



## Личное пространство в общении с пациентами и коллегами

Коллега опять попросил вас посмотреть своего больного, а сам ушёл, сославшись на важные дела? Кто-то постоянно пьёт чай из вашей чашки? Пациенты звонят по вечерам и в выходные дни? Похоже, окружающие нарушают ваше личное пространство!

В среднем человек проводит на работе около трети суток. Длительность рабочего времени врача-невролога зачастую ещё больше — помимо естественных для работы медика переработок и дежурств, ему нередко приходится продолжать работу придя домой — общаться с пациентами, их родственниками, решать рабочие вопросы с коллегами. Напряжённая работа невролога неизбежно требует эмоциональной вовлеченности, а кроме коллег врач постоянно взаимодействует ещё и с пациентами. В такой ситуации благоприятный климат в коллективе становится особенно важен для психологического благополучия врача. По-настоящему хорошие отношения на работе — это не просто улыбки и вежливость коллег, в первую очередь — это уважение к вашим личным границам. Что такое личные границы, как их правильно обозначить и нужно ли их защищать? Давайте разберёмся!

### Что такое личное пространство?

Казалось бы, ответить на этот вопрос предельно просто. Но, на самом деле, это не так: под личным пространством каждый понимает что-то своё: для одного человека его нарушением будет то, что собеседник, увлечшись разговором, хватает его за пуговицу на врателе, для другого — то, что коллега без спроса взял его чашку, третий посчитает вторжением в личное пространство нетактичные вопросы о семейной жизни. Поэтому, прежде чем понять, как защищать личное пространство, давайте рассмотрим подробнее, какие границы у него существуют.

### К границам личного пространства относятся:

#### Физические границы —

то, что в прямом смысле относится к нашей территории. На работе это рабочий стол, шкафчик с личными вещами, халат, кружка и другая личная посуда, компьютер, личные книги, канцелярские принадлежности и т.д. Нарушение физических границ происходит, когда вашими вещами пользуются, не спросив, когда занимают ваше место, надевают ваш халат (даже случайно).

#### Эмоциональные границы —

к ним относятся ваши чувства и переживания. Нарушение эмоциональных границ происходит, когда к вам обращаются на «ты» без вашего разрешения, оскорбляют, хамят. Возможно и более «тонкое» нарушение эмоциональных границ — когда задают бестактные вопросы, например, о личной жизни или здоровье.

#### Рабочие границы —

к этой категории относятся рабочие задачи и обязанности — ваши и чужие. Нарушение рабочих границ происходит тогда, когда вам навязывают чужие задачи или же когда вас внезапно отстраняют от собственной задачи — например, передают больного, которого вы долгое время вели, другому врачу.

#### Индивидуальные границы —

ваши личные ощущения безопасной дистанции между собой и другими людьми. У каждого человека такая дистанция индивидуальна, причём она зависит от того, насколько другой человек вам близок. В среднем, оптимальная дистанция с коллегами составляет около 1 метра, с друзьями от 0,5 до 1 метра, с близкими людьми — до 0,5 метра. Нарушение индивидуальных границ происходит в тот момент, когда люди пренебрегают оптимальной для вас дистанцией — например, коллега обнимает, или пациент подходит слишком близко во время разговора.

#### Временные границы —

к ним относится ваше личное и рабочее время. Нарушение временных границ происходит, когда вашим временем не дорожат — например, опаздывают, а также когда вас заставляют жертвовать своим личным временем ради рабочего — например, задерживаясь на работе или выполняя чужие задачи. Ярким вторжением во временные границы являются звонки пациентов во внеурочное время.

Многие врачи готовы мириться с тем, что в их личное пространство вторгаются коллеги и пациенты. Причины просты — неумение очерчивать личные границы, боязнь нажить себе врагов в коллективе и навредить своей карьере. Ни к чему хорошему это, конечно, не приведёт. Да, скорее всего, коллеги будут любить безропотную рабочую лошадку, на которой можно будет «ездить» в своё удовольствие — но со временем такая ситуация неизбежно скажется на самооценке, настроении и даже самочувствии.

## Как правильно отстаивать свои границы на работе?

Мириться с тем, что ваше личное пространство нарушают, или нет — вопрос личного выбора. Однако если вы решили отстаивать свои границы, это нужно делать правильно. Вот несколько правил, которые помогут вам правильно обозначить границы личного пространства и защитить их от вторжения коллег и пациентов.

### Определите приоритеты

У каждого человека — своё личное понимание здоровых рабочих отношений, а реальные жизненные ситуации могут иметь массу нюансов и требовать определённой гибкости. Решите для себя, в чем вы готовы эту гибкость проявить, а какие моменты имеют для вас принципиальное значение.

### Уважайте чужие границы

Вряд ли стоит ждать, что в ваше личное пространство не будут вторгаться, если вы сами регулярно нарушаете границы других людей. Помните об аксиоме: относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы они относились к вам. Особенно важно помнить об этом принципе при соблюдении эмоциональных границ — если вам не хочется отвечать на вопросы о своей личной жизни, здоровье, религии, то не стоит, даже из благих побуждений, задавать такие вопросы коллегам.

### Обозначайте свои границы

В ваше личное пространство могут вторгнуться не из злых побуждений, а просто потому, что о ваших границах не было известно. Напомню, они у всех разные, и далеко не каждый человек может сходу угадать ваши. В таком случае мягко сообщите о том, что вам доставили дискомфорт — в большинстве случаев это работает и проблема исчерпывается сразу же. Можно обратиться в шутку, чтобы не провоцировать конфликт, например, сказав: «Моя чашка очень обижается, когда её трогают другие люди». Если же вторжение в ваше личное пространство — осознанное, и агрессор пытается таким образом манипулировать вами, лучше спокойно, но твёрдо пресечь такие действия. Кстати, в некоторых случаях границы можно обозначить заранее — например, сказав пациенту, что по выходным дням вы на звонки по телефону не отвечаете.

### Научитесь вести себя нейтрально

Когда ваши границы агрессивно нарушают, порой хочется ответить не менее агрессивно. Но с коллегами и тем более с пациентами так вести себя нельзя, поэтому важно научиться нейтральному поведению, мимике, интонациям, при помощи которых вы сможете эффективно, но без избыточных эмоций, отстаивать своё пространство. Примерами нейтральных фраз могут быть такие выражения: «Простите, мне неприятно, когда при мне обсуждают этот вопрос», «Кажется, я сегодня вас раздражаю». Говорить их нужно максимально спокойно, сухо, безэмоционально, без сарказма.

### Научитесь отказывать

Порой единственным ответом на попытку вторжения в ваши личные границы становится слово «нет». Для многих людей в силу воспитания, природной мягкости или других причин это слово, оказывается, очень сложно сказать. В некоторых случаях для того, чтобы научиться отказывать, может потребоваться помощь психолога, который поможет разобраться в причинах сложившейся ситуации и подберёт пути её решения. При этом важно, чтобы отказ звучал достаточно твёрдо для того, чтобы собеседник расценил его как однозначное «нет», а не как «возможно» или «да, я сделаю, только попросите ещё раз». Например, «Нет, я не могу выйти вместо вас на дежурство, у меня на этот день другие планы». При этом объяснять, какие именно планы, и оправдываться не нужно.

### Будьте последовательны

Границы только тогда чего-то стоят, когда они находятся под постоянной защитой. Если вы решили защищать личное пространство, последовательно придерживайтесь этой позиции, иначе коллеги не будут воспринимать её всерьёз.

## В заключение дополним теорию практикой. Попробуйте три простые и эффективные техники, которые помогут вам защитить свои личные границы

#### ◆ «Прямое сообщение»

Данная техника основана на умении ясно и однозначно обозначения свои ожидания от окружающих людей. Например, если вам неприятно, когда кто-то без разрешения берет ваши личные вещи, вы можете прямо сказать: «Мне не нравится, когда кто-то без спроса берет мою чашку. Пожалуйста, сначала спросите меня». В случае, если человек продолжает брать ваши вещи без спроса, вы можете физически ограничить доступ к своим вещам, например, повесив на свой шкафчик кодовый замок.

#### ◆ «Восстановление границ»

Если границы уже нарушены, их может понадобиться восстановить. Например, если кто-то необдуманно распространяет сплетни о вас, вы можете сказать: «Я понимаю, что вам придется обсуждать детали моей частной жизни, но я предпочитаю личное оставлять при себе. Будьте добры, уважайте мою приватность». Часто разговоры за спиной возникают из-за желания привлечь внимание или вызвать реакцию у других людей, поэтому сплетники могут снова и снова пытаться вас задеть. Игнорирование сплетён может лишить их смысла и уменьшить их влияние.

#### ◆ «Экологичный отказ»

Иногда нам приходится отказывать людям и это абсолютно нормально. При этом важно использовать позитивную коммуникацию для сохранения отношений с окружающими. Например, если вас приглашают на мероприятие, которое вам неинтересно, вы можете сказать: «Спасибо за приглашение, но я не смогу присутствовать. У меня уже запланированы другие дела. Очень хорошо, что вы подумали обо мне, и я надеюсь, что вы отлично проведёте время».

Конечно, лучше всего сразу же обозначить свои границы, придя на новую работу. Но если даже вы проработали на своём месте многие годы, никогда не поздно выстроить отношения с коллегами по-новому, постепенно приучив окружающих к тому, что у вас есть определённые рамки, вторгаться за которые нельзя. Чётко обозначенные границы личного пространства — одно из важных условий успешной работы, которая неизменно принесит удовольствие!

### Список литературы

- Браун, Л., & Левинсон, В. (2017). «Границы в медицинской практике: роль этики и коммуникации». Медицинский журнал, 25(3), 182–189.
- Коулман, М. (2017). «Границы врача и пациента: этика и профессиональное поведение». Журнал медицинской этики, 43(2), 98–105.
- Широкова, Е. (2020). «Этические аспекты профессиональных границ врача и пациента». Журнал «Этика в медицине», 15(2), 78–85.