

Научная статья

УДК 37.015.3

<https://doi.org/10.23951/2307-6127-2025-5-142-151>

Методологические и технологические аспекты тренинга продуктивного слушания для субъектов образовательного и воспитательного процессов

Наталья Владимировна Лукьянченко

Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия, Luk.nv@mail.ru,

<https://orcid.org/0000-0003-2813-9461>

Аннотация

Обеспечение качества подготовки к жизни в современном динамичном социуме предполагает необходимым повышение психологической культуры субъектов обучения и воспитания. Действенный характер психологической культуры обеспечивается формированием гибких коммуникативных навыков с широкой сферой приложимости и общей направленностью на гуманизацию отношений разного уровня. Особое значение имеет развитие навыков слушания. Анализ результатов социально-психологических исследований, опыта психолого-педагогической практики, литературных произведений показал, что слушание может служить инструментом формирования продуктивного коммуникативного контакта; повышения качества и эргономичности информационного обмена; оптимизации эмоционального тонуса и проявления терапевтических эффектов общения; управления значимостью содержания общения; фасилитирующего влияния общения на развитие личности. В соответствии с этим разработан тренинговый модуль с целевой направленностью на развитие продуктивного, основанного на целесообразной реализации функционального потенциала слушания. Прикладная полезность тренинга определяется решением задач освоения базовых технологических аспектов слушания, осознания его инструментальной и целевой вариативности, многоаспектных возможностей в оптимизации деятельности субъектов образовательных и воспитательных процессов.

Ключевые слова: *психологическая культура, коммуникативная компетентность, социально-психологический тренинг, психологическая поддержка, пассивное слушание, активное слушание, развитие личности*

Для цитирования: Лукьянченко Н.В. Методологические и технологические аспекты тренинга продуктивного слушания для субъектов образовательного и воспитательного процессов // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. 2025. Вып. 5 (63). С. 142–151. <https://doi.org/10.23951/2307-6127-2025-5-142-151>

Original article

Methodological and technological aspects of training productive listening for subjects of educational and upbringing processes

Natalia .V. Lukyanchenko

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation, Luk.nv@mail.ru,

<https://orcid.org/0000-0003-2813-9461>

Abstract

Ensuring the quality of preparation for life in a modern dynamic society necessarily involves improving the psychological culture of subjects of training and education. The effective nature of psychological culture is ensured by the formation of flexible communication skills with a wide scope of appli-

cability and a general focus on humanization of relations at different levels. Of particular importance is the development of listening skills. Analysis of the results of social and psychological research, the experience of psychological and pedagogical practice, literary works showed that listening can serve as a tool for: forming productive communicative contact; improving the quality and ergonomics of information exchange; optimizing emotional tone and; demonstrating the therapeutic effects of communication; managing the significance of the content of communication; facilitating the influence of communication on personality development. In accordance with this, a training module has been developed with a target focus on developing productive listening based on the appropriate implementation of the functional potential of listening. The applied usefulness of the training is determined by solving the problems of mastering the basic technological aspects of listening, realizing its instrumental and target variability, multi-aspect possibilities in optimizing the activities of subjects of educational and educational processes.

Keywords: *psychological culture, communicative competence, social and psychological training, psychological support, passive listening, active listening, personal development*

For citation: Luk'yanchenko N.V. Metodologicheskiye i tekhnologicheskiye aspekty treninga produktivnogo slushaniya dlya sub'yektov obrazovatel'nogo i vospitatel'nogo protsessov [Methodological and technological aspects of training productive listening for subjects of educational and upbringing processes]. *Nauchno-pedagogicheskoye obozreniye – Pedagogical Review*, 2025, vol. 5 (63), pp. 142–151. <https://doi.org/10.23951/2307-6127-2025-5-142-151>

Мир современного человека характеризуется особым качеством – высокой интерактивностью, возможностью и необходимостью включаться во множество разноплановых коммуникаций, что значительно повышает значимость коммуникативной компетентности и психологической культуры. Особенно это важно для субъектов образовательных и воспитательных процессов, реализация миссии которых предполагает сформированность коммуникативных навыков, сочетающих инструментальную действенность с общей направленностью на гуманизацию отношений разного уровня [1–3]. Анализ источников психологической информации показал, что широким многоаспектным и многоуровневым потенциалом продуктивного вклада в решение образовательных, воспитательных и организационных задач обладает такая составляющая общения, как слушание. Свидетельства его значимости можно найти в художественных произведениях, результатах исследований, аналитических описаниях педагогической и психологической практики.

Рассматривая вопросы качества коммуникаций в практике повседневности, И. Атватер пришел к выводу, что причиной множества имеющих серьезные последствия недоразумений является плохое слушание [4]. Особенно высокая информационная невосприимчивость характеризует вертикальные коммуникации «подчиненные – руководитель» [5], «дети – родители» [6]. Неслучайно результаты представительного по объему выборки опроса о личностных детерминантах эффективного руководства определили умение руководителя выслушать в качестве ключевого для понимания им проблемных вопросов и перспективных идей оптимизации рабочих процессов, а также формирования ощущения сопричастности к общему делу и мотивации у сотрудников [4]. Весьма показательны результаты исследования, в котором определялось, какой стиль партнерства предпочитают служащие во взаимодействии с менеджерами. Рассматривались авторитарный, убеждающий, консультирующий, демократический стили. Наиболее предпочтительным оказался консультирующий. При неоспоримом приоритете менеджера в принятии решения для служащих важно быть услышанными, что дает ощущение сопричастности [7].

Красочный пример последствий неслушания находим в повести писателя XIX в. Н.Г. Помяловского «Мещанское счастье». Главному герою Егору Молотову случилось оказаться в обществе помещика, считавшегося умным и пользовавшегося в округе авторитетом. Ухватив актуальную для того времени тему, «интеллектуал» стал активно развивать свои идеи. Говорил напористо, пресекая любые попытки молодого собеседника вставить хотя бы словечко. Итогом беседы, однако, стало вовсе не принятие Молотовым довольно разумных аргументов «авторитета», а основанное на недоумении «Зачем же он говорил со мной?» заключение, что тот «болван» [8].

Практика психологической работы, в которую включены рефлексии самочувствия коммуникаторов в разных типах взаимодействия, показывает, что неслушание автоматически приводит к снижению качества коммуникативного контакта, принятию воздействия, блокированию приема информации.

Невнимание к тому, что пытаешься донести до партнера по взаимодействию, расценивается как фактор деструктивной коммуникации, о чем свидетельствуют рефлексивные итоги упражнения, предлагаемого Э.Г. Эйдемиллером и В. Юстицкисом в контексте повышения коммуникативной компетентности [9]. Исходным посылом упражнения является небольшой рассказ о встрече двух знакомых. Упоминается несколько тем беседы и сообщается, что один из участников ощущает после встречи неприятное послевкусие, душевный дискомфорт. Задается вопрос о возможных причинах таких последствий разговора. Значительную часть ответов составляют описания игнорирования собеседником сказанного, перевода разговора на другую тему или собственный сюжет.

Проявление эффектов неслушания является важной частью результатов психологической игры «Детский сад» в тренинге родительского отношения, разработанного Е.В. Сидоренко [10]. Сюжет игры основывается на принятых в транзактном анализе представлениях об эго-состояниях. Участники получают предписание, идентифицировавшись с определенным эго-состоянием, вступать в спонтанное взаимодействие. Эго-состояния делятся на взрослые и детские. Один из взрослых персонажей – ничего не желающий слышать, наставляющий и контролирующий Злой родитель. В проводимых по завершении игрового сюжета рефлексивных обсуждениях его участников ярко проявляется парадоксальный феномен: сколь бы ни был обоснованно прав и компетентен этот персонаж, содержание его сентенций не принимается всерьез. А если его указания, куда деться, все-таки выполняются, причиной является стремление избежать чрезмерного напряжения в ситуации взаимодействия.

Важно отметить: для того чтобы общение положительно воспринималось и было продуктивным, вовсе не обязательно, чтобы мнения общающихся совпадали. Возможность быть услышанным способствует повышению гибкости позиций. К. Левин во время Второй мировой войны провел исследование возможностей изменения установок. Тема эксперимента задавалась насущной социальной проблемой. В связи с экономическими затруднениями вместо привычных пищевых продуктов прилавки американских магазинов заполнялись субпродуктами, что вызывало недовольство домохозяек, с которым необходимо было справиться. В экспериментальной ситуации сравнивались два варианта воздействия: монологичное информационное сообщение о пользе субпродуктов и обсуждение, в котором домохозяйки могли высказаться. Статистика итогового интервью показала многократное преимущество второго варианта [11].

В контексте темы значимости слушания интересны результаты исследования лжи подростков родителям в связи с предъявляемыми правилами и возможностью их обговаривать. Многие родители полагают, что условием доверительных отношений с подростками является не ограничивающая их вседозволенность. Подростки же воспринимают такое отношение как равнодушие, пренебрежение родительской миссией и не считают откровенность чем-то достойным таких отношений. Результаты исследования с участием девочек-подростков показали, что девочки, в отличие от матерей, боящихся проявлений несовпадения позиций, не воспринимают эти проявления как что-то деструктивное. Дочерям важно высказаться, получить свидетельства услышанности и правила с некоторой, не обязательно кардинальной корректировкой, основанной на учете их мнения. В семьях с такими отношениями подростки гораздо более откровенны в общении с родителями [12].

Приведенные примеры свидетельствуют о том, что качество общения определяется не только его содержанием и зачастую далеко не содержанием. Согласно предложенной М. Аргайлом, А. Фернхемом и Дж. Грэхемом аналитической схеме коммуникативного процесса, помимо содержательного в нем выделяется уровень отношения [13]. И то, что участники взаимодействия фиксиру-

ют как точки преткновения, по большей части является отражением дисгармонии на уровне отношений. Ведь, помимо информационного обмена, общение является способом взаимного самопредъявления и посылом для осознания самого себя. Реакция на самопредъявление для общающихся чрезвычайно важна. Эти реакции по своей направленности могут квалифицироваться как принятие, отрицание и игнорирование. Самая деструктивная из них, самая пагубная по последствиям – реакция игнорирования с ее подспудной семантикой «Ты не существуешь». А подтверждающая реакция, реализуемая в том числе в виде слушания, может рассматриваться как важнейший фактор психологической стабильности и развития личности.

Аналогичное видение находим в анализе и практических примерах того, как взаимодействие с ребенком влияет на его личностный потенциал, описанных семьей Снайдеров. Разработавшие технологию воспитания гуманистической культуры справедливости авторы доказывают, что понимание личностного существования ребенка является основным способом помощи взрослых в его развитии, способствует формированию внутренней устойчивости, самостоятельности жизненных стратегий при уважении жизненного мира других и жизнестойкости, составляющих основу потенциала личностно-социальной успешности [14]. Исследования также показывают, что, кроме впечатляющих социально-личностных эффектов, позитивная поддержка является значимым предиктором академических достижений школьников [15].

С сожалением следует констатировать, что слушание не занимает достойное потенциала его полезности место в коммуникациях субъектов образовательного и воспитательного процесса. Согласно аналитическим данным, от 90 до 95 % в вербальном взаимодействии педагогов с учениками составляют учительские монологи [20]. Одной из причин этого могут быть распространенные в обществе установки, на которые обращает внимание М. Беркли-Ален. С говорением, оценками и интерпретациями во многом идентифицируются проявления статуса и власти [16]. Слушание при таком понимании либо минимизируется, либо реализуется механически как дань вежливости, необходимости следования правилам коммуникативной этики.

Архаичные по сути традиционные формы монологического позиционирования могут доминировать и вследствие недостаточно развернутой представленности в системах профессиональной подготовки возможностей иных форм взаимодействия. Это в полной мере можно отнести к ограниченности представлений о слушании.

Обобщение аналитических данных из различных источников психологической информации позволяет говорить о широком функциональном потенциале слушания, включающем следующие аспекты: формирование основанного на чувстве доверия продуктивного коммуникативного контакта; повышение качества и эргономичности информационного обмена; оптимизация эмоционального тона общения; способствование проявлению терапевтических эффектов общения (ослабление тревоги, стрессового напряжения, нейтрализация чувств, блокирующих самопринятие, самопонимание и самореализацию); управление значимостью содержания общения для коммуникаторов; фасилитирующее влияние на развитие личности.

Реализация этих функций возможна при сформированности навыков продуктивного слушания, не сводимого к простой способности слышать. Важным при этом является как присвоение ценности и базовых технологических аспектов слушания, так и осознание его инструментальной и целевой вариативности, производимых эффектов и их целесообразности.

Оптимальным вариантом развития системного видения потенциала продуктивного слушания и формирования соответствующих навыков является социально-психологический тренинг, который в описании Е.В. Сидоренко представляет собой базирующуюся на определенной концепции реальности передачу технологий действия в форме интерактивного обучения [17] и направленную, по уточнению О.Н. Билалова, на формирование способности осознанного выбора моделей поведения [18]. При разработке тренинговых программ следует учитывать жизненные реалии, такие как ограни-

ченные временные ресурсы большинства потенциальных участников и вытекающий из этого запрос на компактные обучающие модули с максимальным системным эффектом понимания темы [19].

В соответствии с вышесказанным для решения задач развития у субъектов образовательного и воспитательного процессов способности продуктивного слушания разработан и реализуется тренинговый модуль, содержание которого включает следующие составляющие.

1. Вступление: ведущий знакомит участников с задачами, тематической структурой, характером упражнений, организационной регламентацией тренинга. Говорится, что будут упражнения нескольких типов: исследовательские – с анализом «здесь и сейчас» производимых действий и пониманием на живом материале важных психологических закономерностей; упражнения по тренировке навыков с возможностью получения обратной связи; групповые дискуссии с рефлексивным обсуждением жизненного опыта участников.

2. Вводное упражнение, представляющее живую и наглядную иллюстрацию роли слушания в общении. Для участия в нем ведущий приглашает из группы двух добровольцев и предлагает им вступить в диалог, следуя определенным регламентациям. Темой диалога является употребление пищевых добавок. Можно выбрать и другую, понятную всем и по возможности свободную от эмоциональной нагруженности тему. Один из участников выступает в качестве сторонника, а другой – противника употребления пищевых добавок. Позиции в диалоге аргументируются, но высказать свой аргумент можно, только отразив суть услышанного от партнера, начиная свое обращение со слов «Правильно ли я вас понял...» или аналогичных вводных формулировок. При подтверждении партнером верности сказанного можно приступать к аргументации своей позиции. Если отражение характеризуется партнером как неверное, необходимо попытаться сделать его более соответствующим посылу. Достаточно пяти минут такого диалога, по истечении которых ведущий благодарит участников за то, что предоставили наглядный материал для первичного понимания факторов и результативных эффектов слушания. Ко всем участникам тренинга обращаются вопросы о том, что важного для процесса слушания было замечено при реализации диалога и как бы он проходил, если бы не включал отражение услышанного. Затем партнерам по диалогу предлагается рассказать, что они чувствовали в ролях аргументирующего и слушающего, как удавалось передавать суть услышанного. Обычно в аналитических высказываниях участников тренинга отмечается, что озвучивание понимания позиции партнера предотвращает конфликтную напряженность, способствует формированию коммуникативной направленности друг на друга, обогащению содержания обсуждения. Участники диалога делятся тем, какие сложности испытывали, добиваясь точности отражения сути, и как комфортно себя чувствовали, получая свидетельства услышанности.

3. Мини-лекция ведущего, включающая два раздела. Первый – о функциях слушания. Список функций для наглядного представления многоаспектности потенциала слушания записывается на доске. Второй раздел мини-лекции посвящен видам и техникам слушания, состав которых фиксируется на доске в классификационной схеме. В первую очередь разделяются пассивное и активное слушание. Активное включает использование техник повтора (конечного фрагмента сообщения или его ударной смысловой части), парафразы, отражения чувств, резюмирования. Для достижения их сущностного понимания каждая техника получает определение и иллюстративный материал двух форматов: сконструированная в текущем моменте интеракция с обращением к участникам и анализом их реакций; примеры из жизни.

Высокая концентрация личностной обращенности и, как следствие, терапевтический потенциал характеризуют отражение чувств. Его действие можно наглядно продемонстрировать в текущем интерактивном процессе. Ведущий тренинга, обратившись к одному из участников, просит его побыть в роли родителя мальчика-дошкольника. Получив согласие, сам разыгрывает роль ребенка в расстроенных чувствах, который жалуется, что соседский мальчик испортил его новую машинку. «Родителю» предлагается отреагировать на это детское обращение. Наиболее частыми являются

довольно грозные речи взрослого с обещанием «разобраться» и успокоительные обещания купить новую игрушку. Участников тренинга ведущий просит, поставив себя на место ребенка, попытаться ощутить, как он, получая такие родительские реакции, себя чувствует. «Родитель вроде бы прав, и все будет „нормально“, но как-то неуютно с этой „нормальной правотой“», – описывают свои чувства участники тренинга. Ведь фрустрированный, испытывающий сильные эмоции ребенок в первую очередь нуждается в отклике на его переживания, свидетельстве, что они поняты. Ведущий демонстрирует отражающую родительскую реакцию. И, как следствие, идентифицированные с ребенком участники тренинга проговаривают ощущение освобождения от довлеющей силы фрустрационного переживания, своего рода облегчающий катарсис. После этого уже можно переходить к содержательному обсуждению случившегося и дальнейших действий.

Жизненным примером действия мягкой силы отражения чувств может быть следующий. Разговор двух преподавательниц вуза. Менее опытная из них, впервые оказавшись руководителем выпускных работ студентов, просит коллегу поделиться методическими премудростями. Преподавательница, имеющая в данной сфере внушительный опыт, с радостью делится своими наработками, но получает на свои советы выхолащивающие содержание реакции, соответствующие описанной Э. Берном транзактной игре «Да, но...». «Да уж, хорошо тебе так говорить, но у твоих-то темы...», «Оно, конечно, да, но смогут ли...» и т. п. Это вызывает недоумение у старшей коллеги, перерастающее в осязаемое фрустрационное напряжение: зачем обращаться за советами, если советы не принимаются? Вовремя приходит догадка, что причиной обращения является не методическая беспомощность, а беспокойство о своих возможностях качественно провести работу. Произнесенное вместо рекомендаций сочувственное «Сильно напрягает тебя ситуация с дипломниками?» получает яркую реакцию «Да, да! Знаешь...». И разговор начинает протекать в русле более конструктивного обсуждения.

4. Упражнение по освоению техник активного слушания. Организация упражнения свободная с высокой долей спонтанности. Участие в нем принимает одновременно вся группа. Один из участников получает от ведущего мячик и предложение, выбрав из группы кого-либо для роли слушающего, обратиться к нему, бросить мячик и передать небольшое сообщение. Получающему сообщение партнеру предписывается отреагировать, используя технический арсенал активного слушания и стараясь в формулировках сочетать точность передачи сути и обеспечение коммуникативной комфортности для партнера. Задача непростая, поэтому выполняющий ее участник свободен в задействовании «помощи зала», подсказок отражающих формулировок. Проблема обычно заключается в преодолении действия собственных проекций, оценочности и формализованности, протокольной сухости в ответе на сообщение. Видимый признак удачности отражения – вазомоторная да-реакция у автора сообщения и его спонтанная интенция продолжить разговор. И, конечно, важна констатация того, что он получил конгруэнтное сообщению отражение, испытывает особый «комфорт понятости». Затем отработавший роль слушающего участник выбирает, к кому, бросив мячик, он обратит свое сообщение, чтобы получить отражающую реакцию. Такой цикл «сообщение – отражение» продлевается несколько раз, чтобы участники получили возможность апробировать разные техники активного слушания.

5. Упражнение по развитию способности целесообразного управления слушанием в процессе общения. Включающий два цикла алгоритм упражнения разработан М.Р. Битяновой [20]. Для его выполнения участники тренинга образуют пары с распределением ролей «говорящий» и «слушающий». Во втором цикле партнеры в парах меняются ролями и повторяют последовательность действий, аналогичную первому циклу, но из других позиций. Ведущий проговаривает и записывает на доске правила, согласно которым в данном упражнении при слушании необходимо сосредоточиться на говорящем и на том, что он говорит; не давать советы и не оценивать; можно задавать уточняющие вопросы. Первые пять минут цикла отводятся на рассказ «говорящего» о своих слабых

характеристиках как коммуникатора. По истечении заданного времени еще одна минута отводится «говорящему», чтобы он в качестве обратной связи охарактеризовал особенности поведения «слушающего», помогающие и мешающие ему говорить свободно и искренне. Следующие пять минут «говорящий» рассказывает о том, что он считает своими сильными коммуникативными характеристиками. «Слушающий» реализует свою роль с учетом полученной обратной связи. Затем в течение еще пяти минут «слушающий» услышанное резюмирует, стремясь как можно более точно по смыслу охарактеризовать особенности коммуникации партнера, который оценивает точность описания невербально: в случае несогласия кивает головой. По итогам двух таких циклов проводится их общегрупповое рефлексивное обсуждение. Каждая пара собеседников рассказывает, насколько и за счет чего удалось реализовать полноценное слушание, какие чувства испытывали в ролях говорящего и слушающего в процессе и по итогу упражнения. Рефлексивно-аналитические сообщения участников складываются в многоаспектный образ управления поведенческими факторами обеспечения качества слушания. Эмоционально значимыми итоговыми аккордами в рефлексиях звучат описания объединяющих собеседников теплых чувств при качественном резюмировании проговоренного.

6. Упражнение, задачами которого являются проявление и осознание воздействующей силы слушания в общении. Участники тренинга снова объединяются в пары, но уже с другими партнерами. Выполняя упражнение, они должны строго следовать заданным инструкцией условиям и алгоритму. Это необходимо для обеспечения чистоты эксперимента. Ведь задачу упражнения можно характеризовать как исследовательскую. Так же, как и предыдущее, данное упражнение включает два цикла со сменой ролей. По заданным условиям в паре один человек является заказчиком установки окон, второй – менеджером по продаже окон. Заказчик еще не определился, какие окна ставить: деревянные или пластиковые. Согласно инструкции, он является «говорящим» и должен в течение четырех минут, как бы обсуждая основания выбора, приводить аргументы последовательно то в пользу деревянных, то в пользу пластиковых окон. Его партнер в роли менеджера заинтересован в продаже какого-то определенного вида окон. Условия упражнения, однако, ограничивают его в действиях: можно только слушать аргументы покупателя. Его коммуникативный инструмент – активизация невербальных признаков заинтересованного пассивного слушания, когда произносятся аргументы в пользу задуманного для продажи вида окон. Обсуждения итогов упражнения свидетельствуют, что даже пассивное слушание имеет ощутимую силу влияния на партнера по общению. В роли покупателей участники тренинга, к своему удивлению, начинают ощущать притягательность установки окон, которые желательно продать «менеджеру». Ситуация, предлагаемая в упражнении, условная, банальная, но итоговое осознание, на которое оно нацелено, имеет весьма глубокий смысл в широких жизненных контекстах и в свете задач воспитания. Не замечая того, мы избирательны в своих слушаниях, бессознательно фокусируемся на аспектах сообщений, соответствующих нашим собственным мотивационным доминантам. Соответственно, вторым тактом подведения итогов упражнения являются предложения участников по экологичной и целесообразной реализации потенциала воздействия слушания в профессиональной сфере, в отношениях со значимыми людьми, в жизни в целом. Продуктивным открытием для психологов и педагогов является обсуждение важности того, что мы поддерживаем в большей степени: активную позицию со стремлением решать проблемы или жертвенную пассивность. Ведь обе линии отношения к происходящему прослеживаются в том, что говорят окружающие, воспитанники, сотрудники, наши единомышленники. Усилить ощущение дееспособности можно не только общепринятыми сентенциями о жизнестойкости, но и более тонко: в моменты продуктивного позиционирования аккуратно подсвечивая проявления заинтересованности свое слушание.

7. Рефлексивное упражнение «Фильтры слушания», целью которого является анализ внутренних ограничителей реализации полноценного слушания, действие которых имеет и негативные, и

позитивные аспекты. Практика осознания индивидуальных внутренних установок, регулирующих уровень открытости и глубины слушания, описывается С.В. Кривцовой и Е.А. Мухаматулиной как важная для психолого-педагогической сферы составляющая коммуникативной компетентности [21]. Для проведения упражнения участники тренинга объединяются в несколько мини-групп. Ведущий, в кратком сообщении проговорив общее представление о фильтрах слушания, предлагает участникам проанализировать свои установки в слушании, выделить несколько активно действующих фильтров и составить их список, дав им образные названия. Затем участники обсуждают сущность своих индивидуальных фильтров в группах и оформляют групповой «доклад» о самых, на их взгляд, интересных. Ведущий собирает коллаж из фильтров, записывая их названия на доске. Следующим шагом является обсуждение значения фильтров слушания для процесса общения и для личности, в чем, по мнению участников тренинга, заключается их необходимость, когда их действие уместно и даже полезно, а когда они играют деструктивную роль, как можно регулировать активность и направленность их действия.

8. Заключительный этап тренинга – подведение итогов его результативности, рефлексивное обсуждение присвоенного психологического содержания. Каждый из участников в свободной форме рассказывает, что он считает собственным итоговым результатом прохождения тренинга, фокусируясь на вопросах «Что самое важное я понял о слушании?» и «Как буду применять слушание в работе и в жизни в целом?».

Прикладная полезность тренинга определяется решением задач освоения базовых технологических аспектов слушания, осознания его инструментальной и целевой вариативности, многоаспектных возможностей в оптимизации деятельности субъектов образовательных и воспитательных процессов. Промежуточные и итоговые рефлексивные обобщения результативности тренинга участниками свидетельствует, что его содержание не только присваивается как высоко значимое, но и становится стартовым импульсом для самостоятельного поиска способов эффективной реализации потенциала слушания.

Тренинговый модуль может быть составляющей частью комплексных программ повышения коммуникативной компетентности или реализовываться как самостоятельная единица активного обучения, адаптироваться к аудиториям разного состава (родителей, педагогов, социальных работников, психологов, администрации образовательных и воспитательных учреждений).

Список источников

1. Лукьянченко Н.В. Возможности прикладной социальной психологии в оптимизации работы служб сопровождения (на примере взаимодействия с родителями детей, имеющих особенности развития) // Социальная психология и общество. 2015. Т. 6, № 2. С. 117–131. URL: https://psyjournals.ru/journals/sps/archive/2015_n2/76611 (дата обращения: 20.02.2025).
2. Шамянов Р.М. Теоретические и прикладные аспекты социальной психологии личности в образовании // Психологическая наука и образование. 2007. Т. 12, № 4. С. 61–68. URL: https://psyjournals.ru/journals/pse/archive/2007_n4/Shamionov (дата обращения: 20.02.2025).
3. Шингаев С.М., Худяков А.И., Пашкин С.Б. Hard skills и soft skills в структуре профессионально важных качеств представителей социономических профессий // Психология человека в образовании. 2022. Т. 4, № 4. С. 501–508. doi: 10.33910/2686-9527-2022-4-4-501-508
4. Атватер И. Я Вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника: пер с англ. М.: Книга по требованию, 2013. 110 с.
5. Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М.: Дело, 1993. 352 с.
6. Gordon T. PET: Parent Effectiveness Training. N.Y.: New American Library, 1975. 334 p.
7. Шеклтон В. Психология лидерства в бизнесе. СПб.: Питер, 2003. 222 с.
8. Помяловский Н.Г. Мещанское счастье. М.: Директ-Медиа. 100 с.
9. Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. СПб.: Питер, 2009. 672 с.

10. Сидоренко Е.В. Терапия и тренинг по Альфреду Адлеру. СПб.: Речь, 2000. 352 с.
11. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник. М.: Аспект Пресс, 2017. 363 с.
12. Бронсон П., Мёрримен Э. Мифы воспитания. Наука против интуиции: пер. с англ. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 240 с.
13. Argyle M., Furnham Ad., Graham J. Social situations. Cambridge University Press, 1981. 453 p. doi: 10.1017/CBO9780511558283
14. Снайдер М., Снайдер Р., Снайдер-мл. Р. Ребенок как личность: становление культуры справедливости и воспитание совести. М.: Смысл; СПб.: Гармония, 1994. 237 с.
15. Егорова М.А., Заречная А.А. Позитивные стратегии психологической поддержки субъективного благополучия школьников // Современная зарубежная психология. 2022. Т. 11, № 3. С. 38–47. doi: 10.17759/jmfp.2022110304
16. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать: пер. с англ. СПб.: Питер Пресс, 1997. 256 с.
17. Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. СПб.: Речь, 2007. 336 с.
18. Билалов О.Н. Тренинг как средство формирования у курсантов военных вузов эффективных стратегий поведения в конфликтных ситуациях // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. 2022. Вып. 1 (41). С. 84–91. doi: 10.23951/2307-6127-2022-1-84-91
19. Гордашников О.Ю. Траектории профессионального развития руководителей общеобразовательных организаций // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. 2022. Вып. 5 (45). С. 128–135. doi: 10.23951/2307-6127-2022-5-128-135
20. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие. М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. 576 с.
21. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Воспитание: наука хороших привычек. М.: Глобус, 1996. 368 с.

References

1. Lukyanchenko N.V. Vozmozhnosti prikladnoy sotsial'noy psikhologii v optimizatsii raboty sluzhby soprovozhdeniya (na primere vzaimodeystviya s roditel'nyimi detey, imeyushchikh osobennosti razvitiya) [Reaching Out to Parents of Children with Disabilities: Resources of Applied Social Psychology in Promoting Social Work]. *Sotsial'naya psikhologiya i obshchestvo – Social Psychology and Society*, 2015, vol. 6, no. 2, pp. 117–131 (in Russian). URL: https://psyjournals.ru/journals/sps/archive/2015_n2/76611 (accessed 20 February 2025).
2. Shamionov R.M. Teoreticheskiye i prikladnyye aspekty sotsial'noy psikhologii lichnosti v obrazovanii [Theoretical and Applied Aspects of Social Psychology of Personality in Education]. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovaniye – Psychological Science and Education*, 2007, vol. 12, no. 4, pp. 61–68 (in Russian). URL: https://psyjournals.ru/journals/pse/archive/2007_n4/Shamionov (accessed 20 February 2025).
3. Shingaev S.M., Khudyakov A.I., Pashkin S.B. Hard skills i soft skills v strukture professional'no vazhnykh kachestv predstaviteley sotsionomicheskikh professiy [Hard skills and soft skills in the structure of professionally important qualities of representatives of socioeconomic professions]. *Psikhologiya cheloveka v obrazovanii – Psychology in Education*, 2022, vol. 4, no. 4, pp. 501–508 (in Russian). doi: 10.33910/2686-9527-2022-4-4-501-508
4. Atwater I. *Ya Vas slushayu. Sovety rukovoditelyu, kak pravil'no slushat' sobesednika*: perevod s angliyskogo [I'm listening to you. Advice to a manager on how to listen to your interlocutor correctly: translation from English]. Moscow, Kniga po trebovaniyu Publ., 2013. 110 p. (in Russian).
5. Krichevskiy R.L. *Esli Vy – rukovoditel'... Elementy psikhologii menedzhmenta v povsednevnoy rabote* [If you are a manager... Elements of management psychology in everyday work]. Moscow, Delo Publ., 1993. 352 p. (in Russian).
6. Gordon T. *PET: Parent Effectiveness Training*. N.Y.: New American Library, 1975. 334 p.
7. Sheklton V. *Psikhologiya liderstva v biznese: per s angl.* [Psychology of Leadership in Business]. Saint Petersburg, Piter Publ., 2003. 222 p. (in Russian).
8. Pomyalovskiy N.G. *Meshchanskoye schast'ye* [Bourgeois happiness]. Moscow, Direkt-Media Publ., 100 p. (in Russian).
9. Ehidemiller Eh.G., Yustitskis V. *Psikhologiya i psikhoterapiya sem'i* [Family psychology and psychotherapy]. Saint Petersburg, Piter Publ., 2009. 672 p. (in Russian).

10. Sidorenko E.V. *Terapiya i trening po Al'fredu Adleru* [Therapy and training according to Alfred Adler]. Saint Petersburg, Rech' Publ., 2000. 352 p. (in Russian).
11. Andreeva G.M. *Sotsial'naya psikhologiya: uchebnik* [Social Psychology: Textbook]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2017. 363 p. (in Russian).
12. Bronson P., Merrimen Eh. *Mify vospitaniya. Nauka protiv intuitsii* [Parenting Myths: Science vs. Intuition]. Moscow, Mann, Ivanov i Ferber Publ., 2014. 240 p. (in Russian).
13. Argyle M., Furnham Ad., Graham J. *Social situations*. Cambridge university press, 1981. 453 p. doi: 10.1017/CBO978051155283
14. Snyder M., Snyder R., Snyder-m. R. *Rebenok kak lichnost': stanovleniye kul'tury spravedlivosti i vospitaniye sovesti* [The child as a person: the formation of a culture of justice and the education of conscience]. Moscow, Smysl Publ.; Saint Petersburg, Garmoniya Publ., 1994. 237 p. (in Russian).
15. Egorova M.A., Zarechnaya A.A. Positive strategies for psychological support of subjective well-being of schoolchildren [Positive Strategies for Psychological Support of Subjective Well-Being in Schoolchildren]. *Sovremennaya zarubezhnaya psikhologiya – Journal of Modern Foreign Psychology*, 2022, vol. 11, no. 3, pp. 38–47. doi: 10.17759/jmfp.2022110304 (in Russian).
16. Berkli-Alen M. *Zabytoye iskusstvo slushat'* [Listening. The Forgotten Guide]. Saint Petersburg, Piter Publ., 1997. 256 p. (in Russian).
17. Sidorenko E.V. *Tekhnologii sozdaniya treninga. Ot zamysla k rezul'tatu* [Technologies for creating training. From concept to result.]. Saint Petersburg, Rech' Publ., 2007. 336 p. (in Russian).
18. Bilalov O.N. Trening kak sredstvo formirovaniya u kursantov voyennykh vuzov effektivnykh strategiy povedeniya v konfliktnykh situatsiyakh [Training as a means of forming effective strategies of behavior in conflict situations among cadets of military universities]. *Nauchno-pedagogicheskoye obozreniye – Pedagogical Review*, 2022, vol. 1 (41), pp. 84–91 (in Russian). doi: 10.23951/2307-6127-2022-1-84-91
19. Gordashnikova O.Yu. Trayektorii professional'nogo razvitiya rukovoditeley obshcheobrazovatel'nykh organizatsiy [Trajectories of professional development of the leaders of general organizations]. *Nauchno-pedagogicheskoye obozreniye – Pedagogical Review*, 2022, vol. 5 (45), pp. 128–135 (in Russian). doi: 10.23951/2307-6127-2022-5-128-135
20. Bityanova M.R. *Sotsial'naya psikhologiya: nauka, praktika i obraz mysley: uchebnoye posobiye* [Social Psychology: Science, Practice and Way of Thinking. Study Guide]. Moscow, EHKSMO-Press Publ., 2001. 576 p. (in Russian).
21. Krivtsova S.V., Mukhamatulina E.A. *Vospitaniye: nauka khoroshikh privyчек* [Parenting: The Science of Good Habits]. Moscow, Globus Publ., 1996. 368 p. (in Russian).

Информация об авторе

Лукьянченко Н.В., кандидат психологических наук, доцент, Сибирский федеральный университет (пр. Свободный, 79, Красноярск, Россия, 660041).
E-mail: Luk.nv@mail.ru. ORCID: 0000-0003-2813-9461. SPIN-код: 9892-2474. Web of Science
Researcher ID: ABE-2301-2020. Scopus Author ID: 57218951114.

Information about the author

Lukyanchenko N.V., Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Siberian Federal University (pr. Svobodnyy, 79, Krasnoyarsk, Russian Federation, 660041).
E-mail: Luk.nv@mail.ru. ORCID: 0000-0003-2813-9461. SPIN-code: 9892-2474. Web of Science
Researcher ID: ABE-2301-2020. Scopus Author ID: 57218951114.

Статья поступила в редакцию 24.03.2025; принята к публикации 24.08.2025

The article was submitted 24.03.2025; accepted for publication 24.08.2025