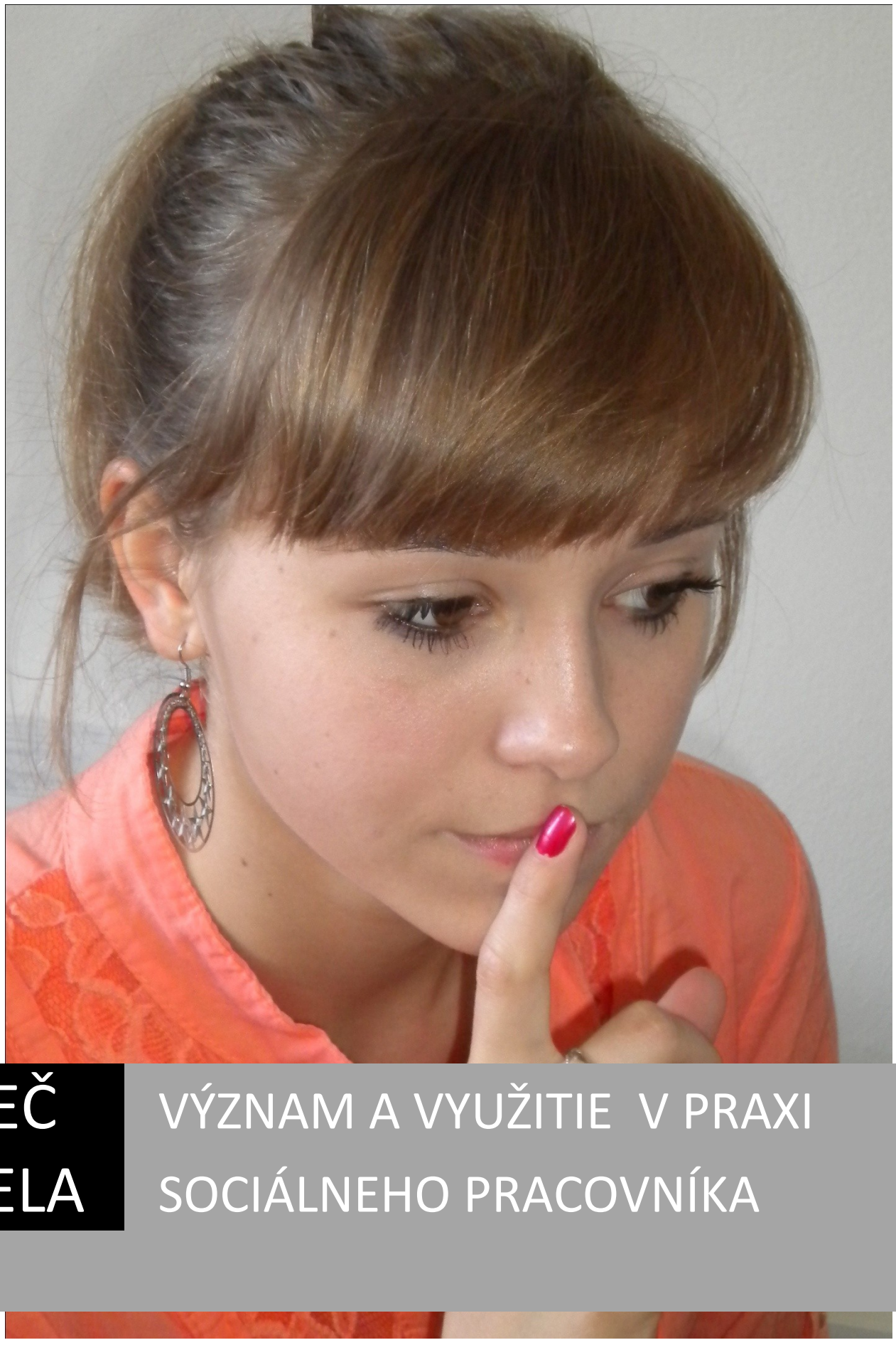


REČ TELA

VÝZNAM A VYUŽITIE V PRAXI SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA

LENKA JALILAH HRUŠKOVÁ

REČ TELA:
význam a využitie
v praxi sociálneho pracovníka

SPIŠSKÁ NOVÁ VES 2013

© Mgr. Lenka Jalilah Hrušková
lenka.jalilah@icloud.com

foto: © jalilah

Odborný redaktor:
Mgr. Erika Moravčíková, PhD.

Vydavateľ:
Business Intelligence Club, o. z.
Kladnianska 1
821 05 Bratislava – Ružinov
IČO: 42256020

ISBN: 978-80-971388-0-6

ProSurvey

Online výskumy, prieskumy a štatistické spracovanie výsledkov

Zrealizujeme Váš výskum

Ponúkame spracovanie online dotazníka podľa dodanej predlohy. Oslovíme vybraných respondentov, vyhodnotíme odpovede. Pošleme Vám hotové výsledky, v ktorých sú tabuľky a grafy. Odbremeníme Vás tak od práce a vyhodnocovania dotazníkov, technického spracovania a tvorby grafov.

Naše zameranie

1. Prieskumy k študentským záverečným prácam.
2. Prieskumy verejnej mienky, komerčné prieskumy a anketové sondáže.
3. Vedecké štúdie (elektronické spracovanie štandardizovaných dotazníkov, testov a dotazníkov vlastnej proveniencie).

Obráťte sa na nás a my Vám ich pomôžeme zrealizovať.

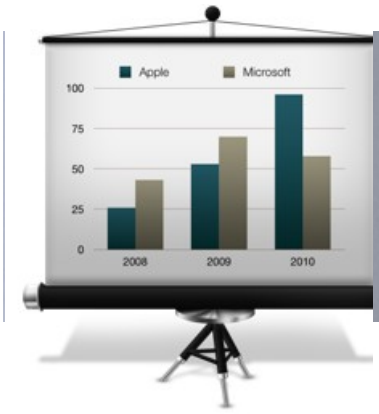
www.prosurvey.sk

Prohuman

Odborný internetový časopis - sociálna práca, psychológia, pedagogika, sociálna politika, zdravotníctvo, ošetrovateľstvo



www.prohuman.sk



Promanager

Odborný internetový časopis venovaný manažmentu

Vedecko-odborný časopis **Promanager** ponúka priestor pre autorov z podnikovej praxe aj z vedecko-výskumných a vzdelávacích inštitúcií, ktorí sa chcú podeliť so svojimi skúsenosťami, výsledkami výskumov vo forme vedeckých, odborných aj informačných príspevkov.
www.promanager.sk

OBSAH

Úvod 9

1. Reč tela ako komunikát – základná zložka každej komunikácie 10

2. Základné signály reči tela 11

3. Uzavretý a otvorený postoj 19

4. Zrkadlenie 22

5. Význam rúk a dlaní v reči tela 27

6. Univerzálne gestá 35

7. Ruky ako bariéry 37

8. Zopnuté ruky 41

9. Predvádzanie palcov 44

10. Klamstvo 45

11. Prsty v ústach 50

12. Nuda 51

13. Hodnotiace gestá 52

14. Základné postoje 56

Záver 60

Použitá literatúra 61

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1: Otvorenosť 11
Obrázok 2: Defenzívnosť, uzavretosť 11
Obrázok 3: Pripravenosť, pohotovosť 12
Obrázok 4: Nuda 12
Obrázok 5: Očakávanie, nádej 12
Obrázok 6: Frustrácia, sklamanie 12
Obrázok 7: Sebakontrola 13
Obrázok 8: Nervozita 13
Obrázok 9: Sebaistota, sebadôvera 14
Obrázok 10: Neistota 14
Obrázok 11: Americká figúra "štyri" - dominancia pri súčasnej uvoľnenosti 15
Obrázok 12: Zverák - tvrdohlavosť, neústupčivosť 15
Obrázok 13: Prekrížené členky - potláčaná neistota 16
Obrázok 14: Prekrížené členky - rezervovaný postoj, skrývaný strach 16
Obrázok 15: Prekrížené členky - ukrýva negatívne pocity 17
Obrázok 16: Ovíjanie nôh - plachá, ustráchaná 17
Obrázok 17: Osedlaná stolička - negativizmus, snaha o dominanciu, nezáujem 18
Obrázok 18: Katapult - nadradenosť, dominancia, útočnosť 18
Obrázok 19: Defenzívna, uzavretá pozícia tela 19
Obrázok 20: Zatvorené telo, zatvorený postoj 20
Obrázok 21: Otvorené telo, otvorený postoj 20
Obrázok 22: Zatvorený 21
Obrázok 23: Otvorený 21
Obrázok 24: Zrkadlenie 22
Obrázok 25: Zrkadlenie 23
Obrázok 26: Zrkadlenie 23
Obrázok 27: Zrkadlenie 24
Obrázok 28: Zrkadlenie 24
Obrázok 29: Zrkadlenie 25
Obrázok 30: Zrkadlenie 25
Obrázok 31: Zrkadlenie 26

Obrázok 32: Podanie rúk rovnocenných partnerov 27
Obrázok 33: Autoritatívne, dominantné podanie ruky (ruka vpravo) 27
Obrázok 34: Podanie ruky dlaňou nahor 28
Obrázok 35: Posilnené podanie rúk 29
Obrázok 36: Posilnené podanie rúk 29
Obrázok 37: Posilnené podanie rúk 29
Obrázok 38: Otvorené dlane 30
Obrázok 39: Odkryté dlane 30
Obrázok 40: Klamstvo 31
Obrázok 41: Klamstvo 31
Obrázok 42: Klamstvo 32
Obrázok 43: Klamstvo 32
Obrázok 44: Klamstvo 32
Obrázok 45: Klame, prípadne nemá záujem hovoriť 33
Obrázok 46: Ruky vo vreckách - uzavretosť, arogancia, neúcta, drzosť 34
Obrázok 47: Ruky vo vreckách a ukryté za chrbtom - nemajú záujem aktívne participovať na situácii, ktorej sú svedkami 34
Obrázok 48: Univerzálne gesto - pokrčenie pliec 35
Obrázok 49: Kritický, negatívny postoj k predmetu rozhovoru 36
Obrázok 50: Gesto pochybnosti 37
Obrázok 51: Ruky ako bariéry - prekrížené na hrudi 37
Obrázok 52: Ruky ako bariéry - zaťaté päste 38
Obrázok 53: Ruky ako bariéry - uchopenie nadlaktí 38
Obrázok 54: Objímanie, dotýkanie sa samého seba - neistá 39
Obrázok 55: Gesto pokazeného zipsa - ohrozený, neistý 39
Obrázok 56: Gesto zakrývajúce prednú časť tela - úzkosť, neistota 40
Obrázok 57: Zopnuté ruky - prepletené prsty (frustrácia, sklamanie, negatívny, úzkostný postoj) 41
Obrázok 58: Zopnuté ruky - strieška (sebaistota, dominancia) 42
Obrázok 59: Zopnuté ruky - strieška (samoľúbosť) 42
Obrázok 60: Zopnuté ruky - strieška (nadradenosť, sebavedomie) 42
Obrázok 61: Zopnuté ruky - sklonená strieška 42
Obrázok 62: Zopnuté ruky - za chrbtom (autorita) 43
Obrázok 63: Predvádzanie palcov - suverénna nezúčastnenosť 44

Obrázok 64: Predvádzanie palcov - nadradenosť pri súčasnej uzavretosti 44
Obrázok 65: Zakryté ústa - klamstvo 45
Obrázok 66: Zakryté ústa - pochybnosti, neistota 46
Obrázok 67: Pst! - klamstvo 46
Obrázok 68: Dotýkanie sa nosa - klamstvo 47
Obrázok 69: Šúchanie oka - klamstvo 48
Obrázok 70: Chytanie sa za ucho - pokus o odblokovanie počutého, obrana, prejav úzkosti . 48
Obrázok 71: Škrabanie na krku - pochybnosti, neistota 49
Obrázok 72: Poťahovanie za golier - zavádzanie, frustrácia, hnev 49
Obrázok 73: Prsty v ústach - je pod tlakom, nervozita 50
Obrázok 74: Prsty v ústach - nedostatok záruk, ubezpečenia, potrebuje útechu 50
Obrázok 75: Nuda, nezáujem 51
Obrázok 76: Šúchanie brady - začína zvažovať rozhodnutie 52
Obrázok 77: Podopieranie brady - zvažuje rozhodnutie 52
Obrázok 78: Prejavenie záujmu 53
Obrázok 79: Kritický postoj, negatívne myšlienky 53
Obrázok 80: Šúchanie zátylku - negativizmus, kritickosť 54
Obrázok 81: Symbolické plesknutie po čele - otvorenejšia, priateľskejšia povaha 54
Obrázok 82: Hlava naklonená nabok - záujem 55
Obrázok 83: Sklonená hlava - nesúhlas 55
Obrázok 84: Sklonená hlava - odmietnutie 55
Obrázok 85: Podriadenosť, ospravedlňujúci postoj 56
Obrázok 86: Formálny, neutrálny postoj 56
Obrázok 87: Špica do strany - noha nasleduje myseľ 57
Obrázok 88: Nohy od seba - dominancia, "mačo" 57
Obrázok 89: Prekrížené nohy - zaujala obranný postoj 58
Obrázok 90: Prekrížené nohy - chce zostať, cíti sa neistý 58
Obrázok 91: Pripravenosť dominovať 59
Obrázok 92: Pripravenosť dominovať 59

Úvod

Funkčnosť, efektivita a úspešnosť práce kvalifikovaných pracovníkov v oblasti pomáhajúcich profesií je priamo úmerná kvalite komunikácie. Efektívna komunikácia prináša sociálnemu pracovníkovi možnosti na získanie informácií potrebných pre kvalitnú riadiacu a personálnu prácu a vo vzťahu sociálny pracovník – klient je zárukou obojstrannej spokojnosti (Gabura, J. – Gabura, P., 2004). Každá komunikácia prebieha na dvoch úrovniach: verbálnej (slovnej) a neverbálnej. Gabura (2004, s. 108) uvádza, že „Pri slovnej komunikácii je veľký priestor pre manipuláciu, tieňovú komunikáciu i zámerné klamanie. Podľa odborníkov je neverbálna komunikácia až o 90 % pravdivejšia ako verbálna pri komunikácii pocitov a vzťahov.“ Sociálny pracovník by preto mal mať – v záujme konštruktívnej práce s klientom – základnú orientáciu v oblasti neverbality, teda reči tela. Preto sme sa rozhodli ponúknuť čitateľovi na Slovensku ojedinelú publikáciu, zameranú špecificky na reč tela v oblasti sociálnej práce. Inšpiráciu v nej však nájdu aj profesionáli i dobrovoľníci z ostatných pomáhajúcich profesií, rovnako aj manažéri, obchodníci, učitelia a všetci tí, ktorí počas výkonu svojej práce prichádzajú do kontaktu s ľuďmi.

Na tomto mieste by som chcela vyjadriť svoje úprimné poďakovanie mojim študentom denného a externého štúdia odboru Sociálna práca, ktorí sa zúčastnili fotografovania pre projekt „REČ TELA“, zrealizovaného v letnom semestri 2011/2012 v rámci výučby predmetu Kultúrna a sociálna antropológia vo Výskumno-vzdelávacom a poradenskom centre Spišská Nová Ves Fakulty sociálnych vied a zdravotníctva Univerzity Konštantína Filozofa v Nitre. Do fotografií použitých v tejto publikácii vložili svoj čas, ochotu, nadšenie a prirodzený talent: *Barbora Bednáriková, Roman Jaroš, Dávid Karabin, Emília Kleščová, Zdenka Ľorková, Lenka Majerčáková, Janka Majerčíková, Štefánia Matusová, Daniela Štencelová, Peter Tatarko, Petra Voláková.*

1. Reč tela ako komunikát – základná zložka každej komunikácie

Reč tela je súčasťou kultúrnej a sociálnej antropológie, teda vedy, ktorá nás učí porozumieť ľudskej situácii prostredníctvom štúdia všetkých jej prejavov a obmien. „V ideálnom prípade by nás antropológia mala naučiť chápať vnútornú logiku kultúry cudzích a odlišných spoločností." (Claude Lévi Strauss). Ide o učenie k tolerancii, chápavosti, empatii, kongruencii a akceptácii.

V reči tela je možné identifikovať mimoslovné signály, znaky, kontexty, symboly a kódy, ktoré do nej ľudia neuvedomelo vkladajú prostredníctvom vlastnej neverbality. Tak ako sa momentálne cítia, aké je ich vnútorné nastavenie a vnímanie samého seba, podľa toho spontánne zaujímajú konkrétne postoje, gestikulujú, menia mimiku tváre. Táto neverbálna rovina predstavuje až 93 % komunikácie; to znamená, že len 7 % komunikácie spočíva v reálnych slovách. Neverbálna komunikácia sa tak stáva konaním s istou úrovňou činnosti, teda je efektívna a ruší odstup medzi komunikátorom (klient) a komunikantom (sociálny pracovník) (Jakobson – Halle, 2002). Reč tela ako komunikát nie je teda prvoplánová ani plochá, ale má svoj zmysel, hĺbku a šírku a môže tak významne zasiahnuť do komunikácie medzi sociálnym pracovníkom a klientom. Gadamer (1976) v tejto súvislosti zdôrazňuje *apercepciu* ako porozumenie, respektíve schopnosť mať pre niečo porozumenie. Táto schopnosť sa vo vzájomnej komunikácii uplatňuje aj na úrovni reči tela. My v tomto kontexte dodávame, že okrem perceptívneho prijatia obsahu komunikovaných slov má svoj hlboký význam aj apercepcia reči tela, ktorá ako komunikát v procese komunikácie smeruje od komunikátora (klient) ku komunikantovi (sociálny pracovník) a opačne (od sociálneho pracovníka ku klientovi). Komunikant teda s porozumením prijíma to, čo mu komunikátor prostredníctvom reči tela komunikuje. Hĺbka a intenzita tejto apercepcie na strane sociálneho pracovníka závisí od úrovne jeho schopností odčítať signály reči tela.

2. Základné signály reči tela

Keď si sociálny pracovník pozorne všíma pozície tela svojho klienta počas rozhovoru v sede na stoličke, dokáže si urobiť základný obraz o jeho momentálnom vnútornom naladení a postoji k danej situácii. Na *obrázkoch 1* a *2* vidíme dve základné pozície, ktoré vyjadrujú protichodné emócie:



Obrázok 1: Otvorenosť



Obrázok 2: Defenzívnosť, uzavretosť

Osoby na *obrázku 1* sú voči nadchádzajúcej situácii otvorené. Ruky voľne zložené na stehnách a obe nohy chodidlami na zemi hovoria o ich plnej angažovanosti a ústretovosti. Naproti tomu prekrížené ruky a nohy ako bariéry u osôb na *obrázku 2* vyjadrujú obranný a uzavretý postoj.

Podobne ako otvorenosť na *obrázku 1* je podvedome vyjadrená aj pripravenosť a pohotovosť na *obrázku 3*. V pozíciách tela nevidíme žiadne bariéry, vzpriamený posed a poloha oboch nôh na zemi hovoria o pozitívnej pripravenosti. Na *obrázku 4* sedia obaja klienti zhrbení, so sklonenými hlavami a s pohľadom upretým do diaľky (u muža) a do zeme (u ženy). Tento súbor gest spolu s výrazom tváre vyjadruje nudu. Jednou rukou podopretá brada (u muža) a hlava (u ženy) spolu s druhou rukou, ktorá tvorí bariéru a hovorí o uzavretosti klienta, dokresľujú celkový obraz nudy.



Obrázok 3: Pripravenosť, pohotovosť



Obrázok 4: Nuda

Základná pozícia tela spolu s výrazom tváre u oboch klientov na *obrázku 5* môže byť posudzovaná ako vyjadrenie istých očakávaní a nádeje. Naproti tomu *obrázok 6* vyjadruje všeobecné sklamanie a frustráciu.



Obrázok 5: Očakávanie, nádej



Obrázok 6: Frustrácia, sklamanie

Klient, ktorý si nie je istý sám sebou a jeho momentálne emócie ho nútia k sebakontrole, bude s najväčšou pravdepodobnosťou sedieť ako osoby na *obrázku 7*. Sebakontrola u klienta môže byť prekážkou v efektívnej apercepcii medzi ním a sociálnym pracovníkom, pretože klient je napätý a plne sústredený na príčinu svojej negatívnej emócie. Preto by sa sociálny pracovník mal v prvom rade snažiť klienta upokojiť. Signálom, že sa mu to podarilo, bude moment, keď si klient uvoľní nohy v členkoch a prestane sa kŕčovito držať stoličky (prípadne stola). Podobne by mal sociálny pracovník postupovať aj v prípade, ak jeho klient svojou rečou tela vykazuje známky nervozity, ako osoby na *obrázku 8*. Muž má zaseknuté členky (negatívny signál) a obe ruky fungujú ako bariéry. U ženy sa nervozita prejavuje napätím v hornej časti tela, ruky má v uzavretej pozícii a prekrížené nohy fungujú ako bariéry.



Obrázok 7: Sebakontrola



Obrázok 8: Nervozita

Sebaistota a sebadôvera (*obrázok 9*) bývajú vyjadrené uvoľneným posedom a priamym pohľadom. Sebaistotu naznačuje aj suverénne zaberanie priestoru: lakťami a kolenami u muža a chodidlami vysunutými do priestoru u ženy. V kontraste k tomu môže byť neistota (*obrázok 10*) vyjadrená rukami (u muža) alebo nohami (u ženy) v pozíciách bariér. U ženy je signálom prežívanej neistoty aj hlava vytočená tak, že nie je v jednej línii s telom a potreba dotýkať sa samej seba (človek dotýkajúci sa sám seba hľadá podvedome istotu, oporu).



Obrázok 9: Sebaistota, sebadôvera



Obrázok 10: Neistota

Ak sa klient usadí do takzvanej americkej figúry „štyri“ (viď *obrázok 11*), bude to svedčiť o jeho neústupnosti a súperivosti. Takto sediaci klient zrejme nedospeje ku konečnému rozhodnutiu, preto nemá zmysel klásť mu v tej chvíli zásadné otázky. Analýzy dokazujú, že človek dospeje ku konečnému rozhodnutiu vtedy, keď má obe nohy na zemi. Americká figúra „štyri“ reprezentuje u klienta dominanciu pri súčasnej uvoľnenosti (ramená, chrbát a hlava sú uvoľnené, ľavá ruka voľne spočíva na kolene). Etológovia a antropológovia v tomto kontexte dodávajú, že opice a šimpanzy vo chvíľach agresivity podobným spôsobom prezentujú svoje genitálie, pretože im to pomáha odvrátiť skazu fyzického útoku. Vyhráva totiž ten, kto má najviac čo ukázať.



Obrázok 11: Americká figúra "štyri" – dominancia pri súčasnej uvoľnenosti



Obrázok 12: Zverák - tvrdohlavosť, neústupčivosť

Variantom americkej figúry „štyri“ je zverák z nôh (viď *obrázok 12*). Okrem toho, že ruky uzatvárajú figúru „štyri“ ako do zveráka, predchádzajúca uvoľnenosť sa stratila. Obe ruky sú v silovej pozícii, chrbát je napnutý, ramená a krk s hlavou sú v strnulej polohe. Možno povedať, že ide o zafixovaný bojový postoj, svedčiaci o tvrdohlavosti neústupčivého klienta, ktorý neuznáva iný názor ako svoj.

Ak si klient prekríži členky, muž ich obyčajne doplní zaťatými päsťami (*obrázok 13*) alebo zvieraním opierok na stoličke (*obrázok 14*), čím zaberá väčší priestor. Ženskou verziou tohto súboru gest je spôsob sedenia na *obrázku 15*, pri ktorom žena minimalizuje priestor. V duchu si všetci traja „hryzú do pery“, skrývajú negatívnu emóciu, neistotu či strach.

Chodidlá skryté pod stoličkou vyjadrujú rezervovaný postoj, pretože ľudia so záujmom o rozhovor do neho väčšinou vkladajú aj chodidlá. V každom prípade možno povedať, že spojené členky naznačujú skrytú emóciu (väčšinou negatívnu) alebo ukrývaný postoj. Ak takto sedí osoba počas dôležitého rokovania, je pravdepodobné, že sa podvedome snaží zakryť dôležitú výhodu, ktorú nechce prezradiť. Takto sedia najčastejšie obhajcovia pred súdnou sieňou, pacienti v čakárni u zubára alebo u daňového úradníka. Sociálny pracovník by mal takto sediacemu klientovi klásť pozitívne otázky o jeho pocitoch, kým si neodpojí nohy. Potom môže pokračovať v dôležitých bodoch, ktoré ich oboch posúvajú dopredu.



Obrázok 13: Prekrížené členky-potláčaná neistota



Obrázok 14: Prekrížené členky-rezervovaný postoj, skrývaný strach



Obrázok 15: Prekrížené členky - ukrýva negatívne pocity



Obrázok 16: Ovíjanie nôh - plachá, ustráchaná

Klientka, ktorá si sediac na stoličke ovíja nohy, je z nejakého dôvodu plachá, ustráchaná (*obrázok 16*). Celkový obraz vnútornej nepohody klientky dotvárajú ruky zložené v lone, fungujúce ako bariéry. Môže ísť len o jej momentálne vnútorné nastavenie, alebo to môže byť dôsledok dlhotrvajúcich negatívnych aspektov v jej životnej situácii.

Snaha o dominanciu pri súčasnom nezáujme o rozhovor môže byť u klienta vyjadrená tým, že si osedlá stoličku (viď *obrázok 17*). Chce vládnuť a zároveň si chráni prednú časť tela. Jeho negatívny postoj je posilnený snahou spojiť členky a prekrížením rúk na operadle stoličky. S klientom takto vystavujúcim rozkrok nemá veľký význam pokračovať v snahe o zmysluplný rozhovor. Treba ho nenápadne donútiť k zmene polohy. Sociálny pracovník môže v rozhovore pokračovať postojačky, dívať sa pritom na klienta zhora, čo mu začne byť podvedome nepríjemné. Ak sociálny pracovník niekoľkokrát vojde klientovi do intímneho priestoru

(15 – 16 cm.), klienta to vyvedie z miery natoľko, že zo stoličky vstane. Pri ďalšom stretnutí mu treba ponúknuť takú stoličku, ktorú si nebude môcť osedlať.



Obrázok 17: Osedlaná stolička – negativizmus, snaha o dominanciu, nezáujem



Obrázok 18: Katapult - nadradenosť, dominancia, útočnosť

Katapult je typické mužské gesto, vyjadrujúce suverenitu a slúžiace na zastrašenie (ruky sú za hlavou a lakte hrozivo smerujú von) (*obrázok 18*). Súvisí s pocitmi nadradenosti, dominancie a sebaistoty. Je to ženami najnenávidenejšia poloha mužov. Na prvý pohľad ide o uvoľnený súbor gest, takže smerom k dotyčnému klientovi môžeme nadobudnúť falošný pocit istoty. On sa však v skutočnosti pripravuje na výpad (verbálny útok, negatívny postoj, odmietnutie, hádka). Aj vzhľadom k tomu, že katapult za svojho nositeľa hovorí: „Všetko viem.“, „Všetko mám pod kontrolou.“, „Raz sa možno dostanete na moju úroveň.“, jedná sa o gesto typické pre manažérov, účtovníkov a právnikov. Ak je sociálnym pracovníkom muž, toto negatívne

gesto zruší u klienta tak, že ho začne zrkadliť (viď 4. kapitola Zrkadlenie). Ak ide o sociálnu pracovníčku, nebude ho zrkadliť, pretože pre ženy je tento súbor gest neprijateľný. Žena pokračuje v rozhovore postojačky, čím klienta donúti zmeniť polohu. Keď ju klient zmení, sociálna pracovníčka si opäť sadne. Ak klient opakovane zaujme polohu katapultu, žena sa znova postaví. V prvom aj v druhom prípade ide o neagresívny spôsob, ako klienta naučiť, aby prestal so zastrašovaním.

3. Uzavretý a otvorený postoj

Vo väčšine prípadov sa prekrížené ruky a nohy spájajú s negativitou, defenzívnosťou, nervozitou, uzavretosťou a neistotou (*obrázok 19*).



Obrázok 19: Defenzívna, uzavretá pozícia tela

Na *obrázku 20* vidíme dve osoby, ktoré sú síce v sociálnej interakcii, ale ich postoje hovoria o tom, že sú si vzájomne uzatvorené. Možno teda predpokladať, že ich komunikácia nebude efektívna. Rozdiel vidíme na *obrázku 21*, kde sú obe osoby vzájomne otvorené, teda v ceste k ich obojstrannej apercepcii nestoja žiadne prekážky.



Obrázok 20: Zatvorené telo, zatvorený postoj



Obrázok 21: Otvorené telo, otvorený postoj

Ak pri prvom kontakte pristupuje sociálny pracovník k svojmu klientovi v zatvorenej pozícii (viď *obrázok 22*), môže v ňom svojím úsmevom vzbudiť príjemný pocit. No ak k úsmevu pridá aj otvorený postoj (viď *obrázok 23*), jeho klient ho bude podvedome vnímať ako otvorenú osobnosť a k príjemnému pocitu sa u neho pridružia základy úcty a dôvery, na ktorých môže sociálny pracovník následne budovať plnohodnotný vzťah ako východisko k úspešnej terapeutickej práci.



Obrázok 22: Zatvorený



Obrázok 23: Otvorený

4. Zrkadlenie

Zrkadlenie je efektívnou technikou na rýchle vybudovanie spojenia a pocitov dôvery klienta voči sociálnemu pracovníkovi. Kopírovanie, teda zrkadlenie, patrilo kedysi medzi spoločenské nástroje, pomocou ktorých jedinci bezpečne zapadli do väčšej socio-kultúrnej skupiny a súvisí so základnou metódou učenia, ktorá je založená na napodobňovaní. Dnes si na rôznych spoločenských stretnutiach alebo na verejnosti, kde ľudia prichádzajú do vzájomných sociálnych interakcií, môžeme všimnúť, ako mnohí ľudia podvedome preberajú gestá a postoje osoby, s ktorou sa rozprávajú. Takéto zrkadlenie je spôsob, akým jedna osoba nevedomky oznamuje druhej, že súhlasí s jej názormi či postojmi. Prvé gesto, ktoré je ostatnými následne zrkadlené, urobí zvyčajne osoba vo vyššom postavení. Ostatní ju nasledujú, väčšinou podľa spoločenskej hierarchie.

Dopredu dohodnuté a premyslené zrkadlenie je dobrou stratégiou v prípade, ak patríme do nejakého tímu (viď *obrázok 24*) a chceme navonok pôsobiť ako silná a súdržná skupina.



Obrázok 24: Zrkadlenie

Sociálny pracovník zrkadliaci počas rozhovoru neutrálne alebo pozitívne gestá svojho klienta, vyvoláva správne vibrácie a vytvára vzájomnú synchronizáciu. Ak zaujme jeho postoj, spôsob sedenia, uhol tela, gestá, výrazy a tón hlasu (len tie pozitívne!), klient začne sociálnemu pra-

covníkovi dôverovať a bude sa v jeho prítomnosti cítiť príjemne. Bude to súvisieť s tým, že nadobudne pocit, že sa v sociálnom pracovníkovi „vidí“. Americká spisovateľka Maya Angelou povedala: „Naučila som sa, že ľudia zabudnú, čo ste povedali, ľudia zabudnú, čo ste urobili, ale ľudia nezabudnú, ako sa s vami cítili.“

Na *obrázkoch 25* až *31* vidíme zrkadlenie klienta sociálnym pracovníkom (sociálny pracovník sedí na obrázku vždy vpravo).



Obrázok 25: Zrkadlenie



Obrázok 26: Zrkadlenie



Obrázok 27: Zrkadlenie



Obrázok 28: Zrkadlenie



Obrázok 29: Zrkadlenie



Obrázok 30: Zrkadlenie



Obrázok 31: Zrkadlenie

5. Význam rúk a dlaní v reči tela

Podanie ruky je jedným z prvých komunikačných prostriedkov pri stretnutí sociálneho pracovníka s klientom. Na *obrázku 32* je najbežnejšia forma podania rúk, používaná pri stretnutí a pri rozlúčke a vyjadruje spojenie dvoch rovnocenných partnerov. Na *obrázku 33* vidíme autoritatívne podanie ruky (ruka vpravo), ktorému by sa mal sociálny pracovník vyhnúť, ak nechce vo svojom klientovi vyvolať pocity podriadenosti a submisívnosti.



Obrázok 32: Podanie rúk rovnocenných partnerov



Obrázok 33: Autoritatívne, dominantné podanie ruky (ruka vpravo)

Opakom dominantného podania ruky je ponúknutie ruky dlaňou nahor (*obrázok 34*) . Je účinné najmä vtedy, keď chceme druhej osobe umožniť, aby prevzala nadvládu alebo aby sa cítila pánom situácie. Je typické v prípade, ak sa chceme napríklad ospravedlniť alebo vyjadriť priateľský či maximálne ústretový postoj.



Obrázok 34: Podanie ruky dlaňou nahor

Ruka dlaňou nahor je gestom podriadenosti a mierumilovnosti (je typická pre žobrákov na ulici a z evolučného hľadiska je symbolom človeka bez zbrane). Ak klientovi udeľujeme slovo, často to robíme dlaňou nahor, aby videl, že sme pripravení počúvať. Dlaňou nahor nehrozíme, dlaňou nadol vyjadrujeme autoritu (viď *obrázok 33*).

Posilnené podanie rúk (*obrázok 35*) použije sociálny pracovník vtedy, ak chce podanie z nejakého dôvodu umocniť alebo zdôrazniť. Posilnené podanie rúk zobrazené na *obrázkoch 36* a *37* (umocnenie uchopením predlaktia či ramena) je prípustné medzi osobami, ktoré sú si blízke, prípadne pri neformálnych príležitostiach. Ak je osobou vpravo sociálny pracovník, preberá nad podaním rúk nadvládu, chce dominovať (podanie rúk umocnené uchopením

ramena na *obrázku 37* zodpovedá objatiu), preto by mal takýto spôsob prístupu ku klientovi veľmi starostlivo zvážiť.



Obrázok 35: Posilnené podanie rúk



Obrázok 36: Posilnené podanie rúk



Obrázok 37: Posilnené podanie rúk

Ako sme už spomenuli, v minulosti boli otvorené dlane dôkazom, že človek neskrýva zbrane. Dnes sú symbolom pravdovravnosti, čestnosti, spojenectva, mierumilovnosti, ústretovosti (viď *obrázok 38*). Odkryté dlane (*obrázok 39*) sa používajú aj ako pozdrav a sú symbolom priateľského postoja (často sprevádzané úsmevom).

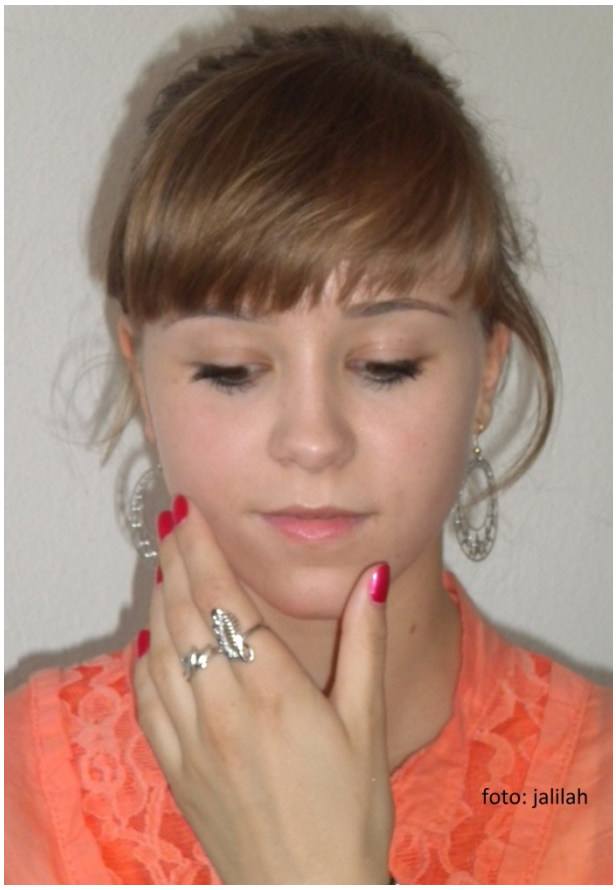


Obrázok 38: Otvorené dlane



Obrázok 39: Odkryté dlane

Je známe, že dieťa si pri klamstve alebo zatajovaní ukrýva dlane za chrbát, alebo si okamžite položí ruku na ústa. Keď klame dospievajúci človek, gesto prezradenia začína podvedome kontrolovať. Dvihne síce ruku k ústam, ale pomalšie a nezakryje si ich celkom – prejde prstami okolo úst (viď *obrázky 40* a *41*) a sklopí zrak alebo uhne pohľadom.



Obrázok 40: Klamstvo



Obrázok 41: Klamstvo

Aj dospelej osobe pri klamstve smeruje ruka automaticky k ústam, no v poslednej chvíli ju od úst odtiahne a dotkne sa nosa (*obrázok 42*), alebo si prstom prikryje ústa (*obrázok 43*), prípadne si pošúcha očné viečko (*obrázok 44*) a uhne pohľadom (klamstvu sa budeme detailnejšie venovať v 10. kapitole Klamstvo).



Obrázok 42: Klamstvo



Obrázok 43: Klamstvo



Obrázok 44: Klamstvo

Ak má klient dlane ukryté vo vreckách, za chrbtom alebo prekrížené na hrudi, môže to znamenať aj to, že nehovorí pravdu, alebo nechce hovoriť vôbec (*obrázok 45*). Ruky vo vreckách vo všeobecnosti symbolizujú uzavretosť, v istých situáciách dokonca aroganciu, neúctu, drzosť (*obrázok 46*).



Obrázok 45: Klame, prípadne nemá záujem hovoriť



Obrázok 46: Ruky vo vreckách - uzavretosť, arogancia, neúcta, drzosť



Obrázok 47: Ruky vo vreckách a ukryté za chrbtom - nemajú záujem aktívne participovať na situácii, ktorej sú svedkami

Väčšina ľudí nedokáže klamať s otvorenými dlaňami. Otvorená osoba odhalí dlane, ale otvorenie dlaní sťažuje možnosť presvedčivo klamať. Ak sociálny pracovník hovorí s otvorenými dlaňami, núti klienta, aby bol pri rozhovore úprimný. Alebo inak povedané, otvorené dlane sociálneho pracovníka majú do istej miery schopnosť potlačiť prvky falše u klienta a podporiť ho v tom, aby bol úprimný.

6. Univerzálne gestá

Súbor gest na *obrázku 48* patrí medzi univerzálne platné gestá, ktoré môže klient podvedome použiť v prípade, keď sociálnemu pracovníkovi nerozumie, keď nevie, čo hovorí. Odhalené dlane značia, že nič neskrýva, prihrbené plecia podvedome chránia hrdlo pred útokom a zdvihnuté obočie je univerzálnym znakom podriadenosti. Podriadenosť prezrádza aj pokrčenie pliec.



Obrázok 48: Univerzálne gesto - pokrčenie pliec

Hlavným gestom v súbore gest na *obrázku 49* je ruka na tvári, kde ukazovák mieri hore, kým prostredník zakrýva ústa a palec podopiera bradu. Toto gesto vyjadruje negatívny postoj. Ak klient zaujme takúto pozíciu s tesne prekríženými nohami a druhou rukou krížom cez trup (obrana), zatiaľ čo hlava a brada mieria nadol (negatívne/nepriateľské gesto), je viac než pravdepodobné, že má kritický postoj k tomu, čo práve počuje. Jeho reč tela v tejto chvíli hovorí: „Nepozdáva sa mi, čo vravíte.“ „Mám pochybnosti.“ „Nesúhlasím.“ „Zakrývam negatívne pocity.“ Sociálny pracovník s takýmto klientom v tej chvíli stráca čas. Keby sa takto sediaceho klienta spýtal na jeho názor na to, čo mu povedal a odpoveďou by bolo, že klient s ním nesúhlasí, signály jeho reči tela by boli v zhode s jeho výrokom. Ak by však klient vyhlásil, že súhlasí s tým, čo bolo povedané, pravdepodobne by klamal, pretože gestá a slová by si odporovali.



Obrázok 49: Kritický, negatívny postoj k predmetu rozhovoru

Ďalším univerzálnym gestom je gesto pochybnosti – viď *obrázok 50*.



Obrázok 50: Gesto pochybnosti

7. Ruky ako bariéry



Obrázok 51: Ruky ako bariéry - prekrížené na hrudi

Ruky na *obrázku 51,* prekrížené na hrudi, fungujú ako bariéry. Toto gesto by malo byť vnímané ako obranné, negatívne. Klient s takto založenými rukami sa cíti neisto a ohrozený. Nevyjde sociálnemu pracovníkovi v ústrety a on k nemu neprenikne. Klient je naladený negatívne a s veľkou pravdepodobnosťou nesúhlasí s tým, čo počuje. Kým bude mať ruky založené

na hrudi ako bariéry, nemá zmysel pokračovať v rovnakej argumentácii. Ak chce sociálny pracovník dosiahnuť, aby bol klient prístupnejší, musí docieliť, aby si rozplietol ruky. Môže ho niečím zamestnať, niečo mu podať do ruky, alebo mu uvariť kávu. Reč tela nemá totiž len jednosmerný účinok, teda že vyjadruje smerom von to, čo klient vo vnútri prežíva a cíti. Navodením určitého gesta alebo zrušením negatívneho gesta môžeme totiž docieliť aj zmenu vnútorného pocitu.

V prípade, ak má klient prekrížené ruky, treba si všímať aj detaily takto vytvorenej bariéry. Sociálny pracovník sa tak môže dozvedieť oveľa viac o klientovi a jeho momentálnych vnútorných pocitoch, ktoré sa snaží zakrývať alebo potláčať. Ak má pri prekrížení rúk zaťaté päste ako žena na *obrázku 52*, je možné, že ide o potláčanú agresivitu, alebo nepriateľský postoj (posilnené prekríženie rúk). Ak si prekríženými rukami uchopí nadlaktia ako žena na *obrázku 53*, môže ísť o rezervovaný postoj alebo neistotu (posilnené prekríženie rúk). Takto zvyčajne sedia pacienti v čakárni u lekára alebo pasažieri pred prvým letom. Žena „objíma“ samú seba, čím sa podvedome upokojuje.



Obrázok 52: Ruky ako bariéry - zaťaté päste



Obrázok 53: Ruky ako bariéry - uchopenie nadlaktí

„Objímanie“ samého seba (*obrázok 53*) pri posilnenom prekrížení rúk má podobný spúšťací mechanizmus ako ďalšie gestá reči tela, ktoré sa označujú ako objímanie, dotýkanie sa samého seba. Tým spúšťacím mechanizmom je potreba pocitu ochrany v stresových situáciách, ktorý sa klient snaží podvedome dosiahnuť a súvisí s pocitom bezpečia, ktorý má dieťa, keď ho rodič objíme alebo sa ho dotkne. Klientka na *obrázku 54* sa cíti neistá, preto sa podvedome objíma, respektíve sa drží tak, ako ju držala matka, keď bola malá.



Obrázok 54: Objímanie, dotýkanie sa samého seba – neistá



Obrázok 55: Gesto pokazeného zipsa - ohrozený, neistý

Mužskou verziou navodzovania si pocitu bezpečia a ochrany v situáciách, keď sa klient cíti neistý, je tzv. gesto pokazeného zipsa – viď *obrázok 55*. Klient ako by si podával ruku sám so sebou, čo mu podvedome evokuje pocit istoty, keď ho ako malého chlapca držala mama za ruku. Gesto pokazeného zipsa naznačuje, že sa cíti neistý, až ohrozený a podvedome si chráni chúlostivé miesto, bráni sa pred zákerným výpadom spredu. Týmto gestom sa prejavujú muži, ktorí sa cítia neistí pri verejnom vystúpení, pri preberaní ceny, na prednáške – teda v situáciách, na ktoré nie sú zvyknutí a nie sú v tej chvíli dostatočne sebavedomí. Takto stoja

aj muži v rade na sociálnu podporu alebo na polievku pre chudobných – podvedome dávajú najavo svoju skľúčenosť a zraniteľnosť.

Keď muži kráčajú otvoreným priestranstvom sledovaní mnohými očami, napríklad naprieč sálou pred zrakmi prítomných a prežívajú v tej chvíli úzkosť z faktu, že sú pozorovaní, podvedome si naprávajú manžetu, remienok na hodinkách (viď *obrázok 56*), kontrolujú obsah peňaženky, šúchajú si či zopínajú ruky alebo sa pohrávajú s manžetovým gombíkom. Vykonávajú tak gestá, ktorých hlavným zmyslom je zakrývať prednú časť tela, alebo inak povedané, sú to gestá, pri ktorých ruky opäť pôsobia ako bariéry a majú pomôcť navodiť pocit ochrany. Ďalšou verziou tohto bariérového gesta je vstup do miestnosti s aktovkou alebo spismi pred telom, pred telom držaná kabelka, šálka, pero alebo pohár. Ak klient vykonáva jedno z popísaných gest, sociálny pracovník by sa mal snažiť zmierniť mu úzkosť a odstrániť jeho neistotu, ktoré v tej chvíli klient prežíva.



Obrázok 56: Gesto zakrývajúce prednú časť tela - úzkosť, neistota

8. Zopnuté ruky

V prípade gesta so zopnutými rukami treba rozlišovať, či ide o zopnutie rúk s prepletenými prstami alebo striešku, prípadne či sú ruky zopnuté za chrbtom. Ak má klient prepletené prsty ako žena na *obrázku 57*, je možné, že je frustrovaný, sklamaný. Aj keď sa v tej chvíli usmieva, potláča negatívny či úzkostný postoj, prípadne pochybuje o svojej presvedčivosti alebo sa domnieva, že stráca pozíciu. Čím vyššie sú ruky uložené, tým horšie bude dosiahnuť s ním zhodu. Preto by mal nasledovať adekvátny prístup sociálneho pracovníka.



Obrázok 57: Zopnuté ruky - prepletené prsty (frustrácia, sklamanie, negatívny, úzkostný postoj)

Ďalšou verziou zopnutých rúk je strieška (viď *obrázky 58, 59* a *60*). Toto gesto súvisí so sebaistotou, dominanciou, samoľúbosťou až aroganciou. Ľudia často používajúci striešku sú považovaní za ľudí nadradených, sebavedomých, ktorí nestrpia opačný názor a majú recept na všetko. Strieška sa vyskytuje pri komunikácii medzi nadriadeným a podriadením, pri udeľovaní direktívnych inštrukcií. Sklonená strieška je častá pri počúvaní, hlavne u žien (viď

obrázok 61). Používania akéhokoľvek typu striešky by sa mal sociálny pracovník vyvarovať, lebo môže na podvedomie klienta pôsobiť negatívne.



Obrázok 58: Zopnuté ruky - strieška (sebaistota, dominancia)



Obrázok 59: Zopnuté ruky - strieška (samoľúbosť)



Obrázok 60: Zopnuté ruky - strieška (nadradenosť, sebavedomie)



Obrázok 61: Zopnuté ruky - sklonená strieška

Ruky zopnuté za chrbtom spôsobom, ako je vidieť na *obrázku 62* signalizujú nadradenosť, pozíciu autority, moc, hovoria o sebavedomej osobnosti. Osoba takto odhaľuje zraniteľné miesta: brucho, rozkrok a krk v podvedomej nebojácnosti. Toto gesto je bežné pre vodcov a politikov, armádnych a policajných hodnostárov, ale aj riaditeľov školy počas dozoru na chodbe. Ak takýto postoj zaujme klient, vyjadruje tým svoje vnútorné autoritatívne nastavenie, alebo si podvedome navodzuje potrebný pocit sebaistoty.



Obrázok 62: Zopnuté ruky - za chrbtom (autorita)

9. Predvádzanie palcov

V antickom Ríme bol palec symbolom neobmedzenej moci a autority (prežitie alebo smrť porazeného gladiátora v aréne). Dnes palce predstavujú silu osobnosti a ego, vyjadrujú sebavedomý postoj, dominanciu, niekedy až agresivitu. Palce podvedome predvádzajú osoby, ktoré v danej chvíli prežívajú nadradenosť, sebaistotu, palce sú prejavom autoritatívneho postoja, frajeriny. Ak má klient pri stretnutí so sociálnym pracovníkom ruky vo vreckách a predvádza pri tom palce ako žena na *obrázku 63*, komunikuje tak podvedome svoju suverénnu nezúčastnenosť. Klient na *obrázku 64* sa uzatvára, napriek tomu sa cíti nadradene. Treba si uvedomiť, že nie vždy, keď si dáme ruky do vreciek alebo si ich prekrížime na hrudi, predvádzame zároveň aj palce.



Obrázok 63: Predvádzanie palcov – suverénna nezúčastnenosť



Obrázok 64: Predvádzanie palcov – nadradenosť pri súčasnej uzavretosti

10. Klamstvo

Ak chce sociálny pracovník zistiť či mu klient klame, mal by si všímať predovšetkým jeho tvár. Ľudia často vedome využívajú úsmevy, prikývnutia a žmurknutia, aby zakryli nepravdu, ale podvedomé signály reči tela ich prezradia – v nezhode medzi gestami a výrazmi tváre. Podvedomie uvoľňuje pri klamstve nervozitu vo forme protirečivého gesta: záchvevy svalov na tvári, rozšírenie a zúženie zreníc, potenie, červenanie, zvýšená frekvencia žmurknutí.

V kapitole 5.Význam rúk a dlaní v reči tela sme popísali spontánne gesto dieťaťa, pri ktorom si prikryje ústa jednou alebo oboma rukami, aby zabránilo úniku nepravdivých slov. Ak nechce počuť karhanie rodičov, zakryje si rukami uši. Rovnako si prikryje oči dlaňami alebo celými rukami, ak sa na niečo odmieta pozrieť. S pribúdajúcimi rokmi sa gestá rúk na tvári pri klamstve objavujú stále, no stávajú sa nenápadnejšími. Spájajú sa s pochybnosťami, neistotou a preháňaním. Ruka sa snaží pri klamstve zakryť ústa, keďže mozog podvedome vysiela príkaz na potlačenie lživých slov, ktoré klient hovorí. Niekedy je toto gesto zjednodušené na niekoľko prstov na ústach, či dokonca päsť pred ústami. Niekedy môže byť aj zakašľanie vedomým pokusom o maskovanie klamstva.

Ak si klient pri rozhovore zakrýva ústa, pravdepodobne klame (*obrázok 65*). Ak to robí vo chvíli, keď hovorí sociálny pracovník, môže to byť signálom toho, že pochybuje o jeho čestnosti či otvorenosti (*obrázok 66*). Vtedy je vhodné zareagovať, napríklad: „Mám dojem, že so mnou nesúhlasíte. Môžeme si to objasniť?“

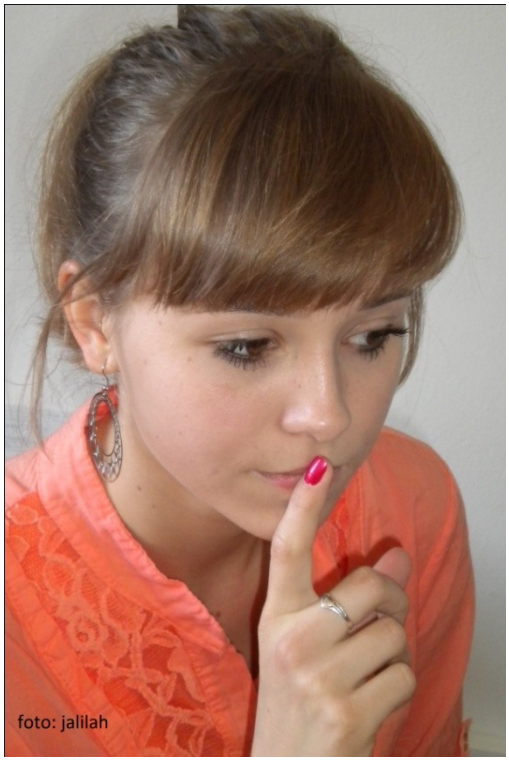


Obrázok 65: Zakryté ústa - klamstvo



Obrázok 66: Zakryté ústa - pochybnosti, neistota

Z detstva si väčšina z nás pamätá, že nám často ukazovali „Pst!“ a toto gesto nám pravdepodobne zostalo v dospelosti vo forme gesta, ktorým klient sám seba podvedome upozorňuje, aby neprezradil, čo cíti. Zároveň tým sociálneho pracovníka upozorňuje na to, že niečo zatajuje, alebo klame (*obrázok 67*).



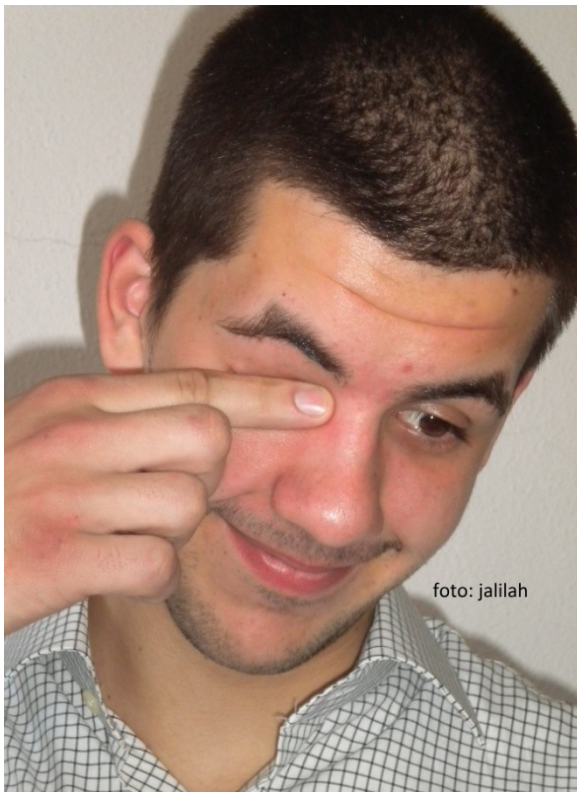
Obrázok 67: Pst! - klamstvo

Pri strese, ktorý je vyvolaný aj vedomým klamstvom, sa uvoľňujú chemické látky katecholamíny, ktoré spôsobujú opuchnutie sliznice v nose. Zamýšľané klamstvo má okrem toho aj vplyv na krvný obeh a zvyšuje krvný tlak. Počas klamstva sa teda nos naplní krvou a nastane efekt Pinocchiovho nosa. Zvýšený tlak rozochveje drobné nervové zakončenia, ktoré začnú svrbieť a vyvolajú potrebu poškrabkať sa. Rovnaký efekt nastane v stave hnevu, strachu alebo rozčúlenia. Pri skutočnom svrbení nosa si ho klient zámerne pošúcha či poškrabe. Nejde o letmé dotyky ako pri geste spojenom s klamaním (*obrázok 68*).



Obrázok 68: Dotýkanie sa nosa - klamstvo

Ďalším signálom k tomu, že klient pravdepodobne klame, je šúchanie oka (*obrázok 69*). Môže to byť dôsledok pokusu mozgu odblokovať klam, pochybnosť či nechutnosť, alebo je to podvedomá snaha vyhnúť sa pohľadu na osobu, ktorej klient klame (rovnako aj uhýbanie očami). Oči si šúchajú hlavne muži, ženy si ich šúchajú málokedy (make-up). Namiesto toho sa zľahka dotknú miesta tesne pod okom.



Obrázok 69: Šúchanie oka – klamstvo



Obrázok 70: Chytanie sa za ucho - pokus o odblokovanie počutého, obrana, prejav úzkosti

Ak sociálny pracovník povie klientovi napríklad: „Podľa mňa je príčinou problému to a to...“, klient sa chytí za ucho, odvráti pohľad a povie: „Musím s tým niečo urobiť.“, ide o symbolický pokus „nepočuť zlo“, o odblokovanie toho, čo počuje. Preto odvráti hlavu, či poťahuje sa za ušný lalôčik. Je to dospelá verzia detského gesta oboch rúk na ušiach, ktorými sa dieťa bráni pred výčitkami rodiča. Iným variantom tohto gesta je napríklad pošúchanie zadnej strany ucha, vŕtanie sa v uchu, šklbanie lalôčika, ohnutie ucha. Toto gesto však môže naznačovať aj to, že klient má už dosť počúvania a tiež chce niečo povedať. Rovnako ako dotyk nosa (*obrázok 68*) môže byť chytanie sa za ucho aj prejavom úzkosti (*obrázok 70*).

Keď sa klient škrabe na krku (*obrázok 71*), najčastejšie ukazovákom dominantnej ruky tesne pod uchom, môže ísť o pochybnosti, prípadne neistotu. Rovnako to môže znamenať, že podvedome vyjadruje: „Neviem, či s vami súhlasím.“ Takéto škrabanie na krku je protichodným gestom k jeho prehláseniu: „Rozumiem vám. Máte pravdu.“ Keď to vysloví a poškrabe sa pritom na krku, pravdepodobne to nemyslí úprimne.



Obrázok 71: Škrabanie na krku - pochybnosti, neistota



Obrázok 72: Poťahovanie za golier - zavádzanie, frustrácia, hnev

V dôsledku vyššieho krvného tlaku pri vedomom klamstve sa zvyšuje potivosť na krku, čo spôsobí podvedomú nutnosť uvoľniť si golier alebo poškrabať sa na krku – viď *obrázok 72*. Ak toto gesto urobí klient, sociálny pracovník sa ho môže spýtať: „Mohli by ste mi to, prosím, zopakovať?“, alebo: „Nerozumiem. Mohli by ste mi to, prosím, objasniť?“ Je možné, že klient sa svojho pokusu zavádzať v tej chvíli vzdá.

11. Prsty v ústach

Ak si klient počas stretnutia dáva prsty do úst – viď *obrázky 73* a *74* (variácie: ohrýzanie nechtov, cmúľanie pera, rámu okuliarov, žutie žuvačky), pravdepodobne je pod tlakom a toto gesto je prejavom vnútornej potreby po upokojení. Sociálny pracovník by mal zvážiť poskytnutie adekvátnych záruk a ubezpečenia, ktorými klientovi poskytne útechu a klient sa upokojí.



Obrázok 73: Prsty v ústach - je pod tlakom, nervozita



Obrázok 74: Prsty v ústach - nedostatok záruk, ubezpečenia, potrebuje útechu

12. Nuda

Ak si klient podopiera rukou hlavu, robí to podvedome preto, aby sa udržal vo vzpriamenej polohe a v bdelom stave. Stupeň nudy závisí od toho, ktorou rukou a akým spôsobom si hlavu podopiera. Prvému stupňu zodpovedá palec podopierajúci bradu, so zvyšujúcou sa nudou a klesajúcim záujmom podopiera bradu päsť a nakoniec, pri vyslovenom nezáujme, je rukou podopretá celá hlava (*obrázok 75*).



Obrázok 75: Nuda, nezáujem

13. Hodnotiace gestá

V kategórii hodnotiacich gest rozoznávame dva základné typy: gesto zhodnotenia situácie v pozitívnom zmysle a gesto prehodnotenia situácie s negatívne zaujatým postojom. Skôr, ako si oba typy priblížime a upozorníme na detailné rozdiely medzi nimi, ktoré sú dôležité na to, aby sme si oba typy nepomýlili, nezamenili medzi sebou, pozrieme sa na gesto, ktoré je signálom, že klient začína zvažovať rozhodnutie. Ide o šúchanie, respektíve podopieranie brady spôsobom, zobrazeným na *obrázkoch 76* a *77*.



Obrázok 76: Šúchanie brady - začína zvažovať rozhodnutie



Obrázok 77: Podopieranie brady - zvažuje rozhodnutie

Ak si klient pri konkrétnom návrhu pošúcha bradu, potom si prekríži ruky a nohy a oprie sa o stoličku, jeho reakcia bude pravdepodobne zamietavá. Ak na to sociálny pracovník príde skôr, ako klient vysloví svoje námietky, má čas predostrieť mu znovu svoje argumenty a klientovi tak jeho odmietnutie sťaží. Ak si klient pošúcha bradu, nakloní sa dopredu, prípadne si podoprie bradu, sociálny pracovník môže očakávať pozitívnu reakciu,súhlas a môže sa podľa toho zariadiť.

Pri hodnotiacom geste klienta svedčiacom o prejavenom záujme je dôležité to, že hlava nie je podopretá a ruka spočíva voľne na líci (viď *obrázok 78*). Ak by chcel klient zo zdvorilosti záujem iba predstierať, toto gesto napodobní, ale prezradí ho skutočnosť, že si pritom zároveň podvedome podoprie bradu.



Obrázok 78: Prejavenie záujmu



Obrázok 79: Kritický postoj, negatívne myšlienky

Ak pri hodnotiacom geste palec podopiera bradu (viď *obrázok 79*), klient má pravdepodobne výhrady voči tomu, čo počuje, alebo má negatívne myšlienky. Toto gesto býva často mylne považované za prejav záujmu. Ale kritický postoj je prezradený tým, že brada je podopretá – na skrčenej koži medzi okom a uchom vidieť, že váha hlavy spočíva na ruke.

V prípade, že si klient často šúcha zátylok (viď *obrázok 80*), patrí zrejme do kategórie ľudí, ktorí majú väčší sklon k negativizmu a kritickosti. Klient, ktorý si svoju chybu prizná gestom ruky na čele (symbolické trestanie sa plesknutím), patrí k otvoreným a priateľskejším povahám (viď *obrázok 81*).



Obrázok 80: Šúchanie zátylku - negativizmus, kritickosť



Obrázok 81: Symbolické plesknutie po čele - otvorenejšia, priateľskejšia povaha

Hlava naklonená nabok značí vo všeobecnosti záujem (*obrázok 82*).



Obrázok 82: Hlava naklonená nabok - záujem

Sklonená hlava s bradou k prsiam znamená vo väčšine prípadov nesúhlas, odmietnutie (*obrázky 83* a *84*).



Obrázok 83: Sklonená hlava – nesúhlas



Obrázok 84: Sklonená hlava - odmietnutie



Na *obrázku 85* je klientka v podriadenom, ospravedlňujúcom postoji, o čom svedčí hlavne hlava vtiahnutá medzi plecia. Kabelka je v tomto prípade používaná podvedome ako bariéra v situácii, kedy sa žena cíti neisto.

Obrázok 85: Podriadenosť, ospravedlňujúci postoj

14. Základné postoje

Sociálny pracovník si môže všímať reč tela svojho klienta aj v situácii, keď klient stojí. Základný, formálny postoj vyjadrujúci neutrálnosť neprezrádza chuť zostať či odísť. Nohy zostávajú pri sebe, v pozore a nekomentujú situáciu. Takto zvyčajne stoja deti pred učiteľmi, mladší zamestnanci pred staršími, bežní smrteľníci pred šľachticmi alebo politikmi, podriadení pred šéfmi – viď *obrázok 86*.



Obrázok 86: Formálny, neutrálny postoj



Na *obrázku 87* je špica jednej nohy vysunutá do strany, bokom, čím prezrádza momentálne úmysly človeka. Špička nohy totiž mieri tým smerom, ktorým sa uberá myseľ. Ak je noha natočená k dverám, klient má pravdepodobne v úmysle čo najskôr odísť. Vo väčšej skupine mieri noha špicou podvedome na toho, kto sa dotyčnej osobe zdá najzaujímavejší či atraktívny.

Obrázok 87: Špica do strany - noha nasleduje myseľ

Ak sa klient postaví voči sociálnemu pracovníkovi s nohami od seba jedným zo spôsobov zobrazeným na *obrázku 88*, možno to považovať za signál dominancie s tým, že nemieni opustiť svoj priestor. Ide o ostentatívny prejav mužnosti, označovaný aj ako postoj samca, ktorý zvýrazňuje svoje genitálie. Stretávame sa aj s označením „tvrdý chlap“, „mačo“.



Obrázok 88: Nohy od seba - dominancia, "mačo"

Ak si klientka – žena v stoji prekríži nohy, dáva tým na vedomie, že chce zostať, že nemá v úmysle odísť. Prekríženými rukami zároveň podvedome zaujala obranný postoj (*obrázok 89*). Ak takto stojí klient – muž (alebo v pozícii nožníc, viď *obrázok 90*), dáva najavo, že chce zostať a zároveň sa zabezpečuje, aby ho nezranili na najcitlivejšom mieste. To znamená, že sa zároveň cíti neistý. Rozkročené nohy sú prejavom mužnosti (viď *obrázok 88*), nohy pri sebe mužnosť chránia. S prekríženými nohami stoja muži s malým sebavedomím.



Obrázok 89: Prekrížené nohy - zaujala obranný postoj



Obrázok 90: Prekrížené nohy - chce zostať, cíti sa neistý

Ruky v bok s vystrčenými lakťami dodávajú veľkosť a pocit impozantnosti, lebo telo v tejto polohe zaberá väčší priestor. Takýto postoj klienta signalizuje jeho pripravenosť dominovať (*obrázky 91* a *92*). Najčastejšie sa takto postaví človek v hneve, keď chce niekomu vynadať, rodič pri hádke s dieťaťom, atlét čakajúci na štart, boxer v ringu pred zápasom alebo muž vyzývajúci iného muža – soka. Možno povedať, že vystrčené lakte reprezentujú zbrane.



Obrázok 91: Pripravenosť dominovať



Obrázok 92: Pripravenosť dominovať

Záver

Sociálny pracovník disponujúci základnými schopnosťami odčítať signály reči tela môže tieto schopnosti využiť v komunikácii s klientom ako istú výhodu, čo mu umožní byť vždy o krok vpredu. V podvedomej neverbálnej komunikácii prostredníctvom reči tela sa dajú identifikovať špecifické gestá a cez ne nálada, vnútorné nastavenie, prípadne následné klientovo konanie. Teda aj to, čo nie je vyjadrené verbálne, poskytuje dôležité kódy, ktoré okrem funkcie estetickej majú aj funkciu významovú. Sociálny pracovník dokáže odhadnúť, či je klient otvorený alebo uzavretý; či je úprimný; či hovorí pravdu; v akom psychickom rozpoložení sa nachádza; či má skutočný záujem alebo ho len predstiera; či je nesmelý, neistý, či má strach; či podvedome signalizuje tendencie k úteku, k obrane, k útoku; či je nadradený, autoritatívny; či sa cíti ohrozený. Takéto dôležité detaily nám často unikajú, čo nám znemožňuje voliť adekvátne stratégie v prístupe ku klientovi, s efektívnym výsledkom.

Sociálnemu pracovníkovi môže v snahe získať si klientovu dôveru a vytvoriť priaznivé ovzdušie pre vzájomnú spoluprácu výrazne pomôcť aj to, ak si osvojí a vedome používa konkrétne pozitívne signály vlastnej reči tela.

V jednotlivých kapitolách sme podrobili detailnejšej deskripcii konkrétne emócie, ktoré sú u klienta naznačené špecifickými signálmi reči tela. Na základe ich identifikácie môže sociálny pracovník v prístupe ku klientovi voliť efektívnu stratégiu. Treba si však uvedomiť, že reč tela je potrebné vnímať v celej jej komplexnosti a zložitosti. Jednotlivé gestá nemožno posudzovať vytrhnuté z kontextu, ale vždy s ohľadom na konkrétnu situáciu a na to, čo klient vyjadruje verbálne. Kŕčovité a striktné prisudzovanie významov jednotlivým gestám sa môže minúť žiadanému efektu. Je treba mať na pamäti jedinečnosť každého človeka a jeho individualitu. Fakty a skutočnosti popísané v tejto publikácii môžu sociálnemu pracovníkovi slúžiť ako kompas, ako pomôcka pre lepšie porozumenie klientovi a pre lepšiu orientáciu v danej situácii.

Použitá literatúra

BRUNO, T. – ADAMCZYK, G. 2005. *Řeč těla: Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. Prel. Iva Michňová. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2005. 107 s. ISBN 80-247-1313-6.

ERIKSEN, T. H. 2008. *Sociální a kulturní antropologie: příbuzenství, národnostní příslušnost, rituál.* 1. vydanie. Prel. Hana Loupová. Praha : Portál, 2008. 407 s. ISBN: 978-80-7367-465-6.

FRAŇKOVÁ, S. – KLEIN, Z. 1997. *Úvod do etologie člověka*. 1. vyd. Praha : HZ Systém, 1997. 193 s. ISBN 80-86009.15-7.

GABURA, J. – GABURA, P. 2004. *Sociálna komunikácia*. Bratislava : Občianske združenie Sociálna práca, 2004, 128 s. ISBN 80-968927-7-0.

GADAMER, H. G. 1976. *Philosophical hermeneutics*. Prel. David E. Linge. Los Angeles : University of California Press, 2008. 243 s. ISBN 978-0-520- 25640-8.

GARDNER, H. 1999. *Dimenze myšlení: Teorie rozmanitých inteligencí*. Prel. Eva Votavová. 1. vyd. Praha : Portál, 1999. 398 s. ISBN 80-7178-279-3.

HAMER, D. – COPELAND, P. 2003. *Geny a osobnost: Biologické základy psychiky člověka*. Prel. Vlastimil Blecha. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 250 s. ISBN 80-7178-779-5.

JAKOBSON, R. – HALLE, M. 2002. *Fundamentals of language*. New York : Mouton de Gruyter, 2002. 82 s. ISBN 3-11-017283-6.

MALÍK, B. 2008. *Úvod do antropológie*. 1. vydanie. Bratislava : Iris, 2008. 214 s. ISBN: 978-80-89256-09-9.

MURPHY, R. 2006. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. 2. vydanie. Praha : Slon, 2006. 268 s. ISBN: 8086429253.

PEASE, A. – PEASE, B. 2008. *Řeč těla*. Prel. Hana Loupová. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. 360 s. ISBN 978-80-76367-449-6.

PEASE, A. – PEASE, B. 2010. *Veľká kniha reči tela: Ako čítať myšlienky podľa gest.* 2. vyd. Bratislava : Ikar, 2010. 316 s. ISBN 978-80-551-2387-5.

SOUKUP, M. 2009. *Základy kulturní antropologie*. Praha : Akademie veřejné správy, 2009. 212 s. ISBN: 9788087207031.

SOUKUP, V. 2011. *Antropologie: teorie člověka a kultury*. Praha : Portál, 2011. 752 s. ISBN: 9788073674328.