

AKO SI ZÍSKAŤ ĽUDÍ...

BEZ ZBYTOČNÝCH REČÍ



Odhaľte tajomstvá neverbálnej komunikácie

JOE NAVARRO

bývalý agent FBI

AKO SI ZÍSKAŤ ĽUDÍ... BEZ ZBYTOČNÝCH REČÍ

Odhaľte tajomstvá neverbálnej komunikácie

JOE NAVARRO

JOE NAVARRO
AKO SI ZÍSKAŤ ĽUDÍ...
BEZ ZBYTOČNÝCH REČÍ

Vydala GRADA Slovakia s.r.o. pod značkou Grada
Moskovská 29, 811 08 Bratislava 1
www.grada.sk
Tel.: +421 2 556 451 89
ako svoju 448. publikáciu.

Titul *Mastering Connections*, vydaný vydavateľstvom *William Morrow* v roku 2026,
preložil do slovenčiny Michal Zidor.
Jazyková redakcia Kristína Bartová
Obálka, grafická úprava a sadzba Zuzana Ondrovičová
Zodpovedný redaktor Andrej Purkart

Vydanie 1., 2026
Počet strán 248
Tlač Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Copyright © 2026 by Joe Navarro

Slovak edition © GRADA Slovakia s.r.o., 2026
Translation © Michal Zidor, 2026

Published by arrangement with William Morrow, an imprint of HarperCollins Publishers.
All rights reserved.

Upozornenie pre čitateľov a používateľov tejto knihy

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto tlačenej či elektronickej knihy nesmie byť reprodukovaná a šírená v papierovej, elektronickej či inej podobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu nakladateľa. Neoprávnené použitie tejto knihy bude trestne stíhané. Automatizovaná analýza textov alebo údajov v zmysle článku 4 smernice 2019/790/EÚ a použitia tejto knihy na tréningovanie AI sú bez súhlasu nositeľa práv zakázané.

ISBN 978-80-8305-400-4 (ePub)
ISBN 978-80-8305-399-1 (pdf)
ISBN 978-80-8305-398-4 (print)

*Túto knihu venujem svojej manželke Thryth
za jej neúnavnú podporu.*

Obsah

Kapitola 1:	Miesto činu, kde sa všetko začalo.....	9
Kapitola 2:	Všetci hovoríme rovnakým jazykom.....	20
Kapitola 3:	Prastaré korene, ktoré nás spájajú	28
Kapitola 4:	Umenie prvého dojmu	55
Kapitola 5:	Nemôžeme spolu jednoducho všetci vychádzať (prostredníctvom reči tela)?	77
Kapitola 6:	Prejavy správania, ktoré nás zbližujú.....	104
Kapitola 7:	Jediný jazyk lásky, na ktorom záleží.....	119
Kapitola 8:	Ako zmierniť konflikt.....	139
Kapitola 9:	Dôvera a pravidelný kontakt: základy skvelých vzťahov	161
Kapitola 10:	Správanie, ktoré narúša vzťahy	186
Kapitola 11:	Hlboké korene trvalých vzťahov	194
Kapitola 12:	Spojenia, ktoré dokážu robiť zázraky	216
Poďakovanie.....		233
Bibliografia		235

Kapitola 1

MIESTO ČINU, KDE SA VŠETKO ZAČALO

Nad hlavou mi kvílila policajná siréna a v hrudi mi búšilo srdce, pričom zúrivo narážalo do rebier. Vo vysielacke sa ozval známy monotónny hlas a podával najnovšie informácie o podozrivom. Uháňal som po Central Avenue, musel som kľučkovať medzi chodcami a autami, a pozorne sa rozhliadal po ulici, či neuvidím niekoho, kto by zodpovedal opisu podozrivého. Adrenalín, ktorý mi koloval v žilách, akoby pohyboval mojimi rukami bez môjho vedomia – napínal som si bezpečnostný pás a nervózne siahal po služobnej zbrani po mojom boku. Áno, stále tam je, ty zelenáč.

Bol rok 1978 a mojím prvým prípadom v role čerstvo vymenovaného agenta FBI bolo zasiahnuť pri bankovej lúpeži v centre Phoenixu v Arizone spolu s mojím školiteľom, ktorý trval na tom, aby som akcii velil ja. Nemal som tušenie, čo ma čaká. Keď sme dorazili na miesto, podozrivý už bol preč, no polícia z Phoenixu ho neúnavne prenasledovala. Mojou úlohou napokon nebolo toho chlapa naháňať. Namiesto toho som mal viesť vyšetrovanie a pomôcť postaviť páchateľa pred súd, keď ho chlapci v modrom dolapia.

Bol som prvým policajtom na mieste činu a keď som vošiel do banky, cítil som, ako sa na mňa upreli zúfalé pohľady celej miestnosti. Pripomínali mi opustené šteniatka v útulku. Nasledujúcich pár minút som sa zmietal vo víre úzkosti a šoku, pričom som sa snažil pochopiť, čo otrasení svedkovia lúpeže práve prežili. Vedúci pobočky chrľil informácie o výstreloch rýchlosťou aukcionára len pár centimetrov od mojej tváre a v očiach sa mu stále zračil takmer hmatateľný strach. Starší zákazníci mali na tvárach výraz hrôzy a šoku. Piatí mladí bankovní úradníci pôsobili tak strápnuto a krehko, až sa zdalo, že aj ľahký vánok ich mohol zvaliť na zem, kde by sa rozbili na kryštáliky. Tisli sa jeden k druhému od strachu, ktorý zdieľali. Strelec namieril zbraň na každého z nich a vyhrážal sa, že im vystrelí do tváre, ak sa niekto pohne. Našťastie, nikto z nich nebol zranený, aspoň nie fyzicky. Teraz všetci upierali pohľad na mňa, na mladučkého, neskúseného muža, akoby som mal vedieť, čo treba robiť.

V nasledujúcich desaťročiach, ktoré som strávil v Úrade, som sa naučil veľa vecí. Niektoré z nich poľahky, za iné som zaplatil nemalú cenu – a keď hovorím „nemalú cenu“, mám na mysli, že niektoré veci sa naučíte len tak, že vás, nuž, bodne zločinec. Avšak jedna z najdôležitejších lekcí, akú som sa kedy v celej mojej kariére naučil, prišla práve pri spomínanom prvom prípade, keď som stál v tej banke vo Phoenixe a snažil sa spomenúť si na svoj výcvik. Bola to lekcia, ktorá mi pomohla počas celej mojej kariéry v Úrade a aj po nej, niečo, čo ma na Akadémii FBI nenaučili.

Práca pre orgány činné v trestnom konaní nie je taká, ako ju zobrazujú filmy a televízne seriály. Samozrejme, je v nej veľa napínavých momentov, keď sa hrá o veľa. Lenže tí najlepší agenti – tí, ktorým sa podarí vyriešiť najviac prípadov – nie sú nutne tí najsilnejší, najrýchlejší ani najodvážnejší. To, čo odlišuje skvelého agenta od ostatných, je vycibrená pozorovacia schopnosť. Všímať si veci, ktoré iným unikajú. Schopnosť vstrebávať informácie pod veľkým tlakom a spájať súvislosti spôsobom, akým to ostatní nedokážu. Ak sa v FBI naučíte dešifrovať svet okolo seba, budete mať navrch. Inými

slovami, ako hovorili na akadémii v Quanticu, naučte sa čítať atmosféru v miestnosti.

Rozhliadol som sa po všetkých otrasených obetiach, ktoré ma obklopovali. Každá z nich bola trezorom dôležitých informácií, ľudským úložiskom údajov, ktoré som potreboval na to, aby som mohol potrestať osobu, ktorá im spôsobila najhorší deň v živote. Väčšina ľudí vám však neposkytne potrebné informácie na striebornom podnose, najmä nie po tom, čo zažili násilný trestný čin. V danej chvíli, hneď po spáchaní zločinu, je to všetko – čo je relevantné a čo nie, čo si presne pamätajú a čo je v spomienkach rozmazané, čo možno povedať bez rizika a čo by mohlo svedka vyvieť z miery – niekedy viac, než dokážu zvládnuť aj príslušníci policajného zboru, nieto ešte nevinní svedkovia. Mali všetky odpovede, ktoré mi mohli pomôcť zadržať zločinca, bolo však na mne, aby som z nich tie odpovede dostal. Práve v tých chvíľach som musel nájsť spôsob, ako si získať ich dôveru, prinútiť ich rozprávať, povzbudiť ich, aby sa otvorili. Potreboval som, aby ma vpustili dnu. Aby odhalili svoje tajomstvá. Aby mi verili.

Všetkých v banke som oboznámil, že vediem vyšetrovanie, že si uvedomujem, aké traumatické bolo pre nich to ráno, a že potrebujem, aby spolupracovali. Už tieto slová dav upokojili. Vymenili si pohľady, potom upriamili zrak na mňa.

Siahol som do svojej aktovky Samsonite – áno, vtedy sme používali aktovky – a vytiahol niekoľko listov papiera. Rozdal som ich a všetkých požiadal, aby napísali čo najpodrobnejší opis podozrivého. Hoci som sa nespoliehal výlučne na ich poznámky, potreboval som, aby sa na niečo sústredili, aby mali zamestnanú myseľ, jednak ako rozptýlenie od ich traumy, jednak ako spôsob, ako získať čo najlepšie informácie. V žargóne FBI som ich z emócií presmeroval na racionálne premýšľanie.

Potom som všetkých, vrátane prítomného manžela a manželky, požiadal, aby počas písania medzi sebou nehovorili, aby si navzájom neovplyvňovali spomienky. Ako to býva zvykom, okamžite sa sústredili na zaznamenávanie svojich myšlienok, čo mi umožnilo venovať

pozornosť prichádzajúcim policajtom a agentom a rozdeľovať im ďalšiu prácu. Mojou úlohou bolo vypočúť vedúceho pobočky – ktorého lupič takmer postrelil, keď bezočivo natiahol kohútik pištole a potom na neho namieril – a dvoch pokladníkov, pretože videli podozrivého z tesnej blízkosti.

Medzitým ostatní agenti vypočúvali zostávajúcich svedkov a s pomocou polície z Phoenixu zhromažďovali dôkazy. Medzi nálezmi bola prázdna nábojnica kalibru deväť milimetrov a guľka uviaznutá v drevenej skrinke, čo preletela vedľa hlavy vedúceho pobočky. Tá mala prinútiť pokladníkov, aby naplnili lupičovu tašku peniazmi – hrozba, na ktorú nikto v tej miestnosti nikdy nezabudne. Musím poznamenať, že v tejto zložitej situácii vedúceho pobočky nadmieru znepokojovalo, že musíme rozrezať krásne vyleštenú drevenú skriňu, aby sme získali guľku, ktorú lupič vystrelil. Trval na tom, aby sme spôsobili čo najmenej škody, pričom prízvukoval, že sa bude musieť zodpovedať svojmu šéfovi. To vo filmoch nevidíte. V skutočnom živote sa však ľudia v náročných stresových situáciách sústreďujú na čudné veci. V jednej chvíli sa triasol od strachu a v nasledujúcej statočne bránil majetok banky pred zberom dôkazov.

Oddelil som svedkov, ktorých som potreboval vypočúť, počnúc vedúcim, ktorý prekypoval informáciami a doslova ma zasypával prídom podrobností. Výstrel tesne vedľa jeho hlavy ho zrejme ohlušil, pretože hovoril veľmi hlasno. Aby som ho upokojil, spýtal som sa ho, či má rodinu, a navrhol som, že si môže zavolať, aby uistil svoju ženu, že je v poriadku.

Spoliehal som sa aj na svoje dlhoročné skúsenosti s analýzou reči tela, aby som zaistil, že moja interakcia s vedúcim pobočky prebehne čo najhladšie. Teraz som nebol len v role vyšetrovateľa, ale v istom zmysle aj v role herca – musel som trafiť všetky správne tóny reči tela. Dbal som na to, aby som pri ňom nestál príliš blízko, pretože narušenie osobného priestoru človeka znervózňuje. Stál som v uhle, nie priamo oproti nemu, pretože podvedomie môže vnímať niekoho priamo pred vami ako prekážku na vašej ceste. Gestikuloval som pomaly, uvoľnene

a s otvorenými dlaňami, keďže mozog spracováva náhle pohyby a nervózne tiky ako hrozby a ukazovanie prstom na niekoho sa podvedome vníma ako prejav agresivity a obviňovania.

Tieto jednoduché, no účinné tipy o reči tela, len niekoľko z mnohých, ktoré v tejto knihe preskúmame, mu pomohli upokojiť sa natoľko, aby sa podelil o informácie – a veru, mal ich neúrekom: podrobnosti o zbrani, oblečení podozrivého a dokonca aj o možnom komplicovi, ktorý sa pohyboval vonku, hoci si tým nebol istý, pretože sa všetko udialo tak rýchlo. Ešte počas jeho rozprávania som začal premýšľať o tom, čo bude potrebné na súdny proces, pretože som si uvedomoval, že bude dôležité, aby pred porotou vypovedal jasne a presvedčivo.

Aby som získal čo najviac informácií, najprv som ho nechal, nech sa vyrozpráva o tom, aké desivé to celé bolo, ako náhlivo a chaoticky to na neho pôsobilo, o jeho hneve, o jeho obavách o zákazníkov a zamestnancov. Zároveň som ho ubezpečil, že situáciu zvládol dobre a že je teraz v bezpečí. Z jeho tónu, slov a spôsobu, akým uvažoval o zločine, som vycítil, že je hlboko otrasený. Pokračoval som pokojným a vyrovnaným hlasom a naďalej som mu poskytoval osobný priestor, stál som k nemu bokom, aby som na neho nepôsobil hrozivo. Snažil som sa ho priviesť späť do stavu, ktorý väčšina ľudí nazýva „normálny“, pomáhal som mu znovu nadobudnúť základnú vyrovnanosť, aby mohol premýšľať a spomínať na udalosti v jasnejších obrysoch.

Potom bol konečne pripravený na telefonát so svojou ženou. Chcel som, aby mal súkromie, ale musel som byť pri tom, aby som sa uisťoval, že nechtiac nepovie nič, čo by mohlo ohroziť vyšetrovanie alebo neskôr ovplyvniť súdny proces. Po krátkom rozhovore, ktorý mu zjavne prospel, bol viditeľne uvoľnenejší. Využil som vhodnú chvíľu, podal som mu papier a požiadal som ho, aby zaznačil, kde sa toho rána v banke nachádzal, čo pozoroval pred lúpežou a čo videl, keď podozriví utekali.

Keď bol manažér pobočky zabratý do práce, obrátil som svoju pozornosť na dvoch pokladníkov. S každým z nich som hovoril osobitne a snažil som sa ich upokojiť, rovnako ako som to urobil predtým. Boli

viditeľne vystresovaní a vedel som, že je dôležité, aby sa cítili v bezpečí, aby vedeli, že hoci došlo k lúpeži, „posily“, ako často hovoríme, už dorazili. Pri rozhovore som si dával obzvlášť pozor na to, aby som nakláňal hlavu na bok. Vďaka tomu pôsobíte vnímavejšie a menej hrozivo a podporuje to otvorenejšiu komunikáciu.

Toto uistenie im pomohlo sústrediť sa, ale ich spomienky boli obmedzenejšie, než som dúfal. Spomenuli si však na jeden mimoriadne užitočný detail: vzorovanú červenú šatku, ktorú mal podozrivý na tvári. To zodpovedalo opisu bankového lupiča, ktorý za posledných pár mesiacov vylúpil niekoľko bánk v oblasti Phoenixu.

V polovici výsluchov si ma jeden z kolegov vzal nabok. Manželia, ktorí boli svedkami lúpeže, trvali na tom, že sa nechcú podieľať na vyšetrovaní, pretože muž pred pár rokmi prekonal infarkt a táto situácia bola pre nich príliš stresujúca. Úprimne, nemohol som im to zazlievať. Ako sa však ukázalo, boli to jediní svedkovia, ktorí videli podozrivého vonku pred vstupom do banky v sprievode ďalšej osoby, ktorá podľa nich pôsobila ako hliadka. Zrejme išlo o osobu, ktorú videl aj vedúci pobočky, ako sa prechádza sem a tam.

Požiadaval som manžela, aby vyšiel so mnou von a ukázal mi, kde videl spomínanú druhú osobu. Súhlasil. V ostrom arizonskom slnku sme na mieste činu objavili niekoľko čerstvých cigaretových ohorkov. V tom čase sa ešte nevyužívala analýza DNA, cigaretové ohorky sme však zbierali rutinne, pretože osemdesiat percent ľudí vylučuje svoju krvnú skupinu so slinami, čo často pomáhalo pri identifikácii alebo vylúčení podozrivých. S trochou šťastia som našiel použitú zlomenú zápalku, ktorou bola zapálená jedna z cigariet. Tento zdanlivo malý dôkaz sa neskôr ukázal ako kľúčový. Odhodnená zápalka sa dokonale zhodovala so zápalkami, ktoré sa našli vo vrecku podozrivého. Ten bol neskôr obvinený ako spolupáchateľ a podarilo sa ho identifikovať ako vodiča únikového vozidla. Ak chcete vidieť, ako to funguje, vezmite si kúsok papiera a roztrhajte ho oboma rukami akýmkoľvek spôsobom. Tieto dva kúsky sa budú dokonale zhodovať a vylúčia akýkoľvek iný podobne roztrhaný papier.

Keď som bol vonku, využil som príležitosť porozprávať sa so starším pánom a dať mu vedieť, ako si cením jeho pomoc. Uistil som ho, že hoci mu to bolo neprijemné, informácie, ktoré poskytl on a jeho manželka, môžu v konečnom dôsledku zabrániť budúcim lúpežiam. Všimol som si, že ma spočiatku oslovoval agent Navarro, ale nakoniec ma začal volať jednoducho Joe. Možno sa to tak nezdá, ale bol to pokrok.

Nejako sme si padli do oka. Rozprával mi príbehy zo svojho života, aj o tom, keď slúžil v Kórei. Ja som mu rozprával o tom, ako sme v detstve s rodinou utiekli z Kuby. Mali sme len pár spoločných styčných bodov, napriek tomu sa nám podarilo nadviazať úprimný vzťah. Keď sme sa vrátili dovnútra, presvedčil svoju manželku, že spolupracovať s políciou je správna vec a že *Joe* má zaujímavú minulosť. Začali mi veriť.

Mierne povedané, bol to dlhý deň, nielen z dôvodu samotného vyšetrovania, ale aj pre čas, ktorý som strávil spoznávaním svedkov, získavaním ich dôvery a vysvetľovaním významu ich výpovede v budúcom súdnom procese. Hoci sme mali k dispozícii záznamy z bezpečnostných kamier v banke, rozlíšenie bolo v tých časoch také chabé, že na obrazoch sa sotva dalo niečo rozoznať. Napriek tomu, keď sme už mali podozrivých vo väzbe, to stačilo na to, aby sme poskladali prípad dohromady. V ten deň som si takisto uvedomil, že na rozdiel od toho, čo možno vidíte v televízii, práca v FBI je hlavne o papierovaní. Všetky zozbierané informácie sa museli zapísať, dôkazy sa museli poslať do laboratória. Nekonečné hodiny písania a triedenia, písania a triedenia.

Niekoľko mesiacov pred súdnym konaním ma oslovila prokuratúra a poverila ma, aby som kontaktoval všetkých svedkov a pripravil ich na súd. Znovu som musel nadviazať kontakt so všetkými svedkami lúpeže. S úľavou som však zistil, že najťažšia časť mojej práce už bola za mnou: keďže ku mne už mali dôveru, boli ochotní spolupracovať. Nikto nebol nadšený z toho, že pôjde na súd, no všetci boli ústretoví a milí. Táto skúsenosť mi potvrdila, aké dôležité je budovanie skutočných vzťahov s ľuďmi, a to aj za ťažkých okolností. Takmer o rok a pol neskôr tieto vzťahy stále trvali.

Pán, ktorý si všimol podozrivých vonku a pomohol nám zhromaždiť dôkazy, mi povedal niečo, čo mi utkvelo v pamäti: keby som nevenoval čas tomu, aby som ho spoznal a vypočul si jeho príbeh, pravdepodobne by nebol ochotný ďalej pomáhať pri vyšetrovaní. Ten rozhovor rozhodol o všetkom. Keď sa vrátil domov, jeho sused, ktorý bol advokátom, mu povedal, že nemá povinnosť svedčiť ani spolupracovať. Avšak vďaka úsiliu, ktoré som vynaložil na získanie jeho dôvery, to napriek tomu urobil.

„Nechcel som vás sklamať,“ povedal mi.

Keď to hovoril, zamyslel som sa nad tým, aké dôležité je mať ochotného a spolupracujúceho svedka. Neochotný svedok môže byť nočnou morou, a to nielen pre agenta, ktorý s ním pracuje, ale aj pre súdnu sieň a porotu, ktoré môžu jeho váhanie vnímať ako neúprimnosť.

Bol to môj prvý veľký prípad a formoval ma, keď som prešiel k vyšetrovaniu ešte zložitejších prípadov. Uvedomil som si, že moja práca nebola len o riešení zločinov, bola predovšetkým o ľuďoch. Vzťahy, ktoré som budoval, aj v tých najnáročnejších okolnostiach, boli to, na čom skutočne záležalo.

Nejaké dôkazy sa dali získať vždy. Avšak svedectvo ľudí – príbeh, ktorý oživí prípad pred porotou – nebolo nikdy zaručené. Jediný spôsob, ako sa k nemu aspoň priblížiť, bolo nadviazať kontakt s ľuďmi. To bola najdôležitejšia lekcia, ktorú som sa v ten deň naučil, a ktorá mi slúžila po celý zvyšok mojej kariéry.

* * *

Počas rokov strávených prácou pre orgány činné v trestnom konaní som stretol takmer každý typ človeka, aký si len dokážete predstaviť, často za okolností, o ktorých som presvedčený, že si ich ani nedokážete predstaviť. Ľudia všetkých vekových kategórií, zo všetkých spoločenských vrstiev, s akýmkoľvek možným zázemím. Niektorí boli vyrovnaní a veľmi schopní so mnou spolupracovať, iní sa rozpadali na kúsky. Nikto nemyslel rovnako, nevidel to isté, nepamätal si detaily rovnako, bez ohľadu na to, ako veľmi sa snažili.

Ľudia môžu pôsobiť dôveryhodne aj nespoľahlivo v rámci jedinej vety, pretože mozog nie je videokamera. My ľudia sme omylní a krehkí. Zistil som však, že spôsob, akým som s nimi komunikoval – ako som sa správal, ako som moduloval svoj hlas, ako som vycítil, kedy môže polozenie ruky na plece poskytnúť trochu útechy –, všetko menil. Ak som našu interakciu viedol správne, čiže našiel správnu cestu sociálnym bludiskom, získal som perfektnú informáciu, vďaka ktorej zrazu mätúco rozmazaný prípad získal ostré kontúry.

Inými slovami, aby som bol efektívnym agentom FBI, musel som sa naučiť nielen zaobchádzať so služobnou zbraňou, orientovať sa v zákonoch alebo vykonávať príkaz na prehliadku. Musel som sa naučiť nadväzovať kontakt s ľuďmi. S obeťami, s okoloidúcimi, so svedkami a, áno, dokonca aj s kriminálnikmi. To bolo to, na čom naozaj záležalo.

V ten deň koncom mája 1978, keď som vošiel do banky vo Phoenixe, som vstúpil do novej dimenzie, ktorú som musel zvládnuť, do dimenzie, v ktorej vám žiadny vysokoškolský titul nepomôže. Pravdupovediac, asi vás na to nepripraví žiadna škola. Prekročil som prah tej banky a vstúpil na tenký ľad, do úplne novej sféry, kde budovanie medziľudských vzťahov bolo menou tohto kráľovstva.

Celú svoju kariéru som strávil práve tam.

Počas štyrťstoročia, keď som pôsobil ako agent FBI – od analyzovania správ až po chytenie špiónov –, som sa v skutočnosti neustále snažil nadviazať kontakt s inými ľuďmi.

Každý informátor, ktorého som získal, každý zahraničný nepriateľ, ktorého som presvedčil, aby zradil svoju vlastnú krajinu, každý zločinec, ktorého som prinútil k priznaniu, pri všetkých tých prípadoch bola kľúčom k úspechu moja schopnosť nadviazať s nimi kontakt, nejaké spojenie. Stalo sa to mojou jedinou prioritou, mojím hlavným cieľom, mojou polárkou.

Nájdite si k druhým cestu, myslím tým najšť niečo, čo vás skutočne spája, a oni sa vám zdôveria a urobia všetko, čo je v ich silách, aby vám pomohli. Nadviažte s nimi skutočný kontakt plný dôvery a úprimnosti, a dokážete prinútiť aj podozrivého, aby sa priznal.

A to neplatilo len pre prácu v orgánoch činných v trestnom konaní. To, že som sa naučil nadviazať puto s ľuďmi, mi umožnilo premeniť cudzincov na nových priateľov, spolupracovníkov na kolegov a dokonca aj prechodný záujem na celoživotný vzťah.

Počas celej päťdesiat rokov trvajúcej kariéry, v FBI aj v mojej druhej kariére, keď som učil ostatných o ľudskom správaní a neverbálnej komunikácii, som si túto pravdu neustále overoval a znova potvrdzoval. Nebol to odznak, čo definovalo môj úspech, už viac ako dve desaťročia ho nemám. To, čo ma milovými krokmi posúvalo ďalej, bola moja schopnosť vytvoriť si s druhými vzťah.

A teraz vám ukážem, ako túto nesmierne cennú zručnosť môžete využiť vo vašom živote. Na to, aby ste odomkli jej neobmedzený potenciál, ani nemusíte vyšetrovať bankovú lúpež. Stačí si naservírovať svoj obľúbený nápoj, pohodlne sa usadiť a vychutnať si knihu, ktorú držíte v rukách.

Podme sa naučiť, ako nadväzovať kontakt.

KLÚČOVÉ BODY

1. V akejkoľvek situácii *sa naučte čítať atmosféru konkrétneho miesta*. Preskúmajte prostredie a všetkých v ňom, aby ste zistili, kde ste, s kým ste a čo sa deje. Zozbierajte informácie a potom sa rozhodnite, ako budete konať.
2. Nezanedbávajte emócie – všímajte si ich a venujte im pozornosť. Vzal som na vedomie obavy, úzkosti a traumy obeť a snažil som sa im čo najviac vyjsť v ústrety: nechal som voľný priebeh ich pocitom, prípadne som ich nechal hovoriť o svojom súkromnom živote. Keby som nezmiernil ich stres, keby som ignoroval ich pocity a hneď ich začal bombardovať agresívnymi otázkami, možno by sa nikdy nepodelili o informácie, ktoré sme nakoniec potrebovali na dolapenie a usvedčenie páchatela.

3. Vaša prítomnosť a správanie majú na ostatných silný vplyv. Keď som vypočúval obeť, upokojoval som ich: hovoril som im, že sú v bezpečí a že sa zachovali obdivuhodne. Možno si niekedy neuvedomujeme, že láskavosť otvára množstvo dverí.
 4. Reč tela je mocným nástrojom na zmiernenie, avšak aj na opätovné vyvolanie stresu. Traumu obetí som vyčítal z ich nervozity, z ich bolestivých výrazov tváre a z panického spôsobu komunikácie. Potom som pomohol tento stres zmierniť vlastnou rečou tela: plynulými gestami rúk, rešpektovaním osobného priestoru, tým, že som pri obetiach stál v uhle a hovoril s nimi plynulým, pokojným tónom.
 5. Potvrďte legitímnosť toho, čo ostatní prežili, aby vám dôverovali. Keby som povedal vedúcemu pobočky, aby sa upokojil, pravdepodobne by urobil pravý opak, a ja by som mu to nevyčítal. Prispôbajte sa potrebám druhých ľudí.
 6. Spolupráca je zručnosť, ktorú je možné rozvíjať, ale vyžaduje si rešpekt, empatiu a nadviazanie dobrého vzťahu s ostatnými. Spomeňte si na toho staršieho pána, ktorý nakoniec súhlasil so spoluprácou na mojom vyšetrovaní, ale až po tom, čo som si s ním začal tykať.
-