

tožnenie sa s klientom v oblasti prežívania, pretože keby poradca prežíval autenticky to čo klient, dostal by sa do zajatia silných pocitov a nemal by kapacitu pre pomoc klientovi. Napríklad keď je klient depresívny, smutný, plačlivý, poradca by sa mal vcítiť do jeho situácie, ale nemal by sám upadnúť do depresie a smútku, pretože na jednej strane by klientovi dobre rozumel, pretože by prežíval podobné pocity, ale na druhej strane by jeho depresia blokovala účinnú pomoc klientovi.

Cvičenie

Nácvik empatie

Skupina vytvorí dva kruhy, vnútorný a vonkajší. Každý účastník sediaci vo vnútornom kruhu má za sebou stojaceho partnera, ktorý má za úlohu vžiť sa do situácie sediaceho partnera, identifikovať jeho pocity a prežívanie. Účastníci sediaci vo vnútornom kruhu majú diskutovať na zaujímavú tému, ktorá môže vyvolávať rozporuplné reakcie a je emočne nabitá. Takou témou môže byť diskusia o etických aspektoch interrupcie, o účinnosti zavedenia trestu smrti, o umožnení sobášov homosexuálov atď. Diskusia trvá pätnásť až tridsať minút a po jej ukončení účastníci vo vonkajšom kruhu hovoria o tom, ako sa im podarilo identifikovať pocity svojich partnerov a vžiť sa do ich situácie. Partneri potom hovoria o svojich pocitoch v rôznych fázach diskusie a potvrdzujú alebo upresňujú prežívanie identifikované ich partnerom v dvojici.

VIII.1.6. Kongruencia

Diskutovanejšou komunikačnou zručnosťou poradcu je jeho *otvorenosť vo vyjadrovaní pocitov, transparentnosť a kongruencia*. Poradenské systémy pracujúce s prenosom vyžadovali, aby poradca ostal pre klienta bielym nepopísaným plátnom, na ktoré klient môže premietat' svoje zážitky z minulosti. Poradca takéhoto typu bol často neosobný, mal nasadenú masku neutrála, neprejavoval svoje emócie, bol neautentický, bol skrytý za svoju rolu. Dnes sa už ani v analytických či dynamických poradenských školách striktné neuplatňuje toto pravidlo. Poradca má priestor na to, aby hovoril aj o svojich pocitoch, zážitkoch a skúsenostiach. Aj autentický poradca by mal svoju otvorenosť dávkovať. Doslovné naplnenie porekadla "Čo na srdci to na jazyku" by mohlo jatrogenizovať klienta a narušiť proces riešenia problémov.

Poradca by mal byť v komunikácii neprotirečivý. Protirečivé vyjadrenia alebo správanie zneisťujú klienta. Vzniká dvojité väzba, klient sa nevie rozhodnúť, ktorej časti komunikovaného má vyhovieť, ktorú má brať ako podstatnú a potrebnú. Napríklad poradca s istou formou správania klienta súhlasí, oceňuje ju a vzápätí s ňou vyjadruje nespokojnosť, kritizuje ju a odmieta. Klient sa stáva zajatcom protichodných informácií poradcu, objavuje sa neistota, napätie, nespokojnosť, hnev alebo apatia.

VIII.2. Neverbálna komunikácia

Významnou zložkou komunikácie okrem slov (digitálna časť komunikácie podľa Watzlawicka) je neverbálna komunikácia (analogová časť). Neverbálna, inými slovami povedané *mimoslovná komunikácia* je fylogeneticky i ontogeneticky staršia. Vo vývoji ľudstva mimoslovná komunikácia predchádzala slovnú komunikáciu (v počiatočných vývojových štádiách sa ľudia dorozumievali bez slov) a i vo vývoji jedinca sa dieťa po

narodení, v prvých mesiacoch života, dorozumieva s okolím tiež neverbálne. Pretože neverbálna zložka komunikácie je staršia, často ju využívame nevedomelo. Ťažšie sa kontroluje a ovláda vôľou, preto tvorí pre poradcu rezervoár dôležitých informácií. Poradca by mal čo najviac vedieť o vlastnej neverbalite, ako pôsobí na iných ľuďoch a súčasne by sa mal naučiť dešifrovať neverbalitu svojich klientov. Veľmi stručne si popíšeme jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.

VIII.2.1. Mimika

Vo všeobecnosti sa *mimikou* rozumie *komunikácia prostredníctvom tváre*. Komunikátormi sú najmä oči, ústa, čelo, líčne svaly a brada. Oči patria medzi najvýznamnejšie komunikačné kanály. Primeraný očný kontakt je pre klienta signálom, že o neho máme záujem, že sústredene počúvame čo hovorí a prikladáme tomu dôležitosť. Odvracanie očí, fixovanie pohľadu mimo klienta (pohľad do stropu, pohľad z okna, pozerať na svoje ruky, pohľad zapichnutý do zeme, atď.) si klient zvyčajne dešifruje ako nezájum alebo neistotu poradcu. Problematický býva i príliš koncentrovaný pohľad na klienta, najmä do jeho očí. Takýto sústredený akoby hypnotizujúci pohľad môže klient prežívať tenzne, s neistotou, často stráca koncentráciu a nieť rozhovoru. Fixovanie pohľadom je často súčasťou repertoáru agresívnych klientov, ktorí sa pokúšajú očným súbojom vyvieť poradcu s konceptu, zneistiť ho, získať prevahu či určitú výhodu v rozhovore. Poradca by sa nemal púšťať s klientom do očných súbojov a teda nenaplniať klientov rivalitný scenár. Pri styku s klientom sa zvyčajne odporúča, aby poradca pozeral do tváre klienta okolo šesťdesiat percent času počas rozhovoru. Niektorí, najmä začínajúci poradcovia môžu mať problémy s očným kontaktom, nedokážu sa pozerat' klientovi do očí, unikajú pohľadom, celá situácia je pre nich nepríjemná a zneisťujúca. V podobných situáciách sa odporúča poradcovi, aby sa zatiaľ nepokúšali o pohľad z očí do očí, ale sústredili svoj zrak tesne nad oči alebo na koreň nosa. Zo vzdialenosti jedného metra má klient dojem, že mu poradca pozerá do očí. Ak je vzdialenosť medzi poradcovi a klientom väčšia môže sa pohľad zamerať na čelo, líca či nos. Potrebné je však, aby poradca trénoval pohľad do očí iných ľudí, najprv v nezáťažových situáciách (na ulici, v dopravných prostriedkoch, v kaviarni, pri rozhovoroch s priateľmi a postupne aj neznámymi ľuďmi), potom pri práci s klientom. Pre poradcu je užitočné občas sa pozrieť do zrkadla, aké sú vlastne jeho oči. Pre mnohých je to prekvapenie, pretože o svojich očiach nemajú žiadnu alebo majú veľmi nepresnú predstavu. Prekvapenie to býva najmä pre mužov, ktorý sa zvyčajne nepozerajú cielene na svoje oči. Užitočnou pomôckou na identifikáciu práce našich očí pri práci s klientom býva videozáznam konzultácie.

Oči klienta sú pre poradcu dôležitým zdrojom informácií o jeho prežívaní, signalizujú, čo sa v klientovo deje, čo klient práve prežíva. Plachý klient bude uhýbať očami, pohľad mu bude preskakovať z miesta na miesto, úzkostlivo sa bude vyhýbať stretu pohľadov s poradcovi, ľahostajný klient bude s nezájumom blúdiť pohľadom po miestnosti, klient v odpore bude manifestačne pozerat' mimo poradcu alebo sa pokúsi o očný súboj, klient, ktorý poradcu nepočúva a premýšľa o svojich veciach, má často pohľad zapichnutý do neznáma, depresívny klient alebo úzkostný klient pozerá do zeme. Tieto príklady sú trocha zjednodušené a iba ilustrujú určité možnosti využitia dešifrovania pohľadu klientov do budovania mozaiky diagnózy.

Ludové príslovia hovoria "Oči sú okná do duše človeka", ale odborníci na neverbálnu komunikáciu tvrdia, že významnejším kanálom signalizujúcim prežívanie človeka sú ústa. Ústami možno výrazne vyjadriť radosť, nadšenie, smútok, zlosť, odpor, sklamanie, prekvapenie, zmätok, strach, únavu, neistotu, atď. Dôležité sú najmä kútiky úst. Zdvihnuté kútiky zvyčajne signalizujú radosť, dobrú náladu, rovné kútiky zaťatosť a zlosť, ovisnuté kútiky smútok, sklamanie, únavu. Pri komunikácii ústami zohrávajú významnú úlohu aj zuby. Zuby ukazujeme pri otvorenej radosť (hovorí sa "radostne cerí zuby"), vyccrenými zubami zastrašujeme nepriateľov (súčasť vyjadrenia zlosti, zúrivosti, agresie), zuby nám môžu drkotať pri strachu. Ďalším dôležitým prostriedkom komunikácie ústami a ich okolím je úsmev. Úsmev najčastejšie vyjadruje radosť, uvoľnenie, dobrú pohodu. V repertoári poradcu môže znamenať povzbudenie, ocenenie i pochopenie. Poradca by sa mal vyvarovať ironických úsmevov, rozpačitých a strojených úsmevov, ktoré komplikujú proces komunikácie s klientom. Klienti niekedy úsmevom zakrývajú rozpaky, usmievajú sa, keď sú neistí alebo sa ocitli v neprijemnej situácii. Je dôležité všimnúť si disproporcie medzi prežívaním a vonkajšou reakciou, ktorá môže sťažovať klientom komunikáciu s inými ľuďmi. Ďalšími komunikátormi tváre sú lica, brada, žuvacie svaly a čelo.

Cvičenie

Minimálne neverbálne kľúče

Členovia skupiny vytvoria dvojice a rozdelia si role. Jeden účastník bude objektom, na ktorom sa druhý účastník pokúsi otestovať si schopnosť dešifrovať mimiku partnera. Testujúci dáva partnerovi inštrukciu: "Uvoľni sa a pred svojím vnútorným zrakom si vybav osobu, ktorá je ti jednoznačne sympatická. Ak ju budeš mať fixovanú, signalizuj to zdvihnutím ruky." Keď partner zdvihne ruku, testujúci si zapíše mimické neverbálne prejavy (aké sú oči a ich okolie, ako reagujú ústa, brada, čelo, čo sa deje s vráskami tváre, atď.). Potom si partner bude vybavovať jednoznačne nesympatickú konkrétnu osobu a testujúci si znova zapíše neverbálne mimické prejavy. Účastník si ešte raz predstaví tú istú sympatickú a nesympatickú osobu, aby si testujúci mohol rozšíriť informácie o neverbálnych prejavoch partnera. Po tejto časti môže začať testovanie. Testujúci sa spýta, či je možné sympatickú a nesympatickú osobu odlišiť podľa veku. Ak áno, partner si má napríklad vybaviť staršiu osobu a dať znamenie rukou. Testujúci sa podľa neverbálnych signálov mimiky pokúša zistiť, či ide o osobu sympatickú alebo nesympatickú. Potom vyberá ďalšie diferenciálne hľadiská napríklad pohlavie, telesnú výšku, váhu, vzdelanie, bydlisko, atď. Počas cvičenia zadá minimálne päť hľadísk. Na záver si overuje, ako sa mu darilo identifikovať sympatickú či nesympatickú osobu. Potom si partneri vymenia role. V následnej diskusii účastníci hovoria o tom, na základe akých neverbálnych mimických kľúčov sa im darilo identifikovať predstavu partnera a kde sa objavovali problémy.

VIII.2.2. Gestikulácia

Gestikulácia je neverbálna komunikácia prostredníctvom rúk. Frekvencia a intenzita gestikulácie môže byť podmienená kultúrne (južné národy majú oveľa bohatšiu gestikuláciu ako severné), osobnostne (uzatvorení ľudia gestikulujú podstatne menej ako ľudia spontánni a otvorení), situácie (v emocionálne nabitých situáciách sa gestikuluje

viac a pestrejšie ako v štandardných stereotypných situáciách). Význam gestikulácie v komunikácii bol známy už v starom Grécku, a preto nácvik gestikulácie bol významnou súčasťou rétorickej prípravy. Pohyby rúk dokresľujú, potvrdzujú či zvyrazňujú hovorené slovo. Niektorým gestám všetci rozumejú aj bez slov, tieto gestá sú akýmsi základným gestikulačným slovníkom. Patria sem napríklad priestorové príkazy (pod sem, choď tam, odíď,), upozornenia (pozor, ticho, pomalšie), obviňovanie, zosmiešňovanie, kritizovanie, odpor, atď. Poradca môže gestami klientom signalizovať prijatie alebo neprijatie, otvorenosť, hnev, sklamanie, radosť, podporu a povzbudenie. Klient pohybmi rúk doplní hovorené slovo a súčasne môže gestikuláciou komunikovať svoje prežívanie, neistotu, odmietnutie, zastavenie, uzatvorenosť, beznádej, smútok, poznanie, apatiu, radosť atď. Poradca by mal mať zreflektovanú svoju gestikuláciu v rôznych situáciách práce s klientom, mal by vedieť čítať v gestikulácii klienta a svoje pozorovanie využívať v poradenskej práci.

Cvičenie

Identifikácia gestikulácie

Vedúci skupiny si pripraví lístočky, na ktorých sú napísané rôzne pocity a emócie, napríklad: smútok, radosť, odpor, neistota, hnev, prekvapenie, strach, napätie, odmietanie, obrana, ľahostajnosť, prijatie, povzbudenie, atď. Potom vyzve piatich dobrovoľníkov, aby si vytiahli každý dva lístočky. Ich úlohou je čo najpresnejšie pomocou gestikulácie znázorniť slovo napísané na lístočku. Ostatní účastníci sa snažia identifikovať predvádzané pocity a emócie. Svoje pozorovania i predpokladaný prehrávaný pocit si zapisujú k menám predvádzajúcich účastníkov. Na záver si porovnajú svoje tipy so skutočne prezentovanými pocitmi a emóciami a diskutujú o tom, ako sa im darilo dešifrovať jednotlivé pocity u ich predstaviteľov, nakoľko bola prezentácia typická, s ktorými ukážkami mali najväčšie problémy a ktoré boli dobre čitateľné.

VIII.2.3. Haptika

Haptika znamená neverbálnu komunikáciu prostredníctvom dotyku. Najbežnejším dotykom v našej kultúre je podanie ruky. V časti práce, kde sme sa zaoberali prvým kontaktom, sme sa už zmienili o význame podávania rúk vo fáze nadväzovania kontaktu a lámania ľadov. Ak poradca nemá problémy pri podávaní rúk, potom je užitočné podávať ruku každému klientovi pri zvitani i pri odchode. Pri ťažkostiach s podaním ruky napríklad starším ľuďom, neupraveným klientom, nesympatickým klientom poradca ruku nepomúka a klienta hneď usadí. Je však nevyhnutné, aby on prijal podávanú ruku každého klienta. Podanie ruky môže poradcovi signalizovať aktuálne prežívanie klienta, jeho postoj k sebe a ku konzultácii a po ukončení konzultácie pocity klienta z dnešného sedenia. Podanie ruky môže byť jednou z orientačných diagnostických pomôcok.

Klienti podávajú poradcovi ruku rôznymi spôsobmi. Bežné podanie ruky je krátke, srdečné, kombinované s pohľadom do očí. Niektorí klienti vkladajú do podania ruky prílišnú silu. Niekedy nemusia odhadnúť silu svojho zovretia, niektorí však využívajú rituál podávania rúk, aby získali určitú prevahu nad poradcem. Ich často nevedomá stratégia je založená na tom, že prezentáciou sily dostanú poradcu do defenzívy a tým znížia vlastné ohrozenie a prekonajú neistotu. Iní klienti zase držia pri podaní ruku po-

radcu príliš dlho. Ako by sa báli, že poradca ich nevypočuje a bude chcieť odísť. Podržaním ruky sa utvrďujú, že poradca je stále tu, je ochotný ich vypočuť a nemôžu ho stratiť. Nájdu sa klienti, ktorí podávajú ruku veľmi mládravo, ruka je ochabnutá, stisk žiadny. Takéto podanie ruky je charakteristické pre klientov, ktorí sú veľmi neistí v kontakte, dotyk iného človeka ich ohrozuje, alebo je pre nich veľmi nepríjemný. Niektorí klienti podávajú ruku veľmi rýchlo a krátko, ako by telesný dotyk chceli mať čo najrýchlejšie za sebou, ďalšou rukou manévrujú, pretože sa obávajú odmietnutia, sú pripravení rýchlo zmeniť podanie ruky na iné gesto.

Okrem podania ruky sa v poradenstve využívajú aj *iné formy dotykov*. Psychoanalyticky orientované poradenské školy zakazovali poradcovi telesný dotyk (okrem podania ruky), pretože poradca v ich ponímaní nemal vstupovať do osobného kontaktu s klientom a zároveň to bola účinná prevencia nezvládnutia protiprenosu. Dnes už takmer všetky poradenské prístupy pracujú s dotykom. Jeho frekvencia a intenzita závisí od osobnostných dispozícií poradcu. Uzatvorenejší poradca bude úsporne pracovať s dotykom a nemal by sa do dotýkania nútiť, pretože klient vycíti neautentičnosť jeho správania. Otvorenejší poradca bude dotyk využívať častejšie, ale mal by sa kontrolovať, aby dotykov nebolo príliš veľa, aby nezúskostňovali klienta a aby boli využité v procese v pravý čas. Poradca sa môže dotýkať ľudí v hlbokej depresii, ktorí sa cítia beznádejne opustení, ktorí sú aktuálne v ťažkej kríze. Dotykom im dáva najavo, že ich chápe a je pri nich. V niektorých situáciách poradenského procesu je dotyk účinnejší ako slovo (najmä vtedy, keď slovo sa zdá byť rušivé, formálne, zbytočné, keď sa slovami nedajú vystihnúť prežívané emócie). Mnohí klienti referujú, že položením ruky, pohladením poradcu či vo výnimočných situáciách aj objatie boli pre nich významnejším ľudským zážitkom ako slovná pomoc a pomohli im posunúť sa ďalej pri práci na svojich problémoch. Kontraindikovaný je prenosovo či protiprenosovo nabitý erotický dotyk a dotyk ventilujúci agresiu. Dotyk sa v poradenstve nevyužíva iba ako nástroj na prejavenie blízkosti, pochopenia či zdieľania. Dotyk môže pozitívne posilovať klienta, povzbudzovať ho.

Poradca sa pri svojej práci môže stretnúť s klientami, u ktorých frekvencia dotykov presahuje našu bežnú sociálnu normu. Využívajú každú príležitosť k tomu, aby sa mohli poradcu dotknúť. Takíto klienti môžu potrebovať blízkosť, potrebujú sa hmatom uistiť, že iný človek je stále pri nich, že ho nestrácajú. Táto nutková taktiľnosť spôsobuje v komunikácii s okolím často pravý opak, pretože zaplavenie dotykmi okolie skôr odrádza a dištančuje. Dotyky a dotykovosť by mali byť uvedomenou súčasťou poradenskej práce s klientom.

Cvičenie

Pocity z podávania rúk

Členovia skupiny chodia voľne po priestore, stretávajú sa a rôznymi spôsobmi si podávajú ruky. Vyskúšajú si tradičné podávanie rúk, rivalizujúce, odmietavé, bojazlivé, opatrné, prídlhé, atď. Na záver je krátka diskusia o pocitoch pri jednotlivých typoch podania rúk.

VIII.2.4. Proxemika

Proxemika znamená *neverbálnu komunikáciu prostredníctvom vzdialenosti medzi komunikujúcimi*. Každý človek má okolo seba pomyselné zóny, do ktorých si púšťa určitých ľudí. Do vzdialenosti 20 centimetrov od seba je *intímna zóna* človeka. Do tejto zóny človek umožňuje vstúpiť ľuďom, ktorým veľmi dôveruje a má príjemný pocit z telesného kontaktu s nimi. Vstup do tejto zóny majú povolený najčastejšie deti, milenci a manželia. Vo vzdialenosti do 60 centimetrov je *osobná zóna*, do ktorej môžu vstupovať ľudia, ktorí sú človeku osobne blízki a s ktorými má dobré vzťahy (napríklad rodičia, súrodenci, dobrí priatelia, atď.). *Sociálna zóna* je okruh vo vzdialenosti dva metre od človeka. V tejto zóne komunikuje človek s ľuďmi, s ktorými sa dostáva do bezpečného sociálneho kontaktu. Viac ako dva metre od človeka je *verejná zóna*, v ktorej ostávajú ľudia, ktorí sú neznámi. Potrebu najväčšej vzdialenosti má človek od ľudí, ktorí ho niečím ohrozujú alebo vysielajú signály agresivity.

Ak si v rámci komunikácie poradca a klient narušujú hranice jednotlivých zón, negatívne to ovplyvňuje kvalitu komunikácie. Ak sedíme príliš ďaleko od klienta, v klientovi to môže vyvolať pocit odstupe poradcu, chladu až odmietania. Prílišná blízkosť môže zase ohrozovať klienta, klient začne byť nesvoj, dáva najavo, že sa necíti dobre, komunikácia viazne. To, že mu vstupujeme do nepríslušnej zóny, signalizuje zakláňaním sa na stoličke, odťahovaním stoličky, ustupovaním. Tieto signály si treba všímať a podľa nich upraviť vzdialenosť od klienta. Takéto zmeny môžu výrazne zmeniť atmosféru rozhovoru. Niektorí poradcovia odporúčajú, aby poradca s klientom sedeli na pohyblivých stoličkách (napríklad na kolieskach), aby si mohli upravovať vzdialenosť medzi sebou i niekoľkokrát počas jednej konzultácie.

Okrem horizontálnej proxemiky poradca by mal uvedomelo pracovať aj s vertikálnou vzdialenosťou medzi ním a klientom. Nemal by vytvárať asymetrické polohy, napríklad nechá klienta stáť alebo on stojí nad klientom, jeho sedenie je výrazne vyššie ako klientove, atď. Asymetrické pozície môžu byť prekážkami v komunikácii s klientom a blokovať efektívnosť poradenskej práce.

Cvičenie

Komunikácia v rôznych vzdialenostiach

Skupina sa rozdelí na dvojice, ktoré budú spolu komunikovať na ľubovoľnú tému. Dvojice najprv komunikujú tak, že partneri sú od seba vzdialení štyri metre. Po piatich minútach sa zmení konštelácia a partneri budú komunikovať tak, že budú veľmi tesne pri sebe. Po ďalších piatich minútach partneri budú rozprávať spolu cez pracovný stôl, potom jeden z partnerov bude sedieť a druhý stáť a poslednú vzdialenosť si spoločne optimálne upraví. Po ukončení rozhovoru dvojice popisujú pocity a hodnotia kvalitu rozhovoru pri jednotlivých vzdialenostiach a demonštrujú pre nich najpriateľnejšiu vzájomnú vzdialenosť.

VIII.2.5. Teritorialita

Tým, že zaberáme určitý priestor, komunikujeme ostatným, že je to naše miesto, kde sa cítime príjemne, uvoľnene a isto. Človek si zvyčajne chráni svoje teritórium. Teritorialita poradcu býva najčastejšie vymedzená jeho obľúbeným miestom, kreslom či stoličkou. S neľúbosťou prežíva, ak si klient mimovoľne sadne na jeho miesto. Skúse-

nejší poradca, ak cíti potrebu sedieť na svojom mieste, poprosí klienta, aby si presadol, a môže mu vysvetliť, že je tam zvyknutý sedieť. Klient zvyčajne bez problémov zmení miesto. Neistejší poradca nedokáže požiadať o zmenu, nechá klienta sedieť na "svojej" stoličke, ale počas celej konzultácie je v nepohode, necíti sa vo svojej koži, môže byť ku klientovi kritickejší a túži mať rozhovor čo najskôr za sebou.

VIII.2.6. Posturoológia

Posturoológia sa zaoberá komunikáciou prostredníctvom *polohy tela*. Telo poradcu i klienta má počas konzultácie rôznu dynamiku predstavovanú rôznymi polohami. Pri ležernej polohe býva telo zvalené v kresle a môže signalizovať pohodu alebo okázaly nezáujem. Pri otvorenej polohe sedí človek uvoľnene, má otvorené ruky i nohy, nemá potrebu chrániť sa. Polouzatvorená poloha je charakteristická rukami skríženými na prsiach (etológovia tvrdia, že tak si človek chráni orgány individuálneho prežitia - srdce a mäkké časti brucha) alebo skríženými nohami (človek si chráni pohlavnú oblasť dôležitú pre prežitie ľudského rodu). Pri celkom uzatvorenej polohe má človek skrížené ruky i nohy. Telo sa stáva užším, predstavuje minimálny terč pre prípadný útok. V polohe "vajčka" má človek zohnutý chrbát, sklonenú hlavu, ruky má medzi nohami. Je to poloha, ktorá signalizuje úzkosť, strach, ohrozenie. Pri tejto polohe ako by sa telo zmenšovalo, človek sa necíti dobre a najradšej by tu nebol, môže mať skrytú túžbu zmenšiť sa natoľko, aby bol neviditeľný. Je to charakteristická poloha pre depresívneho či ustráchaného klienta. Neistí klienti si sadajú celkom na okraj stoličky čo najbližšie k dverám, akoby mali tendenciu čo najrýchlejšie sa vytrátiť z miestnosti. Niektorí klienti sedia na stoličke strnulo, počas dlhého časového obdobia sa ani nepohnú. Vo fantázii nám to môže pripomínať chrobáka imitujúceho smrť, aby sa vyhol nebezpečenstvu.

Poradca by si mal pri konzultácii všimnúť, čo robí jeho telo, a sledovať polohy tela klienta. Umenie čítať z týchto polôh prináša do poradenského procesu nové dimenzie, ktoré pomáhajú pochopiť svoje vlastné prežívanie i prežívanie klienta a môžu sa efektívne využiť v poradenskej práci.

Cvičenie

Zmrazenie

Vedúci rozdelí skupinu na dve počtom členov rovnaké podskupiny. V určitom okamžiku jedna podskupina dostane inštrukciu, aby jej členovia "zamrzli" v polohách, v ktorých sa práve nachádzali. Každý z členov druhej podskupiny si nájde jedného "zmrznutého", zaujme rovnakú polohu tela, pokúsi sa vnímať signály, ktoré vysiela jeho telo a popisuje svoje pocity. Potom sa porovnávajú pocity oboch partnerov, ktoré sú často vďaka rovnakej polohe podobné a diskutuje sa o zhodách a rozdieloch.

VIII.2.7. Kinezika

Kinezika sa zaoberá komunikáciou prostredníctvom *pohybu*. Poradca sleduje počas konzultácie, čo robia klientove ruky, nohy a jeho telo. Klienti sa často hrajú s rukami, šúchajú si ruky, žmolia vreckovku, škrábu sa na tvári, v hlave či na iných častiach tela, klopkajú prstami, nejakým predmetom, kývajú nohami alebo húpú celým svojím telom.

Všetky tieto vo väčšine prípadov mimovoľné pohyby poradcovi signalizujú napätie, neklud, nepohodu klienta. Týmito pohybmi sa klient často zabraňuje nahromadeného napätia, ventiluje tenzie, o ktorých z rôznych dôvodov nechce rozprávať. Niekedy stačí obrátiť pozornosť klienta na jeho pohyby a on sám otvorí doteraz netransparentnú oblasť.

Mnoho informácií možno vyčítať i z iných pohybov klienta, napríklad z jeho chôdze. Užitočnou pomôckou pre poradcu môže byť predstava klienta v rôznych situáciách pohybu, napríklad pri behu, pri tanci, atď. Mnohé pohybové aktivity môžu byť súčasťou poradenskej práce s klientom.

Cvičenie

Sebavyjadrenie chôdzou

Členovia skupiny dostanú inštrukciu, že jeden po druhom budú prechádzať z jednej strany miestnosti na druhú a chôdzou budú vyjadrovať svoju aktuálnu náladu. Pri ceste naspäť sa pokúsia chôdzou vyjadriť ako sú. Ostatní členovia skupiny si zapisujú svoje dojmy a odhady pri prvej i druhej chôdzi a potom si s pomocou "chodca" overujú správnosť svojich dojmov. Cvičenie je užitočné aj pre "chodcov", ktorí dostávajú spätnú väzbu o tom, ako ich chôdza pôsobí na iných ľudí a ako sa im darí chôdzou vyjadriť svoje pocity.

VIII.2.8. Paralinguistika

Paralinguistika zahŕňa všetky *sprievodné fenomény verbálnej komunikácie okrem slov*. Môžeme sem zaradiť plynulosť reči (klient môže hovoriť trhane, so zámkami, nerozhodne, úsečne a stroho alebo plynule), hlasitosť (klient hovorí príliš ticho, hlas sa môže strácať, hovorí prenikavo, kričí, hovorí v strednom rozsahu), rýchlosť reči (hovorí príliš pomaly, rozľahane, hovorí veľmi rýchlo, "sype to zo seba"), dobu trvania rozprávania (hovorí málo, krátko, často mlčí, hovorí disproporčne k jednotlivým častiam prezentovanej témy, rozpráva veľmi zoširoka, rozvláčne, nedá sa zastaviť či odkloniť), tón reči (môže byť spevavý, podmanivý, chladný, sarkastický, sýty, teplý, tvrdý, ostrý), farbu hlasu a citové podfarbenie slov. Mimoslovné prejavy často oveľa presnejšie a jednoznačnejšie sprostredkovávajú poradcovi prežívanie klienta ako slová. Pomerne často sa objavuje u klientov rozpor medzi verbálnym zdením a neverbálnym zafarbením slov či sprievodnými paralinguistickými prejavmi. Identifikovanie tejto disproporcie poskytuje priestor pre poradenskú prácu.

Cvičenie

Emocionálne zafarbenie slov

Účastníci vyslovujú slová s rôznym emocionálnym zafarbením (s radosťou, smútkom, hnevom, odporom, otrávene, atď.) a skupina identifikuje, aké majú slová citové zafarbenie. V záverečnej diskusii účastníci hovoria o tom, ako sa im darilo dávať slovám určitý emotívny náboj a ako sa im darilo dešifrovať emocionálne zafarbenie slov u ostatných kolegov.

VIII.2.9. Produkcia

Produkcia je tiež súčasťou neverbálnej komunikácie. Súčasťou produkcie je *úprava zovňajšku, oblečenie, účes a rôzne produkty človeka*. Oblečenie a upravenosť poradcu môžu zohrávať pri poradenskom procese významnú funkciu. V počiatkoch formovania poradenstva sa mnohí poradcovia po vzore lekárov obliekali do bielych plášťov. Často tým vznikali nedorozumenia a nejasnosti. Klienti sa sami identifikovali ako chorí pacienti alebo ich do tejto role tlačili poradcovia, distribujúce inštitúcie, rodinní príslušníci. Aj mnohým poradcom lichotil status podobný statusu lekára, a preto zvyrazňovali svoju medicínsku orientáciu napríklad zariadením pripomínajúcim ambulanciu lekára. Poradenská práca má predsa len mnohé odlišnosti od práce lekárov a aj preto poradcovia začali nosiť civilné oblečenie. Oblečenie poradcu môže mať súvislosť so skupinou, s ktorou poradca prevážne pracuje. Poradca pracujúci s mládežou sa môže obliekať športovejšie, poradca pracujúci s bezdomovcami by nemal chodiť oblečený príliš nákladne, poradca pracujúci so starými ľuďmi by mal asi trochu problémy, keby chodil v extravagančných módnych kreáciách.

Aj oblečenie klienta môže poradcovi niečo signalizovať. Túto signalizáciu treba chápať ako dojem, ktorý si treba overovať v ďalšom kontakte s klientom. Pretože i v obliekaní trocha fungujú mýty, ktoré vedú k určitým zjednodušeniam. Napríklad človeka v kvalitnom obleku a kravate má väčšina ľudí tendenciu považovať za slušného a solidného, zatiaľ čo človeka s dlhými vlasmi, náušnicou v uchu a ošúchaných texaskách za extravagančného a nespoľahlivého.

Dôležitým diagnostickým i účinným poradenským prostriedkom sú aj rôzne veci, ktorými sa klient obklopuje a jeho výtvary.

Cvičenie

Identifikácia podľa kníh

Účastníci si prinesú na stretnutie svoju obľúbenú knihu a bez toho, aby ju niekomu ukazovali alebo s niekým o nej hovorili, ju odovzdajú vedúcemu skupiny. Vedúci uloží všetky knihy ako na improvizovanej výstave a účastníci majú identifikovať, kto priniesol akú knihu. Svoje typy si zapisujú a súčasne zdôvodňujú, prečo priradili určitú knihu určitému človeku. Na záver sa vlastníci prihlásia ku svojim knihám a účastníci si overujú správnosť svojich typov. Cvičenie prináša pre účastníkov informáciu, ako sa im darí odhadovať iných ľudí na základe vecí, a súčasne aké predstavy majú o nich rôzni členovia skupiny. Cvičenie končí diskusiou o možnostiach a rozdieloch medzi transparentiou človeka a rozdielmi vo vnímaní človeka rôznymi ľuďmi.

IX. SPÄTNÁ VÄZBA

Do komunikačného repertoára poradcu patrí tiež *poskytovanie spätnej väzby klientovi*. V rámci spätnej väzby poradca informuje klienta, ako na neho pôsobilo jeho rozprávanie, jeho neverbálne prejavy, jeho problém. Spätná väzba poradcu by mala byť zameraná na konkrétne prvky a prejavy správania, ktoré sa vzťahujú k aktuálnej situácii. Poradca by mal nájsť na situácii či na klientovi niečo pozitívne, čo klienta podporí a posilní jeho pozitívne správanie, a potom hovoriť o tých aspektoch situácie, ktoré považuje za rušivé. Spätná väzba by mala byť bez interpretácií a morálneho hodnotenia. Klient nemusí spätnú väzbu prijať, pretože môže vnímať celú situáciu ináč ako poradca.