

Д.И. Мухатаева  , В.Т. Тихомирова

Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы,
e-mail: Dinara.Mukhatayeva@kaznu.kz

САМООЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИИ СЛУШАНИЯ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ЕЕ ДЕЙСТВЕННОГО СОСТАВА НА МАГИСТЕРСКОМ ЭТАПЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Стандарт послевузовского образования «Магистратура» предъявляет высокие требования к коммуникативным компетенциям будущих специалистов, что, в свою очередь, требует развития навыков слушания магистрантов. Между тем преподаватели магистратуры и магистранты недостаточно обеспечены методиками мониторинга качества слушания.

Цель исследования: разработка опросника для самооценки компетенции слушания, отражающего действенный состав деятельности слушания. Основная идея заключается в разработке инструмента диагностики, основанного на изучении системы описанных экспертами вариантов моделей деятельности слушания и анализе действенного состава диагностируемой компетенции.

Научная значимость работы заключается в систематизации и авторской классификации вариантов деятельности слушания. Практическая значимость – в создании нового инструмента самооценки качества одной из базовых компетенций.

В исследовании использованы методы теоретического анализа и синтеза, эмпирические методы наблюдения, беседы, опроса.

Исследование позволило систематизировать и классифицировать модели деятельности слушания; показало, что качество самооценки можно улучшить, применяя опросники, отражающие действенный состав вариантов слушания; позволило определить эффективность разработанной методики.

Исследование является вкладом в развитие дидактики послевузовского образования и имеет перспективы дальнейшего развития.

Ключевые слова: самооценка компетенции слушания в магистратуре.

D.I. Mukhatayeva, V.T. Tikhomirova

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty,
e-mail: Dinara.Mukhatayeva@kaznu.kz

Self-Assessment of Listening Competence on the Basis of Analysis of its Effective Composition at the Master's Stage of Professional Training

The standard for postgraduate education “Master” makes high demands on the communicative competencies of future specialists, which requires attention to the development of listening skills for undergraduates. Meanwhile, teachers and undergraduates are not adequately provided with methods for monitoring the quality of listening.

Aim: to develop a questionnaire for self-assessment of the competence of the listening, reflecting the effective composition of the listening. The main idea is to develop a diagnostic tool based on the study of the system of options for listening activities described by experts and analysis of the effective composition of the diagnosed competency.

The scientific significance of the work lies in the systematization and author's classification of the options for listening. Practical significance is in creating a new quality self-assessment tool of one of the basic competencies.

The study used methods of theoretical analysis and synthesis, empirical methods of observation, conversation, and survey.

The study allowed to systematize and classify models of listening activity; showed that the quality of self-esteem can be improved by using questionnaires that reflect the effective composition of listening options; allowed to determine the effectiveness of the developed methodology.

The study is a contribution to the development of didactics of postgraduate education and has prospects for further development.

Key words: self-assessment of the competence of a listening in a magistracy.

Д.И. Мухатаева, В.Т. Тихомирова

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.,
e-mail: Dinara.Mukhatayeva@kaznu.kz

Кәсіби дайындықтың магистрлік кезеңінде пәрменді құрамын талдау негізінде тыңдаудың құзыретін өзін-өзі бағалау

“Магистратура” жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру стандарты болашақ мамандардың коммуникативтік құзыреттеріне жоғары талаптар қояды, бұл өз кезегінде магистранттарды тыңдау дағдыларын дамытуға назар аударуды талап етеді. Сонымен қатар магистратура оқытушылары мен магистранттар тыңдаудың сапасын мониторингілеу әдістерімен жеткіліксіз қамтамасыз етілген.

Зерттеу мақсаты: тыңдау қызметінің пәрменді құрамын көрсететін тыңдаудың құзыреттілігін бағалау үшін сауалнама әзірлеу.

Негізгі идея сарапшылардың сипатталған тыңдау қызметінің модельдерінің жүйесін зерттеуге және диагностикаланатын құзыреттіліктің пәрменді құрамын талдауға негізделген диагностика құралын әзірлеу болып табылады.

Жұмыстың ғылыми маңыздылығы тыңдау қызметінің нұсқаларын жүйелеу және авторлық жіктеу болып табылады. Практикалық маңыздылығы – базалық құзыреттіліктердің бірі сапаны өзін-өзі бағалаудың жаңа құралын құруда.

Зерттеу барысында теориялық талдау және синтездеу әдістері, эмпирикалық бақылау әдістері, әңгімелесу, сұрау әдістері қолданылды.

Зерттеу тыңдау қызметінің моделін жүйелендіруге және жіктеуге мүмкіндік берді; тыңдау нұсқаларының пәрменді құрамын көрсететін сауалнамаларды қолдана отырып, өзін-өзі бағалау сапасын жақсартуға болатынын көрсетті; әзірленген әдістеменің тиімділігін анықтауға мүмкіндік берді.

Зерттеу жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру дидактикасының дамуына үлесін қосады және болашақта одан әрі дамытуға болады.

Түйін сөздер: магистратурада тыңдаудың өзін-өзі бағалау құзыреті.

Введение

Современная система образования в Республике Казахстан развивается в соответствии с международными стандартами в сфере образования в контексте вступления Казахстана во Всемирную торговую организацию и интеграции в Болонский процесс. По Закону РК «Об образовании» высшие учебные заведения готовят специалистов с высшим базовым образованием (бакалавриат), послевузовским образованием (магистратура) и докторов философии (PhD).

Магистратура – второй уровень трехступенчатой системы. «Профильная магистратура реализовывает образовательные программы послевузовского образования по подготовке управленческих кадров для отраслей экономики, медицины, права, образования, искусства, сферы услуг и бизнеса, сферы обороны и национальной безопасности, правоохранительной деятельности, обладающих углубленной профессиональной подготовкой» (Государственный

общеобязательный стандарт послевузовского образования «Магистратура», раздел 2, п.12); «Научная и педагогическая магистратура реализовывает образовательные программы послевузовского образования по подготовке научных и педагогических кадров для системы высшего, послевузовского образования и научной сферы, правоохранительной деятельности, обладающих углубленной научно-педагогической подготовкой.» (Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования «Магистратура», раздел 2, п.13). К содержанию образования Государственный стандарт предъявляет высокие требования к компетенциям выпускников магистратуры, в том числе и к владению навыками профессионального общения и межкультурной коммуникации (ГОСО «Магистратура», 2016), что в свою очередь предполагает мастерского владения слушанием как одним из базовых составляющих общения.

В определенной мере отдельные аспекты данной компетенции затрагивались рядом от-

еественных исследователей и отражены в публикациях А.Ш. Байтукаевой, Д.У. Байтукаевой (Байтукаева и Байтукаева, 2017), Г.А. Туссупбекова, Н.Т. Аблайханова, С.Т. Тулеуханов, Б.И. Уршеева, Н. Аблайханова (Tussupbekova, Ablaihanova, Tuleuhanov, Ursheeva, Ablaihanova, 2018), Ю.С. Пак, Т.А. Кульгильдиновой (Pak, Kulgildinova, 2019), А.Б. Валиевой, Е.В. Паевской (Валиева, Паевская, 2017), В.Т. Тихомировой, Г.Р. Мурзахметовой, Д.И. Мухатаевой (Тихомирова, Мурзахметова, Мухатаева, 2015). Однако вопросы углубленной диагностики и целенаправленного развития компетенции слушания на разных этапах профессиональной подготовки казахстанских специалистов еще не получили полноценного освещения.

Слушание – это способ приобретения знаний, канал социализации, средство формирования духовного мира человека, средство приобщения индивида к ценностям культуры (Нефедова, 2004), показатель уровня личности, фактор гармонизации системы отношений человека (Кови, 2016: 54), базовая компетенция, определяющая возможности человека в разных областях деятельности и жизни (Рыжова, 2014). Эксперты считают слушание искусством, навыком, компетенцией (Гоулстон, 2010; Дерябо, Ясвин, 2004; Кови, 2017; Нефедова, 2004; Николс, 2003; Петиколлен, 2009; Старр, 2016; Уитворт, Кимси-Хаус, Сэндал, 2004; Уитмор, 2014). Слушание является, по утверждению экспертов, настолько важным и сложным делом, что достойно целенаправленного обучения со школьной скамьи и в течение всей жизни (Дерябо, Ясвин, 2004: 51). Важнейшим вопросом в поле проблематики слушания являются качество слушания, способность будущих специалистов осознанно пользоваться разными видами слушания и умение постоянно учиться для повышения его уровня. А это требует разработки инструментов адекватной самооценки компетенции слушания. Анализ материалов монографий, учебных пособий, научных исследований, между тем, показал, что анкеты и опросники для самооценки и оценки качества слушания чаще всего слишком общие и не отражают многообразия вариантов слушания. Это побудило нас провести исследование

Объект нашего исследования: самооценка компетенции слушания магистрантами.

Предмет исследования: влияние инструмента самооценки на уровень требовательности магистрантов к своей деятельности слушания.

Цель: разработка опросника для самооценки

компетенции слушания, отражающего действенный состав деятельности слушания.

Задачи:

выявить систему описанных экспертами вариантов моделей деятельности слушания;

подготовить опросник, отражающий действенный состав наиболее часто используемых вариантов слушания;

провести апробацию и определить тенденции отличия самооценки по опроснику, отражающему действенный состав вариантов слушания, от обобщенной самооценки качества слушания.

Методика и результаты исследования

В 2014-2016 годах мы провели исследование уровня удовлетворенности магистрантов качеством своих базовых компетенций на 7 факультетах Казахского национального университета им. аль-Фараби. Проведенный опрос показал, что умение слушать магистранты считают своей наиболее развитой компетенцией.

Проявившаяся картина высокой самооценки компетенции слушания заставила нас внимательно присмотреться к реальным ситуациям в учебных группах во время лекций и практических занятий. Мы увидели, что во время парных и групповых обсуждений вопросов, например, многие магистранты демонстрируют низкий уровень умения слушать. Это стало причиной того, что в 2019-2020 учебном году на базе ограниченного количества факультетов мы провели оценку компетенции слушания с помощью двух опросников:

Опросника для самооценки уровня развития базовых компетенций;

Опросника для самооценки компетенции слушания.

Всего в опросе участвовали 31 магистрант. Результаты каждого респондента мы определили качественно с использованием следующих рабочих терминов: виртуозный, умелый, действенный, адаптивный и примитивный уровни. Первый опрос показал следующее:

– 41,9% магистрантов считают, что в области слушания у них почти никаких недостатков нет (виртуозный уровень);

– 32,3% опрошенных высказали мнение, что у них слушание имеет больше достоинств, чем недостатков (эффективный уровень);

– 22,6% магистрантов считают, что в области слушания недостатков у них столько же, сколько достоинств (действенный уровень);

– 3,2% респондентов отметили, что у них недостатков больше (адаптивный уровень);

– никто не высказал мнение, что у него недостатки преобладают в значительной степени (примитивный уровень).

При составлении расширенного опросника мы учли, что, рассматривая вопросы качества слушания, эксперты говорят об уровнях слушания (Кови, 2017; Уитворт, Кимси-Хаус, Сэндал, 2004), о стилях слушания (Дерябо, Ясвин, 2004), о типах слушания (Николс, 2003). Независимо от выбираемого термина все подразделяют слушание на эффективные и неэффективные варианты и по сути описывают их в сходных моделях: цель слушания, технология осуществления, влияние на ситуацию общения. Идентификация стиля, типа, уровня идет прежде всего по цели слушания. В целом в изученной нами литературе имеется описание следующих вариантов слушания:

– унижающее слушание (цель: нанести психологический удар говорящему, проявив негативные, обижаящие и унижающие реакции на содержание или формы его речи);

– авторитарное слушание (цель: подавление и подчинение собеседника);

– уклоняющееся слушание (цель: сберечь себя от влияния говорящего, не допуская контакта с ним и его информацией);

– притворное слушание (цель: сделать вид слушающего, чтобы не обидеть не слушанием, понравиться говорящему);

– поверхностное слушание (цель: совместить слушание с другой внутренней собственной работой, демонстрируя говорящему слушание);

– автобиографическое слушание (цель: понять себя, а не говорящего);

– оценивающее слушание (цель: получить позицию интеллектуального доминирования);

– аналитическое (толковательное) слушание (цель: обеспечить собственную безопасность, избежать влияния);

– сочувствующее слушание (цель: испытать чувства, предъявляемые говорящим);

– симпатизирующее слушание (цель: показать себя другом говорящего);

– избирательное слушание (цель: извлечь из речи собеседника лишь определенную ограниченную информацию, игнорируя многие аспекты);

– конверсионное слушание (цель: удовлетворить потребности в общении; обмениваться информацией, эмоциями, энергией с балансом между говорением, слушанием и внутренней обработкой информации);

– нерефлексивное слушание (цель: дать говорящему возможность полностью высказаться, ощутить себя ценным);

– внимательное слушание (цель: принять информацию говорящего);

– понимающее слушание (цель: понять собеседника);

– активное слушание (цель: понимать и влиять на говорящего);

– эмпатическое слушание (цель: получить объемную и точную информацию для дальнейших действий; удовлетворить потребность говорящего быть понятым, оцененным по достоинству и признанным);

– глубокое слушание (цель: быть чем-то полезным, понять, помочь, поддержать говорящего).

Анализируя мнения экспертов о качестве, эффективности типов слушания, легко увидеть, что первые десять из выше приведенного текста считаются имеющими отрицательный эффект.

Конверсионное слушание (от лат. *conversio* – «обращение», «превращение», «изменение») характеризуется как находящееся между неэффективными и эффективными вариантами, являющееся как бы границей между ними (Старр, 2016). Это часть естественно и легко протекающего процесса общения, процесса с постоянной сменой ролей слушателя и говорящего. Оно может доставлять огромное удовольствие и поднимать настроение, так как основано на врожденной коммуникативной потребности человека.

Эффективное слушание начинается с внимательного слушания, направленного на принятие информации от говорящего. На развитие и постоянное использование внимательного слушания настроена вся классическая система образования. Поэтому большинство современных людей достаточно хорошо владеют им. Гораздо реже используемыми и более сложными, но наиболее сильно воздействующими на качество внутрисемейного, дружеского и делового взаимодействия являются четыре типа слушания: понимающее, активное, эмпатическое и глубокое слушание.

В наш опросник мы включили действия, являющиеся составными частями уровней слушания с отрицательным эффектом (1-10 утверждения), и 10 действий, являющихся характерными для нерефлексивного, внимательного, понимающего, активного и эмпатического слушания (11-20 утверждения).

Респонденты имели возможность выбрать один из вариантов ответов, которые являются оценкой частоты присутствия каждого из перечисленных в опроснике 20 ментальных и внешнеречевых действий в ходе слушания. В предложенной градации ответов (всегда, часто, иногда,

редко, никогда) крайние варианты «всегда» и «редко» являются индикаторами внимательности и искренности респондента. Они позволяют выявить респондентов с часто выбранными ответами высокого самомнения и ответами с крити-

ческим самоуничижением. При анализе качества самого слушания такие ответы оценивались по 0 баллов. Полученные результаты рассмотрели в процентном соотношении набранных баллов к возможному максимуму (рисунок 1).

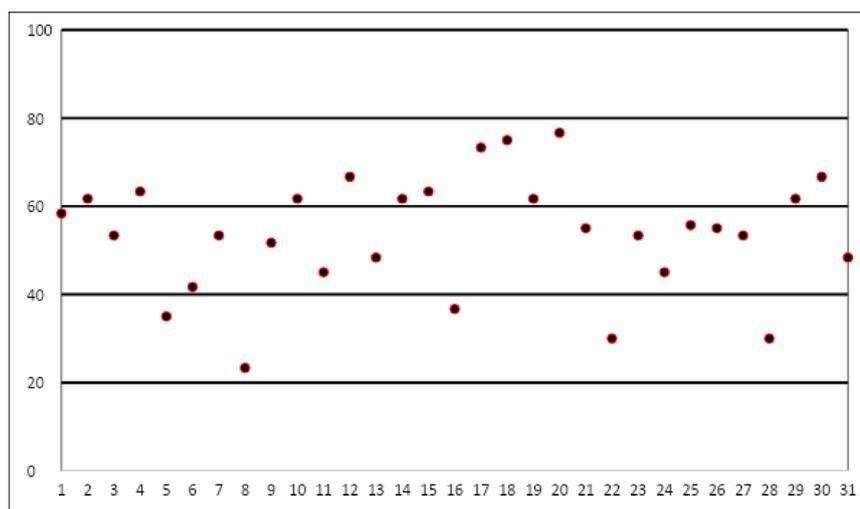


Рисунок 1 – Результаты самооценки респондентов

График показывает, что результаты самооценки респондентов находятся в пределах от 20 до 80 % в трех качественных зонах: эффективного, действенного и адаптивного уровней. Про-

цент магистрантов с каждым уровнем слушания по их самооценке значительно меняется при более детальном представлении действенного состава этой компетенции (таблица 1).

Таблица 1 – Распространенность уровней компетенций слушания по самооценке участников опроса

Уровень качества слушания	% оценивших себя как владеющих уровнем слушания	
	Обобщенная самооценка	Самооценка по действенному составу
Виртуозный уровень	41,9	0
Эффективный уровень	33,3	38,7
Действенный уровень	22,6	45,2
Адаптивный уровень	3,2	16,1
Примитивный уровень	0	0

Разница в самооценке при использовании двух разных типов опросника свидетельствует о том, что опросник, отражающий действенный состав наиболее часто используемых вариантов слушания, является более информативным. Кроме того, после работы с данным опросником магистранты начинают проявлять большой интерес к типам, стилям слушания. У них возникает множество во-

просов, с которыми они обращаются к преподавателям и к информационным ресурсам интернета. Также в различных учебных ситуациях на занятиях начинают часто инициировать обсуждение качества слушания, в карточках обратной связи в конце занятий, при выполнении рефлексивных заданий в разных видах контроля высказывают свои суждения о том, как они сами слушали.

Как показывает таблица, магистранты перестают оценивать свою компетенцию слушания очень высоко: нет ни одного респондента, оценившего свое слушание как находящееся на виртуозном уровне. Основная часть опрошенных оценивает свое слушание как действенное (почти половина опрошенных) и эффективное (более трети опрошенных). Приблизительно одна пятая часть магистрантов считает, что их компетенция слушания находится лишь на адаптивном уровне.

Заключение

Проведенное исследование позволяет нам сделать следующие выводы:

1. Экспертами выделены и описаны около двух десятков вариантов моделей деятельности слушания. Эти варианты с точки зрения их воздействия на качество делового, дружеского, семейного взаимодействия, на личностное состояние и развитие подразделяются на 3 группы:

- варианты слушания с негативным эффектом,
- естественное и приятное слушание,
- варианты слушания с позитивным воздействием на качество взаимодействия

2. Качество слушания может быть оценено внешним наблюдателем и самим слушающим. И качество внешней оценки, и качество самооценки в большой мере зависят от того, насколько хорошо оценивающий осведомлен о деятельности слушания, о ее структуре и уровнях, типах, стилях. Качество самооценки можно улучшить, применяя опросники, построенные на утверждениях, отражающих действенный состав вариантов слушания.

Проведенная нами апробация опросника с детальным представлением действенного состава слушания на базе магистратуры нескольких

факультетов одного университета показала, что самооценка компетенции слушания становится более строгой. Исчезает оценка своего слушания, с одной стороны, как виртуозного и, с другой стороны, как примитивного. Наибольшая часть респондентов (45,2% опрошенных магистрантов) оценила свою компетенцию слушания как позволяющую быть качественно действующим субъектом, 38,7% – как эффективную, 16,1% – как адаптивную. В то время как при обобщенной самооценке почти половина магистрантов оценивает свою компетенцию слушания как виртуозную, треть – как эффективную.

Проведенное исследование позволяет наметить направления использования его результатов и обозначить перспективы самого исследования. В целом проведенная апробация разработанного нами диагностического инструмента показала, что опросник самооценки компетенции слушания, отражающий ее действенный состав, делает самооценку более объективной, мотивирует на углубленное изучение проблематики развития профессиональных компетенций, порождает активный интерес к изучению и развитию навыка слушания. Разработанная нами методика может быть использована как в исследовательских, так и в практических целях как в системе подготовки, так и в системе повышения квалификации и самообразования. На наш взгляд, целесообразно продолжить исследования оценки и самооценки компетенции слушания на основе анализа ее действенного состава на разных этапах профессиональной подготовки и профессиональной карьеры, а также разработать программы спецкурса по обучению навыкам слушания и тренинга искусства слушания, где разработанный нами диагностический инструментарий может применяться для мониторинга динамики этой важной базовой компетенции современного человека.

Литература

1. Антонова Н. В. Психология общения: учебник и практикум / Н.В. Антонова, Н.А. Корягина, С.В. Овсянникова. – М.: Юрайт, 2016. – 438 с.
2. Байтукаева А.Ш., Байтукаева Д.У. Роль образовательной программы в реализации компетентностного подхода // Вестник КазНУ. Серия педагогические науки. – 2017. – №1 (50). – С. 46-54.
3. Валиева А.Б., Паевская Е.В. Перспективы применения теории совместно-диалогической познавательной деятельности С.М. Джакупова в исследовании художественного восприятия // Вестник. Серия психологии и социологии. – 2017. – № 3 (62). – С. 12 -21.
4. Гиппенрейтер Ю.Б. Чудеса активного слушания / Юлия Борисовна Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2010. – 190 с.
5. Гоулстон М. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров! /Марк Гоулстон. – М.: ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2010. – 240 с.
6. Ирина Джадж // Всем о коучинге. – 2019. – №34. – С. 3-10.
7. Дерябо С. Гроссмейстер общения: Иллюстрированный самоучитель психологического мастерства /С. Дерябо, В. Ясвин. – М.: Смысл: СПб. : Питер, 2004. – 192 с.

8. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности / Стивен Кови ; пер. с англ. – 11-е изд., доп. – М.: Альпина Паблшер, 2016. – 396 с.
9. Нefeldова Н. В. Обучение слушанию как виду речевой и учебной деятельности учащихся старших классов: дис. ... к.пед.н.: 13.00.02. – Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2004. – 171 с.
10. Николс М. Как преодолеть непонимание и улучшить взаимоотношения / Майкл Николс; пер. с англ. – М.: Эксмо, 2003. – 320 с.
11. Петиколлен К. Учиться слушать / К. Петиколлен ; пер. с фр. – М.: Издательский Дом Мещерякова, 2009. – 128 с.
12. Старр Д. Полное руководство по методам, принципам и навыкам персонального коучинга / Старр Джули ; Пер. с англ. – М.: Претекст, 2016. – 380 с.
13. Тихомирова В.Т., Мурзахметова Г.Р., Мухатаева Д.И. Развитие базовых компетенций как основа успешности профессионального становления молодых педагогов начальной школы // Начальная школа: Проблема и перспективы, ценности и инновации: сборник научных статей / Мар.гос.ун-т. – Йошкар-Ола, 2015. – С. 216-223
14. Уитворт Л. Коактивный коучинг: Учебник / Лаура Уитворт, Генри Кимси-Хаус, Фил Сэндал; пер. с англ.– М.: Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2004. – 360 с.
15. Уитмор Дж. Внутренняя сила лидера: Коучинг как метод управления персоналом / Джон Уитмор ; пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Паблшер, 2013. – 309 с.
16. Y. S. Pak, T. A. Kulgildinova. Method of solving problem situational-professional tasks as the basis for the formation of argumentative communicative competence// Bulletin KazZNU Journal of Educational Sciences. – 2018. – №4 (61). – С38-46.
17. Tussupbekova G.A., Ablaihanova N.T., Tuleuhanov S.T., Ursheeva B.I., Ablaihanova N. Development of verbal-logical thinking among students in the educational process// Bulletin KazZNU Journal of Educational Sciences. – 2018. – №1 (54). – С. 32-39.

References

1. Antonova N.V. (2016) *Psikhologiya obscheniya: uchebnik i praktikum*. Natalia Viktorovna Antonova, Natalia Aleksandrovna Koryagina, Svetlana Vladimirovna Ovsyannikova. [Psychology of communication: textbook and practice. Natalia Viktorovna Antonova, Natalia Aleksandrovna Koryagina, Svetlana Vladimirovna Ovsyannikova]. M.: Yurayt, 438 p. (In Russian).
2. Batukaeva A.S., Batukaev D.W. (2017) Rol obrazovatelnoi programmy v realizacii kompetentnostnogo podkhoda [The Role of educational programs in the implementation of the competence approach]. *Journal of Educational Sciences. Vestnik KazNU - "Pedagogical Sciences" series №1 (50)*. pp. 46-54. (In Russian).
3. Deryablo S. (2004) *Grossmeister obscheniya: Illustrirovannyi samouchitel psikhologicheskogo masterstva*. S.Deryablo, V.Yasvin. M. Smysl: SPb.: Piter, [Grandmaster of communication: an Illustrated self-help guide to psychological mastery]. S. Deryablo, V.Yasvin. M. Meaning: SPb.: Piter, 192 p. (In Russian).
4. Gippenreiter Y. B. (2010) *Chudesa aktivnogo slushaniya [Wonders active listening]*. M. AST, M. 190 p. (In Russian).
5. Goulston M. (2010) *Ya slyshu vas na skvoz. Effektivnaya tekhnika peregovorov! [I can hear right through you. Effective negotiation techniques!]*. Moscow: Mann, Ivanov and Ferber LLC», 240 p. (In Russian).
6. Irina Dzhadzh. *Vsem o kouchinge (2019) [All about coaching]*. №34. pp. 3-10 (In Russian).
7. Kovi S. (2016) *Sem navykov vysokoeffektivnykh lyudei: Moschnye instrument razvitiya lichnosti*. Stiven Kovi. Perevod s angl. 11 izd, dop. [Seven skills of highly effective people: Powerful tools for personal development]. M.: Alpina Publischer. 396 p. (In Russian).
8. Nefeldova N. V. (2004) *Obuchenie slushaniyu kak vidu rechevoi i uchebnoi deyatelnosti uchaschikhsya starschikh klassov: dis. ... k.ped.n.: 13.00.02 [Teaching listening as a type of speech and educational activity of high school schoolchild]: dis. ... k.ped.n.: 13.00.02]. Yekaterinburg: Ural state pedagogical University, 171 p. (In Russian).*
9. Nikols M. (2003) *Kak preodolet neponimanie i uluchshit vzaimootnoscheniya*. per. s angl. [How to overcome misunderstandings and improve relationships]. M.: Eksmo, 2003. – 320 с. (In Russian).
10. Petikollen K. (2009) *Uchitsya sluschat*. per. s fr. [Learn to listen. translated from the French]. M.: Publishing House Meshcheryakova 128 p. (In Russian).
11. Starr D. (2016) *Polnoe rukovostvo po metodam, principam i navykam personalnogo kouchinga*. Per. s angl. [Complete guide to the methods, principles and skills of personal coaching / Starr Julie; Translated from English]. M.: Pretekst, 380 p. (In Russian).
12. Tikhomirova V.T., Murzakmetova G.R., Mukhatayeva D.I. (2015) *Razvitie bazovykh kompetencii kak osnova uspeschnosti professionalnogo stanovleniya molodykh pedagogov nachalnoi shkoly. Nachalnaya schkola: Problema i perspektivy, cennosti i innovacii: sbornik nauchnykh statei*. Mar.gos.un-t. Yoshkar-Ola [Development of basic competencies as the basis for the success of professional formation of young primary school teachers] Primary school: Problem and prospects, values and innovations: collection of scientific articles. Mar. state University. Yoshkar-Ola, pp. 216-223 (In Russian).
13. Tussupbekova G.A., Ablaihanova N.T., Tuleuhanov S.T., Ursheeva B.I., Ablaihanova N. (2018) Development of verbal-logical thinking among students in the educational process. *Bulletin KazZNU Journal of Educational Sciences. №1 (54)*. pp. 32-39.
14. Valieva A. B., Paevskaya E. V. (2017) *Perspektivy primeneniya teorii sovmestno-dialogicheskoi poznavatelnoi deyatelnosti S.M. Dzhakupova v issledovaniyakh khudozhestvennogo vospriyatiya [Prospects for applying the theory of joint -Dialogic cognitive activity of S.M. Dzhakupov in the study of artistic perception]* *Journal of Psychology & Sociology. Vestnik KazNU. № 3 (62)*. pp. 12 -21. (In Russian).
15. Whitmore J. (2013) *Vnutrennyaya sila lidera: Kouching kak metod upravleniya personalom*. John Whitmore. Per. s angl [Internal strength of a leader: Coaching as a method of personnel management]. John Whitmore; trans. from English-2nd ed.]. Moscow: Alpina publisher, 309 p. (In Russian).
16. Whitworth L. (2004) *Koaktivnyi couching. Uchebnik*. Laura Whitworth, Henry Kimsey-House, Phil Sandal. Per s angl. [Co-active coaching: a Textbook. Laura Whitworth, Henry Kimsey-House, Phil Sandal; trans. from English]. M. center for corporate governance and business support. 360 p. (In Russian).
17. Y. S. Pak, T. A. Kulgildinova (2018) Method of solving problem situational-professional tasks as the basis for the formation of argumentative communicative competence. *Bulletin KazZNU Journal of Educational Sciences. №4 (61)*. pp. 38-46.