вебинаров для слушателей осуществляется в удаленном доступе. Преподавателями используются компьютерные презентации, работу в чате, индивидуальное консультирование слушателей.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Электронные информационные ресурсы	Вид Занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Система дистанционного обучения, система видеоконференцсвязи	Итоговая аттестация	Компьютер, подключенный к сети Интернет; интернет-браузер; Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов

3. Организация образовательного процесса

В образовательном процессе используются разнообразные формы работы со слушателями.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Обучение по программе осуществляют высококвалифицированные преподаватели Финуниверситета.

Описание системы оценки качества освоения программы

В систему оценки качества освоения программы «Тренинг ассертивности: как настоять на своём без агрессии и конформизма»

входят:

- текущий контроль;
- итоговая аттестация.

1. Текущий контроль успеваемости реализуется в ходе проведения практических занятий в форме тренинговых упражнений, решения кейсов и задач, обмена опытом, выступлений слушателей по интересующим вопросам программы, путем выполнения практических заданий, разбора конкретных ситуаций, тестирования.

2. Форма итоговой аттестации – зачет в форме тестирования, подготовка онлайн курса ДПО

Примеры тестовых заданий для итоговой аттестации:

1. Ваш коллега постоянно перекладывает на вас свою работу, аргументируя это своей занятостью и вашим «безупречным» выполнением. Какую технику ассертивного поведения следует применить в этой ситуации?

- а) Согласиться, но саботировать выполнение задачи.
- б) Вежливо, но твердо отказаться, аргументируя своей загруженностью и предложив помощь в планировании.
- в) Заявить о своем недовольстве, используя оскорбления.
- г) Обратиться к начальству с жалобой на коллегу.

2. Ваш друг постоянно критикует ваш выбор одежды, настаивая на том, что вы должны одеваться «более стильно». Какой прием психологической самообороны лучше всего использовать в этой ситуации?

- а) Сменить гардероб, чтобы угодить другу.
- б) Сделать комплимент в ответ на критику.
- в) Использовать «технику отзеркаливания», повторив критику в его адрес.
- г) Твердо установить границу, сообщив, что вас устраивает ваш стиль, и вы не нуждаетесь в его оценках.

3. В магазине вам продали некачественный товар, и продавец отказывается его обменять, ссылаясь на внутренние правила. Какую технику убеждения целесообразно использовать в данном случае?

- а) Покричать на продавца, выражая свое недовольство.
- б) Сделать вид, что вы согласны и уйти.
- в) Спокойно, но настойчиво изложить свои права потребителя, сославшись на закон.
- г) Попросить помощи у другого покупателя.

4. Ваш партнер постоянно обесценивает ваши достижения, говоря, что это «не так уж и сложно». Как, согласно модели Э. Берна, это можно интерпретировать?

- а) Партнер просто не умеет выражать свою любовь.
- б) Партнер проявляет «скрытую агрессию», пытаясь «уколоть» вас.
- в) Партнер играет с вами в «игры», стремится к подтверждению своей значимости, а ваше обесценивание – это его победа.
- г) Партнер проявляет скрытый нарциссизм и ему просто не нравится ваша успешность.

5. Во время спора ваш оппонент постоянно меняет тему разговора, уклоняясь от обсуждения сути вопроса. Какой прием защиты от манипуляции следует использовать?

- а) Пойти на поводу у оппонента и начать обсуждать новую тему.
- б) Проигнорировать смену темы и продолжать говорить о своем.
- в) Твердо, но вежливо вернуть оппонента к исходному вопросу, показав нелогичность его действий.
- г) Начать кричать на оппонента, чтобы отстоять свою позицию.

6. На совещании начальник критикует ваши идеи, не давая возможности их объяснить. Как лучше всего отреагировать, придерживаясь принципов ассертивного поведения?

- а) Промолчать, чтобы не обострять конфликт.
- б) Агрессивно защищать свои идеи, перебивая начальника.
- в) Сдержанно попросить разъяснения критики и возможность обосновать свои предложения.
- г) Открыто заявить о несправедливости.

7. Друг пытается вас убедить вложить деньги в сомнительный проект, ссылаясь на «гарантированный» доход и «особые условия».

Вопрос: Какой прием манипуляции использует ваш друг?

- а) «Эмоциональный шантаж».
- б) «Техника дефицита».
- в) «Сравнение с другими».
- г) «Давление авторитетом».

8. Ваш ребенок постоянно капризничает и требует внимания, игнорируя ваши просьбы. Какую стратегию следует использовать для установления границ?

- а) Удовлетворить все требования ребенка, чтобы он успокоился.
- б) Наказать ребенка за плохое поведение.
- в) Твердо и спокойно объяснить ребенку свои требования, не поддаваясь на капризы.
- г) Игнорировать ребенка, пока он не успокоится.

9. Вы просите у начальника повышения зарплаты, он отвечает: «В компании сейчас трудные времена, и все должны затянуть пояса». Какой прием манипуляции использует ваш начальник?

- а) «Лесть».
- б) «Эмоциональный шантаж».
- в) «Давление авторитетом».
- г) «Использование чувства вины».

10. Во время разговора с коллегой вы осознаете, что он использует против вас технику «заезженной пластинки». Как следует реагировать в такой ситуации?

- а) Пойти на поводу у коллеги и прекратить спор.
- б) Использовать ту же технику «заезженной пластинки».
- в) Вежливо, но настойчиво прекратить разговор, отметив бессмысленность дальнейшего обсуждения.
- г) Начать кричать на коллегу, чтобы отстоять свою позицию.

11. Вы заметили, что ваш подчиненный постоянно приписывает себе ваши заслуги. Как правильно построить разговор, чтобы повлиять на его поведение?

- а) Сделать ему выговор и пригрозить увольнением.
- б) Заявить о своем недовольстве при всех коллегах.
- в) Спокойно, но твердо сообщить о своем видении ситуации и ожиданиях, подчеркнув важность вклада каждого в общий результат.
- г) Пожаловаться на него начальству, чтобы его наказали.

12. Ваш сосед постоянно жалуется на громкую музыку, хотя вы слушаете ее на умеренной громкости. Какую технику следует использовать для эффективного разрешения конфликта?

- а) Уступить соседу и вообще не слушать музыку.
- б) Начать слушать музыку еще громче в ответ.
- в) Использовать активное слушание, чтобы понять причины недовольства соседа, и предложить компромисс.
- г) Вызвать полицию и заявить на соседа.

13. Ваш знакомый пытается вас убедить в необходимости участия в финансовой пирамиде, рассказывая о «легких деньгах» и «гарантированном успехе». Какую технику манипуляции использует ваш знакомый, согласно работам Чалдини?

- а) Эмоциональный шантаж
- б) Социальное доказательство
- в) Авторитет
- г) Дефицит

14. Вам звонят из банка и говорят, что с вашей карты совершают несанкционированные операции, а вы очень важный клиент, просят назвать данные карты. Какой прием манипуляции здесь применяется?

- а) Давление временем
- б) Эмоциональный шантаж
- в) Апелляция к авторитету
- г) Лесть

15. Во время деловых переговоров ваш партнер постоянно перебивает вас и не дает высказать свою точку зрения. Какую тактику поведения следует выбрать?

- а) Молчать и ждать, когда он закончит говорить
- б) Попытаться перекричать его
- в) Вежливо, но настойчиво попросить его дать возможность вам высказаться, ссылаясь на правила делового общения
- г) Завершить переговоры и уйти.

16. Ваш друг, зная о вашем увлечении, предлагает вам приобрести «уникальный» товар по «очень выгодной цене», но только сегодня. Какой прием манипуляции использует ваш друг?

- а) Взаимность
- б) Дефицит
- в) Последовательность
- г) Авторитет

17. Вы осознаете, что во время спора с коллегой вы применяете технику «психологического айкидо», сами того не осознавая. Каков основной принцип этой техники?

- а) Постоянно повторять свое мнение, доказывая свою правоту.
- б) Согласиться с аргументами оппонента, перенаправив его агрессию в другое русло.
- в) Начать спорить с коллегой еще более эмоционально.
- г) Проигнорировать оппонента.

18. Во время разговора с близким человеком вы чувствуете, что он пытается вызвать у вас чувство вины. Как лучше всего отреагировать в этой ситуации?

- а) Согласиться с тем, что вы виноваты.
- б) Извиниться за свои слова.
- в) Использовать внутренний диалог, чтобы укрепить свои границы и не поддаваться на манипуляцию.
- г) Игнорировать обвинения.

19. Вы пытаетесь убедить своего друга в правильности своего выбора, используя метод Сократа. Каков основной принцип этого метода?

- а) Перечислить все факты и аргументы в пользу своего выбора.
- б) Задавать наводящие вопросы, чтобы друг самостоятельно пришел к нужному выводу.
- в) Использовать лесть.
- г) Давить на эмоции.

20. Кейс: Вы готовитесь к сложным переговорам и понимаете, что вам необходимо использовать весь свой арсенал навыков убеждения. Какой основной принцип, согласно работам, Р. Гандапаса, вы должны учесть?

- а) Говорить только о фактах и не проявлять эмоции.
- б) Говорить громко, чтобы переубедить оппонента.
- в) Говорить так, чтобы вас слушали, создавая эмоциональную связь.
- г) Игнорировать возражения собеседника.

Правильные ответы: 1б, 2г, 3в, 4в, 5в, 6в, 7б, 8в, 9г, 10в, 11в, 12в, 13б, 14а, 15в, 16б, 17б, 18в, 19б, 20в

Порядок проведения: тестирование проводится с личного компьютера, 20 тестовых вопросов, которые соответствуют темам, рассмотренным в рамках всей учебной программы, количество попыток – 2.

Для получения зачета необходимо правильно ответить не менее, чем на 14 тестовых вопросов в любой попытке.

Слушателям, которые успешно прошли итоговую аттестацию выдается удостоверение о повышении квалификации Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Программа рассмотрена и утверждена
на заседании Ученого совета Краснодарского филиала
Протокол от 21.01 2025 г. № 23

Директор
Центра дополнительного образования  О.В. Романова
«21» января 2025 г.