

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Dr. Mészáros Attila

Az innováció humánaspektusai:
Tárgyalástechnika
üzleti kommunikáció


5. Non-verbális kommunikáció 2.

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

-Az állásinterjúknál a kommunikáció verbális elemei a közlések 35 %-át, míg a non-verbális kommunikáció elemei a közlések 65 %-át teszik ki.

-Az árulkodó jelek többsége pedig általában negatív dolgokat közvetít, ritkábbak a figyelmet, vagy az érdeklődést kifejező gesztusok.



2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

-A fűrgé, merev járás az önbizalom jele, amely gyakran a tette kész, agresszív menedzserek sajátja.

-Ha az illető, aki úgy sétál, hogy látszólag egy betonfal sem állíthatná meg, megáll, s csipőre teszi a kezét, agressziót, illetve készenléti állapotot közvetít.

-Ezzel szemben ha azt látjuk, hogy valaki keresztbetett lábbal üldögél, s a lábfeje enyhén ringatózik, tudhatjuk, hogy az illető unja magát, ezért ha ezzel a mozdulattal találkozunk állásinterjún, érdemes az interjúztatót valamilyen módon felvillanyozni a siker érdekében.

2007. 10. 15. -3- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

-Például semmiképpen se ülünk karba tett kézzel, ez ugyanis a védekezés első számú jele.

-Az interjú helyszínénél szolgáló szobába se zsebre tett kézzel, görnyedt háttal lépünk be, ez ugyanis a csüggedtség jele.

-Az állásinterjú rendszerint kézfogással kezdődik és fejeződik be.

- A kézfogás során kifejezésre kerül a három alapmagatartás egyike: uralkodás, behódolás, egyenlőség.

2007. 10. 15. -4- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

- A tenyérben támaszkodó áll az értékelés, gondolkodás jelképe, ha tehát ezt látod az interjúztatón egy fontos kérdést követően, valószínűleg nem a legtekélyesebb választ adta.

-Az orr érintése elutasításról, kétségről árulkodik, esetleg arról, hogy a beszélgetőpartner nem mond igazat.

-A szemek dörzsölése fáradtságra, kétkedésre és hitetlenkedésre utal.

-A hát mögött összekulcsolt kéz lehet a harag, frusztráció, aggodalom és a nyugtalanság jele, de jelenthet megalázódást, alárendeltséget is.

2007. 10. 15. -5- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

-A lesütött szemek, illetve a tenyérbe temetett arc lehet a meghunyászkodás, a frusztráció, illetve az unalom jele, míg a kezét dörzsölő ember jó előérzettel eltelve várja, hogy valami bekövetkezzen.

-A keresztbetett lábbal, a tarkóján összekulcsolt kézzel ülő interjúztató fenyegető látvány, önbizalmat és felsőbbrendűséget sugároz, ha ilyenell találkozol, készülj fel, hogy nem lesz egyszerű az elkövetkezendő fél óra.

2007. 10. 15. -6- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú - A testbeszéd szerepe

-A nyitott tenyerek ezzel szemben nyitottságot, őszinteséget, esetleg ártatlanságot jelentenek, ilyen esetben nincs mitől tartani.

-Ha az interjú végén a beszélgetőpartnered az ornyergét dörzsöli, ráadásul a szemét is becsukja, ez negatív véleményt jelképez.

-Ha ezt látod, ne kezd el piszkálni a hajadat, ez ugyanis a bizonytalanság, önbizalomhiány jele.

-Ilyen esetben inkább picit dönts oldalra a fejedet, amellyel tudathatod érdeklődésedet.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú az asztal másik oldaláról

Állásinterjú megalapozása: Követelmény a jelentkezőkkel szemben

- Először is legyen az egyes számú követelmény a cégednél: **Ügyes, és meg tudja oldani a feladatot.**

Olyan ember felvétele a célunk, akiben megvan a rátermettség, nem valami megadott tudáshalmaz. Szinte az összes tudáshalmaz elavul néhány éven belül, amit az ember az új munkahelyére hoz.

Szóval inkább olyat vegyél fel, aki képes bármilyen új technológiát megismerni, mint olyat, aki most rögtön tudja a csúcstechnológiát alkalmazni.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú az asztal másik oldaláról

-Az **ügyességet** nehéz meghatározni, de néhány lehetséges interjúkérdéssel meglátjuk, hogy tudjuk kiszűrni.

-A **feladatok megoldásának képessége** legyen az alapkövetelmény.

-Azok, **akik ügyesek, de nem tudják megoldani a feladatot, egyáltalán nem praktikusak.**

-Aztán azok, **akik meg tudják oldani a feladatot, de nem elég ügyesek**, sok hülyeséget is megcsinálnak, látszólag át sem gondolva azokat, hogy aztán valaki más rendet rakjon utánuk. **Ezek kárt okoznak a vállalatnak.**

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú az asztal másik oldaláról

Az állásinterjú legfontosabb szabálya: Dönts

-Az állásinterjú végén már tudnod kell, hogy mit akarsz a jelölttől. Csak két lehetséges eredménye lehet a döntésnek: **felveszed**, vagy **nem veszed fel.**

-Nincs más lehetséges válasz. *„Felvesszünk, de nem a mi részlegünkbe”.*

-Ha úgy érzed, mégis azt kéne írnod, hogy *„felvesszünk, de nem a mi részlegünkbe”*, egyszerűen fordítsd le mechanikusan *„nem vesszünk fel”*-re, és így rendben is van.

-Még ha a jelentkező egy megadott dologban tökéletes is lenne, de nem lenne jó más dolgokban, **ne vedd fel.** Az ilyeneknek nem lenne jövője a cégedben.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú az asztal másik oldaláról

Az állásinterjú legfontosabb szabálya: Dönts

- Sose mondj el az állásinterjú végén, hogy *„Talán, nem tudom megmondani”*. Ha nem tudod megmondani, az azt jelenti, hogy nem veszed fel. Ez sokkal egyszerűbb, mint hinnéd. Nem tudod eldönteni? Csak mondd nemet! Hasonlóan, ha rezeg a lécd, ne vedd fel. Sose mondj, hogy *„úgy gondolom felvesszünk, de azért aggódom amiatt, hogy...”*. Ez is egy ne vedd fel eset.

-Ne felejtse el azt a fontos dolgot az állásinterjú során, hogy sokkal jobb nemet mondani egy jó jelentkezőre, minthogy igent mondanál egy rossznak. Egy rossz jelentkező sok pénzbe, erőfeszítésbe fog kerülni, nem beszélve a kollégái többletmunkájáról, amit a rossz munka után kell végezniük. Szóval ha bármilyen kétség felmerül, ne vedd fel.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú az asztal másik oldaláról

Az állásinterjú legfontosabb szabálya: Dönts

-Az állásinterjú során ne törődj azzal, hogy sok embert fogsz elutasítani, és így a céged sosem lesz képes megtalálni bárkit is, akit felvehet. Ez nem a te problémád. Ez a munkaerő-toborzó problémája, a HR problémája, de nem a te problémád.

-Ám mikor épp interjúztatsz, tégy úgy, mintha a cégednek rengeteg jó jelentkezője lenne.

-Sose ereszd lejjebb a lécdet, akármilyen nehéznek tűnik jó jelentkezőket találni.

De hogy hozd meg ezt a nehéz döntést?
Hogy ezekre válaszolni tudj, a **jó kérdéseket kell feltenni** neki az interjúban.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Az állásinterjú előtt olvasd el a jelentkező önéletrajzát, és skiccd le az interjú tervet egy papírfecnyire. Ez csak egy kérdéslista, amit meg akarsz kérdezni.
- Általában ilyen egy lista:
 - Bemutatkozás
 - Kérdés a jelentkező legutóbbi projektjéről
 - Lehetetlen kérdés
 - Szakmai kérdés
 - Meg vagy elégedve?
 - Tervezési kérdés
 - Vitatkozás
 - Van-e valami kérdése?

2007. 10. 15. -13- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Az állásinterjú előtt nagyon, nagyon körültekintően kerüld el bármi előítéletre okot adható dolgot a jelölttel kapcsolatban.
- Ne hallgass a fejedvadászokra!
- Ne kérdezd körbe az embert, mielőtt meginterjúztatod, és soha, de soha ne beszélj a többi interjúztatóval a jelentkezővel kapcsolatban, amíg külön-külön meg nem hozták a döntéseiteket.
- Ez a tudományos módszer!

2007. 10. 15. -14- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- A **Bemutatkozás fázisban** könnyen kell fogni a jelentkezőt.
- Kb. fél percben mond el, hogy ki vagy, és hogyan fog történni az állásinterjú.
- Mindig biztosítsd a jelentkezőt, hogy arra leszünk kíváncsiak, hogyan oldja meg a feladatot, nem a tényleges válaszra.
- Egyébként az interjú alatt mindig győződj meg, hogy nem ülsz az asztal a jelentkezővel ellentétes oldalán.
- Ez formai akadályt képez köztetek, amitől a jelentkező kényelmetlenül fogja érezni magát.
- Jobb, ha az asztalt a falhoz állítod, vagy körbemész, és a jelentkező melletti helyet foglalod el.
- Ez jobb interjú eredményez, mert kevésbé fogja zavarni az idegesség.

2007. 10. 15. -15- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- A **második rész** a jelentkező egy nem régi projektjéről szól. Főiskolás gyerekeket interjúztatva kérdezd a diplomamunkájukról, ha már van, vagy egy olyan tárgyukról, amiben olyan hosszabb projektben vettek részt, amit nagyon szerettek.
- Például kérdezd meg, hogy *„az utolsó félévben melyik tárgyat szeretted a legjobban?”*
- Tapasztalt jelentkezők interjújánál rákérdezhetsz előző munkájukra. Ebben a kérdésben egy dolgot keress: **a szenvedélyt.**

2007. 10. 15. -16- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Nagy izgalommal beszélnek róla:** egyre gyorsabban beszélnek, és gesztikulálnak. Ez azt jelzi, hogy valami nagyon érdekli őket, szenvedélyesek lesznek a témában. Túl sok ember van, aki anélkül tud dolgozni, hogy érdekelné, hogy mit miért tesz. Még ha ez a szenvedély negatív is, szintén jó jel lehet.
- Figyelmesen magyarázzák a dolgokat.** Nem alkalmas a jelentkező, ha nem magyarázza azt el mindenki számára érthetően.

2007. 10. 15. -17- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Ha a **projekt csapatmunka volt**, keresd annak jelét, hogy mennyire vezette a csapatot. A jelentkező pl. mondhatja azt, hogy *„X-en dolgoztunk, a főnök Y-t mondott, és a kliens meg Z-t”.* Ilyenkor azt kérdezem, hogy *„és te mit tettél?”* Egy jó válasz ilyesmi lehet: *„Leültünk a csapat többi tagjával, és készítettünk egy indítványt...”*

2007. 10. 15. -18- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- A harmadik sor a **lehetetlen kérdés**ről szól.
- Ez megint csak egyszerű. Az ötlet az, hogy olyat kérdezz, amire nincs lehetséges válasz, csak hogy lásd, hogy oldja meg a feladatot. „Hány szemvívásból szalton van Budapesten?” „Hány tonnát nyomhat a Kossuth Szobor?” „Hány benzinkút van Budapesten?” „Hány zongorahangoló van Magyarországon?”
- Az **ügyes jelentkezők** észreveszik, hogy nem a tudásukra vagy kíváncsi, és izgatottan ugranak neki a kapcsoltam-kérdés kiokoskodásának. „Persze semmi baj, ha nagy bakot is lőnek. A lényeg az, hogy lelkesen válaszoljanak. Lehet, hogy a terület alapján próbájják kiszámolni. Időnként meg fogsz lepődni találékonyságukon, vagy kérni fognak egy telefonkönyvet. Mind jó jel.
- A **nem annyira ügyes jelöltek nyugtalanok és csalódottak** lesznek.

2007. 10. 15. -19- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Az állásinterjú során a szakmai kérdéseket a legkönnyebb feltenni.
- Ne akarj olyan feladatot adni nekik, amit több, mint tíz sorban kell leírni: nincs elég idő arra.
- Ne akarj olyan kérdést megoldatni, amelynek megoldásában magad sem vagy profi.
- Ne az ismeretet keresd, hanem azt, **hogyan tudja a jelölt a tudását alkalmazni?**

2007. 10. 15. -20- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Az 5. kérdés: **Elégedett-e bemutatott megoldásával?** Már a nyelvén van, hogy „OK, hol lehet a hiba?”
- Mindenki vét hibákat, ezzel nincs semmi baj.
- Ha azt mondd, hogy „*van egy hibás a megoldás*”, tüzetesen átnézi azt, és a végén kapsz egy diplomatikus, de határozott választ, hogy a szerinte tökéletes...
- Általában mindig jó ötlet megkérdezni, hogy elégedett-e a megoldással, mielőtt tovább lépsz. Légy precíz.

2007. 10. 15. -21- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Hatodik kérdés: a **tervezési feladat**. Kérd meg a jelöltet, hogy tervezzen valamit, pl. hogy a jelölt tervezzen egy házat. Lesznek olyanok, akik kapásból rajzolnak egy négyzetet. Négyzetet! Ezek kapásból nem vesszük fel esetek. Tervezési kérdésben mit is keresünk?
- Jó jelöltek **további információkat próbálnak szerezni a problémáról**. Kinek kell a ház? Nem vesszük fel olyat, aki nekikezd tervezni anélkül, hogy megkérdezné, kinek is lesz az.
- Kreatív jelöltek gyakran meglepnek érdekes, nem egyértelmű válaszokkal.

2007. 10. 15. -22- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Figyeld a döntésképeséget**. Néha a jelölt oda-vissza hánykolódik, képtelen döntést hozni, vagy megpróbálja elkerülni a nehezebb kérdéseket. Néha megválaszolatlanul hagy nehéz kérdéseket, és tovább próbál lépni. Nem jó. Jó jelöltekben benne van a tendencia, hogy természetesen haladnak előre, még ha vissza is akarsz őket tartani. Ha a beszélgetés kezd körbemenni, és a jelölt olyanokat mond, hogy „*nos, erről napokat beszélgethetnénk, de legyen esetünkben X*”, az nagyon jó jel.

2007. 10. 15. -23- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú kérdései

- Ami elvezet a hetes ponthoz, A **Vitakozáshoz**. Ez is jó móka.
- Az egész állásinterjú alatt keress a jelölt állításai közt olyat, amiben teljesen, pozitívan, megkérdőjelezhetetlenül igaza van. Aztán mondd azt, hogy „*várj csak egy percet*”, és két percig legyél az ördög ügyvédje.
- Vitatkozz vele, miközben tudod, hogy igaza van.
- A gyenge jelöltek feladják. **Ne vedd fel**.
- Végül meg kell kérdezned a jelöltől, hogy **van-e valami kérdése**.

2007. 10. 15. -24- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú zárása

- Ha elég szerencsés vagy, és kifogsz egy igazán jó jelentkezőt, mindent meg akarsz tenni azért, hogy a céghez jöjjön dolgozni.
- Még ha rossz is a jelölt, azt akarod, hogy érdekelje őket a Cég, és pozitív benyomásaik legyenek, mikor elmennek.
- Gondolkodj erre úgy, hogy ezek az emberek nem csak lehetséges alkalmazottak, de lehetséges vásárlók is.
- Ők lehetnek a toborzási erőfeszítéseink kereskedői: ha úgy gondolják, a cégnél jó lehet dolgozni, barátait is rávehetik, hogy jelentkezzenek.

2007. 10. 15. -25- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú során kerülendő kérdések

- Legelőször kerül a **tilos kérdéseket**. Minden **fajra, felekezetre, nemre, nemzetiségre, életkorra, katonai alkalmasságra, harci tapasztalatra, szexuális érdeklődésre vagy fizikai fogyatékoságra** vonatkozó kérdés tilos.
- Aztán kerül azokat a kérdéseket, amik **úgy tűnhetnek, hogy érdekel bennünket**, vagy **amik diszkriminatív dolgokon alapulnak**, ám egyáltalán nem érdekelnek bennünket, és egyáltalán nem zavarnak. A legjobb példa erre megkérdezni valakit, hogy vannak-e gyerekei, vagy hogy házas-e. Ezek hamis benyomásokat keltenek bennük, hogy azt feltételezzük, a gyerekek mellett már nem tudnak elegendő időt szánni a munkájukra, vagy hogy majd elmennek szülési szabadságra.

2007. 10. 15. -26- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Az állásinterjú során kerülendő kérdések

- Aztán végül kerül az olyan **agyra gyúró kérdéseket**, mint azt, hogy helyezzen el hat egyenlő hosszúságú gyufát úgy, hogy pontosan négy egyenlő oldalú háromszöget kapjunk. Ezek az ún. „aha!” kérdések, amiből az „*ügyes/meg tudja oldani a dolgokat*” kérdésekre nem tudsz válaszolni, pusztán arra, hogy képes volt-e a mentális ugrásra.
- Az állásinterjú vezetése inkább művészet, mint tudomány, de ha nem feledeksz az **ügyes/meg tudja** oldani a dolgokat alapelvet, már egész jól állsz. Ha alkalmad van rá, kérdezd meg egy munkatársadat, hogy mik a kedvenc kérdései, és hogy milyen válaszokat várnának az új kollégától.

2007. 10. 15. -27- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Állásinterjú

Feladat:

Az AC-t előkészítő team tagja vagy!

Állítsatok össze egy olyan AC-t, ami segítségével mérnököket szeretnétek felvenni!

Megoldási idő: 15 perc

Hajtsátok végre az állásinterjút! (3 vezető+2 felvételítő) (felcserélve is!)

Megoldási idő: 20 perc

2007. 10. 15. -28- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Tér és térhasználat mint a non-verbális kommunikáció eleme

- A tér, mint nem verbális jelzés, fontos szerepet játszik az emberi kommunikációban.
- A testbeszéd alkotóelemeiként ez határozza meg az egyének közötti testtávolságot, amelyet kommunikációjuk során betartanak.
- Minden embert úgynevezett levegőbuborék vesz körül, amelyet más szóval zónatávolságokra osztott területeknek is nevezhetünk.

2007. 10. 15. -29- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Területek és zónák

Területek tekintendő az olyan térség vagy hely, amelyet az egyén sajátjának tart, mintha testének meghosszabbodása lenne.

Mindenkinek megvan a maga személyes területe, mint pl.: az otthon, az autó belseje, a hálószoba, és egy jól meghatározott légtér a teste körül.

2007. 10. 15. -30- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Személyes zónák

- Az állatokhoz hasonlóan, az embernek is van saját, egyéni légbuboréka, amit magával hord.
- A személyes zóna nagysága annak a helynek a népsűrűségétől függ, ahol felnevelkedett.
- A személyes zónatávolságot az illető kultúrák szabják meg, így a zsúfolt (nagy népsűrűségű) Japánban sokkal kisebbek a zónatávolságok.
- A megfigyelések szerint a társadalmi helyzet is befolyásolja, milyen távolságot tart az egyén másokkal szemben.

2007. 10. 15. -31- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Zóna távolságok

- Intim zóna (0-45 cm között)** – 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 csak és kizárólagosan fizikai érintkezés során érhető el;
- Személyes zóna (45-120 cm között)** – körülbelül ez az a távolság, amely elválaszt minket embertársainktól a mindennapi tevékenységek ellátásában, munkahelyünkön vagy akár egy baráti összejövetelen

2007. 10. 15. -32- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Zóna távolságok

- Társadalmi zóna (120-360 cm között)** – ez az a távolság, amely elválaszt bennünket idegenektől, ismeretlenektől és mindazoktól, akiket nem ismerünk elég jól.
- Nyilvános zóna (360 cm fölött)** – ez az a távolság, amely a legmegfelelőbb, ha egy embercsoporthoz/embercsoporttal beszélünk.

2007. 10. 15. -33- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Zóna távolságok gyakorlati alkalmazása

- Az intim zónánkba általában 2 okból szoktak behatolni:
 1. Hozzá tartozó vagy barát közeledik, esetleg szexuális kezdeményezésről van szó.
 2. Ellenséges érzület vezérli a betolakodót:
- Személyes és társadalmi zónánkba engedünk idegeneket behatolni, de az intim zónába való behatolásuk fiziológiai változásokat idéz elő.
- Tehát: ha valaki olyat érintünk meg barátságosan, akit épp most ismertünk meg, tettünkkel negatív érzést válthatunk ki belőle!
- Kövessük az arany szabályt: „Tarts 3 lépés távolságot!”
- Minél meghittebb kapcsolatba kerülünk másokkal, annál beljebb hatolhatunk zónáikba.
- Ha ketten megcsókolják egymást, viszonyukról az árulkodik, hogy mekkora távolságban tartják csípőjüket egymástól.

2007. 10. 15. -34- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Zóna távolságok gyakorlati alkalmazása


- Senkivel sem szabad beszélgetni, még ismerőssel sem!
- Kerüljük a szemkontaktusok kialakulását!
- Pókerarcot kell öltöni, kerülni kell mindenféle érzelmet megnyilvánulást!
- Tegyük úgy, mintha belemerülnénk valamilyen olvasmányba!
- Minél nagyobb a tömeg, annál kevésbé mozogódjunk!
- A liftben figyeljünk a fejek fölött az emeletszámokra!
- **A közös célért küzdő 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, hogy minden ember visszanyerhesse személyes területét, és lecsillapodhasson.**
- **A zsúfoltságnak komoly társadalmi következményei lehetnek. Stressz állapot!**

2007. 10. 15. -35- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A helyválasztás szertartása

- 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.
- Egyetlen kivétel: a nyilvános illemhelyen a fürdő kiválasztása. Az esetek 90%-ban a leghátsó fürkét szemeli ki, és ha az foglalt, akkor életbe lép a félutas elv.



2007. 10. 15. -36- Dr. Mészáros Attila

A zónatávolságot befolyásoló kulturális tényezők

-Az intim távolság számos európainál mindössze 20-30 cm, egyes kultúrákban (pl. japán) még ennél is kevesebb.

-A vidéki zónatávok különböznek a városi zónatávoktól:

- A gyéren lakott vidéki tájakon nevelkedett emberek nagyobb teret igényelnek.
- Ha megfigyeljük, mekkora távolságra nyújtja ki egy ember kézfogásnál a karját, azonnal megtudjuk honnan jött.
- A nagyvárosiaknak 45 cm-es „*légbuborékuk*” van, ilyen távolságra nyújtják ki a karjukat kézfogásnál, ilyenkor a két kéz semleges területen találkozhat.
- A vidékieknek ezzel szemben 100 cm-es vagy annál is nagyobb lehet a „*légbuborékuk*”, így ők szilárdan megvetett lábbal, a lehető legmesszebbre hajolnak előre, míg a városi előrelépve üdvözi a másikat.
- A távoli vagy nagyon gyéren lakott vidékről valóok szívesebben intenek némi távolságból egymásnak.

2007. 10. 15. -37- Dr. Mészáros Attila

Magánterület

-A **magánterület** valakinek a saját tulajdonú vagy rendszeresen használt birtoka, pl.: az otthon, az autó, a hivatal. Mindnek van világosan megjelölt határa.

-Az egyes területeknek több alapterülete lehet, pl.: egy lakáson belül a különböző helyiségek. Ezeket a területeket általában gyakori használattal jelzik, vagy pedig oly módon, hogy valamilyen személyes tárgyat hagynak rajta vagy mellette (a Papa karosszéke). Ha a házigazda helyet kínál egy idegent, és az véletlenül pont az ő székébe ül, az illetőt ez idegesíteni fogja, és védekezésre készíti, hogy a magánterületébe behatoltak. Ilyen esetben helyesen járunk el, ha leülés előtt megkérdezzük: „*Melyik az Ön széke?*”


2007. 10. 15. -38- Dr. Mészáros Attila

Összefoglalás

-A testbeszéd egyik speciális területe az emberi térhasználat, amely szabályainak az ismerete hasznos lehet a mindennapi életünkben.

-Általános szabály: olyan mértékben fogadnak be, vagy utasítanak el bennünket az emberek, amennyire tiszteletben tartjuk személyes területüket.

-Például a gondtalan embert, aki mindenkit átkarol vagy hátra vág, tulajdonképpen senki sem szereti!




2007. 10. 15. -39- Dr. Mészáros Attila

Testbeszéd - Szemhasználat

-Szemhasználat: Minden emberi kommunikációs jelzés közül a szem adja a leghívebb és legpontosabb jeladásokat, mivel központi helyet foglal el a testen, és pupillái önállóan működnek.

-Szemhasználat: Minden emberi kommunikációs jelzés közül a szem adja a leghívebb és legpontosabb jeladásokat, mivel központi helyet foglal el a testen, és pupillái önállóan működnek.

-Csak akkor létesíthető valakivel kommunikációs kapcsolat, ha a kommunikáló partnerek egymás szemébe néznek.



2007. 10. 15. -40- Dr. Mészáros Attila

Szemjelzések

Az emberi kommunikációban a szemhasználatnak jelentős szerepe van. Az emberi szemjelzés megfigyelései szerint:

- amikor valaki izgalomba jön, pupillája a normális nagyság négyeszeresére tágulhat
- a dühös, elutasító ember pupillája viszont összehúzózik (*kígyószem*)
- nagy szerepe van az udvarlásban (a nők ösödik óta használják a szemfestéket a figyelem felhívására)
- ha egy nő szerelmes egy férfiba, kitágult pupillával néz rá, ezért kedvelik a szerelmesek a gyengén megvilágított helyeket, ahol a pupillák kitágulnak
- a szerelmesek tudtukon kívül a pupilla tágulását figyelik: izgalomba hozza őket a másik pupillájának megnövekedése

2007. 10. 15. -41- Dr. Mészáros Attila

Nézésmódok

Hivatalos nézés

- amikor tárgyalunk, képzeljünk egy háromszöget a másik fél homlokára
- szigorúan hivatalos légkört teremtünk, és partnerünk érzi, hogy komolyan vesszük a szóban forgó ügyet

Társasági nézés



- ha pillantásunkat a másik egyén szemmagassága alá irányítjuk, társadalmi légkör alakul ki
- a szemlélő egy háromszögterületet néz a másik ember arcán, ezáltal a szem és a száj között

Bizalmas nézés

- a tekintet a szemvonaltól az áll alá haladva, a test más részeire szegeződik (minél messzebből, annál lejjebb)
- a férfiak-nők a másik fél iránti érdeklődésük kinyilvánítására alkalmazzák ezt a pillantást

2007. 10. 15. -42- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Nézésmódok

Oldalpillantás



- érdeklődés vagy ellenséges érzület kifejezésére szolgál
- kissé felvont szemöldökkel és mosollyal: *érdeklődés, udvarlás*
- összehúzott szemöldökkel, redős homlokkal, lefelé biggyesztett ajakkal: *gyanakvás, ellenséges vagy kritikus magatartás*

Szemzár-gesztus

- öntudatlan: az egyén próbálkozása, hogy kirekessze a másik felet saját látómezejéből, mert megunta, közönyös lett iránta, vagy magasabb rendűnek tartja magát
- ha valaki fölöttünk állónak tartja magát, a szemlehnnyáshoz a fej hátravetése járul (*végigmérés*)

2007. 10. 15. -43- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tekintet irányítása

Időnként lényeges lehet, hogy kommunikáló partnerünk tekintetét, hogyan tudjuk irányítani, az általunk közölt információ maximális befogadása érdekében. Miként irányítsuk például az egyén tekintetét, amikor könyveket, térképeket, grafikonokat mutatunk be neki? A leghatásosabb módszer a következő:

- tegyük egy tollat vagy mutatópalcát a bemutatandó információ forrásra, és ugyanakkor mondjuk el szóban is, hogy mit lát
- ezután emeljük fel a tollat, és tartsuk kettőnk szeme között
- szavaink közben a másik tenyerünk látható legyen

A megfigyelések szerint ily módon kommunikáló partnerünk maximálisan magába szívja közlésünket

2007. 10. 15. -44- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY




Köszönöm a figyelmet!

Dr. Mészáros Attila
mattila@fmk.nyirg.hu

2007. 10. 15. -45- Dr. Mészáros Attila