

# СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ

## КАК ОБЩАТЬСЯ ЛЕГКО И ПРОСТО





# СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ

Как общаться легко и просто

Иллюстрировано  
Мубаровой Айнур

Астана  
2023

**УДК 159.9**  
**ББК 88.1**  
**С 49**

*Одобрено Республиканским научно-практическим центром психического здоровья  
Министерства здравоохранения Республики Казахстан*

*Одобрено Национальной академией образования имени Ы. Алтынсарина*

**Автор: Айтмухамбетов Е.А.**

**Слушать и слышать. Как общаться легко и просто.** – Астана: КФ «Bilim Foundation», 2023. – 51 с.

**ISBN 978-601-7638-05-4**

В книге «Слушать и слышать. Как общаться легко и просто» описываются три истории, которые раскроют секреты общения, а также помогут тебе понять, как в жизни мы можем не слышать друг друга, и что делать, чтобы и нас услышали, и мы слышали других. Читая эту книгу, ты узнаешь о функциональных и дисфункциональных коммуникациях и получишь возможность освоить новые навыки эффективного общения.

Книга предназначена для подростков и их родителей. В качестве дополнительного практического руководства материал может быть использован школьным психологом.

**УДК 159.9**  
**ББК 88.1**  
**С 49**

**ISBN 978-601-7638-05-4**

© Корпоративный фонд «Bilim Foundation»

*При использовании информации из книги ссылка на книгу обязательна.*

*Все права на книгу принадлежат авторам, запрещается копирование, распространение или любое иное использование информации и объектов книги без предварительного письменного согласия правообладателя.*

# Содержание

Дорогой читатель! .....	6
Вкусные рецепты .....	9
<i>Записи психолога</i> .....	15
А какие блины у тебя? .....	20
Уплывшее сочинение .....	22
<i>Записи психолога</i> .....	32
Пробуждение.....	38
<i>Записи психолога</i> .....	45
Об авторах и иллюстраторе.....	50

## Дорогой читатель!

**К**ак тебе кажется, что поможет тебе быть успешным среди твоих сверстников? От чего зависит твой авторитет и репутация? Что тебе могло бы помочь в следующий раз чтобы не поругаться с родителями? И что тебе поможет познакомиться с той прекрасной девушкой из параллельного класса? Или поговорить с тем стильным одноклассником?

Это – умение общаться. И этому можно учиться. И это определенно радует. Не все родились суперобщительными, умеющими находить общий язык со всеми. Конечно, кто-то из твоих сверстников может вести себя уверенно, спокойно заводить новые знакомства и дружить со всеми. Но так не у всех сразу получается. Люди годами учатся навыкам общения, даже будучи взрослыми. В любом обществе этому придают важное значение.

Первый миллиардер в истории человечества, американский предприниматель Джон Рокфеллер говорил, что «умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Так что умение общаться помогает взрослым людям не только дружить и создавать семью, но и строить отличную карьеру и зарабатывать деньги.

Для общения есть научный термин – это коммуникация (в переводе с латинского «сообщение»). Коммуникация означает обмен информацией между двумя или более людьми.

Когда ты поприветствовал друга – это коммуникация. Когда сестра написала тебе в чате – это коммуникация. Когда ты раздраженно хлопнул дверью – это тоже коммуникация. Хлопнув дверью, ты «сообщил» маме, что ты раздражен, и тебя не стоит трогать. Когда увидев одноклассника, ты помахал ему и жестом подозвал его – это тоже коммуникация.

Эти примеры показывают, что не всегда коммуникации – это словесная информация. Поэтому есть вербальные и невербальные коммуникации. Вербальное – все, что ты скажешь словами или напишешь. А невербальное – жесты (когда ты помахал рукой вместо слова «привет»), поза (скрещенные ноги могут свидетельствовать о беспокойстве или неком напряжении), мимика лица (спросил у друга, как у него дела, а он промолчал, но лицо было грустным), действие (хлопнуть дверью в знак протеста).

Умение общаться – это навык. Это значит, что ты можешь этому научиться и даже тренироваться, развивать до суперспособностей. И тогда ты сможешь легко и эффективно знакомиться с новыми людьми, налаживать качественное общение с близкими и сверстниками, а также получать и передавать информацию.

**ДОРОГОЙ ЧИТАТЕЛЬ!**

---

Книга **«Слушать и слышать. Как общаться легко и просто»** расскажет тебе истории Зауре, Армана и Тимура, которые раскроют секреты общения и помогут тебе понять, как в жизни мы можем не слышать друг друга, и что делать чтобы и нас услышали, и мы слышали других.

Итак, приступим к путешествию в мир человеческого общения. Готовы ли вы?

## Вкусные рецепты

**Я** учусь в 7-м классе. Мне очень нравится готовить и, в свободное время от учебы, я готовлю разные блюда, в особенности мне нравится печь. Если у меня спросят что бы я приготовила – горячее блюдо или булочки, я бы выбрала выпечку булочек. Мои родители поддерживают мое увлечение. Мама помогает мне с выбором продуктов, а также часто советует чем можно заменить некоторые ингредиенты, если их не хватает. Папа предпочитает быть дегустатором моих блюд.



Моя подруга Карлыгаш учится в параллельном классе и тоже любит готовить, поэтому мы иногда готовим вместе на выходных у меня дома.

Это не значит что всё время мы уделяем вещам, которые никак не связаны с учебой. Несмотря на наши увлечения, мы достаточно уделяем внимания нашей успеваемости.

Как-то будним днем на перемене Карлыгаш поприветствовала меня и спросила:

- Зауре, привет! Ну, рассказывай, что нового?

- Знаешь, что я приготовила вчера вечером вместе с мамой? – продолжила я разговор.

- Что? Ты опять готовила? - удивленно спросила Карлыгаш.

- Да, вчера я долго думала, что же такого вкусенького и новенького мне приготовить. Поискала в интернете рецепты и выбрала блины с разными начинками, - продолжила я разговор.

- Вау!!! И как они получились? – спросила Карлыгаш.

- Блины получились очень вкусными, поэтому, если у тебя будет свободное время, приготовь их обязательно, - ответила я.

- Конечно, попробую! Поделишься рецептом? – попросила меня подружка.

- Конечно, возьми листочек и запиши. Я продиктую тебе рецепт. Для теста тебе понадобится: 1 яйцо, 1 стакан муки, 1 стакан воды, 1 столовая ложка сахара, щепотка соли, 2 столовые ложки растительного масла. Смешаешь все ингредиенты для теста, кроме растительного масла, его добавишь в конце. Тесто должно быть без комочков. Разогрей сковородку, смажь немного растительным маслом и испеки блины. Начинку можешь выбрать любую. Хочешь – сладкую, хочешь – не сладкую. Я пробовала с творогом и сгущенкой. В следующий раз хочу попробовать сделать не сладкую начинку.

Карлыгаш, выслушав меня, сказала:

- Все понятно, я сегодня же приготовлю блины по твоему рецепту, а завтра тебе расскажу как они получились.

На следующее утро, встретив свою подругу, я отчетливо поняла что она чем-то недовольна.

- Карлыгаш, привет, что случилось, чего ты без настроения? – спросила я подружку.

- Ты мне неправильно дала рецепт. Блины не получились. Я замучилась. То они у меня постоянно подгорали, то прилипали. Пришлось столько времени тратить на смазывание сковороды для каждого блинчика. Столько масла извела и времени потратила. Родители так и не дождались моих блинов, сели ужинать тем, что осталось с прошлого раза. А я так устала и зря только потратила продукты. Я расстроилась, - с грустью в голосе сказала Карлыгаш.



- Подожди, ведь я сказала тебе в точности тот рецепт, который сама использовала, и у меня ведь всё получилось. А может проблема не в моем рецепте, а в том, как ты готовила? – удивленно ответила я.

Карлыгаш, ничего не ответив, развернулась и просто ушла. Видимо, не захотела продолжать разговор об этой ситуации. Ссора с моей лучшей подругой не давала мне покоя весь вечер. Я всё думала, как у неё могло не получиться. В итоге я догадалась, что, скорее всего, Карлыгаш забыла в тесто добавить растительное масло, поэтому блины прилипали и подгорали. Видимо, она подумала,

.....

что растительное масло используется только для смазывания. Поняв, что она могла ошибиться в самих ингредиентах, я решила ей это сказать, когда мы встретимся в школе.

- Карлыгаш, привет! Мне кажется, я поняла, почему у тебя не получилось с блинами. Видимо, ты не добавила растительное масло в само тесто, подумав, что растительное масло только для смазывания блинов, - сразу начала я говорить, встретив свою подружку.

- Да, я и сама поняла, что мне нужно было уточнить рецепт и дословно его записать. Я-то подумала, что потом сама разберусь дома, - с улыбкой ответила Карлыгаш.

- Возьми, я тут написала тебе полностью рецепт и сделала пометки где нужно. Попробуй приготовить еще раз, - сказала я, протягивая Карлыгаш листок бумаги.

Вот так я и помирилась со своей лучшей подругой. А в следующие выходные мы всю уплетали вкусные блины у Карлыгаш дома. В этот раз они у нее получились обалденные.

Из всей этой истории с блинами я поняла важную вещь. Оказывается, иногда непросто донести информацию другому человеку. Если хочешь, чтобы тебя поняли точно (как в случае с рецептом, где точность важна), объяснять информацию нужно так, чтобы второй человек тебя понял. Ведь информацию ты объясняешь не для себя. Если же тебе что-то объясняют, нужно внимательно слушать. Если информации много, то лучше записывать.



А если тебе что-то непонятно, лучше сразу уточнить, что к чему, задавать вопросы, не стесняться и не быть самоуверенным (вдруг представил не то, что необходимо). Чтобы потом не возникало никаких проблем и конфликтов.



## Записи психолога

В этой истории описана обычная ситуация из будней. Казалось бы, какая связь между рецептом блинов и умением общаться? Все очень просто. Даже в такой обыденной ситуации подруги, обмениваясь рецептом, обменялись информацией. Между ними произошла коммуникация. И как мы поняли из истории, обмен информацией произошел неточно.

Вспомни из курса физики. Есть передатчик сигналов, и есть приемник сигналов. Так и в общении. Есть человек, который передает информацию (как Зауре), и тот, кто получает информацию (Карлыгаш). И в процессе передачи почему-то информация не в точности дошла до Карлыгаш.

Почему так произошло? Как потерялся и исказился смысл информации? И что влияет на это?

На это могло повлиять много факторов: Зауре за один раз могла выдать большой объем информации без паузы: вокруг на перемене все могли шуметь и Карлыгаш могла отвлечься, таким образом не расслышать слова Зауре.

Что же помогло в итоге? Зауре поняла, что Карлыгаш неточно усвоила рецепт. И написала на листке дословно и точно, что ей нужно делать. На бумаге информация никуда не потеряется и дойдет до человека. Однако не

будем забывать следующее. Передача информации на носителе (бумага, электронное письмо, сообщение в чате и пр.) тоже не гарантия на 100%, что другой человек поймет тебя точно так, как ты и задумал. Конечно, при этом способе передачи информации слова не исчезнут, но вот как каждое слово поймет второй человек, это будет зависеть от него.

Поэтому Зауре не только написала точный рецепт, она еще поговорила с Карлыгаш и объяснилась, это помогло им помириться. Подруги не стали копить обиды, а обе смогли понять что произошло не так. В результате этой истории Зауре получила опыт, который ей помог осознать, что общение – это тоже умение. **И когда мы кому-то объясняем что-то, лучше уточнять, понял ли тебя другой человек, задавая вопросы.** Самому тоже не стесняться задавать вопросы, если что-то осталось непонятным. Французский писатель Б.Вербер отметил: «Тот, кто задает вопрос, рискует на пять минут прослыть глупцом. Тот, кто не задает вопросы, останется глупцом на всю жизнь».

Таким образом, при передаче от одного человека к другому информация может искажаться и теряться. А теперь представь, в случае, если твое сообщение будет передаваться не только одному человеку, но и от него к третьему человеку и так дальше по цепочке, то, скорее всего, от смысла твоего первоначального сообщения останется небольшой процент истинности. Так и возникают сплетни и слухи, конфликтные ситуации.

Помимо искажения информации из-за особенностей восприятия людей, ограниченности памяти и внимания, различий жизненного опыта и менталитета, в общении случаются и другие ошибки.

Чтобы научиться эффективно общаться с другими, важно не только освоить навыки общения, но и понимать, где ошибаешься, а где воспринимаешь правильно. Так где же мы можем ошибаться, общаясь с другими людьми? Приведу несколько примеров.

Первая распространенная ситуация, когда словами говорят одно, а невербально (жестами, интонацией, позой, мимикой) демонстрируют другое. Например, мама пришла с работы, и ты спрашиваешь у мамы, как дела. Мама отвечает, что нормально, но, если ты проницательный, то видишь, что лицо у нее уставшее и плечи поникшие, и ты понимаешь, что мама точно устала и грустная. А когда человек не такой внимательный, он может не уловить состояния собеседника и продолжить беседу какой-нибудь просьбой об активной поддержке или участии, которая другим воспримется как непонятная или даже конфликтная. Так вот, если бы она сказала, что она устала и ей грустно, то тогда бы ее слова совпали с интонацией, жестами, позой и мимикой.

Следующая ситуация, это когда люди ведут себя так, как будто другие могут прочесть их мысли как теле-

паты. Или в суматохе думать о том, что высказали просьбу или дали поручение, а на деле не сказали вслух, и ведут себя так, как будто ждут от тебя ответных действий, а ты и не догадываешься о просьбе или поручении. Поясню на примере. Подруга злится на тебя. Ты не понимаешь почему. Интересуешься, спрашиваешь у нее о причинах её злости. Она говорит, что предлагала тебе после школы зайти перекусить, а ты ушла сразу домой. А ты уверена в том, что помнишь, что подруга тебе точно ничего не говорила. Или ситуация, когда мама злится на папу, что он не купил хлеб. Но при этом она не предупреждала его, не говорила ему купить хлеб.

Помимо этого, есть люди, которые додумывают вместо других, или те, которые считают, что другие люди точно должны понимать их мысли и чувства, которые всем ясны и понятны без слов, даже если они точно не договорили, не объяснили. Как будто окружающие люди должны думать и чувствовать точь-в-точь как они. Например, тебе кто-то из друзей говорит: «Ну, тебе понятно...». А ты, может, и не понимаешь, о чем точно идет речь. И поэтому можешь только додумать. И тут уже как лотерея, либо угадана информация, которая имелась в виду, либо нет.

Бывает также, что люди используют одни и те же слова, но подразумевают разные вещи. К примеру, представь стол. Каким ты себе его представил? Кто-то представит обеденный стол, кто-то – компьютерный стол, кто-то – офисный стол, а другой – парту. Так что иногда люди разговаривают друг с другом, имея в виду разные предметы, события и пр. Бывает, что используется сленг. Например, ты с друзьями используешь слово

LOL, и когда ты говоришь это слово маме, она тебя не понимает, так как в ее словарном запасе такого слова нет.

Поэтому люди могут конфликтовать между собой, могут обижаться или злиться, как в этой истории. Не потому, что кто-то из них плохой, а потому, что ситуации бывают разные и люди реагируют на них по-разному, совершая ошибки в общении. Так и назревают конфликты.

Очень важно научиться замечать эти ошибки в коммуникации. А ты их допускаешь? Можешь ли ты свое мнение донести до других четко и понятно? Если ты осознаешь, как ты разговариваешь с другими, как ты доносишь свое сообщение до других, то тогда ты сможешь понять что можно улучшить в своем общении с людьми.

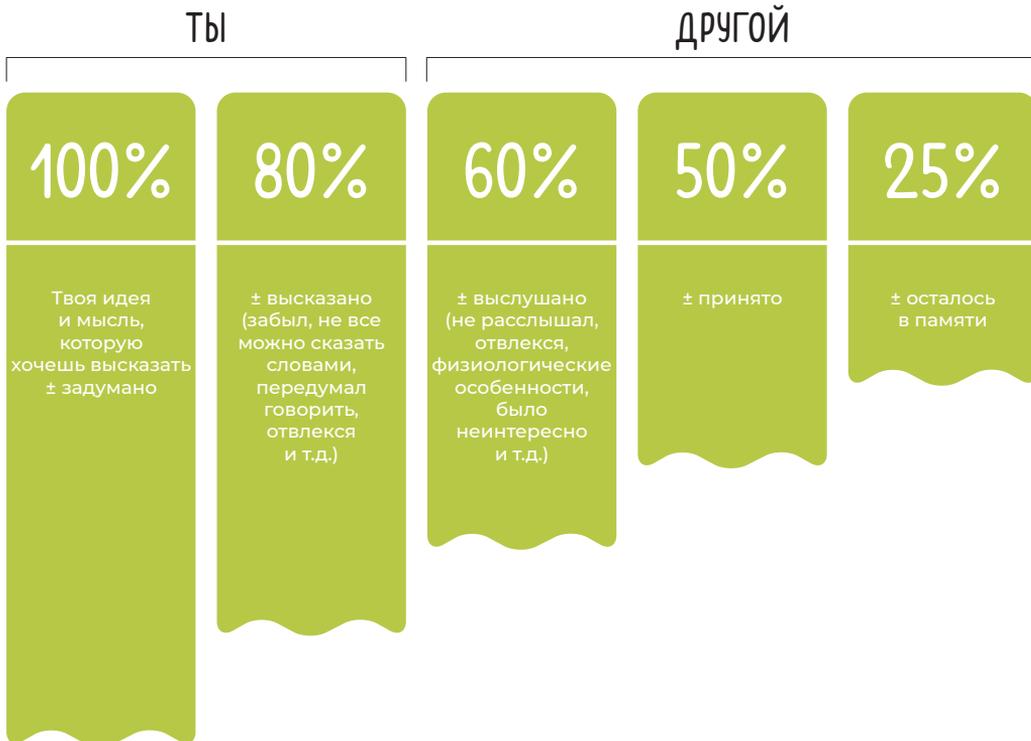
## А какие блины у тебя?

Прочитай историю Зауре и Карлыгаш и запиши рецепт блинов. Он очень простой. Предложи родителям приготовить вместе блины. Какую начинку ты выберешь? Ты любишь сладкие блины или несладкие? Возможно, ты экспериментатор в душе.

Может быть, ты захочешь поэкспериментировать со вкусами и попробовать неожиданные сочетания в начинках? Удиви родителей, угости их своими необыкновенными блинами.

Может быть, ты захочешь превратить это в семейную традицию? Можно предложить родителям следующее: например, каждую субботу вы готовите блинчики и завтракаете все вместе. И обсуждаете какие-то вопросы – может быть, важные (например, планы на выходные), может быть, что-то интересное для вас (например, фильмы).

Как теряется и искажается смысл информации?  
Простая математика:



Затем другой, тот, который воспринял от тебя только 25% информации, передает ее дальше, как будто это уже снова 100%.

Рисунки показывают, что пока твое сообщение дойдет до других людей, от первоначальной останется небольшой процент истинности. Так и возникают сплетни и слухи.