

TÉRKÖZSZABÁLYOZÁS – PROXEMIKA

A tér és a felségterület az egyik legegységesebb **nem verbális jelzés**, ami a rendelkezésünkre áll. Az emberi térhasználat tudományterülete a **proxemika**.

A „proximus” latin eredetű szó, amely szabad értelmezésben közelebbit, közelséget jelent. A testbeszéd alkotóelemeiként *ez határozza meg az egyének közötti testtávolságot, amelyet kommunikációjuk során betartanak.*

SZEMÉLYES ZÓNÁK

Edward T. Hall amerikai antropológus az elsők között tanulmányozta az ember térbeli szükségleteit, az 1960-as években. Hall megfigyelései alapján osztották az egyének által használt távolságokat zónákra.

Intím zóna (más néven aura) (0-60 cm között)¹ – az összes zónatávolság közül, vitathatatlanul *ez a legfontosabb, ezt saját tulajdonunknak tekintjük* és csak azoknak a közelálló barátoknak, családtagoknak adunk „belépési engedélyt”, akik érzelmileg közel állnak hozzánk. Ez a zónatávolság még felosztható, mivel létezik egy szoros intim zóna is, amely legfeljebb 15 cm-ig terjed az emberi testtől és ez csakis és kizárólagosan fizikai érintkezés során érhető el; Intim zónába tulajdonképpen csak két okból törnek be embertársaink: vagy szerelemről, szexről és más, nagyon meghitt érzésről van szó, vagy az ellenkezőjéről: ellenséges viszonyról, vagyis nyílt támadásról. De mindkét esetben egyaránt izgalmas a helyzet. A szív gyorsabban ver, adrenalin lövell az erekbe, és ostorozni kezdi a szervezetet

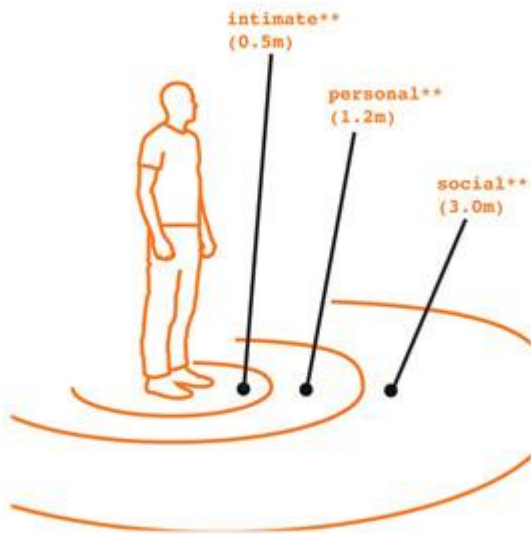


Olvasmány: *Ha két idegen összeakad egy liftben, még a lélegzetüket is visszafojtják, és csak akkor lélegeznek fel megkönnyebbülten, amikor kinyílik a lift ajtaja valamelyik emeleten. Még abban az esetben is láthatólag „utastárs” a liftben az elfogódottság, ha két ember már elég jól ismeri egymást. Mindketten mereven bámulják a mennyezeti lámpát, vagy látszólag lenyűgözve figyelik a váltakozó számokat a kijelzőn. A pszichológia nyelvén szólva: egy liftben úgy kezelik egymást az emberek, mintha a másik nem létezne, mintha levegő volna. Először néhány bocsánatkérő jelzést adunk, azután bezárolunk, hogy át tudjuk vészelné a „szállítást”. Úgy tűnik, mintha másként nem lehetne elviselni a szűk térben való összezártságot.*

Szorosan egymás mellett állva mozdulatlanra dermedünk húsz-harminc másodpercre, és ha véletlenül mégis hozzáérnénk a szomszédunkhoz, e testfelület izmai, mint egy reflexszerűen összehúzódnak. Ez megint csak bocsánatkérő jelzés, mellyel a másik értésére adjuk: „Tényleg nem úgy gondoltam, nem akartam molesztálni, természetesen azonnal vissza fogok húzódni.” A „testközeli” helyzetekben egyébként szüntelenül bocsánatot kérünk. A buszon csak egy sor öntudatlan bocsánatkérő jelzés után foglalunk helyet két másik ember között. És amikor már ülünk, lesütjük a szemünket. Ez megint csak egyfajta bocsánatkérés. Ha egyedül élnénk, sohasem szegeznénk a földre a tekintetünket. A buszban vagy a liftben intim találkozások jönnek létre. Ilyenkor két olyan ember kerül közel egymáshoz, akiknek tulajdonképpen semmi közük a másikhöz. És arra kényszerülnek, hogy feladják azokat a távolságzónákat, melyeket a mindennapi életben tudatosan tiszteletben tart az ember!

¹ A zónákat az egyes szerzők különféleképpen méretezik. Pl. az intim zóna felső értéke 40 és 60 cm között szóródik, míg a nyilvános zóna alsó határa 3-4 m között.

Személyes zóna (60-120 cm között) – körülbelül ez az a távolság, amely elválaszt minket embertársainktól a mindennapi tevékenységek ellátásában, munkahelyünkön vagy akár egy baráti összejövetelen;



Társas konzultatív zóna (120-330 cm között) – ez az a távolság, amely elválaszt bennünket idegenektől, ismeretlenektől és mindazoktól, akiket nem ismerünk elég jól;

Nyilvános zóna (330 cm fölött) – ez az a távolság, amely a legmegfelelőbb, ha egy embercsoporthoz/embercsoporttal beszélünk.

Ha valaki olyat érintünk meg barátságosan, akit épp most ismertünk meg, tettünkkel negatív érzést válthatunk ki belőle!

Felbőszült tömeg nem úgy reagál, mint az egyén, ha megsértik a területét: kevesebb területhez jut, amitől ellenséges lesz, így egyre jobban felbőszül. Ilyenkor a rendőrség megpróbálja szétoszlatni a tömeget,

hogyan minden ember visszanyerhesse személyes területét, és lecsillapodhasson.



Olvasmány: *Hogy mennyire biztos érzékel választjuk meg a megfelelő távolságot, azt egy anekdota is bizonyítja: abban a pillanatban, amikor bizonyossá vált, hogy John F. Kennedy lett az Amerikai Egyesült Államok elnöke, a körülötte állók hirtelen hátrahúzódtak, a nyilvános távolság gyűrűjébe! John F. Kennedy ugyanis ettől a perctől kezdve köztisztviselőként álló személy volt – Amerika elnöke.*

Hall szerint a fenti, mindegyikünk testét körülvevő, fiziológiailag is érzékelhető interakciós zónáinkat láthatatlan buborékként mindig magunkkal hordjuk.

Az átlépést az egyik zónából a másikba, általában a viselkedés jól felismerhető változása jellemzi. Példa erre, hogy az utcán a tőlünk legalább 3 méter távolságra lévő embereket zavartalanul nézzük, míg ha ezt a távolságot átlépik, elkapjuk róluk a tekintetünket.

Olvasmány: *A rendőrségi kihallgatásokon pszichológiai trükkök révén igencsak ki szokták használni az emberi térérzékét. A kihallgatott rendkívül kényelmetlenül ül. Vallatói a sötétből egyre közelebb jönnek hozzá, miközben bizonyos kérdéseket tesznek fel neki. A kihallgatott ösztönei érzik: támadás! Ellentámadásra azonban nincs lehetőség. Tehát menekülni kell! De ez is lehetetlen. Így erős nyomás jön létre, iszonyatosan erős nyomás. Akinek nincsenek kötélből az idegei, az egy ilyen helyzetben becsavarodik. És pontosan ez a cél. A gyötrő sarokba szorítottságtól izzított idegháborúnak meg kell törnie az ellenállást. Ugyanis rendszerint mindenütt a lehető legnagyobb távolságban igyekszünk maradni idegenektől, legyünk akár egy moziban vagy a tárgyalóasztalnál. Amennyiben megszegjük ezt a törvényt, és minden kényszerítő ok nélkül túl közel férközünk valakihez, az fenyegetésnek érzi viselkedésünket.*





Kísérlet. Te magad is kipróbálhatod, hogy igaz-e: egy idegen ember „személyes” határát megközelítve (kb. 1,2 m) el kell fordítanunk róla tekintetünket. Ha van kedved, figyeld meg, hogy reagálnak az emberek, ha ezt a szabályt megszeged. Az utcán válassz ki véletlenszerűen 10 embert, akik, ha 3 méterre megközelítenek téged, elfordítod róluk a tekintetedet; válassz másik tizet, akiket mindvégig követsz a tekintetteddel, míg el nem haladnak melletted. Nagyon valószínű, hogy az utóbbi 10 ember kísérletet fog tenni arra, hogy veled valamiféle kapcsolatot létesítsen (megszólít, vagy egyéb gesztussal le fogja reagálni „tapintatlanságodat”).

Mitől függ az, hogy valakivel milyen távolságot tartunk?

1. Mennyire **szeretjük** a másikat. Barátok kisebb távolságot is elegendőnek tartanak egymás között, mint az idegenek.

2. Milyen az egymáshoz viszonyított **státuszunk**? A magas státuszú embereket nagyobb távolságról szólítják meg, mint az alacsony státuszúakat.

3. **Kulturális** különbségek.

3.1 **Földrajzi** helyből adódó kulturális különbségek.

3.1.1 A közel-keleti kultúrákban, Afrikában, Dél-Amerikában a személyközi távolságok sokkal kisebbek. Az arab kultúrának része, hogy a személyészlelésben nem csupán a látható, és egy-egy érintéssel esetleg érzékelhető benyomások, de a másik illata is szerepet játszik. Ezért az arabok a mi mércénkhez képest kényelmetlenül közel állnak beszélgetőtársukhoz. Ezek az ún. **érintést engedő kultúrák**.

Ezeket a különbségeket az egyes rasszhoz tartozóknál is megfigyelték: a fekete gyerekek szignifikánsan közelebb álltak az emberekhez, mint fehér társaik.

3.1.2 Az európai és az észak-amerikai, valamint a távol-keleti kultúrkört nevezik **érintést korlátozó kultúrának** is.

3.2 A **lakóhely** településtípusából adódó különbségek. Ez leginkább a kézfogásoknál figyelhető meg. A kistelepülésről érkezett ember egy kicsit oldalra fordulva, határozottan kinyújtja a kezét felénk, míg egy nagyváros lakója egészen közel lépve hozzánk, kissé behajlított könyökkel tartja felénk tenyerét a kézfogásra.

A mi, kelet-európai kultúránkban az érintés általában intimitást, érdeklődést jelez. Érdekes jelenség, hogy ha a megérintett személy nem tudja, hogy megérintették, nagyon pozitív attitűdöt eredményez. Kísérlet során a (kísérletbe beavatott) könyvtárost arra kérték, a diákok közül néhánynak érintse meg a kezét, miközben átadja nekik a kért könyveket. A megérintett kísérleti alanyok pozitívabb attitűdről számoltak be, mint azok, akiket nem érintettek meg – de csak a lányok esetében. A kísérletben résztvevő fiúk érzelmeit nem befolyásolta az érintés. Ez a jelenség figyelhető meg kórházban, rendelőben, ahol az utólag felidézhető emlékek pozitívabbak, ha a beteget a nővér, vagy az orvos megérintette – de ez is csak a nőkre igaz. A férfiak ebben az esetben éppenséggel negatív benyomásaikról számoltak be. Vajon miért?



FELSÉGTERÜLET (TERRITÓRIUM)

Az emberi térhasználat szabályszerűségei megnyilvánulnak a **helyválasztás** során is. Amikor valaki idegenek között helyet igényel, könnyen kiszámítható módon teszi: kikeresi a 2 ülőhely közé eső legtágasabb helyet, és annak közepét szemeli ki magának. A mesterkedés célja, hogy ne bántson meg másokat, akár azzal, hogy túl közel kerül, vagy túl távol marad, tehát igyekszik megőrizni az egyetértést. Úgy tűnik belénk kódolt vonzalmunk van bizonyos ülőhelyek iránt (gondolj pl. arra, hogy az otthoni étkezőasztalnál mindenkinek megvan a saját

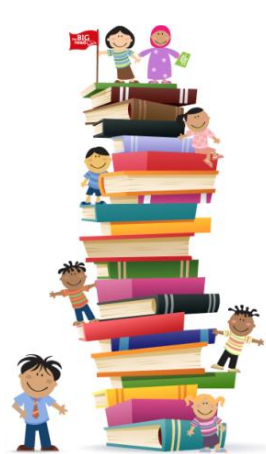
helye. Hogy ez mennyire „saját”, azt akkor érzékeli igazán valaki, amikor egy vendége épp az ő helyét foglalja el. Ez igen kellemetlen érzést vált ki belőle), de ezek a helyek nem azonosak a vendéglőben, együttes munka esetén vagy versengéses szituációban.

Egyetlen kivétel: a nyilvános illemhelyen a fülke kiválasztása. Az esetek 90%-ban a leghátsó fülkét szemelik ki, és ha az foglalt, akkor életbe lép a félutas elv. És te?

A személyes tér használatának elméleti háttere nyújt segítséget abban, hogy üzleti tárgyalások szervezésekor milyen, a **protokolláris szabályokon** túli szabályokat kell feltétlenül figyelembe vennünk ahhoz, hogy sikeres legyen.

A tér és a távolság dinamikus, könnyen változó nem verbális dimenziói mellett a fizikai területek iránt tartósabb igényeink is vannak. **A felségterülethez való ragaszkodás, más szóval a territorialitás** az állatok társas rendszereinek az egyik legegységesebb jellemzője. Az emberek ritkán ragaszkodnak egy egész életen át egy és ugyanazon területhez, mint azt az állatok teszik, mégis: az embereket is érzékeny kapcsolatok fűzik egyes fizikai területekhez, ún. felségterülethez.

Elsődleges felségterületek: pl. lakásunk (szobánk); autónk.



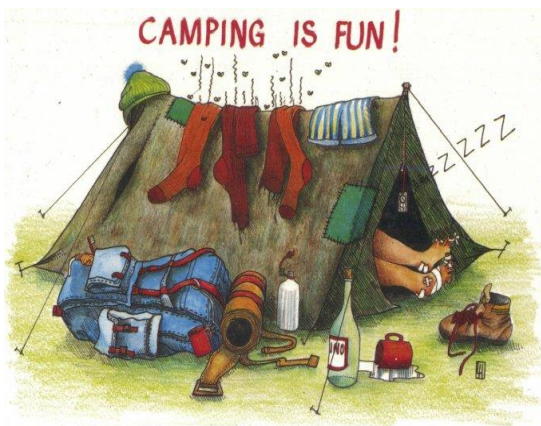
Olvasmány: egészen különleges távolságviszonyokat alakítunk ki vezetés közben. Bár itt a mindennapi élet más helyzeteihez képest látszólag kifejezetten kényelmes távolságban vagyunk a másiktól, egyre ellenségesebben viselkedünk egymással az utakon. Minduntalan megsértik a térérzékünket, behatolnak személyes zónánkba – és mi ellentámadásokkal védekezünk.

Egy svájci közlekedépszichológus így értelmezi az utakon tapasztalható agresszivitást: a gépkocsi egyben felségterület, egy bádogból és krómból álló erőd. És aki az autójában ül, úgy érzi magát, mint a vezérbika a fennhatósága alá tartozó körzetben. Vezetés közben ugyanis jelentősen megnő a személyes zónánk, különösen akkor, ha gyorsan hajtunk: tíz méter előre, tíz hátra. Ha bárki túlzottan megközelíti ezt a zónát, azt úgy értékeljük, mintha megsértették volna a felségterületünket. Agresszívvé válunk, mert érzésünk szerint a többi gépkocsivezető nem tartja be a kellő távolságot.

megsértették volna a felségterületünket. Agresszívvé válunk, mert érzésünk szerint a többi gépkocsivezető nem tartja be a kellő távolságot.

Másodlagos felségterületek: pl. az osztálytermünk; az iroda, ahol dolgozunk

Nyilvános felségterületek: pl. színház előcsarnokában adott pillanatban elfoglalt helyünk.



Sok példa van arra, **hogyan fejezik ki az emberek igényüket egy területre:**

Egy strandon pl. pokrócot terítenek le (manapság már kisebb méretű szélfogó sátrat is), melyek határai jelölik ki a „saját teret”. Ezeknek a határoknak az átlépése területvédő reakciót vált ki belőlünk. De gondoljunk a kempingekre, ahol a sátorhelyet kis kerítéssel is körülveszik, hogy éles kontúrt adjanak a határoknak.

Amikor leülsz a helyedre a teremben, figyeld meg, milyen tárgyakkal jelölöd „territóriumodat”. És a többiek?

Az, hogy a nyilvános felségterületekre (ha csak átmenetileg) is igényt tartunk, és másoknak ezt az igényét figyelembe szoktuk venni, arra a legjobb példa, hogy te sem ülsz le olyan székre (legyen az akár egy orvosi váróterem, vagy nézőtér), amin valaki rajta hagyta a saját táskáját, vagy kabátját. Megfigyelhető, hogy az átmeneti területjelzések eltérő hatékonyságúak. **Minél személyesebb a terület jelzésére használt tárgy, annál inkább hatékony a jelzés.**



Kísérlet. Próbáld ki! Mikor tartják inkább tiszteletben jelzésedet: ha nyilvános helyen egy otthagytott újsággal jelölöd a magadnak fenntartott helyet, vagy ha a kardigánoddal, táskáddal? Te mikor ülnél le mások „helyére”?

Ritkán használt kifejezések a jegyzetben:

Attitűd: (itt) érzelmi beállítódás, hozzáállás.

Interakció: kölcsönös viszony, kölcsönös ráhatás. A szociálpszichológia egyik legfontosabb szakkifejezése, ami az emberek közötti, kölcsönös érintkezést jelenti.

Protokoll: 1. a diplomáciai érintkezést rögzítő szabályok összessége. 2. Gyakorlatilag minden szabályozott eljárás (protokollja van egy hivatali ügyintézésnek, egy hatósági eljárás ügymenetének).

Státusz: társadalmi helyzet, amit meghatároz az anyagi jólét, az iskolai végzettség, az adott szervezetben elfoglalt pozíció.

Személyészlés: ennek során másokról benyomásokat szerzünk, ezeket a benyomásokat felhasználva ítéleteket alkotunk.

Szignifikáns: meghatározó, eldöntő.

Territórium: terület.

Ún.: úgynevezett (röv.)

Zóna: övezet, sáv.

Felhasznált irodalom:

Bakos Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára. Bp.: Akad.K., 1999.

Forgas, Joseph: A társas érintkezés pszichológiája. Bp.: Kairosz, én.

Karsai Ágnes: Protokoll az üzleti életben. Bp., in.: http://elib.kkf.hu/edip/D_14061.pdf (2014.01.24.)

Katona Mária, Szabó Csaba: Kommunikáció – Üzleti kommunikáció. Bp.: Képzőműv. K., 2008.

Kiegészítő tananyag Dr. Raátz Judit – Dr. Szőke Milinte Enikő Üzleti kommunikáció című tankönyvéhez. Bp.: Tankvk., én., in:

http://www.ntk.hu/c/document_library/get_file?folderId=279536&name=DLFE-17041.pdf (2014.01.24.)

Készült 2014. január 24-én, 20 példányban.

Kovács Katalin

Az, hogy a nyilvános felségterületekre (ha csak átmenetileg) is igényt tartunk, és másoknak ezt az igényét figyelembe szoktuk venni, arra a legjobb példa, hogy te sem ülsz le olyan székre (legyen az akár egy orvosi váróterem, vagy nézőtér), amin valaki rajta hagyta a saját táskáját, vagy kabátját. Megfigyelhető, hogy az átmeneti területjelzések eltérő hatékonyságúak. **Minél személyesebb a terület jelzésére használt tárgy, annál inkább hatékony a jelzés.**



Kísérlet. Próbáld ki! Mikor tartják inkább tiszteletben jelzésedet: ha nyilvános helyen egy otthagytott újsággal jelölöd a magadnak fenntartott helyet, vagy ha a kardigánoddal, táskáddal? Te mikor ülnél le mások „helyére”?

Ritkán használt kifejezések a jegyzetben:

Attitűd: (itt) érzelmi beállítódás, hozzáállás.

Interakció: kölcsönös viszony, kölcsönös ráhatás. A szociálpszichológia egyik legfontosabb szakkifejezése, ami az emberek közötti, kölcsönös érintkezést jelenti.

Protokoll: 1. a diplomáciai érintkezést rögzítő szabályok összessége. 2. Gyakorlatilag minden szabályozott eljárás (protokollja van egy hivatali ügyintézésnek, egy hatósági eljárás ügymenetének).

Státusz: társadalmi helyzet, amit meghatároz az anyagi jólét, az iskolai végzettség, az adott szervezetben elfoglalt pozíció.

Személyészlés: ennek során másokról benyomásokat szerzünk, ezeket a benyomásokat felhasználva ítéleteket alkotunk.

Szignifikáns: meghatározó, eldöntő.

Territórium: terület.

Ún.: úgynevezett (röv.)

Zóna: övezet, sáv.

Felhasznált irodalom:

Bakos Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára. Bp.: Akad.K., 1999.

Forgas, Joseph: A társas érintkezés pszichológiája. Bp.: Kairosz, én.

Karsai Ágnes: Protokoll az üzleti életben. Bp., in.: http://elib.kkf.hu/edip/D_14061.pdf (2014.01.24.)

Katona Mária, Szabó Csaba: Kommunikáció – Üzleti kommunikáció. Bp.: Képzőműv. K., 2008.

Kiegészítő tananyag Dr. Raátz Judit – Dr. Szőke Milinte Enikő Üzleti kommunikáció című tankönyvéhez. Bp.: Tankvk., én., in:

http://www.ntk.hu/c/document_library/get_file?folderId=279536&name=DLFE-17041.pdf (2014.01.24.)

Készült 2014. január 24-én, 20 példányban.

Kovács Katalin