

„Studnica nápadov, myšlienok a nástrojov, ktoré si môže osvojiť každý z nás,
aby sme sa cítili bezpečnejšie a šťastnejšie. Toto si musíte prečítať!

— Joe Navarro, autor knihy *Dangerous Personalities*

AKO ČÍTAŤ MYŠLIENKY

Vedou podporené spôsoby,
ako zistiť, čo si ľudia skutočne myslia,
čo skutočne chcú a kým v skutočnosti sú



DAVID J. LIEBERMAN, Ph.D.

DAVID J. LIEBERMAN, Ph.D.

AKO ČÍTAŤ MYŠLIENKY

Vedou podporené spôsoby, ako zistiť,
čo si ľudia skutočne myslia,
čo skutočne chcú
a kým v skutočnosti sú



MINDREADER

Copyright © 2022 by David J. Lieberman

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form. This edition published by arrangement with Rodale Books, an imprint of Random House, a division of Penguin Random House LLC

Slovak edition © 2022 by Eastone Group, a.s.

Z anglického originálu Mindreader, vydaného vydavateľstvom Random House, preložila Mariana Secci.

V roku 2022 vydalo vydavateľstvo Eastone Books, Bratislava.

www.eastonebooks.com

Translation © 2022 Mariana Secci

Redakčné úpravy: Mgr. Alica Činčárová

Layout: Studio Eastone

Tlač: Finidr, s.r.o.

Všetky práva vyhradené.

Okrem použitia ukážok pre účely recenzie a kritiky žiadna časť tejto knihy nesmie byť reprodukováaná ani šírená v akejkoľvek forme alebo akýmikoľvek prostriedkami bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa.

ISBN 978-80-8109-441-5

OBSAH

ÚVOD

IX

PRVÁ ČASŤ

PODVEDOMÉ ODHALENIA	1
1. KAPITOLA Čo si skutočne myslia	3
<i>Odhaľte, čo si niekto skutočne myslí, dokonca aj myšlienky, ktoré ležia ukryté v jeho podvedomí, odhliadnuc od toho, čo hovorí alebo robí.</i>	
2. KAPITOLA Ako človek vníma a hľadá na druhých	12
<i>Zistite, ako niekto skutočne vníma ľudí vo svojom živote – ku komu má blízko, koho obdivuje a kým tajne pohŕda.</i>	
3. KAPITOLA Blízke stretnutia	19
<i>Zistite, ako odhadnúť, či sa akákoľvek konverzácia alebo nový vzťah vyvíja vo váš prospech, alebo je tomu naopak. Správa sa ten druhý iba zdvorilo alebo javí úprimný záujem a zaujali ste ho?</i>	
4. KAPITOLA Postavenie a moc vo vzťahu	26
<i>Kto má v rukách všetky tromfy? Naučte sa, ako zistiť, odhliadnuc od toho, čo vám niekto tvrdí, či má dotýčny vo vzťahu pocit, že má veci pod kontrolou, alebo sa cíti neisto.</i>	

5. KAPITOLA Ako odhadnúť náladu

34

Pocity hnevu a úzkosti prenikajú na povrch prostredníctvom zdanlivo pokojného jazyka a gest. Dešifrujte znaky skrytých emócií, aby ste tak pochopili, čo ľudia cítia napriek tomu, čo dávajú najavo.

DRUHÁ ČASŤ

ĽUDSKÝ DETEKTOR

47

6. KAPITOLA Ako odhadnúť čestnosť a bezúhonnosť

49

Kedykoľvek sa rozprávate s podozrivým, kolegom alebo s novou známosťou, zistíte, či sa mieni správať otvorene a čestne, alebo ostražito a nečestne.

7. KAPITOLA Umenie prekuknúť blafovanie

57

Vyhrážajú sa, že odídu alebo vás zažalujú; tvrdia, že vás odhalia alebo ochránia. Naučte sa okamžite odhadnúť, či vás len chcú v zúfalstve napáliť, alebo za ich tvrdením skutočne niečo bude.

8. KAPITOLA Vymýšľanie príhod: alibi a uspávanky na dobrú noc

65

Rýchlo sa naučte odhaliť, či je niečie podanie nejakého príbehu alebo zážitku založené na čistej pravde, alebo je len čírym výplodom jeho fantázie.

9. KAPITOLA Obchodné triky

77

Prekuknite psychologické taktiky rodených manipulátorov a podvodníkov, ktorými sa pokúšajú prinútiť rozumných ľudí, aby sa správali nerozumne.

TRETIA ČASŤ

PSYCHOLOGICKÝ POHĽAD

85

10. KAPITOLA Pohľad do osobnosti a na duševné zdravie

87

Zistíte, či ktokoľvek, koho stretnete (potenciálny kandidát, schôdzka naslepo alebo nová opatrovatelka), má pohodovú a príjemnú povahu alebo je neriadenou strelou čakajúcou na odpálenie.

11. KAPITOLA *Naratívna identita:* **99**
Ako čítať v srdciach a dušiach druhých

Všetci máme nejaký životný príbeh, ktorý vysvetľuje, „kto sme a prečo tu sme“. A keďže ľudia zvyčajne nekonajú „mimo zabehnutých kolají“, keď už raz zistíte, aký je ich príbeh, nedozviete sa len to, čo si myslia, no dokážete predvídať aj ich ďalší krok.

12. KAPITOLA *Aktivácia obrannej siete* **106**

Keď si všimnete, ako ľudia vnímajú samých seba a svet naokolo – čo priťahuje ich pozornosť a čomu sa vyhýbajú; čo spomenú a čo opomenú; čo akceptujú a čo odmietajú –, spoznáte ich silné stránky, pochybnosti aj ťažkosti.

13. KAPITOLA *Význam hodnôt* **113**

Hodnoty, ktoré vyznávame, ohlasujú svetu naokolo, na čom nám najviac záleží a vykresľujú obraz nášho najhlbšieho ja. Posviette si na akúkoľvek verejne známu osobnosť a zistíte, čo ju poháňa dopredu.

14. KAPITOLA *Faktor odolnosti* **118**

Keď je človek pod stresom alebo má so stresom dočinenia, naučte sa, ako odhadnúť, kto sa ohne a kto sa zlomí – a ako odhaliť praskliny predtým, než sa vôbec objavia.

ŠTVRTÁ ČASŤ

VYTVÁRANIE PSYCHOLOGICKÉHO PROFILU **125**

15. KAPITOLA *Hľadanie duševného zdravia* **127**

Ľudia, ktorí trpia duševnou poruchou, uplatňujú rovnaké jazykové vzorce, ktoré svedčia o ich vnímaní reality. Naučte sa prostredníctvom jediného rozhovoru všetko o vnútornom svete daného človeka.

16. KAPITOLA *Psychológia sebaúcty* **137**

Odhaľte mýtus sebamilujúceho narcistu a zistite, ako odhadnúť, kto má sebaúctu a kto trpí hlboko zakoreneným pocitom menejcennosti a sebanenávisti.

17. KAPITOLA	Ako odhaliť poruchy osobnosti	144
	<i>Zistíte, prečo vám niektorí ľudia brnkajú na city a posúvajú vzájomné hranice – a prečo im to pričasto dovoľíte. No čo je najdôležitejšie, naučte sa, ako odhaliť akýkoľvek typ poruchy osobnosti (vrátane dobre ukrytého a uhladeného sociopata).</i>	
18. KAPITOLA	Odrazy vzťahov	151
	<i>Či už pracujete s pacientom, robíte pohovor s potenciálnym kandidátom, alebo sa len nezáväzne rozprávate s kolegom, naučte sa v priebehu niekoľkých minút odhaliť tiché znaky duševnej choroby.</i>	
19. KAPITOLA	Úspechy, neúspechy a utrpenie medzitým	160
	<i>Niektorí ľudia sa navonok tvária hrdinsky. Naučte sa odhadnúť, kto má skutočne pevné duševné zdravie a kto možno ticho trpí vo svojom vnútri.</i>	
20. KAPITOLA	Kedy sa obávať: Červené výstražné a varovné signály	171
	<i>Ľudia len tak nevybuchnú. Rozpoznajte včasné varovné signály u ľudí, ktorí môžu predstavovať nebezpečenstvo pre seba alebo pre druhých.</i>	
ZÁVER: AKO NALOŽIŤ S TÝM, ČO VIETE		179
POZNÁMKY		181
POĎAKOVANIE		207

* * *

ÚVOD

Už tridsať rokov sa pokúšam z psychologického hľadiska preniknúť do tajov ľudskej povahy a rozvíjam stratégie, ako zlepšiť kvalitu života ľudí a ich vzťahov. V roku 1998 som napísal knihu s názvom *Nenechajte sa viac klamať (Never Be Lied to Again)*, v ktorej som prišiel s konkrétnymi technikami, ako pomôcť ľuďom odhaliť klamstvo v každodennom živote. Takmer o desaťročie neskôr som napísal knihu *Každého si dokázete prečítať (You Can Read Anyone)*, ktorá je akýmsi pokračovaním mojej prvej knihy, kde som zdokonalil umenie, ako prekuknúť ľudí. A teraz, zhruba o ďalších desať rokov neskôr, je táto kniha vďaka výskumu v oblasti psycholingvistiky, neurológie a kognitívnych a behaviorálnych vied obrovským krokom vpred. Prinášam vám tie najpokrokovejšie a najšpičkovejšie metódy profilovania ľudí, ktoré vám prinesú priam telepatické schopnosti. V akejkoľvek situácii, od bežnej konverzácie až po tie najobsiahlejšie rokovania, dokázete odhadnúť, čo si ľudia skutočne myslia a cítia bez ohľadu na to, čo vám tvrdia. Odhalíte, čo leží ukryté hlboko v ich podvedomí, aj keď si to možno sami nechcú pripustiť a nechcú (alebo nedokážu) vedome priznať svoje myšlienky, pocity a obavy.

Kniha, ktorú držíte v ruke, prichádza s úplne novými faktami a nespolieha sa na odveké a zastaralé znaky a signály reči tela. Mnohí odborníci napríklad tvrdia, že prekrížené ramená a nohy navodzujú dojem sebaobrany alebo nesúhlasu. Táto interpretácia nemusí byť, technicky

vzaté, nesprávna, avšak pokiaľ daný človek sedí v chladnej miestnosti na stoličke bez operadla, mohlo by vás to zaviesť zlým smerom. Alebo ak vám niekto nepozera do očí a uhýba pohľadom, je to typický znak toho, že klame. No skúsení podvodníci to už vedia, takže pokiaľ dotyčný nie je päťročné dieťa, ktoré ste prichytili s rukou v škatuli s keksíkmi, budete musieť prísť so sofistikovanejšou taktikou. Ale čo dokáže nahnať ešte väčšiu hrôzu, ako je odhalenie psychopata, ktorý svojim lžiam skutočne verí? Alebo sociopata, ktorý vám pozrie rovno do očí a sväto-sväte odprisahá, že vám vraví pravdu?¹

Môžeme sa tiež pohnúť od stereotypných stratégií, ako odhadnúť ľudí, ktoré údajne odhaľujú ohromujúce fakty o ľudskej duši na základe povrchného pozorovania toho, čo má človek na sebe. Poukazuje prívesok s náboženským motívom na to, že človek, ktorý ho nosí, je hlboko veriaci? Zákonite nie. Možno ho dotyčný nosí z pocitu viny, pretože žije v rozpore s danými hodnotami. Alebo ho možno nosí zo sentimentálnych dôvodov, pretože patril jeho starej mame. Symbolizuje snád drahý oblek a nablýskané topánky ambicióznosť a tepláky sú znakom lenivosti? Rozhodne nie. Možno sa niekto oblieka neformálne, pretože sa tak cíti pohodlne a je mu jedno, čo si o tom druhí myslia, alebo dotyčný trpí obrovským pocitom neistoty, no navonok chce pôsobiť, že je mu to jedno.

Ďalším obľúbeným stereotypom je vyvodzovať závery na základe jedného typu správania. Ale to je nezmysel. Len preto, že váš priateľ vždy mešká, to ešte neznamená, že je bezohľadný. Možno je to perfekcionista, ktorý predtým, než odíde, musí mať všetko na svojom mieste. Možno mu to, že čaká do poslednej chvíle, dvíha adrenalín. Možno jeho matka vždy trvala na tom, aby chodil načas a on sa teraz podvedome búri. Možno je len trochu rozrútený a stráca prehľad o čase. Pokiaľ sa budeme spoliehať na povrchné domnienky, príležitosti na to, aby sme sa v ľuďoch zmýlili, sú nekonečné.

Čo teda *funguje*? Techniky, ktoré vás v tejto knihe naučím, čerpám z rôznych disciplín. Tieto metódy učím elitnú jednotku analýzy správania FBI, CIA, NSA, takmer každé odvetvie americkej armády a policajné zbory po celom svete. Stačí, ak budete venovať pozornosť niekoľkým

klúčovým prvkom, ktoré vám odhalia takmer zázračnú lupu do zákutí ľudskej mysle, jej myšlienok, pocitov, a čo je najdôležitejšie, úroveň bezúhonnosti a emocionálneho zdravia daného človeka.

Ale čo je na tom najlepšie, väčšina z daných techník funguje bez toho, aby ste boli s dotýčným vôbec v kontakte, častokrát postačí započúvať sa do konverzácie, prejavu alebo nejakého záznamu, ako napríklad odkaz na odkazovači. Ba dokonca postačí prečítať si email. Schopnosť odhadnúť druhých bez toho, aby ste ich museli vidieť, je ešte aktuálnejšia v dobe, keď sú vám vďaka rúškam a videokonferenciám dokonca aj spoľahlivé znaky reči tela a výrazy tváre úplne nanič.

V nasledujúcich kapitolách vám krok po kroku ukážem, čo si ľudia myslia v skutočných životných situáciách. Napríklad jasne uvidíte, ako zistiť, či je daný človek dôveryhodný alebo nečestný, či kolegu niečo trápi alebo len nemá svoj deň, prípadne či sa prvé rande vyvíja podľa vašich predstáv alebo to nemá šancu na úspech. A keď ide o veľa: rokovanie, výsluch, otázka zneužitia, krádeže alebo podvodu, zistíte, ako si ušetriť čas, peniaze, energiu a trápenie tým, že odhadnete, komu na vás skutočne záleží a komu je vaše dobro ukradnuté.

Dôvod, prečo moje techniky vo veľkom využíva aj polícia, spočíva v tom, že sú jednoduché a neuveriteľne presné, ale len keď sa používajú zodpovedne. Apelujem na to, aby ste nestrácali súdnosť a zdravý rozum, a v dôsledku toho neprišli o vzťah na základe bleskového povrchného odhadu. Bolo by ľahkomyselné vyvodzovať závery o niečej čestnosti, bezúhonnosti a úmysloch, vôbec nehovoriac o jeho emocionálnom zdraví, na základe nejakej nedbanlivej poznámky alebo krátkej interakcie.

V tejto knihe využívam príklady založené na jednej vete, aby som vám uviedol príklady psychologickéj konštitúcie osôb. V skutočnom živote by však bolo rozvážnejšie, aby ste sa pred vyvodením záverov spoľahli na dlhší prejav alebo písomnú vzorku. Ako to uvidíme v nasledujúcich kapitolách, samostatná, nenútená narážka nemusí vôbec nič znamenať, zatiaľ čo pretrvávajúci vzorec syntaxe nám dokáže odhaliť celú pravdu.²

Ak si nie ste istý, doprajte si čas na to, aby ste dospeli k spoľahlivému záveru. Napriek tomu, že je táto kniha rozdelená do viacerých častí a kapitol, metódy, ktoré vás chcem naučiť v jednotlivých kapitolách, sú

navrhnuté tak, aby nadväzovali na tie predchádzajúce a mali by prispieť k zdokonaleniu vášho celkového úsudku.

Pevne dúfam, že čím viac sa toho naučíte o druhých, tým viac sa dozviete aj sami o sebe a čím viac sa spoznáte, získate príležitosť zlepšiť vlastné emocionálne zdravie, svoj život a vzťahy. Využite túto výhodu predvídať v každej konverzácii, za každých okolností a celkovo v živote, keďže vďaka tejto schopnosti viete odhadnúť, čo si kto skutočne myslí, čo skutočne chce a kým naozaj je.

Pokrový kútik

Poker je v mnohých smeroch psychologickým laboratóriom, kde môžete skúmať ľudské správanie. Slúži ako úžasná metafora z reálneho života, v ktorej pomocou taktiky dokážete prečítať druhých. I keď túto hru nepoznáte, verím, že tieto postrehy a ich uplatnenie postupne v knihe oceníte.

PRVÁ ČASŤ

PODVEDOMÉ ODHALENIA

Zistite, čo si ľudia skutočne myslia a cítia – počnúc bežnou konverzáciou až po náročné rokovania. Príďte na koreň tomu, čo leží ukryté hlboko v ich podvedomí, aj keď si to možno sami nepripustia a nedokážu alebo si nechcú vedome priznať svoje myšlienky, pocity a obavy. Odhaľte, čo si ľudia skutočne myslia o vás a do akej miery veria, že ovládajú a majú pod kontrolou svoje vzťahy v osobnom a pracovnom živote.

Čo si *skutočne* myslia

Ak si začnete pozorne všímať nielen to, čo ľudia hovoria, ale aj to, *ako* to hovoria, nielen vzorec, akým sa vyjadrujú, ale tiež skladbu viet, dokážete zistiť, čo sa im v skutočnosti odohráva v hlave. Na to, aby som vám ukázal, ako to funguje, začneme rýchlou a bezbolestnou lekciou z gramatiky.

Osobné zámeno sa z gramatického hľadiska spája s určitou osobou alebo skupinou osôb. Môže byť podmetové, predmetové alebo privlastňovacie – na základe toho, ako ho použijeme.

Keď sa teda bavíme o človeku alebo skupine osôb, z gramatického hľadiska existujú tri rozličné perspektívy:

- prvá osoba (napríklad *ja, mňa, môj, moje alebo my, nás, náš a naše*)
- druhá osoba (napríklad *ty, tvoj a tvoje*)
- tretia osoba (napríklad *on, jemu, jeho; ona, jej* (osobné predmetové zámeno), *jej* (privlastňovacie zámeno) a *ony, oni, im a ich*)

Povrchne sa nám môže zdať, ako keby zámená jednoducho nahrádzali podstatné mená tak, aby ľudia nemuseli dookola opakovať tie isté slová. „John stratil Johnovu peňaženku niekde v Johnovom dome,“ neznie práve najelegantnejšie. „John stratil svoju peňaženku niekde vo svojom dome,“ vyznieva preda len o trochu lepšie. Z psycholingvistického

hľadiska však môžu zámená odhaliť, či sa niekto pokúša získať od svojich slov istý odstup, prípadne sa od nich úplne dištancovať. Tak ako od vás neskúsený klamár odvráti zrak, pretože očný kontakt zvyšuje pocit dôvernosti a človek, ktorý klame, často trpí pocitom viny, tak aj človek, ktorý tvrdí niečo nepravdivé, sa často pokúša podvedome dištancovať od vlastných slov. Osobné zámená (ako napríklad *ja, mne, moje a môj*) naznačujú, že človek o tom, čo hovorí, je presvedčený a verí tomu. Tým, že niekto osobné zámená vypustí, môže naznačovať, že si dotýčny nestojí za tým, čo tvrdí.

Vezmime si napríklad bežný kompliment. Žena, ktorá verí tomu, čo hovorí, použije s väčšou pravdepodobnosťou osobné zámeno, napríklad: „Tvoja prezentácia sa mi skutočne páčila,“ alebo „To, čo si povedal na porade, sa mi naozaj páčilo.“ No človek, ktorý vám chce neúprimne zalichotiť, by povedal: „Pekná prezentácia“ alebo „Zdá sa, že si si urobil podrobný prieskum.“ V druhom prípade sa dotýčná s vetou dokonca vôbec nestotožnila. Príslušníci polície tieto taktiky dokonale poznajú a vedia rozlíšiť, keď niekto príde ohlásiť fingovanú krádež, pretože dotýčny sa v tomto prípade zvyčajne zmieňuje o „aute“ alebo „tom aute“ a nie o „mojom aute“ alebo „našom aute“. Samozrejme, že nemôžete posudzovať niečiu česťnosť na základe jedinej vety, ale poslúži vám to ako prvé znamenie.

Tak ako od vás neskúsený klamár odvráti zrak, pretože očný kontakt zvyšuje pocit dôvernosti a človek, ktorý klame, trpí často pocitom viny, tak aj človek, ktorý tvrdí niečo nepravdivé, sa často pokúša podvedome dištancovať od vlastných slov.

Vzdialený druhý

Aj keď sa možno osobné zámeno vo vete nachádza, prechod od *činného* k *trpnému* rodu môže naznačovať nedostatok úprimnosti. Činný rod je dôraznejší, viac interaktívnejší, odhaľuje, že podmet, človek alebo ľudia v našich príkladoch vykonávajú činnosť, ktorú vyjadruje sloveso vo vete. Pri trpnom rode podmet koná na základe inej entity.

Napríklad: „Podal som jej pero“ je činný rod, zatiaľ čo „Pero jej bolo podané mnou“ je rod trpný. Všimnite si posun vo frázovaní, ako sa jemne znížila osobná zodpovednosť hovoriaceho. Vezmime si napríklad dvoch súrodencov, ktorí sa hrajú, no ten mladší sa zrazu rozplače. Keď mama alebo otec vyzvedajú, čo sa stalo, druhé dieťa zvyčajne tvrdí, že je to preto, lebo súrodeneц „spadol“, „zranil sa“ alebo „si udrel hlavu“. Len zriedkavo dieťa prizná: „Urobil som toto (činnosť A) a to spôsobilo (dôsledok B):“ Pre dieťa je v skutočnosti nezvyčajné (keďže je to egocentrické stvorenie), aby prevzalo zodpovednosť a vyhlásilo: „Sotil som ho do steny a on si udrel hlavu,“ alebo „Mal som dávať väčší pozor, keď mi liezol na chrbát.“

Pozrime sa na to v inom kontexte. V štúdií s názvom „Slová, ktoré vás stáli pracovný pohovor“ výskumníci hodnotili počas pracovného pohovoru vyjadrovanie stoviek tisícov skutočných kandidátov. Len na základe vzorca ich vyjadrovania dokázali úspešne rozdeliť kandidátov na ľudí s nižším pracovným výkonom a na vysoko výkonných zamestnancov.¹ Toto sú závery, ku ktorým dospeli:

- Zamestnanci s vysokým výkonom vo svojich vyjadreniach používajú takmer o 60 % viac osobných zámen prvej osoby (napríklad *ja, mne, my*).
- V odpovediach ľudí s nižším výkonom sa až o 400 % častejšie stretne s osobnými zámenami druhej osoby (napríklad *ty, váš*).
- Odpovede ľudí s nižším výkonom obsahujú až o 90 % viac osobných zámen tretej osoby (napríklad *on, ona, oni/ony*).

Ľudia s vyšším pracovným výkonom sa stavajú do popredia a do centra činnosti, pretože hovoria zo skutočnej skúsenosti. Tí s nízkym pracovným výkonom nie. Nemôžu. Zvyknú odpovedať abstraktne alebo hypoteticky, pretože im chýba skutočná skúsenosť a úspech.²

Spôsob vyjadrovania ľudí s vysokým pracovným výkonom: „Zvyknem svojim zákazníkom zavolať každý mesiac, aby som zistil, ako sa im darí,“ alebo „Vo firme ABC som denne urobil dvesto telefonátov.“

Spôsob vyjadrovania ľudí s nízkym výkonom: „Zákazníci by sa mali pravidelne kontaktovať,“ alebo „Mali by ste (alebo niekto by mal) vždy klientovi zavolať a požiadať ho, aby sa s vami podelil o...“

Keď sa vyjmete z činnosti, ktorú vykonáva sloveso vo vete, vysielate tým skrytý odkaz (dokonca aj sami pred sebou). Spýtajte sa dieťaťa, ako dopadol jeho prvý deň v tábore a všimnite si, ako to isté zhrnutie udalostí odhaľuje dva rozličné dojmy jeho zážitku: prvé sršiace väčším nadšením a v druhom prípade skôr nemastné-neslané:

ODPOVEĎ A: „Zjedol som raňajky, potom sme šli do parku, zahráli sa na preliezkach a nakoniec sme šli plávať.“

ODPOVEĎ B: „Najprv boli raňajky, potom nás presunuli do parku, aby sme sa zahráli na preliezkach, no a neskôr nás poslali do bazéna.“

Trpný rod alebo neprítomnosť zámen taktiež zjemňuje odkaz, ktorý by sa mohol vnímať nesprávne alebo konfrontačne. Niekto môže napríklad nadšene vykriknúť: „Vyhrali sme zápas!“, ale nie „Zápas bol vyhraný (nami);“ pretože činný rod spolu s osobným zámenom vyjadruje súdržnosť s daným posolstvom, a teda navodzuje dojem radosti a hrdosti. V podobnom duchu zvyknú napríklad politici formulovať zdráhavé priznania alebo ospravedlnenia, aby sa tak zbavili priamej zodpovednosti: „Došlo k chybám,“ „Nebola to úplná pravda,“ a „Ludia si zaslúžia viac.“ (To sú perly!) Frázovanie poukazuje tiež na charakter rečníka. Keď váš krajčír povie: „Zle som vám obrúbil šaty,“ namiesto toho, aby sa vykručal: „Stala sa chybička...“, považujeme to za čestnejšie a bezúhonnejšie.³

Odstup v komunikácii

Dištančný jazyk má mnoho podôb a rôznu intenzitu. Pozrite sa na nasledujúce dvojice viet a položte si otázku, ktorá sa vám zdá prirodzenejšia:

„Stojím v nemom úžase.“ verzus „Ja žasnem.“

„Som naplnený hrdosťou.“ verzus „Som taký hrdý.“

„Ja sa rozhodne teším.“ verzus „Som taký šťastný.“
 „Som toho veľkým obdivovateľom.“ verzus „Strašne to obdivujem.“

Frázovanie v prvých vetách vyjadruje pokusy vyjadriť posolstvo s istým citovým nábojom, ale ucho skúseného pozorovateľa to neoklame, pretože mu to z lingvistického hľadiska prezradí dve veci. Po prvé, väčšie nadšenie sa spája so zjednodušenou gramatickou štruktúrou, nie s kvetnatejšou. Úprimné, citovo zafarbené vety sú krátke a k veci. Vezmite si napríklad: „Pomoc!“ alebo „Lúbim ťa.“ Po druhé, rečník si vytvára odstup medzi sebou (ja) a citovým stavom. Ktoré z nasledujúcich výrokov vám znie uveriteľnejšie?

VÝROK A: „Som nesmierne vďačný za to, že moju ženu našli živú. Som večným dlžníkom všetkých záchranárov.“

VÝROK B: „Cítim vďaku za to, že moju ženu našli živú. Považujem sa za večného dlžníka všetkých záchranárov.“

Výrok A vyznieva od srdca, zatiaľ čo Výrok B znie ako stanovisko oddeľovania pre styk s verejnosťou. V druhom vyjadrení nebadáť obavy, keďže dotyčný mal dosť času na to, aby sa pozbieral a utriedil si myšlienky. V spontánnej, emóciami nabitej situácii by sa však malo vyjadrenie podobáť skôr ukážke A.

V podobnej situácii sú tiež veľmi podozrivé klišé a metafory. Človek, ktorý ich používa, aby pôsobil zanietene, sa pokúša lacno vzbudiť emóciu, ktorá nepôsobí autenticky. Na umelé vzbudenie emócie daný človek potrebuje množstvo duševnej energie, a tak siahne po zaužívaných frázach. Skúste sa napríklad obete nejakej traumatickej skúsenosti spýtať, čo sa stalo a určite nepríde s nejakým citátom od Nietzscheho, ako napríklad: „Žiť znamená trpieť, prežiť znamená nájsť v utrpení zmysel!“ alebo klišé typu: „Taký je život.“

S odstupom času a so zmenou uhla pohľadu sa nám určite podarí pozrieť sa na veci aj z viac filozofického hľadiska. No napriek tomu sa o citlivej téme nikto ani s odstupom času nevyjadří citátmi z Pinterestu o kráse utrpenia. Rovnako tak, pokiaľ niekto tvrdí, že traumatizujúci

zážitok je „nezmazateľne vrytý v mojej amygdale“ (práve v tejto časti mozgu sa totiž ukladajú citové spomienky), chýba tomu hodnovernosť. Musí tu byť emocionálna zhoda.

Ďalekosiahly prieskum verejných prosieb o pomoc pri hľadaní nezvestných príbuzných zo skutočného života dokázal, že tie úprimné obsahovali omnoho viac slovných vyjadrení plných nádeje, že daného človeka nájdete živého, pozitívnych emócií voči danému príbuznému a vyhýbanie sa drsnému alebo tvrdému vyjadrovaniu.⁴ V skratke, naliehavé prosby zvyčajne obsahujú nefalšované rýdze emócie a optimizmus, nie mottá a slogany plné negativity.

Jemne povedané

Umelý hodváb je polyester. Koženka je vyrobená z plastu. Výrobcovia nenálepkujú svoj tovar preto, lebo nás chcú oklamať, ale skôr preto, aby pozmenili jeho vnímanie. Koniec koncov, niektoré slová v nás vyvolávajú negatívne konotácie. Eufemizmy pomáhajú tento negatívny dojem zmierniť. Presne z tohto dôvodu vám dobrý obchodník nepovie, aby ste „podpísali zmluvu“, ale navrhne vám, aby ste „schválili papierovačky“. Napriek tomu, že obe vety poukazujú na tú istú činnosť, máme v sebe zakódované, že by sme nemali podpísať akúkoľvek zmluvu, pokiaľ ju predtým nevidel právnik. Ale schváliť papierovačky – to je niečo, čo môžeme spraviť bez obáv, však?

Skúsený vyšetrovateľ vie, ako sa vystrihať tvrdých slov alebo viet, napríklad *sprenevera*, *vražda*, *podvod*, *priznanie*, a vyhnúť sa vyjadrovaniu, ktorým by si proti sebe poštval predmet svojho záujmu. Namiesto toho, aby napríklad naliehal slovami: „Prestaň klamať a povedz mi pravdu...“ povie: „Povedzte mi radšej celú pravdu...“ alebo „Vyjasnime si to radšej pre dobro nás všetkých.“

Politici si viac ako väčšina ľudí uvedomujú silu slov na to, aby dokázali ovplyvniť postoje a správanie druhých. Počas vojenského zásahu by sme skôr chceli počuť o „vedľajších ujmach“, než o neúmyselnom zabití civilistov a „priateľská prestrelka“ sa nás natoľko nedotkne, ako keby sme počuli, že naši vojaci na seba začali strieľať. Nuž a, samozrejme, keď

pozeráme ranné správy, nezasiahne nás až tak, keď sa spomenú „obete“, ako keby reportér použil slovo „úmrtnia“.

V každodennom živote robíme presne to isté. O záchode sa vyjadrujeme ako o kúpeľni, miestnosti na kontrolu mejkapu a prepúdrovanie, pánskej alebo dámskej toailete. Poistovni tiež radšej povieme, že sme autom „ŕukli“, než že sme *havarovali*. Nuž a, samozrejme, nechať zamestnanca „ísť“ alebo povedať, že sme ho „prepustili“, sa tiež často uprednostňuje pred výrazom, že sme ho „vyhodili“.

Používanie eufemizmov nám napovedá, že dotýčny chce zjemniť alebo sa úplne vyhnúť priamočiarosti a po a) pokúša sa zľahčiť svoju požiadavku alebo svoje skutky, po b) obáva sa, že sa jeho slová nesprávne pochopia, po c) má zo samotnej témy neprijemný pocit, po d) akákoľvek kombinácia predchádzajúcich možností.

Tu a tam

Podvedomá snaha dotýčného stotožniť sa so svojím poslucháčom, obsahom svojej komunikácie alebo predmetom komunikácie sa môže tiež dosiahnuť prostredníctvom niečoho, čomu hovoríme *priestorová blízkosť*.⁵ Príslovky ako *toto a tamto, tieto a tamtie* poukazujú na to, kde sa človek alebo predmet nachádza v súvislosti s rečníkom. Tieto slová tiež vrhajú svetlo na emocionálnu vzdialenosť. Často využívame priestorovú blízkosť na to, aby sme sa zmienili o niekom alebo niečom, k čomu máme pozitívny vzťah a s kým alebo s čím by sme chceli byť spájaní (napríklad: „*Toto je zaujímavý nápad.*“ a „*Toto tu je zaujímavý nápad.*“). Je dôležité si uvedomiť, že opak ešte nemusí o ničom svedčiť. Kolega, ktorý tvrdí: „*To je zaujímavý nápad,*“ nemusí zákonite nadšenie predstierať. Jazykové vyjadrenia, ktoré odzrkadľujú blízkosť a spojenie, sú vo vzájomnom vzťahu s pocitmi vyjadrujúceho sa, no nemali by sme tu predpokladať paralelu s dištančným jazykom.

Psychologických spletností môže byť hojne, pretože dištančný jazyk môže poukazovať aj na psychologický obranný mechanizmus, takzvané *odpútanie sa*. Skúsený psychoanalytik si napríklad v terapeutickom prostredí poľahky všimne, že ak sa pacient vyhýba alebo vypúšťa osobné

zámená, pokúša sa vyhnúť intimitě, úprimnosti alebo zodpovednosti.⁶ Dávajte si pozor predovšetkým pri používaní zámen druhej osoby, ako napríklad *ty*, či tretej osoby *niekto*. Hoci tieto sa často používajú vo všeobecnom kontexte, ktorý sa vzťahuje na všetkých („Vždy by ste mali povedať *prosím* a *ďakujem*“), používanie zámena *ty* alebo *niekto*, ak máme na mysli *ja* alebo *môj* sú znakom emocionálnej neistoty. Vezmime si napríklad, že manažér upozorní zamestnanca, aby si prácu lepšie zatriedil a nenechával si dôležité veci na poslednú chvíľu. Predstavme si teraz dva možné typy odpovede:

ODPOVEĎ A: „Ja viem, ale nedokážem vždy predvídať, čo sa môže vyskytnúť.“

ODPOVEĎ B: „Veď vieš, nedokážeš vždy presne predvídať, čo sa môže vyskytnúť.“

Hoci ani jedna z odpovedí nesúhlasí s výčitkou, tá druhá ju úplne vylučuje, pretože zamestnanec tvrdí, že predvídať, či sa náhodou niečo na poslednú chvíľu nevyskytne, je všeobecný problém, namiesto toho, aby si priznal vlastnú neschopnosť zorganizovať si pracovný čas. V dvanástej kapitole si ukážeme, ako určiť, kedy konverzácia zaťala do živého a ako rozlíšiť medzi človekom, ktorý klame vám, a tým, ktorý klame sám seba.

Pokrový kútik

Množstvo fascinujúcich štúdií dospelo k záveru, že ľudia podvedome spájajú svoju dominantnú stranu, teda to, či sú praváci alebo ľaváci, s pozitivitou a optimizmom, a tú menej dominantnú s negatívnymi myšlienkami a prekážkami. Zdá sa, že spájať to dobré s dominantnou stranou siaha aj do iných oblastí našich životov.⁷ (Na to, aby ste určili, ktorú ruku má človek dominantnú, si všimajte,