

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 predsa 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 dotýčný 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 dotýčný 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 súrodenec „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 oddelenia 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 zanietené, 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 citámi 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 podpisovať 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 pošťval 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 „úmrť“.

V každodennom živote robíme presne to isté. O záchode sa vyjadrujeme ako o kúpeľni, miestnosti na kontrolu mejkapu a prepúdrovanie, pánskej alebo dámskej toalete. 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 nepríjemný 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 spleťostí 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 intimite, 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 začala 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,

ako siaha po veciach, ktoré mu podajú, prípadne ešte lepšie, ktoré pred neho hodia tak, aby ich nemal bližšie ani k jednej z rúk.) Na základe môjho vlastného výskumu som zistil, že hráč, ktorý blafuje, prihodí podstatne častejšie žetóny do banku menej dominantnou rukou. Napriek tomu, že toto nie je nemenné pravidlo, v kombinácii s inými znakmi je to spoľahlivý ukazovateľ.

Táto kapitola nás zaslala len do základov lingvistiky. No tento gramatický koktejl sa skladá z mnohých iných ingrediencií, preto by som vám chcel ešte raz pripomenúť, že by bolo smiešne tvrdiť, že jediná veta môže predstavovať nejaký jednoznačný dôkaz. Uvedomte si napríklad, že extroverti sa radi pri vyjadrovaní stavajú do stredu pozornosti (napríklad: „Považujem to za zaujímavé.“), zatiaľ čo introvert to môže zhodnotiť diametrálne odlišne (napríklad: „Je to zaujímavé.“). O žiadnom vytrhnutom výroku nedokážete povedať, na koľko percent je dôveryhodný. Zistili sme tiež, že činný rod vzbudzuje dôveru, no mal by sa vyvážiť tým, že sa vyhneme osobným zámenám. Napríklad vo vete „Kniha je fascinujúca.“ sme použili činný rod, zatiaľ čo veta „Kniha ma zaujala.“ obsahuje kombináciu osobného zámena „mňa“ a trpného rodu. Rovnako tak je ťažké na základe jednej poznámky rozlíšiť medzi klamstvom a snahou o odpútanie sa.

Postupne, ako budeme v knihe napredovať, začne byť psychológia zložitejšia a naše taktiky sofistikovanejšie. Ešte len začíname!