

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ І ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ імені ІВАНА ЗЯЗЮНА  
СПЕЦІАЛІЗОВАНИЙ НАВЧАЛЬНО - ВИХОВНИЙ КОМПЛЕКС «ЛІЛЕЯ»

**Павлик Н. В., Овсієнко С.В.**

**Гармонізація  
соціального компоненту  
психологічного здоров'я:**

**ТАКОВНІСТЬ І  
ЗДАТНІСТЬ ТРИМАТИ  
ПСИХОЛОГІЧНІ  
КОРДОНИ**



За авторською програмою Павлик Н. В., доктора психологічних наук, старшого наукового співробітника, провідного наукового співробітника відділу психології праці Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН України

Кожна людина має свою психологічну дистанцію, свій «**психологічний простір**», який необхідний їй для комфортного спілкування.

Ви коли-небудь звертали увагу на те, що деякі люди підходять до вас настільки близько, що хочеться відступити назад? А іноді навпаки, ваш співрозмовник стоїть так далеко від вас, що ви мимоволі наближуєтеся до нього?

У психології існує таке поняття як «дистанція спілкування», яка має бути приємною для вас обох.

Якщо ви перебуваєте занадто далеко, то співрозмовник відчуває відсутність контакту, а ви представляєтеся йому недружньо настроєним.

Занадто коротка дистанція створює відчуття, що на вас давить безцеремонна й нав'язлива людина.

Як же визначити оптимальну дистанцію? У першу чергу це визначає жанр спілкування.



*Інтимна* дистанція (до 45 см) — застосовується для спілкування із близькими людьми, з якими встановлений тісний емоційний контакт

*Персональна* дистанція (46—120 см) — зона неформальних дружніх контактів.

*Соціальна* дистанція (1,21—3,6 м) — зона спілкування між чужими людьми й людьми різних соціальних статусів.

*Публічна* дистанція (більше 3,6 м) — це зона контакту з аудиторією й великими групами.



Ми зменшуємо дистанцію з тими, хто нам подобається, тому, якщо ви хочете продемонструвати позитивне ставлення до людини, намагайтеся зменшити дистанцію між вами.

Але якщо після вашого мікрокроку в його бік він робить такий же крок назад або відхиляється від вас, це означає, що ви на границі прийнятної для нього дистанції.

Чим більш духовно розвинена людина, тим більшою мірою вона уважна до того, яка дистанція

**Психологічні кордони** – це місце, де закінчується я і починається оточення. Неможливо бути людиною, не знаючи особистих кордонів та кордонів інших людей, бо у суспільстві завжди треба домовлятися.

А домовляючись, потрібно розуміти, де закінчується я і починається інша людина. Найпростіше зрозуміти поняття кордонів на тілесному рівні – якщо до нас торкнулися, ми одразу відчуваємо, що наш кордон перетнули.

Люди, які погано відчувають свої межі, як правило, не розуміють, де кордони інших. Найчастіше вони порушують кордони одне одного з «благими намірами».



Тому людина має відстоювати й оберігати й захищати власні кордони

Найпоширеніше порушення – це поведінка батьків щодо своїх дітей. Наприклад, коли мама пояснює своїй 30-річній «дівчинці», як їй жити, виховувати дітей і готувати їсти, щодня телефонує або приходить у гості й починає наводити порядок.

**Часто порушення особистих кордонів іншої людини називають піклуванням, увагою чи благом.** «Ну коли ти вже вийдеш заміж?», «Коли в нас уже будуть внуки?» – дуже жорсткі порушення особистих кордонів, бо стосунки та народження дітей – особисті справи людини.

Перше почуття, яке виникає під час порушення наших кордонів – страх. А він дає три реакції: атака у відповідь; завмирання; втеча.

**Почуття при порушенні кордонів – це злість, невдоволення, роздратування, гнів.** Зазвичай, люди не можуть захистити власні кордони з двох причин. Перша: у людини взагалі немає такої навички, бо її цьому не навчили. Другий варіант: люди вміють захищати свої кордони, але не можуть протистояти в конкретній ситуації. Іноді люди вміють захищатися, але роблять це в якійсь одній формі або, наприклад, занадто агресивно. Коли реакція на порушення кордонів – крик у відповідь, то якщо ви будете кричати на начальника, вас можуть звільнити. Тоді слід знайти більш адекватні способи захисту.



Тож, відмова допомогти комусь, коли немає можливостей, або відмовити у необґрунтованому проханні – це розумна турбота про власні потреби. Тож, коли Ви не можете задовольнити прохання, сміло **говорите «Ні!»** — вчіться відмовляти в необґрунтованих проханнях: «У мене сьогодні немає часу»; «Я подумаю й скажу вам пізніше»; «Я не згодний»; «Я категорично проти»; «Я уявляю собі це по-іншому». Це, принаймні, чесно по відношенню до людини.

Важливо відзначити: **не можна віддзеркалювати негативне відношення людей!** Якщо ви відчуваєте, що хтось порушує Ваші кордони, проявляє роздратованість, постарайтесь погасити її, нейтралізувати добрим жартом або спокоєм. **Якщо це не виходить, то збільште психологічну дистанцію в спілкуванні, щоб самому не заражатися негативом і не поглиблювати конфлікт.**

**Психологічно зріла людина добре знає свої кордони й відчуває кордони інших людей. Вона делікатна, тактовна, але водночас чітко окреслює межі власного психологічного простору.**



**Порада 1** Такт залежить від культури середовища. Ситуація, що є нормою у певній культурі, може трактуватись як глибоко брутальна чи образлива в іншій. Переконайтесь, що ви ознайомлені з культуральними особливостями, коли спілкуєтесь з людьми з іншого оточення.

**Порада 2** Це правильно – бути тактовним, однак, ви також повинні забезпечити, щоб ваші власні права поважали. Переконайтесь, що ви відчуваєте себе впевнено, адже в основі відчуття такту лежить делікатність, а не страх чи покора.

**Порада 3** Слухайте уважно. Практикуйте активне слухання, коли інші говорять



## Притча про те, що потрібно зупинитися і почати слухати один одного

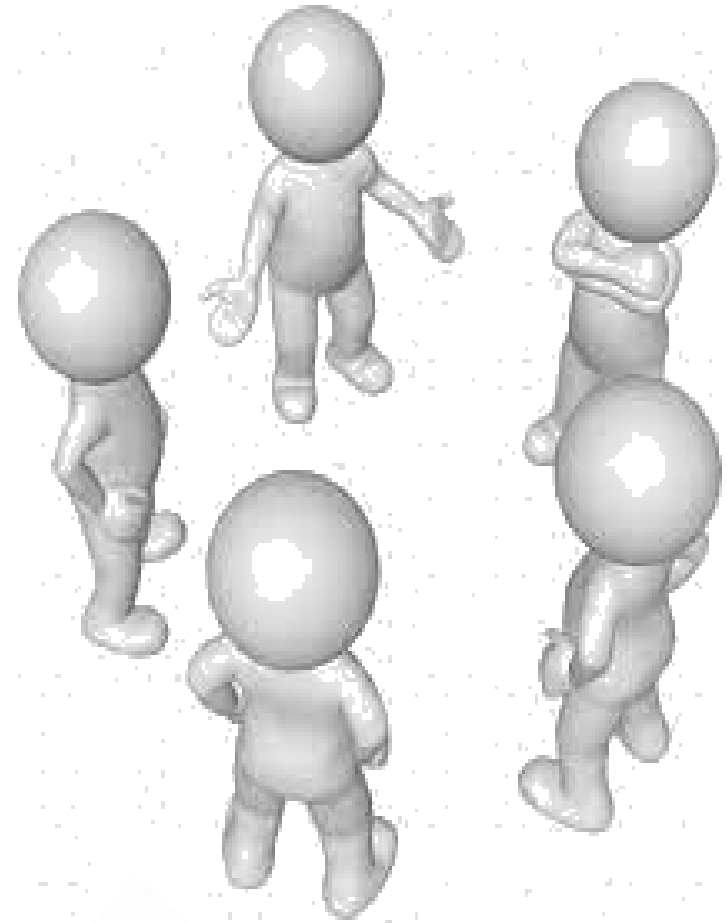
Одного разу фермер виявив, що втратив в сараї з сіном свій годинник. Побачивши неподалік хлопчиків, він вирішив звернутися за допомогою до них і пообіцяв винагороду тому, хто відшукає в сіні його годинник.

Почувши це, хлопчики ватагою помчали до сараю, облазили його зверху донизу, але годинник так і не знайшли.

І коли фермер вже збирався залишити всі спроби розшукати годинник, до нього підійшов маленький хлопчик і попросив дати йому ще шанс. Фермер подумав, а чому б ні, й відправив хлопчика в сарай.

Через деякий час хлопчик вийшов з сараю з годинником. Фермер, охоплений радістю, з цікавістю запитав, як йому вдалося зробити те, в чому інші зазнали невдачі. Хлопчик відповів: «Я не робив нічого. Я просто сидів і слухав. У тиші я почув його цокання, пішов напрямку звуку і знайшов годинник».

**Мораль:** спокійний розум може мислити краще, ніж схвильований. Іноді потрібно просто зупинитися і почати слухати.





# Як розвинути відчуття такту?

Варто опиратись на емпатію, щоб якісно спілкуватися з людьми, а також бачити речі з їхньої точки зору. Працуйте над створенням довіри, щоб люди знали, що ваші наміри є чесними та відкритими.

**Відчуття такту** означає - говорити правильні речі в правильний час. Ваш колега тільки що дізнався, що буде звільнений наприкінці року, а бос щойно сказав вам, що вас підвищують. Як ви думаєте, це найкращий час, щоб поговорити про ваші гарні новини? Точно ні! Розгляньте всю ситуацію, перш ніж говорити, і будьте обережні та уважні. Переконайтеся, що ви постійно усвідомлюєте, з ким і де ви знаходитесь - перш ніж говорити.



# Як розвинути відчуття такту?

Ретельно обирайте слова, адже вибір слів може вплинути на те, як інші сприймуть вашу інформацію. Особливо важливо використовувати "Я" висловлювання під час конфлікту: «Я бачу це по-іншому», або «Я надаю перевагу таким речам. Для мене це важливо». Коли ви це робите, ви берете на себе відповідальність за свої почуття, а не звинувачуєте іншу людину.

Під час напруженої розмови будьте стислі, щоб не сказати занадто багато, про що потім пошкодуєш. Будьте чесні та впевнені, але кажіть лише те, що вам необхідно сказати.

Ніколи не реагуйте занадто емоційно. Тактовно спілкуватися важко, коли злишся або тривожишся. Дайте собі час, щоб заспокоїтись, перш ніж почати розмову. Щоб заспокоїтись у стресовій ситуації, зробіть перерву, прогуляйтеся, поспілкуйтесь з близькою людиною, щоб відновити внутрішній спокій та рівновагу.

# 5 ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

**1** Увічливість — основа безпеки. Не провокуйте конфлікт самі. Іноді, відчуваючи власну правоту, люди не усвідомлюють, що своєю безтактністю провокують скандал, а коли на брутальність одержують відповідну брутальність, дивуються від безтактності інших.

**5** Знімайте стрес здатністю адекватно усвідомити конфлікт, зняти напругу й настроїти себе на позитивну життєву хвилю

**2** Упевненість, урівноваженість — вольова здатність гасити свій гнів.

**3** Усвідомленість, розуміння ситуації: перш, ніж діяти, необхідно оцінити ситуацію: мотиви, мету, силу нападаючого, свої можливості й мету.

**4** Добрий гумор — це прояв емоційного ставлення, що несе сполучення смішного й доброго. Це сміх над тим, що любиш, спосіб прояву симпатії, створення гарного настрою. Іронія — це сполучення сміху й неповажного ставлення — її краще уникати.

## Я-повідомлення

Практично кожна людина буває чимсь незадоволена у поведінці свого партнера (наприклад, дівчина може нервувати тому, що хлопець не проводив її до дому). Якщо залишити це без уваги, то негатив поступово наростає у зв'язку з тим, що поведінка партнера не змінюється.

У результаті, коли «пара випускається», усе закінчується сваркою. Що робити? Вихід є: Потрібно спочатку (після першого досвіду неприємної ситуації) *спокійно* сказати партнеру про це? Але як правильно це зробити?

Часто люди в таких ситуаціях використовують «Ти — повідомлення», звинувачуючи іншу людину й перекладаючи на неї всю відповідальність за свій негатив: «Ти знову спізнився! Скільки можна?» Такий варіант є неконструктивним. Замість почуття відповідальності це викличе тільки відповідний негатив.



Правильним буде формулювання «Я-повідомлень». **Це усвідомлення й пред'явлення свого стану й почуттів, які ви переживаєте в неприємній для вас ситуації.**

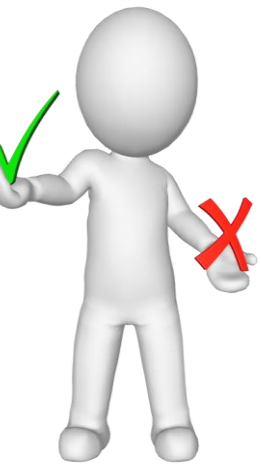
Це визнання й формулювання власної проблеми («Вибач, але я відчуваю роздратованість, коли ти говориш це...», «Коли чую твої слова, я навіть не знаю, що й сказати, настільки я розгублена»). Формулюючи таким чином, ви усвідомите власну проблему: це — моя проблема, що я роздратована, це — мої відчуття, і ніхто крім мене, не може зрозуміти, чому вони виникли в мене в цій ситуації.

Використання «Я-повідомлень» допомагає відповідально й доброзичливо висловити свої почуття, не принижуючи іншу людину. Порівняйте: «Я дуже хвилююся, коли тебе пізно немає вдома» й «Ти знову прийшов додому в 11 годин вечора?» Важливо зрозуміти, що «Я-повідомлення» конструктивно змінює не тільки ваше особисте відношення до конфліктної ситуації, але й відношення вашого партнера до неї. Людина завжди відчуває, коли її звинувачують. Ваше щире висловлювання своїх почуттів з позиції усвідомлення власної відповідальності за те, що з вами відбувається, не може нікого скривдити або викликати агресію, а навпаки, спонукає партнера задуматися над правильністю його вчинку.

«Я-повідомлення» містить у собі не тільки вираження свого емоційного стану, але й визначення причин, які викликали цю ситуацію.

**Орієнтовна схема «Я-повідомлення»** має три етапи усвідомлення:

- ❑ **опис ситуації**, що викликала напруженість («Коли я бачу, що ти...», «Коли це відбувається...», «Коли я зіштовхуюся з такою ситуацією...»);
- ❑ **точне визначення власного почуття** в цій ситуації («Я відчуваю...», «Я сумую...», «Я переживаю...»);
- ❑ **побажання щодо зміни ситуації** («Я просив би тебе...», «Я буду вдячний тобі, якщо...»).



## Відправлення Я – повідомлень

Вправа

Мета: розвиток навичок висловлювати свої почуття не принижуючи іншу людину.

Інструкція: Зараз ми виконаємо вправу, яка дозволить навчитися виражати свої почуття за допомогою «Я-повідомлень».

Для цього ви маєте розбитися на пари. Перший член пари розповідає свою реальну життєву ситуацію й звинувачує в чомусь іншу людину у формі «Ти — повідомлення», створюючи ситуацію конфлікту. Він може відкрито заявити людині, на яку сердиться, про своє відношення до неї: «Я серджуся на тебе, тому що...».

Другий учасник пари будує «Я-повідомлення» згідно схеми і повідомляє його партнерові. Перший висловлює свій емоційний стан після отриманого «Я-повідомлення» і формулює свій варіант «Я-повідомлення» відповідно до своєї реальної ситуації. Потім учасники міняються місцями й придумують нову ситуацію». Обговорення: Як ви себе почували при отриманні «Ти-повідомлень» й «Я-повідомлень»? Наскільки складно було формулювати «Я-повідомлення»?



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

*Мета:* усвідомлення значення тактовності та форм її прояву.

*Інструкція.* «Зараз кожний з вас коротенько опише на папері яку-небудь незручну ситуацію, де Ви або до Вас було проявлене безтактне ставлення (допускається анонімність)».

Потім тренер збирає листки, перемішує й пропонує учасникам процедуру обговорення: кожна ситуація зачитується на групі й учасники мають дати поради щодо її аналізу. У ході обговорення необхідно створити умови для усвідомлення позицій кожної людини у ситуації, що склалася, визначити прояви безтактності й знайти форми тактовного вирішення незручної ситуації. Наприклад, людина, що зштовхнулася з порушенням її психологічних кордонів, що стало причиною конфлікту. Це могло бути у наслідок обговорення колегами її сімейного стану, або її одягу чи стосунків з особами протилежної статі тощо. Який зі способів поведінки цієї людини у незручній ситуації є конструктивним?

Якщо обраний шлях не дозволив досягти успіху, значить він не є конструктивним. Далі обираються декілька найбільш яскравих життєвих ситуацій проявів безтактності й тактовності. Наприкінці обговорення ведучий робить узагальнення: **безтактне втручання в особистий простір людини – є проявом аморального ставлення до неї й показником нездатності до побудови гармонійних взаємин.**

## Прояви тактовності й безтактності

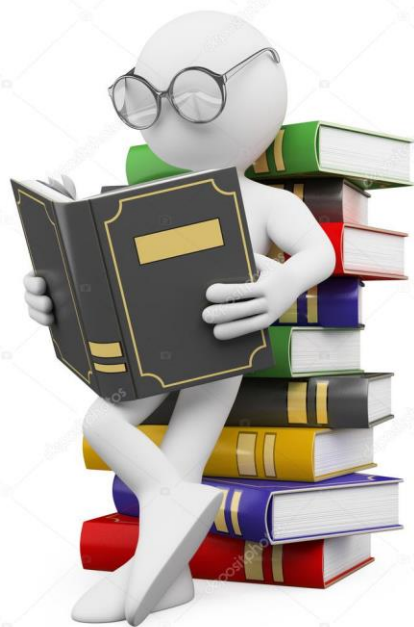
### Диспут



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

## Відмова на необґрунтоване прохання

Вправа



Мета: самоаналіз ситуацій нездатності до відмови на необґрунтоване прохання.

Інструкція: Деяким людям буває дуже складно відповісти на прохання інших відмовою. Щоразу, коли ми помічаємо, що хотіли в чомусь відмовити людині, але не зробили цього, варто записувати ці ситуації. Це допоможе усвідомити процеси, у яких ми собі зраджуємо. Слід зрозуміти, що зупинило нас в той момент і не дало відмовити. Наприклад, про мене погано подумують, мені буде соромно. Насправді в цей момент слід звернути увагу на свої фізичні можливості, психічні ресурси, а також на цільність пропонованої дії.

Наприклад, подруга дзвонить вам і просить поговорити просто зараз. А ви вже п'ять годин не їли, у вас заморочиться голова, і перед вами стоїть гаряча їжа. Існує об'єктивна реальність – вам треба поїсти. Тому між тим, щоб вислухати подругу і поїсти я обираю друге.

Якщо у вас болять ноги, а вас просять просто за компанію пробігти 10 кілометрів, послухайте своє тіло, спитайте у своїх ніг, чи зможуть вони носити вас завтра.

Але якщо від Вашої участі дійсно залежить щось важливе (чиясь доля, здоров'я або кар'єра), можливо й дійсно варто пожертвувати собою заради блага інших. Тобто, слід дуже розсудливо підходити до питання: чи погодитись мені на участь, чи відмовити.



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

Зараз подумайте й запишіть ситуації, коли Ви хотіли відмовити людині, але не зробили цього. Чому? Коли я вчинив правильно, а коли – ні.

Коли я сам проявляв нетактовність стосовно психологічного простору інших людей?

Як треба було себе поводити?

Після того, як усі напишуть свої ситуації, проводиться обговорення: пропонується поділитися своїм досвідом, висловити можливі варіанти розгортання подій, своє відношення до них.

На обговорення виносяться питання:

- Коли (у яких ситуаціях) зовні ввічлива людина може поводитись нетактовно?
- У чому проявляється тактовність людини? А нетактовність?
- Чи можна за зовнішністю дізнатися, яка людина насправді?

Після обговорення психолог пропонує групі намалювати малюнок на повітряній кулі (на двох кульках намалювати людину тактовну і нетактовну, або записати їх якості).



## Що мене зупинило?

Вправа

Мета: самоаналіз причин й набуття навичок відстоювання психологічних кордонів.

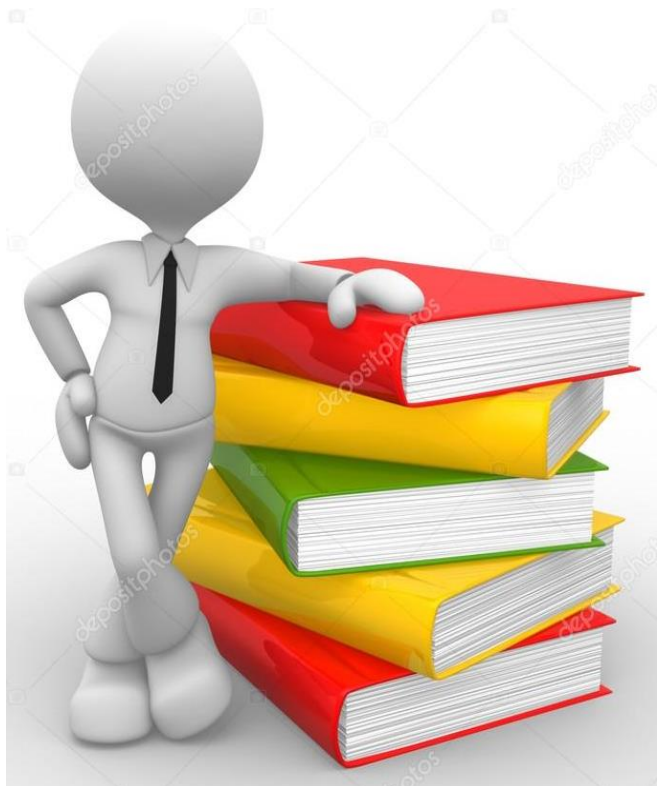
Якщо людина розуміє, що її кордони порушують, але нічого зробити з цим не може, значить за цим стоять причини, що блокують її здорову реакцію.

- Тому після кожної ситуації порушенні кордонів варто **виписати список причин** що блокують здорову реакцію. Наприклад, що мене зупинило від того, щоб відмовити мамі в приїзді? Пишіть усе, що спадає на думку: «Мені шкода маму»; «Це ненормально». Саме ці причини і є блокувальниками щодо того, щоб відстоювати власні кордони.

Подумайте і запишіть кілька причин, які не дозволили захистити свої кордони. Як слід було вчинити? Бажаючи можуть поділитися власним досвідом.

2) Також при порушенні твоїх кордонів доцільно **взяти паузу**.

Коли людина знає, в яких ситуаціях зазвичай порушують її межі, варто встигнути в ці моменти взяти паузу на кілька секунд і запитати себе: «Що я зараз відчуваю?». Необов'язково якимось інакше реагувати, просто дайте собі кілька секунд подумати над почуттями.



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

Після такої ситуації треба теж поставити собі запитання: «Що сталося зі мною?».

Якщо наші кордони порушуються і ми нічого не встигаємо з цим зробити, це нам шкодить. Але іноді ми можемо добровільно посунути їх. Наприклад, я не хочу, щоб мама приїжджала, але розумію, що образити її буде для мене гірше, тому я свідомо посуваю власні кордони. Це однаково порушення, але в мене з'являється зона контролю.

Подумайте і запишіть і ситуаціях вам вдалося відстояти свої психологічні кордони, а в яких ні. Як слід було вчинити? Бажаючи, можете поділитися власним досвідом.



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

## Скажи “Ні!”

### Вправа

**Мета:** розвиток уміння відмовляти у необґрунтованих проханнях.

**Інструкція.** «Зараз всі учасники розділяться на пари. Один з членів пари розповідатиме партнерові про ситуацію, у якої йому важко було сказати: «Ні». Це можуть бути ситуації, які виникають на роботі або вдома при спілкуванні з людьми». Через 5 хвилин члени пари міняються ролями. Потім усі сідають у коло й проводиться обговорення. Під час рефлексії керівник звертає увагу на питання: які почуття виникали, коли ви чули ситуацію? Що б ви порадили своєму партнерові з урахуванням знань? Потім автори 1-2-х ситуацій програють їх з урахуванням отриманих порад.

## Складні ситуації

### Вправа

**Мета:** відпрацювання навичок тримати психологічну дистанцію.

**Інструкція:** «Зараз розіб'ємося на пари. Вам пропонуються складні ситуації, які ми програємо кілька разів, щоб визначити способи їх найбільш ефективного вирішення. Дія може відбуватися різних ситуаціях: у транспорті, у магазині, на вулиці, у закладі».

**«Образа».** Потрібно висловити свою образу іншій людині, яка, вважає, що ця образа цілком заслужена.

**«Невдоволення».** Потрібно висловити своє невдоволення людині, яка вважає, що зробила правильно.

**«Подяка».** Потрібно щиро висловити вдячність своєму ворогу, який допоміг тобі.

Після виконання вправи йде рефлексія свого стану при спілкуванні в різних ситуаціях. У яких ситуаціях було легше спілкуватися? У яких важко? З яких причин?



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

## Рольова гра «Аеропорт»

Гра спрямована на ілюстрацію принципу позитивності у сприйнятті людей і ситуацій.

**Мета:** навчитися сприймати людей, спираючись на їх кращі якості відповідно до принципів позитивності й цінності особистості.

**Інструкція:** «У житті ми часто мислимо, виходячи не з реальних подій, а з наших уявлень та домислів.

Як людина ставиться до інших ми побачимо з поведінки нашого героя». Для цього вводяться дві ролі — «начальник відділу» й «співробітниця» — його підлегла. Із групи вибираються бажаючі зіграти ці ролі, які отримують картки з умовами для кожного з них (інструкції для «начальника» й «співробітниці» друкуються на окремих картках, кожний знайомиться тільки зі своєю карткою).



## Рольова гра «Аеропорт»

Умови для «начальника»:

«Ви — начальник економічного відділу. Співробітниця Т. не здала важливі для Вас розрахунки. Вам передали, що вона дзвонила й сказала, що через хворобу вона довго не з'явиться. Однак, коли Ви кілька разів дзвонили їй додому, до трубки ніхто не підходив. Ви змушені тепер летіти в термінове відрядження без потрібних даних. Ви дуже переживаєте. В аеропорту Ви раптом бачите Вашу «хвору» співробітницю з речами, яка очікує біля до пункту реєстрації».

Умови для «співробітниці»:

«Ви – співробітниця економічного відділу. Дуже невдало складаються Ваші справи: у пору здачі важливого звіту важко занедужала Ваша сестра, і, оскільки з нею треба комусь сидіти, Ви взяли лікарняний по догляду за нею, і тепер тимчасово живете в неї. Ваш знайомий летить у відрядження в місто, де для Вашої сестри приготовлені рідкі ліки. Ви поспішаєте в аеропорт, щоб попросити його передати Вашим родичам в це місто деякі речі й привезти від них ці ліки. Ви трохи спізнилися до рейсу, табло вже не горить. Ви не знаєте, що робити. Раптом Вас окликає Ваш начальник...».



# ПРАКТИЧНИЙ КЕЙС

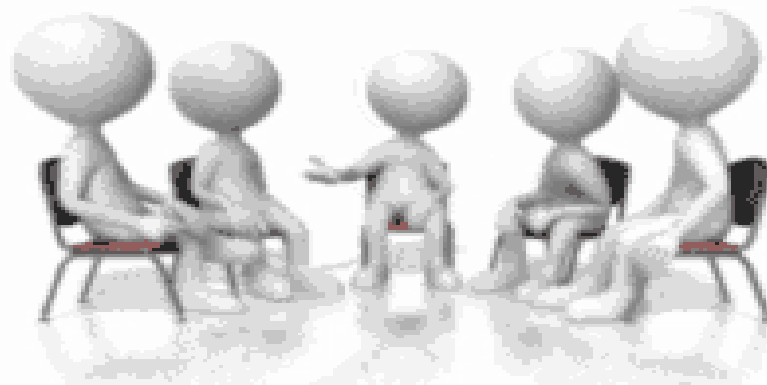
## Рольова гра «Аеропорт»

Далі пропонується розіграти сцену випадкової зустрічі в аеропорту начальника й підлеглої, виходячи зі своїх умов. Інші учасники групи уважно спостерігають за поведінкою кожного з учасників.

Як правило, «начальник» категорично настроєний звільнити «співробітницю», не бажає входити в її положення.

Після закінчення гри ведучий робить перестановки: «співробітницю» дякує за гру й просить сісти, «начальникові» пропонує тепер зіграти роль «співробітниці», а на роль «начальника» запрошується нова людина із групи. Гра повторюється.

Це дає можливість колишньому «начальникові» відчувати себе в шкірі підлеглого, усвідомити свій негативізм й упередженість відносно підлеглих. Далі йде обговорення поведінки героїв.



При аналізі ситуації розглядаються питання:

- наскільки позитивно ставився до ситуації й до партнера кожний з героїв?
- Чи вдавалося «співробітниці» втримувати свої психологічні кордони?
- Які варіанти поведінки героїв можливі в цій ситуації?

Ведучий має актуалізувати установку: щоб уникати конфліктів, необхідно добре ставитися до людей, кожному надавати право на пояснення причин свого вчинку, надавати можливість порозумітися, розглядати різноманітні позитивні варіанти інтерпретації ситуації.

## Рефлексія.

Учасники по колу висловлюються про свій стан, думки почуття, про те, що дало їм це заняття.