

ANÁLISE

PROSSÊMICA

As "dimensões ocultas" do homem

Um novo campo de pesquisa ajuda no projeto de escritórios, enfocando o espaço que circunda cada usuário.

A ergonomia considerou o homem como o objeto principal de suas pesquisas; de fato, as observações ergonômicas têm por finalidade adaptar ao homem seus instrumentos de trabalho. Atualmente, estudos e pesquisas de campo, desenvolvidos e aprofundados em ambiente de escritório, estão aptos a fornecer, por exemplo, as dimensões ideais de uma cadeira ou de uma escrivaninha ergonomicamente corretas, assim como os mecanismos de controle que deve possuir um móvel ou uma máquina para melhor se adaptar às exigências do corpo humano. Além disso, manuais de projetos já podem fornecer com precisão tabelas antropométricas, indicando as medidas ideais e a distribuição espacial apropriadas a cada uma das atividades desenvolvidas num escritório.

Se, no entanto, acreditarmos que os limites do homem não coincidem com sua pele, ampliando o centro de nossa atenção do corpo humano para o espaço que o circunda, perceberemos que os dados antropométricos podem até ser invalidados, e que existem "dimensões ocultas" que abrem novos campos de pesquisa.

Vinte anos atrás, o americano Edward T. Hall, no seu livro *The Hidden Dimension*, usava o termo "prossêmico" para designar o estudo do modo pelo qual o homem estrutura o microambiente, a distância em que os seres humanos interagem, e a organização do espaço doméstico, rural e urbano. O grande mérito de Hall foi o de ter apresentado sob novo prisma os comportamentos culturais da comunidade e oferecido uma técnica de leitura da espacialidade, compreendida como canal de comunicação, e dos sinais que o homem utiliza para identificar o seu território.

Partindo de considerações de caráter etológico e, mais precisamente, do conceito de territorialidade expresso pelo ornitólogo Howard nos anos 20, Hall confere, todavia, um caráter original à sua teoria ao declarar que a faculdade de criar

cultura é que distingue o homem dos outros animais. No ambiente, ligado ao comportamento numa relação bidirecional e dinâmica, podemos perceber todos os sinais da cultura humana, seja pelos aspectos materiais e visíveis de sua atividade de transformação, seja pelas formas não visíveis de percepção sensorial e de adaptação.

Hall distingue três diferentes manifestações prossêmicas: a primeira, "infracultural", diz respeito ao comportamento e está enraizada no passado biológico do homem; a segunda, "pré-cultural", é a base fisiológica comum a todos os seres humanos a quem a cultura fornece estrutura e significado; a terceira, "micro-cultural", é a mais rica em observações e diz respeito à organização das atividades individuais e sociais no espaço.

Este não é o lugar oportuno para entrarmos nos detalhes dessa teoria. Vamos nos limitar, portanto, a ilustrar os pontos básicos que apresentam uma relação mais imediata com o projeto do espaço-escritório. Estamos realmente convencidos de que, da mesma forma como nosso comportamento se reflete no ambiente em que vivemos, assim também o espaço pode exercer influência na nossa maneira de agir, justamente em virtude da relação bidimensional a que nos referimos. Por isso, o conhecimento das qualidades culturais do uso do espaço pode ser um instrumento útil para o projeto de construção de um *layout* de escritório não conflitivo, que admita a interação entre os operadores, garantindo o respeito às necessidades primárias do indivíduo.

O território

A territorialidade, conceito básico para o estudo do comportamento animal, é a conduta pela qual um organismo afirma os próprios direitos sobre uma área, defendendo-a dos membros de sua própria espécie ou de espécies diferentes. No homem, o comportamento territorial é mais abrangente do que no animal; embora

ainda não se possa comprovar comportamentos estereotipados de agressão, defesa e delimitação do território, parece que é possível estabelecer uma relação entre território e agressividade humana.

Além disso, a territorialidade está ligada à hierarquia social e às manifestações de *status*, assim como à constituição da identidade pessoal e à defesa da privacidade.

Tal fato representa a sobrevivência simbólica de hábitos muito antigos, expressos numa relação entre o indivíduo e o grupo, caracterizada pelo sentido de posse e pela tentativa de controlar o aspecto e o uso do espaço.

Trata-se de uma característica humana distinguir os territórios de suas atividades e separar seus papéis sociais. Dessa forma, aplica-se um mecanismo de controle sobre o sistema de convivência social, reduzindo as possibilidades de sobreposição de papéis e os conflitos e *stress* que dela derivam. Altman propôs uma distinção entre territórios primários, secundários e públicos. Os territórios primários dizem respeito ao desenvolvimento da vida privada e estão estreitamente ligados aos processos de defesa e constituição da identidade (a casa).

Os secundários caracterizam-se por um uso menos exclusivo e referem-se às atividades ligadas à subsistência ou à frequência de locais destinados a outras finalidades (trabalho ou encontro).

Distância social Fase próxima 120 cm - 210 cm

Distâncias pessoais e campo visual. Conversando, geralmente procura-se manter o contato visual; os líderes dos grupos tendem a ocupar uma posição que permita manter "sob as vistas" todos os membros do grupo.

Os territórios públicos caracterizam-se pelo acesso livre e momentâneo, porém são regulados por normas convencionais (estradas, transportes, etc.). Com base nessas descrições, pode-se facilmente intuir a existência de ambientes (escolas, hospitais, escritórios) que contêm os três níveis e que, talvez por esta razão, tendem a ser particularmente conflitantes e a gerar situações de stress em seus frequentadores.

O escritório, por exemplo, não pode ser considerado simplesmente como um território secundário. É primário (devido por isso ser protegido de invasões ilegítimas) na zona imediatamente próxima da escrivaninha; é secundário (devido portanto proteger a comunicação) nos ambientes destinados ao trabalho de equipe, as reuniões e encontros; é público nos locais de passagem, como toaletes, elevadores e corredores. No projeto de um escritório torna-se indispensável, pois, levar em consideração as distinções territoriais, fazendo com que elas coexistam, respeitando-se, no entanto, as diferentes exigências individuais de cada uma.

A privacidade

O homem vive num "espaço cultural" e dentro dele estrutura material e simbolicamente seu espaço, tornando-o menos ou mais acessível às outras pessoas. A privacidade é um processo de controle dos limites de si mesmo e de abertura para o outro; é interessante notar que o comportamento de defesa da privacidade está presente em todas as culturas humanas, embora em medidas e com características muito diferentes, típicas de cada civilização e grupo social.

Ao projetar um ambiente, é muito importante que o caráter subjetivo (isto é, a privacidade desejada e o nível de tolerância pessoal na interação com o grupo) e o caráter objetivo (isto é, a privacidade conquistada e o controle real sobre a interação) coincidam na medida do possível, e que encontrem um correspondente na tipologia ambiental. Pelo fato de a privacidade abranger intensamente alguns elementos da evolução subjetiva (a auto-observação, a definição da identidade, o confronto social, etc.), que são fundamentais para a convivência em grupo, os sinais sensíveis de desequilíbrio devido à falta de privacidade não se limitam a cada um, mas repercutem em toda a comunidade.

As distâncias do homem

A concepção humana do espaço e da distância possui um caráter dinâmico, pois está muito mais ligada à ação (o que é possível fazer num determinado espaço) do que àquilo que se pode ver através de um olhar passivo. Hall considera o espaço pessoal uma área mais psicológica do que física, uma esfera invisível que circunda o corpo, expandindo-se e contraindo-se de acordo com o nível das relações estabelecidas com outras pessoas em diferentes contextos sociais.

Com base em observações e entrevistas, Hall define quatro zonas diferentes de distância existentes na interação e, para cada uma delas, estabelece uma fase de aproximação e uma fase de distanciamento. Naturalmente, as distâncias medidas são apenas indicativas e podem variar de forma considerável de acordo com as mutações dos caracteres pessoais e dos fatores ambientais e culturais.

Distância íntima (de 15 a 45 cm) - "É a distância do abraço e da luz, do conforto e da proteção." O contato físico está presente na fase da aproximação até o mais alto grau de consciência de ambas as partes, podendo a presença do outro ser demasiado envolvente, graças à intensificação e agigantamento dos elementos sensoriais. A fase do distanciamento estabelece o limite em que é possível o contato físico (a distância em que, com o braço estendido, se pode tocar o outro).

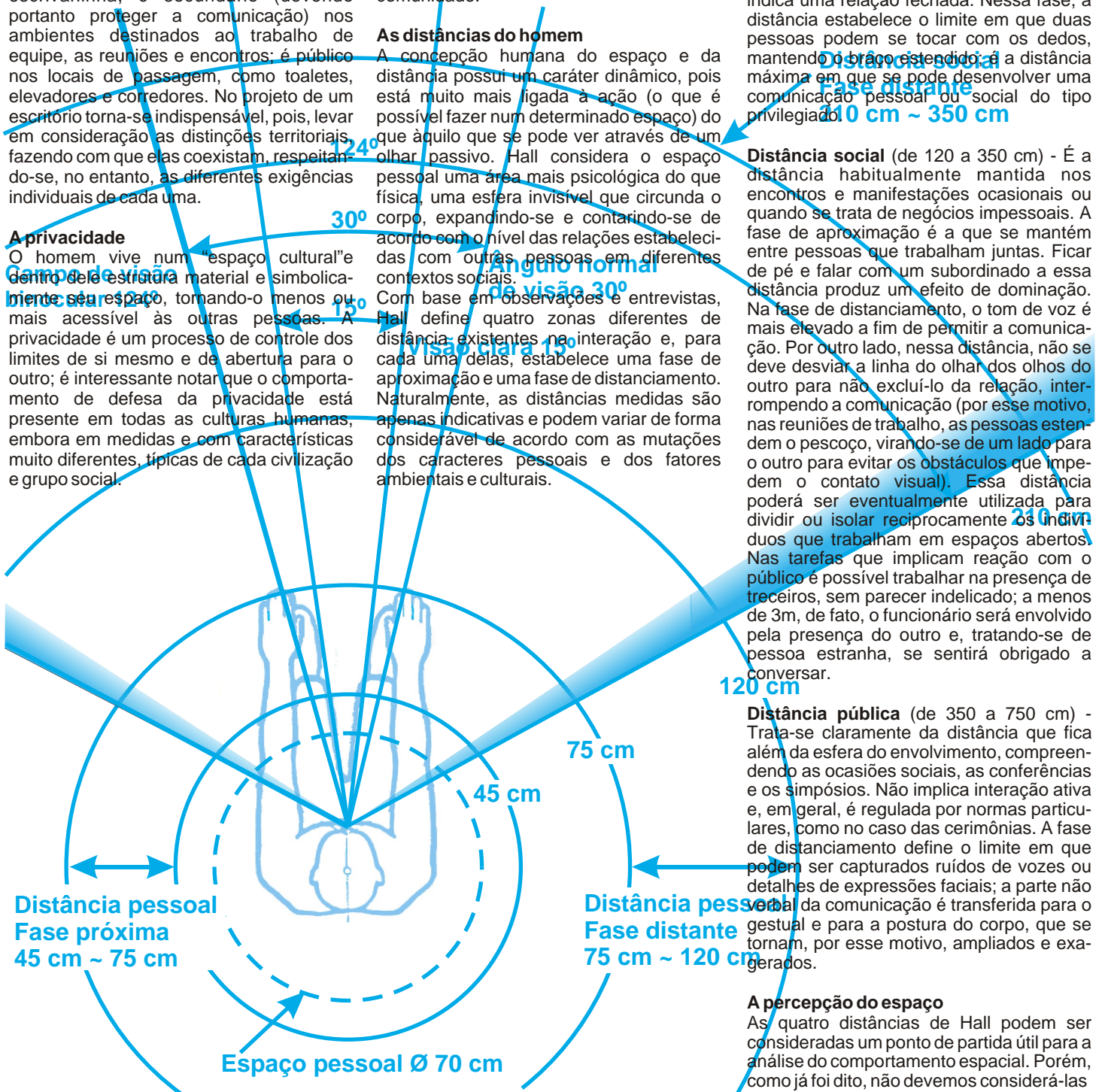
Distância pessoal (de 45 a 120 cm) - É a distância que separa de modo conveniente os membros de uma mesma espécie, seguindo o princípio do não contato, o que indica uma relação fechada. Nessa fase, a distância estabelece o limite em que duas pessoas podem se tocar com os dedos, mantendo o braço estendido; é a distância máxima em que se pode desenvolver uma comunicação pessoal ou social do tipo privilegiado.

Distância social (de 120 a 350 cm) - É a distância habitualmente mantida nos encontros e manifestações ocasionais ou quando se trata de negócios impessoais. A fase de aproximação é a que se mantém entre pessoas que trabalham juntas. Ficar de pé e falar com um subordinado a essa distância produz um efeito de dominação. Na fase de distanciamento, o tom de voz é mais elevado a fim de permitir a comunicação. Por outro lado, nessa distância, não se deve desviar a linha do olhar dos olhos do outro para não excluí-lo da relação, interrompendo a comunicação (por esse motivo, nas reuniões de trabalho, as pessoas estendem o pescoço, virando-se de um lado para o outro para evitar os obstáculos que impedem o contato visual). Essa distância poderá ser eventualmente utilizada para dividir ou isolar reciprocamente os indivíduos que trabalham em espaços abertos. Nas tarefas que implicam reação com o público é possível trabalhar na presença de terceiros, sem parecer indelicado; a menos de 3m, de fato, o funcionário será envolvido pela presença do outro e, tratando-se de pessoa estranha, se sentirá obrigado a conversar.

Distância pública (de 350 a 750 cm) - Trata-se claramente da distância que fica além da esfera do envolvimento, compreendendo as ocasiões sociais, as conferências e os simpósios. Não implica interação ativa e, em geral, é regulada por normas particulares, como no caso das cerimônias. A fase de distanciamento define o limite em que podem ser capturados ruídos de vozes ou detalhes de expressões faciais; a parte não verbal da comunicação é transferida para o gestual e para a postura do corpo, que se tornam, por esse motivo, ampliados e exagerados.

A percepção do espaço

As quatro distâncias de Hall podem ser consideradas um ponto de partida útil para a análise do comportamento espacial. Porém, como já foi dito, não devemos considerá-las



imutáveis; na realidade, muitos outros fatores intervêm na definição do *personal bubble*. Por exemplo, entre grupos da mesma idade são aceitas distâncias pessoais inferiores àquelas admitidas para faixas etárias diferentes; as mulheres mantêm distâncias pessoais inferiores aos homens e, geralmente, entre pessoas de sexo diferente são mantidas distâncias menores do que entre indivíduos do mesmo sexo.

Além da influência dos dados culturais de que não trataremos aqui, outros fatores constituem o comportamento prossêmico (não é difícil perceber até que ponto a concepção do espaço e o comportamento a ele relacionado são macroscopicamente diversificados nas diferentes raças humanas).

Hall alinhou oito fatores: identificação postural-sexual; orientação "sociofugal" e "sociopetal" *; fatores cinestésicos; código tátil; combinações visuais; código térmico; código olfativo; escala de intensidade vocal. Algumas dessas dimensões são freqüentemente negligenciadas ao se projetar um escritório.

Espaço térmico - Geralmente se esquece que a temperatura está estreitamente ligada à experiência pessoal de superlotação (num ambiente de dimensões reduzidas e com determinado número de pessoas, tem-se a impressão de um aumento da população com a elevação da temperatura).

Espaço olfativo - O odor constitui um dos meios de comunicação mais primitivos e fundamentais. No entanto, é completamente esquecido em nossa cultura. Geralmente, o escritório apresenta-se monótono e uniforme do ponto de vista olfativo, o que empobrece a variedade de experiências e apaga as lembranças (na verdade, são os odores, mais do que as imagens e os sons, que evocam a memória mais profunda).

Espaço visual - A visão é o mais complexo dos nossos sentidos e, mais do que os outros, o que fornece ao sistema nervoso um número maior de informações e em maior velocidade. O espaço visual, juntamente com o auditivo, é o mais ressaltado no projeto, pois, além da supervalorização de sua função "receptiva", o olhar desenvolve também uma importantíssima função "transmissora": pode encorajar, punir, dominar, interrogar etc. Por essa razão, é importante levar-se em consideração as interseções dos diferentes campos visuais, projetando-se áreas de trabalho que possibilitem maior interação entre vários colaboradores.

Espaço de atração e retração social - O espaço visual pode ainda condicionar intensamente a atração ou retração social. A disposição das cadeiras em linha reta numa

sala de espera ou num aeroporto tende a manter as pessoas num isolamento recíproco, enquanto uma sala de espera arrumada em semicírculo exerce uma função de atração social (é, pois, impossível apreender as particularidades de outro indivíduo através de um olhar periférico que cobre um ângulo de 120 graus). Observações análogas podem ser feitas com relação a salas de reuniões ou a grupos de trabalho em equipe. Pesquisas realizadas comprovam que, realmente, existem posições relacionais

preferidas, de acordo com o tipo de papel que se exerce no interior do grupo. Em última análise, o contato dos olhos estimula a conversação, porém uma posição frontal pode também provocar embaraço e conflito, inibindo conseqüentemente a interação.

A atração social não é determinada exclusivamente pelo campo visual; o mobiliário, também utilizado como elemento de demarcação do território, pode, de acordo com sua posição, indicar os diversos tipos de relação que se deseja manter com o outro.

Percentuais na escolha dos diversos assentos

Escolha do lugar	1 conversa	2 trabalho Em comum	3 consulta	4 competição
	42	19	3	7
	46	25	3	41
	1	5	43	20
	0	0	3	5
	11	51	7	8
	0	0	13	18
Total	100	100	100	99

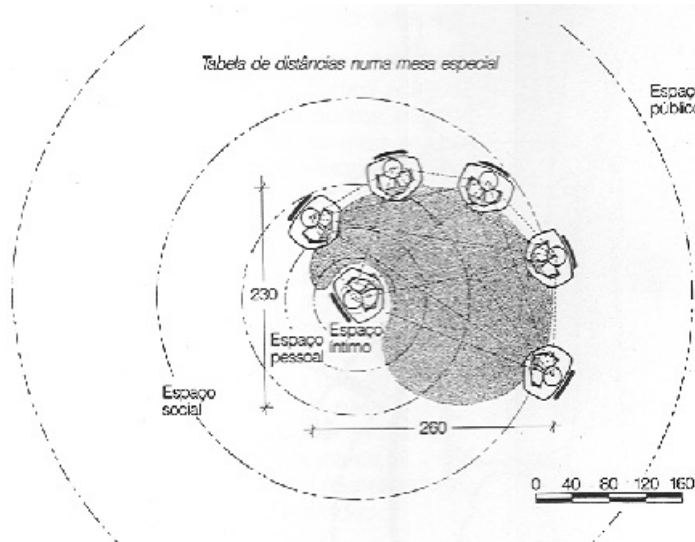
Escolha da disposição dos lugares numa mesa retangular

Escolha do lugar	1 conversa	2 trabalho Em comum	3 consulta	4 competição
	63	83	13	12
	17	7	36	25
	20	10	51	63
Total	100	100	100	100

Escolha da disposição dos lugares numa mesa redonda

Os dois quadros mostram a diferença dos padrões prossêmicos entre mesas retangulares e redondas. Os números indicam a percentagem de escolha de assento em cada caso. A relação entre as duas

pessoas sentadas foi classificada de acordo com os seguintes objetivos de encontro: conversa, trabalho em comum, consulta e discussão entre concorrentes (competição)



Sobre uma nova concepção de mesas - como, por exemplo, esta mesa prossêmica da ilustração -, veja a nossa matéria sobre a Bio-table à página 94 desta edição.

* O tradutor permitiu-se criar tais neologismos ("sociofugal" e "sociopetal", correspondentes ao italiano *sociofugal* e *sociopetale* e ao inglês *socialfugar* e *socialpetal*) para indicar o espaço de atração e retração social.

ufficiostile
 redazione
 20159 milano viale stelvio 21
 telefoni 02/6886723-6686655

Esta matéria é a íntegra do artigo *Le "Dimensioni Nascoste" dell'Uomo nell'Ufficio*, publicado pela revista italiana *Ufficiostile* 6/7, de junho/julho de 1988. A tradução é de Márcia Vinci.