

**SVĚTOVÝ
BESTSELLER**

Joe Navarro
Marvin Karlins



**JAK
PROKOUKNOUT
DRUHÉ LIDI**

příručka
bývalého
experta
FBI

 **GRADA®**



Knihla byla zakoupena na serveru alza.cz.

Kupující: Tereza Volna

Adresa: Mostkovice 534, 79802 Mostkovice, cz

ID 7757-21608334248247628583-157706-6480

Upozorňujeme, že kniha je určena pouze pro potřeby kupujícího.

Knihla jako celek ani žádná její část nesmí být volně šířena na internetu, ani jinak dále zveřejňována.

V případě dalšího šíření neoprávněně zasáhnete do autorského práva s důsledky dle platného autorského zákona a trestního zákoníku.

Neoprávněným šířením knihy poškodíte rozvoj elektronických knih v České republice.

Tak nám, prosím, pomozte v rozvoji e-knih a chovejte se ke knize, k vydavatelům, k autorům a také k nám fér.

Joe Navarro
Marvin Karlins



**JAK
PROKOUKNOUT
DRUHÉ LIDI**

příručka
bývalého
experta
FBI

Grada Publishing

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

*Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být re-produkována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.*

Joe Navarro

Marvin Karlins, Ph.D.

Jak prokouknout druhé lidi

Příručka bývalého experta FBI

Přeloženo z anglického originálu WHAT EVERY BODY IS SAYING od autorů Joea Navarra a Marvina Karlinse, vydaného nakladatelstvím HarperCollins Publishers, New York, USA, v roce 2008.

This translation of WHAT EVERY BODY IS SAYING by Joe Navarro with Marvin Karlins is published by arrangement with HarperCollins Publishers, New York, USA, 2008.

Copyright © 2008 by Joe Navarro. All rights reserved.

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 4044. publikaci

Překlad PhDr. Daniel Hradilák

Odpovědná redaktorka Mgr. Andrea Bláhová

Technická redakce a sazba Eva Hradiláková

Počet stran 224

První vydání, Praha 2010

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Translation © Grada Publishing, a.s., 2010

Cover Photo © fotobanka allphoto

ISBN 978-80-247-9863-9 (ePub)

ISBN 978-80-247-9862-2 (pdf)

ISBN 978-80-247-3350-0 (print)

Obsah

O autorech	9
Předmluva	11
Poděkování	15
1. Poznání tajů neverbální komunikace	19
Co přesně je neverbální komunikace	21
Využití neverbálního chování ke zkvalitnění života	22
Zvládnout neverbální komunikaci vyžaduje určitou spolupráci	23
Uznání neverbálních signálů	33
2. Dědictví našeho limbického systému	35
Velmi elegantní limbický mozek	36
Naše limbické reakce – tři „U“ neverbálních projevů	38
Pohoda/nepohoda a adaptéry	46
Využití adaptérů pro efektivnější pochopení lidí	58
Závěrečná poznámka o našem limbickém dědictví	59
3. Pomocníci při rozpoznávání řeči těla: Neverbální projevy těla	61
Evoluční historie nohou	61
Nejpocitivější část našeho těla	63
Významné neverbální chování využívající nohy a chodidla	64
Shrnutí	86
4. Lidský trup: Neverbální projevy trupu, boků, hrudníku a ramen	87
Významné neverbální chování využívající trup, boky, hrudník a ramena	87
Závěrečná poznámka o trupu a ramenou	106
5. Poznatky na dosah ruky: Neverbální chování paží	107
Významné neverbální chování využívající paže	108

Využití signálu paží pro posouzení nálad a pocitů	112
Teritoriální chování paží	115
Několik závěrečných poznámek o neverbálních projevech paží	127
6. Správný úchop: Neverbální projevy rukou a prstů	129
Jak vzhled a projevy rukou ovlivňují vzájemné vnímání lidí	129
Schovávání rukou působí negativním dojmem: držte je tak, aby byly vidět	131
Interpretace neverbálních projevů rukou	138
Projevy rukou svědčí o vysokém sebevědomí	140
Ukazování palců	143
Projevy rukou signalizující nízkou sebedůvěru nebo stres	147
Změny v chování rukou mohou odhalit důležité informace	152
Několik závěrečných poznámek o neverbálních projevech rukou a prstů	153
7. Obraz myslí: Neverbální chování obličeje	155
Negativní a pozitivní emocionální projevy obličeje	156
Interpretace neverbálních projevů očí	159
Pochopení neverbálních projevů úst	171
Další neverbální projevy obličeje	179
Projevy obličeje vzdorující gravitaci	184
Závěrečné poznámky o obličeji	186
8. Odhalování podvodu: Postupujte opatrně!	187
Podvod: téma hodné zkoumání	188
Nový přístup k odhalování podvodu	190
Dva hlavní neverbální modely chování, které je při odhalování podvodu třeba zohlednit	202
Zvláštní neverbální chování, které je třeba při odhalování podvodu zohlednit	205
Poznámky na závěr	209
9. Závěrečná úvaha	211
Literatura	213

*Mé babičce Adelině, jejíž vrásčité ruce
láskyplně vychovávaly chlapce v muže.*

Joe Navarro

*Mé ženě Edyth, která mi byla svou láskou požehnáním
a naučila mě, co znamená milující lidská bytost.*

Marvin Karlins

O autorech

Joe Navarro

Joe Navarro působil u FBI pětadvacet let jako zvláštní agent kontrarozvědky a poradce na neverbální komunikaci. Jako lektor se hojně věnuje přednáškové činnosti na Univerzitě Saint Leo a u FBI.

www.jnforencis.com



Marvin Karlins

Získal titul Ph.D. v oboru psychologie na Princetonské univerzitě a působí jako profesor managementu na Jihofloridské univerzitě. Je autorem třiadvaceti knih a v nedávné době spolupracoval s Joem Navarrem na knize *Phil Hellmuth Presents Read 'Em and Reap*.

Předmluva

Vidím, co si myslíte.

Marvin Karlins, Ph.D.

Na jednom konci stolu seděl se stoickým klidem muž a pečlivě vážil své odpovědi na otázky agenta FBI. Ve vyšetřování případu vraždy ho za hlavního podezřelého nikdo nepovažoval. Jeho alibi bylo věrohodné a on působil upřímně, nicméně agentův tlak nepovoloval. Se souhlasem podezřelého mu kladl řadu otázek o vražedné zbraní:

„Kdybyste tento zločin spáchal, použil byste k tomu pistoli?“

„Kdybyste tento zločin spáchal, použil byste k tomu nůž?“

„Kdybyste tento zločin spáchal, použil byste k tomu sekáček na led?“

„Kdybyste tento zločin spáchal, použil byste k tomu kladivo?“

Jedna ze zbraní, sekáček na led, byla při spáchání zločinu skutečně použita, ale tato informace byla držena v tajnosti. Pouze vrah by tedy věděl, který předmět byl skutečnou vražednou zbraní. Jak agent FBI procházel seznam zbraní, pozorně podezřelého sledoval. Při zmínce o sekáčku na led muž sklopil víčka a nechal oči zavřené, dokud nebyla jmenována další zbraň. Agent okamžitě pochopil význam pohybu očních víček, a od toho okamžiku se „druhořadý“ podezřelý stal hlavní osobou, na niž se vyšetřování soustředilo. Později se k trestnému činu přiznal.

Byl to další úspěch Joea Navarra, nevšedního člověka, který se za svou pozoruhodnou pětadvacetiletou kariéru u FBI kromě odhalení výše zmíněného vraha zasloužil o dopadení bezpočtu zločinců, včetně několika „superšpionů“. Jak to dokázal? Kdybyste se ho na to zeptali, bez jakékoli známky vzrušení by vám odpověděl: „Vděčím za to své schopnosti číst v lidech.“

Joe strávil celý svůj profesní život studiem, zdokonalováním a uplatňováním vědního oboru neverbální komunikace – zkoumání výrazů obličeje, gest, tělesných pohybů (kinezika), vzájemných vzdáleností mezi lidmi (proxemika), dotyků (haptika), držení těla, a dokonce i oblečení – pro odhalování toho, co si lidé myslí, jak hodlají jednat a zda jejich výroky jsou pravdivé, nebo lživé. Rozhodně to není dobrá zpráva pro zločince, teroristy a špiony, kteří jeho pozornému zraku obvykle poskytnou více než dost neverbálních tělesných signálů, díky nimž jsou jejich myšlenky a záměry jasné a lze je odhalit.

Je to však velmi dobrá zpráva pro vás, čtenáře, protože Joe se o tyto znalosti neverbálního chování, díky nimž se stal „lovcem špionů“, „lidským detektorem lži“ a instruktorem u FBI, s vámi v této knize podělí, abyste dokázali lépe rozumět pocitům, myšlenkám a záměrům lidí kolem vás. Tento renomovaný autor a pedagog vás naučí, jak pozorovat druhé jako skuteční experti a jak odhalovat a dešifrovat neverbální chování lidí kolem sebe, abyste s nimi mohli úspěšněji komunikovat. Ať už tyto znalosti použijete pro práci, nebo pro zábavu, určitě vám v lecčem obohatí a zpestří život.

Mnohé z toho, co vám Joe v této knize odhalí, nebylo ještě zhruba před patnácti lety známo ani vědecké komunitě. Vědci dokázali potvrdit platnost Joeových poznatků až teprve díky nedávnému pokroku technologie vyšetřování mozku a snímkování nervové soustavy. S využitím nejnovějších objevů v psychologii, neurobiologii, medicíně, sociologii, kriminologii, komunikační vědě a antropologii – včetně pětadvaceti let zkušeností s využíváním neverbálního chování ve svém povolání zvláštního agenta FBI – má Joe jedinečnou kvalifikaci, aby vám pomohl úspěšně si osvojit neverbální komunikaci. Jeho odborné znalosti jsou uznávány a vyhledávány po celém světě. Kromě pravidelného poskytování rozhovorů v televizních pořadech, jako například *Today Show*, *CNN Headline News* a *Fox Cable News* společnosti NBC a *Good Morning America* společnosti ABC, vede semináře o neverbální komunikaci pro FBI, CIA a další subjekty zpravodajských služeb. Působí jako poradce pro sektor bankovníctví a pojišťovnictví a pro velké advokátní kanceláře ve Spojených státech i v zahraničí. Joe také vyučuje na univerzitě v Saint Leu na Floridě a na různých lékařských školách po celých Spojených státech, kde si jeho jedinečné znalosti neverbální komunikace našly početné vnímavé publikum, včetně lékařů usilujících o větší rychlost a přesnost při vyšetřování pacientů. Jak se v této knize sami přesvědčíte, kombinace akademického vzdělání a profesního renomé ve spojení s mistrovskou analýzou řeči těla v naléhavých situacích reálného života jej staví na čelní místo mezi experty na neverbální komunikaci.

Poté, co jsem s Joem spolupracoval, navštěvoval jeho semináře a uplatnil jeho myšlenky v životě, jsem pevně přesvědčen, že materiál uveřejněný na těchto stránkách představuje významný posun v našem chápání veškerých aspektů mimoverbálního dorozumívání. Říkám to jako kvalifikovaný psycholog, který se do tohoto knižního projektu zapojil proto, že mě nadchla Joeova průkopnická práce při využívání vědeckých poznatků neverbální komunikace k dosahování profesionálních cílů a osobních úspěchů.

Rovněž na mě silně zapůsobil jeho racionální, svědomitý přístup k tomuto tématu. Pozorování neverbálních projevů nám například umožňuje přesně určit mnoho druhů chování, ale Joe varuje, že využít řeč těla k odhalení podvodu je mimořádně obtížný

a náročný úkol. To je závažný poznatek, který si laici nebo i orgány činné v trestním řízení jen zřídka uvědomují. Měl by nám být důrazným připomenutím, že je třeba velké opatrnosti, než o někom podle jeho neverbálního chování prohlásíme, že je čestný, nebo ne.

Na rozdíl od mnoha jiných knih o neverbálním chování nejsou zde předkládané informace založeny na osobních názorech či akademických spekulacích, nýbrž na vědeckých faktech a poznacích prověřených praxí. Text dále poukazuje na to, co jiné publikované práce často ignorují, a sice na rozhodující roli, kterou při efektivním porozumění a využití neverbálních signálů hraje **limbický systém** lidského mozku.

Tichou řeč těla si můžete zevrubně osvojit. Ať už neverbální projevy studujete proto, že se chcete prosadit v zaměstnání, nebo jen prostě chcete lépe vycházet s přáteli a rodinou, tato kniha vám bude jistě neocenitelným pomocníkem. Dosažení uspokojivé zběhlosti bude vyžadovat pečlivé pročtení následujících kapitol a odhodlání věnovat určitý čas a energii osvojení Joeových poznatků a jejich uplatňování v každodenní praxi.

Umění úspěšně prohlédnout lidi – rozpoznat, dekodovat a využít neverbální chování k předvídání lidské činnosti – je úkol hodný vaší pozornosti, který za vynaložené úsilí nabízí bohatou odměnu. Zhluboka se nadechněte, otočte list na další stránku a buďte připraveni poznávat a studovat základní typy neverbálního chování, se kterými vás Joe bude seznamovat. Zanedlouho zjistíte, že dokážete na lidech odhalit jediným pohledem, co o nich jejich tělo říká.

Poděkování

Když jsem začal psát počáteční koncept této knihy, uvědomil jsem si, že tento projekt má prapůvod v dávne minulosti. Na počátku nebyl ani můj zájem o poznávání neverbálního chování, ani mé akademické studium, ani má práce u FBI. Jeho základem je v pravém slova smyslu má rodina před mnoha lety.

Řeč těla druhých lidí jsem se naučil rozpoznávat především díky výchově mých rodičů, Alberta a Mariany Lopezových, a mé babičky, Adeliny Paniaguy Espinové. Svým vlastním způsobem mě každý z nich o významu a síle neverbálních sdělení naučil něco jiného. Od své matky jsem se dozvěděl, že řeč těla má neocenitelnou moc při jednání s druhými lidmi. Učila mě, že nepatrná změna chování může odvrátit nepříjemnou situaci nebo může u druhých vyvolat pocit příjemné pohody, a tuto dovednost s lehkostí uplatňovala celý svůj život. Od svého otce jsem se poučil o moci výrazu – jediným pohledem dokáže naprosto jasně sdělit celou škálu významů. Je to muž vzbuzující respekt již na první pohled. Od své babičky, již tuto knihu věnuji, jsem se dozvěděl, že i drobné projevy mají velký význam: úsměv, náklon hlavy stranou či jemný dotek ve správný čas dokáže sdělit mnohé, a může dokonce i léčit. Tyto věci mě moji příbuzní učili den co den a tím mě připravovali k tomu, abych dokázal užitečněji pozorovat svět kolem sebe. To, co mě naučili, jakož i poznatky získané z mnoha jiných zdrojů, najdete na těchto stránkách.

O policejní práci a pozorování zločinců mě toho spoustu naučil Wesley Sherwood, Richard Townsend a Dean Clive Winn II na Brigham Young University. Později, u FBI, mě jemné nuance chování v rámci kontrarozvědky a špionáže naučili lidé jako Doug Gregory, Tom Riley, Julian „Jay“ Koerner, Dr. Richard Ault a David G. Major. Jim vděčím za vytříbení svých schopností při pozorování lidí. Stejně tak musím poděkovat Dr. Johnu Shaferovi, bývalému agentu FBI a kolegovi v elitním Programu behaviorální analýzy, který mě povzbuzoval v mém vlastním psaní a mnohokrát mi dovolil být spoluautorem jeho prací. Mé uznání si zaslouží i Marc Reeser, se kterým jsem bok po boku strávil dlouhou dobu „lovem“ špionů v terénu. Svým dalším kolegům, z nichž mnozí působili v Národní bezpečnostní divizi FBI, děkuji za jejich veškerou podporu.

FBI po celou dobu zajišťovala, aby nás vzdělávali ti nejlepší, a tak jsem se pod vedením profesorů Joesa Kulise, Paula Ekmana, Maureen O'Sullivanové, Marka Franka, Belly M. DePaulo, Alderta Vrije, Meloy Reida a Judy Burgoonové dozvídal o výzkumu neverbální komunikace přímo nebo prostřednictvím jejich spisů. S mnohými z nich jsem si vybudoval přátelský vztah, včetně Davida Givense, který vede Centrum pro neverbální studia ve Spokane ve státě Washington a jehož spisy, názory a výhrady jsem si vzal svědomitě k srdci. Jejich výzkumy a publikace obohatily můj život a já jsem jejich práci zahrnul do této knihy, což platí i o jiných velikánech vědy, jakými jsou Desmond Morris, Edward Hall a Charles Darwin, který svou knihou *Výrazy emocí u člověka a zvířat* vlastně zájem o neverbální chování předznamenal.

Těmto lidem vděčím za akademický rámec, zatímco jiní k projektu přispěli svým vlastním osobitým způsobem a jejich zásluhy musím zmínit zvlášť. Darem z nebes v oblasti výzkumu je má drahá přítelkyně Elizabeth Lee Barronová z Univerzity v Tampě. Za mnohaleté přátelství a ochotu vycházet vstříc mému nabitému cestovnímu programu vděčím Dr. Philu Quinnovi z Univerzity v Tampě a profesorovi Barry Gloverovi z Univerzity v Saint Leu.

Tato kniha by nebyla tím, čím je, bez fotografií, za něž vděčím práci renomovaného fotografa Marka Wemplea. Svou vděčnost tímto také vyjadřuji administrativní asistentce Ashlee B. Castleové, která na otázku, zda by byla ochotná předvádět pro knihu různé grimasy, prostě odpověděla: „Jistě, proč ne?“ Všichni jste skvělí! Také chci poděkovat malíři z Tampy Davidu R. Andradeovi za jeho ilustrace.

Projekt této knihy dal dohromady Matthew Benjamin, můj neskonale trpělivý editor v nakladatelství HarperCollins, který si zaslouží uznání za to, že je pravý džentlmen a profesionál. Chvála patří také výkonné redaktorce Toni Sciarraové, která se zasloužila o dokončení tohoto projektu. Matthew a Toni pracovali v nakladatelství HarperCollins s báječným týmem lidí, včetně redaktora Paula Coopera, kterému vyslovuji velký dík. Rád bych poděkoval Dr. Marvinu Karlinsovi za opětovné formování mých myšlenek pro tuto knihu a laskavá slova v předmluvě.

Svou vděčnost vyjadřuji drahé přítelkyni Dr. Elizabeth Murrayové, vědecké pracovnici a pedagožce, která si ve svém přeplněném časovém rozvrhu našla chvílku na úpravu počátečních koncepcí tohoto rukopisu a podělila se se mnou o své rozsáhlé znalosti řeči lidského těla.

Mé rodině – celé mé rodině, blízké i vzdálené – děkuji za to, že jste tolerovali mě a mé psaní, když jsem měl být s vámi. Lucovi, *muito obrigado*. Mé dceři Stephanie děkuji každý den za její milující duši.

Všechny tyto osoby k této knize přispěly svým dílem a o jejich vědomosti a znalosti, malé i velké, se zde s vámi dělím. Tuto knihu jsem psal s vědomím, že mnozí z vás budou tyto informace používat ve svém každodenním životě. Svědomitě jsem se proto snažil podávat vědecké i empirické informace jasně a přehledně. Vyskytnou-li se v této knize chyby, nesu za ně zodpovědnost pouze já.

Staré latinské rčení praví: *Qui docet, discit* (Ten, kdo učí, se sám učí). V mnoha ohledech to platí i pro psaní. Je to proces učení a rozlišování, který mi vždy na konci dne byl potěšením. Doufám, že až dočtete tuto knihu do konce, získáte i vy hlubokou znalost neverbální komunikace a že váš život bude bohatší – tak jako můj – díky tomu, že budete vědět, co lidé svým tělem říkají.

*Joe Navarro
Tampa, Florida
srpen 2007*

1 Poznání tajů neverbální komunikace

Vždy, když přednáším o „řeči těla“, dostávám tento dotaz: „Joe, co nejvíce vzbudilo váš zájem o studium neverbálního chování?“ Nic takového jsem rozhodně nikdy neplánoval ani nejde o výsledek dlouhodobé fascinace tímto tématem. Bylo to mnohem prozaičtější. Můj zájem se zrodil z nutnosti a potřeby úspěšně se přizpůsobit zcela novému způsobu života. Když mi bylo osm let, přišel jsem do Spojených států jako kubánský uprchlík. Z Kuby jsme odešli jen několik měsíců po invazi v zátocě Sviní a upřímně jsme věřili, že zde jako uprchlíci pobudeme jen krátkou dobu.

Zpočátku jsem vůbec neuměl anglicky a dělal jsem to, co tisíce jiných imigrantů přicházejících do této země. Rychle jsem poznal, že k tomu, abych ve škole zapadl mezi své nové spolužáky, je zapotřebí uvědomit si – a vnímat – ten „druhý“ jazyk kolem mě, jazyk neverbálního chování. Zjistil jsem, že tento jazyk **dokážu** okamžitě a bezprostředně překládat a chápat. V mé mladé mysli jsem viděl lidské tělo jako reklamní billboard, jenž pomocí gest, mimiky obličeje a tělesných pohybů, které jsem mohl číst, vysílal a inzeroval, co si druzí myslí. V průběhu doby jsem se samozřejmě anglicky naučil – a dokonce jsem se i trochu zhoršil ve španělštině –, ale pravidla neverbální komunikace jsem nikdy nezapomněl. Ve svém raném věku jsem zjistil, že na neverbální komunikaci se mohu vždy spolehnout.

Naučil jsem se používat řeč těla k rozpoznávání, co se mi moji spolužáci a učitelé snaží sdělit a co si o mně myslí. Jedna z prvních věcí, které jsem si všiml, bylo to, že spolužáci nebo učitelé, kteří mě měli opravdu rádi, pozvedli nebo povytáhli obočí, když mě viděli vcházet do třídy. Naproti tomu ti, kdo mi příliš přátelsky naklonění nebyli, při mém příchodu oči mírně přimhouřili. Jakmile takové chování jednou rozpoznáte, už je nikdy nezapomenete. Jako mnoho jiných přistěhovalců jsem tyto neverbální informace použil k tomu, abych mohl rychle vyhodnocovat a rozvíjet přátelství, komunikovat navzdory zřejmé jazykové bariéře, vyhýbat se nepřátelům a rozvíjet prospěšné vztahy. O mnoho let později jsem používal stejné neverbální reakce očí k řešení trestných činů jako zvláštní agent amerického Federálního úřadu pro vyšetřování (FBI) – viz box 1.

S využitím své praxe, vzdělání a výcviku bych vás chtěl naučit vidět svět tak, jak ho vidí expert FBI na neverbální komunikaci: jako živé, dynamické prostředí, kde se každá lidská interakce odráží v příslušných informacích, a jako příležitost k využití tiché řeči těla k rozšíření vašich vědomostí o tom, co si lidé myslí, co cítí a co hodlají dělat. Využívání těchto vědomostí vám pomůže vyniknout mezi ostatními. Získáte tím také ochranu a dosud skrytou možnost hlubokého pochopení lidského chování.

BOX 1: STAČÍ MRKNUTÍ OKA

Zakrývání očí je neverbální chování, které může nastat, když se cítíme ohroženi nebo když se nám nelíbí, co vidíme. Přimhouření očí (jako ve výše uvedeném případě mých spolužáků) a jejich zavření nebo zaclonění je akt, který se vyvinul k ochraně mozku, aby „neviděl“ nežádoucí scény, a k vyjádření našeho opovržení vůči druhým.

Jako vyšetřovatel jsem zakrývání očí využil například při vyšetřování zžhárství v případě tragického požáru hotelu v Portoriku, který si vyžádal devadesát sedm životů. Bezprostředním podezřelým se stal strážný, protože požár vypukl v prostoru, který mu byl přidělen. Jedním ze způsobů, jak jsme zjistili, že s požárem neměl nic společného, byly velmi konkrétní otázky, kde byl před požárem, kde při požáru a zda požár založil. Po každé otázce jsem pozoroval jeho tvář, zda na ní nejsou patrné jakékoli výmluvné náznaky zakrývání očí. Strážný si ale oči zakrýval, jen když byl tázán, kde byl, když oheň začal. V protikladu k tomu se kupodivu nezdálo, že by ho jakkoli zneklidnila otázka: „Založil jste ten požár?“ To mi napovědělo, že skutečným problémem není jeho možná účast na založení požáru, nýbrž místo, kde se v době požáru nacházel. Byl na toto téma dále vyslýchán dalšími vyšetřovateli a nakonec se přiznal, že své stanoviště opustil, aby navštívil přítelkyni, která v hotelu také pracovala. Zatímco byl pryč, zžháři vnikli do prostoru, který měl střežit, a založili oheň.

V tomto případě nám zakrývání očí poskytlo poznatek, který jsme potřebovali pro sledování směru výslechu, na jehož základě jsme posléze případ vyřešili. Nakonec byli zatčeni a za trestný čin odsouzeni tři zžháři zodpovědní za tragický požár. Strážný, přestože se dopustil trestuhodné nedbalosti a tížila ho obrovská vina, ovšem pachatelem nebyl.

> Co přesně je neverbální komunikace

Neverbální komunikace, často označovaná jako neverbální chování nebo řeč těla, je způsob předávání informací – stejně jako u mluveného slova –, ale s tím rozdílem, že je ho dosaženo pomocí výrazů obličeje, gest, doteků (haptika), pohybů těla (kinezika), postoje, ozdob těla (oblečení, šperky, účes, tetování atd.), a dokonce i tónu, zabarvení a síly hlasu příslušné osoby (a nikoli vyslovením daného obsahu). Neverbální chování tvoří přibližně 60 až 65 procent veškeré mezilidské komunikace, a například při milování může představovat až 100 procent komunikace mezi partnery (Burgoon, 1994, 229–285).

Neverbální komunikace může také odhalit skutečné myšlenky, pocity a úmysly určité osoby. Z tohoto důvodu se projevy neverbálního chování někdy označují anglickým výrazem *tells* (tell v angličtině znamená něco říci, sdělit – *tells* je tedy **něco, co je nám sděleno, co vypovídá** o skutečném stavu mysli daného člověka). Vzhledem k tomu, že lidé si ne vždy uvědomují, že neverbálně komunikují, je řeč těla často poctivější než jejich slovní projev, který je vědomě vytvářen tak, aby dosáhl cílů mluvčího (viz box 2).

BOX 2: ČINY JSOU SILNĚJŠÍ NEŽ SLOVA

Nezapomenutelným příkladem toho, jak řeč těla může být někdy pravdivější než slovní projev, je případ znásilnění mladé ženy v jedné indiánské rezervaci v Arizoně. Podezřelý v případě byl předveden k výslechu. Jeho slova zněla přesvědčivě a události líčil věrohodně. Tvrdil, že oběť neviděl a že na poli šel uličkou mezi bavlníky, pak zahnul doleva a nakonec došel rovnou domů. Zatímco si moji kolegové dělali poznámky o tom, co slyšeli, já měl oči upřené na podezřelého. Tak jsem postřehl, že když vyprávěl, jak zahnul doleva a pak šel domů, gesto jeho ruky ukazovalo **doprava**, což byl přesně směr vedoucí k místu činu. Kdybych ho nepozoroval, nebyl bych zachytil rozpor mezi jeho chováním verbálním („šel jsem doleva“) a neverbálním (ruka ukazující vpravo). Jakmile jsem si toho ale všiml, začal jsem ho podezírat ze lži. Chvilí jsem počkal a pak jsem ho znovu začal vyslychat. Nakonec se k trestnému činu přiznal.

Vždy, když vám pozorování neverbálního chování druhé osoby pomůže pochopit její pocity, úmysly nebo skutky – případně objasnit jí vyřčená slova –, znamená to, že jste tento tichý komunikační prostředek úspěšně dekódovali a použili.

> Využití neverbálního chování ke zkvalitnění života

Výzkum jasně prokázal, že lidé, kteří dokážou efektivně číst a interpretovat neverbální komunikaci a ovládat, jak je ostatní vnímají, budou mít v životě větší úspěch než lidé, kteří tuto dovednost nemají (Goleman, 1995, 13–92). Cílem této knihy je, abyste se naučili, jak pozorovat svět kolem sebe a jak určovat význam neverbálních projevů v libovolném prostředí. Tato významná dovednost posílí vaše osobní interakce a obohatí váš život stejně, jako obohatila ten můj.

Na porozumění neverbálnímu chování je fascinující jeho univerzální použití. Funguje všude, kde spolu lidé vzájemně komunikují. Mimoverbální projevy jsou všudy-přítomné a spolehlivé. Jakmile poznáte, co určité neverbální chování znamená, můžete tuto informaci využít v libovolném počtu různých okolností a v libovolných typech prostředí. Faktem je, že efektivní komunikace je bez neverbálních projevů obtížná. Pokud jste se někdy podívovali nad tím, proč lidé ve věku počítačů, SMS zpráv, e-mailů, telefonů a videokonferencí stále ještě cestují na porady a schůze, je to proto, že mají potřebu osobně vyjádřit, co si myslí, a pozorovat neverbální komunikaci. Není nad to vidět všechny neverbální projevy zblízka a osobně. Proč? Protože neverbální projevy jsou působivé a mají svůj význam. Vše, co se z této knihy naučíte, budete moci uplatnit v kterékoli situaci a v jakémkoli prostředí. Názorný příklad je uveden v boxu 3.

BOX 3: MOŽNOST ZÍSKAT PŘEVAHU

Před několika měsíci jsem vedl seminář pro skupinu hráčů pokeru o tom, jak používat neverbální chování pro zjišťování karet v rukou protihráčů a vyhrát tak více peněz. Poker je hra, která klade důraz na blafování a klamání, a hráči proto mají velký zájem na tom, aby dokázali rozpoznat neverbální signály svých protihráčů. Dešifrování neverbální komunikace je pro jejich úspěch rozhodující. Účastníci semináře byli vděční za poznatky, které jsem jim předal, ale překvapilo mě, jak hodně jich dokázalo rozpoznat hodnotu pochopení a využití neverbálního chování i mimo karetní stůl.

Dva týdny po skončení semináře jsem dostal e-mail od jednoho z účastníků, lékaře z Texasu. „Nejúžasnější mi připadá,“ psal, „že to, co jsem se naučil na vašem semináři, mi pomáhá také v mé praxi. Neverbální projevy, které jste nás naučil poznávat, abychom dokázali

prohlédnout hráče pokeru, mi pomáhají také u mých pacientů. Teď dokážu poznat, kdy se cítí nepříjemně, kdy sebejistě, ale také kdy nemluví tak úplně pravdu.“ Zpráva tohoto lékaře svědčí o univerzálnosti neverbálních projevů a jejich hodnotě ve všech aspektech života.

> Zvládnout neverbální komunikaci vyžaduje určitou spolupráci

Jsem přesvědčen o tom, že naučit se využívat neverbální komunikaci ke zlepšení sebe sama dokáže kdokoli s průměrnou inteligencí. Vím to, protože za posledních dvacet let jsem stejně jako vás učil tisíce lidí, jak úspěšně dešifrovat neverbální chování a využívat tyto informace k obohacení jejich života a života jejich blízkých a k dosahování osobních i profesních cílů. K dosažení tohoto záměru je ale zapotřebí, aby se mezi mnou a vámi vytvořil určitý pracovní partnerský vztah, v němž každý něčím hodnotným přispěje k našemu společnému úsilí.

Dodržování desatera pravidel pro pozorování a dekódování neverbální komunikace

Úspěšné „čtení v lidech“ – sběr neverbálních informací k posouzení jejich myšlenek, pocitů a úmyslů – je dovednost, která vyžaduje řádnou přípravu a neustálou praxi. Abych vám pomohl s přípravou, chci vám dát několik důležitých pokynů (něco jako desatero příkázání) pro dosažení maximální efektivity při rozpoznávání neverbálních projevů. Když tato pravidla začleníte do svého každodenního života a uděláte z nich součást své každodenní činnosti, začnou vám brzy připadat jako něco naprosto přirozeného a budou vyžadovat už jen málo vědomého přemýšlení, pokud vůbec nějaké. Hodně se to podobá tomu, když se někdo učí řídit auto. Pamatujete se na okamžik, kdy jste se poprvé rozjeli? Pokud jste na tom byli tak jako já, tak vás řízení natolik zaměstnávalo, že bylo těžké provádět činnosti **uvnitř** vozu a při tom se soustředit na to, co se děje **venku** na silnici. Rozšířit pozornost tak, aby obsáhla komplexní řídičské prostředí, se vám podařilo až ve chvíli, když jste se za volantem začali cítit ve větší pohodě. S neverbálním chováním je to totéž. Jakmile si osvojíte mechaniku efektivního

využívání neverbální komunikace, stane se pro vás automatickou činností a vy se můžete plně soustředit na dekódování světa kolem sebe.

Pravidlo č. 1: Buďte svědomitými pozorovateli svého okolí.

Je to základní požadavek pro každého, kdo chce dekódovat a využívat neverbální komunikaci.

Představte si, jak pošetilé je snažit se někomu naslouchat, a mít při tom ucpávky v uších. Sdělovanou zprávu neuslyšíme, a ať už bude řečeno cokoli, nic nepochopíme. Soustředění posluchači proto ucpávky do uší nenosí! Pokud jde o pozorování tiché řeči těla, mohla by mít spousta pozorovatelů zavázané oči, protože přesně tak jsou nevěšmaví k tělesným signálům kolem sebe. Uvědomte si následující. Stejně jako je pozorné **naslouchání** důležité pro pochopení našich slovních projevů, je soustředěné **pozorování** zásadní pro pochopení naší řeči těla. Věta, kterou jste právě přečetli, si zaslouží hlubší zamyšlení. To, co se v ní říká, má zásadní význam. **Soustředěné** (usilovné) **pozorování** je pro úspěšné čtení v lidech a rozpoznání jejich neverbálních signálů totiž naprosto nezbytné.

Problém je v tom, že většina lidí se celý život dívá, ale ve skutečnosti nevidí – nebo jak to svému společníkovi, doktoru Watsonovi, vyjasnil akurátní anglický detektiv Sherlock Holmes: „Vy se sice díváte, ale nic nepozorujete.“ Bohužel, většina lidí své okolí sleduje s minimálním pozorovacím úsilím. Tito lidé jsou vůči jemným změnám v okolním světě naprosto neteční. Nevědomují si pestrou mozaiku detailů, která je obklopuje například v podobě jemných pohybů ruky nebo nohy druhého člověka, které by mohly prozradit jeho myšlenky a úmysly.

Nejrůznější vědecké studie prokázaly, že lidé jsou špatní pozorovatelé svého světa. Například když před skupinou studentů chodil muž oblečený do gorilího převleku, zatímco se odehrávaly jiné aktivity, polovina studentů si gorily ve svém středu vůbec nevěšmala (Chabris & Simons, 1999, 1059–1074)!

Lidem ochuzeným o pozorovací schopnost chybí to, čemu letečtí piloti říkají „situační povědomí“, což je smysl pro to, kde se člověk právě nachází. Nemají tedy celistvou duševní představu o tom, co se děje kolem nich, nebo dokonce přímo před nimi. Když je požádáte, aby vstoupili do neznámé místnosti plné lidí a rozhlédli se kolem sebe, pak je vyzvete, aby zavřeli oči a řekli vám, co viděli, budete šokováni jejich neschopností vybavit si i ty nejnápadnější jednotlivosti v místnosti.

Připadá mi deprimující, jak často narazíme na někoho nebo čteme o někom, kdo vypadá, jako by mu život znenadání zasadil nečekanou ránu pod pás. Nářky těchto lidí jsou skoro vždy stejné:

*„Má žena právě zažádala o rozvod.
Neměl jsem nejmenší ponětí, že je v manželství nešťastná.“*

*„Poradce pro mladistvé mi řekl, že můj syn už tři roky bere kokain.
Vůbec jsem netušil, že má problémy s drogami.“*

*„Trochu jsem se s tím klukem hádal, a zničehonic mě ten šmejd praštil.
Vůbec jsem to nečekal.“*

*„Myslela jsem, že vedoucí je s mým pracovním výkonem docela spokojený.
Netušila jsem, že se chystá mě propustit.“*

Přesně takhle vypadají vyjádření žen a mužů, kteří se nikdy nenaučili, jak opravdu účinně pozorovat svět kolem sebe. Tato nedostatečnost a neschopnost není vůbec překvapivá. Koneckonců, během vývoje z dětského věku do dospělosti nás nikdy nikde neučili, jak neverbální signály druhých pozorovat. Na základní, střední ani na vysoké škole žádná výuka, která by nás naučila situačnímu povědomí, neprobíhá. Budete-li mít štěstí, naučíte se lepší všímavosti sami. Pokud ne, přijdete o neuvěřitelné množství užitečných informací, které by vám mohly pomoci vyvarovat se problémů a učinit váš život plnější, ať už při navazování milostných vztahů, v práci, nebo s rodinou.

Naštěstí je pozorování dovednost, které se lze naučit. Nemusíme být po celý život jen stíhání nečekanými ranami osudu. Navíc, jelikož se jedná o dovednost, můžeme se v něm zlepšovat pomocí vhodné průpravy a procvičování. Pokud víte, že máte „pozorovací handicap“, nezoufejte. Jste-li ochotni věnovat čas a úsilí svědomitějšímu pozorování světa, můžete své nedostatky v této oblasti překonat.

Musíte ale pozorování – soustředěné pozorování – učinit součástí svého způsobu života. Získat povědomí o světě kolem sebe není pasivní akt. Je to vědomé, záměrné chování, jehož dosažení stojí úsilí, energii a soustředění a k jehož udržení je třeba **neustálé praxe**. Pozorování lze přirovnat ke svalům, které používáním síly a nepoužíváním zakrňují. Procvičujte své pozorovací svaly, a stanete se většími znalci okolního světa.

Mimoходом, když mluvím o soustředěném pozorování, žádám vás o využívání všech vašich smyslů, tedy nejenom zraku. Vždy, když vstoupím do svého bytu, zhluboka se nadechnu. Když ucítím něco, co není „normální“, znepokojí mě to. Když jsem se jednou vrátil ze služební cesty domů, ucítil jsem mírný odér vyvanulého cigaretového kouře. Můj nos mě upozornil na možné nebezpečí, a byt jsem proto prohledal. Ukázalo se, že v bytě byl údržbář, aby opravil vadnou trubku, a že kouř z jeho oblečení a kůže

byl ve vzduchu patrný ještě několik hodin po jeho odchodu. Tentokrát to naštěstí byl vítaný vetřelec, ale stejně tak se mohl ve vedlejším pokoji ukrývat zloděj. Jde o to, že využitím všech smyslů jsem dokázal lépe posoudit své okolí a přispět k vlastnímu bezpečí a pohodě.

Pravidlo č. 2: Klíčem k pochopení neverbálního chování je pozorování v souvislostech.

Když se snažíte porozumět neverbálnímu chování v praktických situacích, pak platí, že čím lépe pochopíte **kontext**, v němž se situace odehrává, tím více vám bude jasné, co znamená. Například po dopravní nehodě předpokládám, že lidé budou v šoku a se zmateným a ořeseným výrazem budou bloumat kolem. Předpokládám, že se jim budou třást ruce a budou dělat špatná rozhodnutí, jako že třeba vstoupí do vozovky za plného provozu. (Z tohoto důvodu vás zřejmě policisté vyzvou, abyste zůstali ve voze.) Proč tomu tak je? Po nehodě lidé trpí následkem toho, že „myslící“ mozek je zcela uzurpován oblastí mozku označovanou jako limbický systém. Výsledkem je třes, dezorientace, nervozita a neklid. Za daných okolností by se tyto projevy měly očekávat s tím, že jsou potvrzením stresu z nehody. Při přijímacím pohovoru s uchazečem o zaměstnání předpokládám, že uchazeč bude zpočátku nervózní a tato nervozita se časem vytratí. Pokud se při položení určitých otázek objeví znovu, pak se musím pozastavit nad tím, proč se toto nervózní chování náhle znovu projevilo.

Pravidlo č. 3: Naučte se rozpoznávat a dekódovat neverbální chování, které je univerzální.

Některé tělesné projevy jsou považovány za univerzální, protože je obdobně používá většina lidí. Například když lidé tisknou rty k sobě tak, aby téměř nebyly vidět, jedná se o jasné a běžné znamení, že jsou znepokojeni a něco není v pořádku. Toto neverbální chování, označované jako **svírání rtů**, je jedním z **univerzálních signálů**, které budu popisovat v následujících kapitolách (viz box 4). Čím více těchto univerzálních neverbálních projevů dokážete rozpoznat a přesně interpretovat, tím zdatnější budete při posuzování myšlenek, pocitů a úmyslů lidí kolem vás.

BOX 4: SEVŘENÉ RTY MOHOU VÉST K ÚSPORÁM V DOPRAVĚ

Univerzální signály rtů mi byly velmi užitečné, když jsem působil jako konzultant u britské loďařské společnosti. Můj britský klient mě požádal, abych se s ním zúčastnil jednání o smlouvě s velkou nadnárodní společností, která měla dodávat vybavení pro jeho loď. Byl jsem pro a doporučil jsem, aby se navrhovaná smlouva probírala bod po bodu tak, že se každý bod odsouhlasí, než se přejde k dalšímu. Mohl jsem tak podrobněji sledovat jakékoli neverbální projevy firemního vyjednavče, které by mohly odhalit informace užitečné pro mého klienta.

„Dám vám vědět, když zjistím něco, co si zaslouží vaši pozornost,“ řekl jsem klientovi a usadil jsem se, abych sledoval účastníky, jak bod po bodu procházejí smlouvu. Netrvalo dlouho a zpozoroval jsem důležitý signál. Když se probíralo ustanovení specifikující vybavení určité část lodi – konstrukční fáze představující miliony dolarů –, hlavní vyjednavč nadnárodní společnosti sevřel rty, což bylo jasné znamení, že mu něco v této části smlouvy není po chuti.

Poslal jsem mému klientovi zprávu, abych ho varoval, že toto konkrétní ustanovení ve smlouvě je kontroverzní nebo problematické, a mělo by se znovu otevřít a důkladně projednat, dokud jsme u toho ještě všichni.

Tím, že se problém řešil na místě už tehdy – a že jsme se zaměřili na detaily příslušného ustanovení –, dokázali oba vyjednavči tváří v tvář dojednat dohodu, která nakonec mému klientovi přinesla úsporu 13,5 milionu dolarů. Vyjednavčův neverbální signál nelibosti byl klíčovým důkazem potřebným k objevení konkrétního problému a k jeho okamžitému a efektivnímu řešení.

Pravidlo č. 4: Naučte se rozpoznávat a dekódovat neverbální chování typické pro určitou osobu.

Univerzální neverbální chování tvoří jednu skupinu neverbálních signálů: těch, které jsou u každého relativně stejné. Pak je tu ještě druhý typ signálů označovaný jako **idiosynkratické neboli osobité neverbální chování**, což jsou projevy do určité míry jedinečné pro konkrétní osobu.

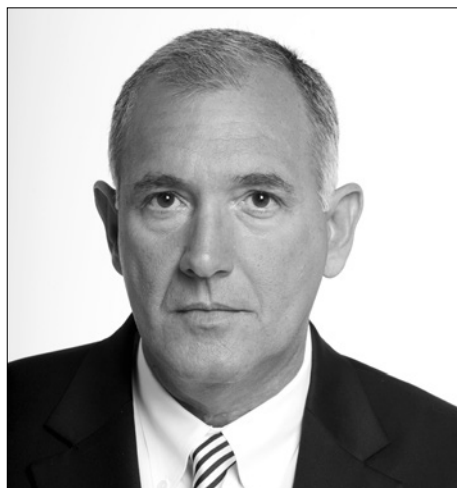
Při určování osobitých signálů bude zapotřebí, abyste pátrali po **modelech chování** u lidí, se kterými jste v pravidelném vzájemném styku (přátelé, rodina, spolupracovníci, osoby, které vám dodávají zboží nebo služby). Čím lépe daného člověka znáte nebo čím déle jste s ním v kontaktu, tím snazší bude tyto informace objevit, protože budete mít větší „databázi projevů“ pro své úsudky. Pokud například zjistíte, že váš dospívající syn se škrábe na hlavě a kouše se do rtu, když má před sebou zkoušku, může se

jednat o spolehlivý osobitý signál prozrazující jeho nervozitu nebo nepřipravenost. Není pochyb o tom, že se toto jednání stalo součástí jeho repertoáru pro řešení stresu, a vy se s ním budete opakovaně setkávat, protože „nejlepší předpovědí budoucího chování je dřívější chování“.

Pravidlo č. 5: Když jednáte s druhými, zkuste určit výchozí stav jejich chování.

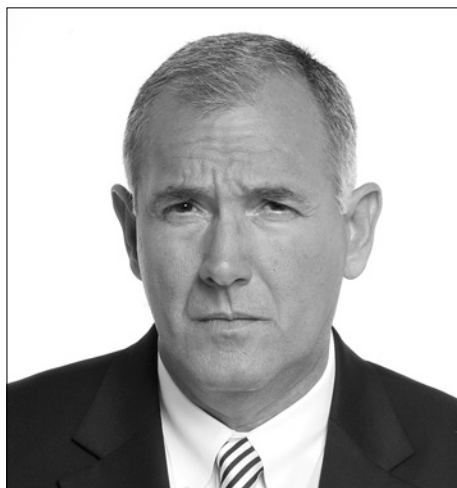
Abyste zjistili základní neboli východiskové chování lidí, se kterými jste v pravidelném styku, je třeba, abyste si všímali, jak vypadají za normálních okolností: jak zpravidla sedí, kam pokládají ruce, jaké je jejich obvyklé postavení nohou, držení těla a výrazy obličeje, sklon hlavy, a dokonce i to, kam většinou pokládají nebo ukládají své osobní věci, například peněženku (viz obrázek 1 a 2). Musíte dokázat rozlišovat mezi jejich „normálním“ a „vystresovaným“ výrazem obličeje.

Nezjistíte-li, jak vypadá základní, výchozí úroveň, budete na tom stejně jako rodiče, kteří se svému dítěti poprvé podívají do krku, až když onemocní. Volají doktorovi a snaží se popsat, co tam uvnitř vidí, ale nemají nic, s čím by mohli srovnávat, protože když bylo dítě zdravé, nikdy se mu do krku nedívali. Prozkoumáním toho, co je normální, začneme rozpoznávat a určovat, co je nenormální.



Obrázek 1

Povšimněte si rysů obličeje člověka, který není ve stresu. Oči jsou uvolněné a rty by měly být plné.



Obrázek 2

Tvář člověka ve stresu je napjatá a mírně zkřivená, obočí je svráštěné a na čele se vytvořily vrásky.

Dokonce i při ojedinělém setkání s libovolnou osobou byste se měli pokusit poznat její „výchozí stav“ na začátku vzájemné komunikace. Určení východiskového chování konkrétního člověka má zásadní význam, protože vám umožňuje poznat, kdy se od něj odchýlí, což může být nanejvýš důležité a poučné (viz box 5).

BOX 5: VŠECHNO JE RELATIVNÍ

Představte si na okamžik, že jste rodiče osmiletého chlapce, který na velkém rodinném setkání stojí v řadě vedle vás, aby se postupně přivítal se všemi příbuznými. Jelikož se jedná o každoroční rituál, už jste takto se svým synem stáli při nesčetných příležitostech, kdy syn vedle vás čeká, až na něj přijde řada, aby každého pozdravil. Nikdy se nerozpakoval vykročit a příbuzného vroucně obejmout. Když však tentokrát nastane čas obejmout strýčka Harryho, syn stojí nehybně na místě.

„Co se děje?“ šeptáte mu a tlačíte ho směrem k čekajícímu strýci.

Syn mlčí a evidentně se zdráhá podvolit se vaší pobídce.

Co teď? Důležité je uvědomit si, že chování vašeho syna je odchylkou od jeho základního východiskového chování. Nikdy v minulosti strýce neváhal na přivítanou obejmout. Proč ta změna chování? Jeho reakce v podobě „ustrnutí“ naznačuje, že pociťuje ohrožení nebo jiný negativní stav. Možná pro jeho obavy žádný oprávněný důvod neexistuje, ale pro pozorového a citlivě ostražitého rodiče by to měl být varovný signál. Odchýlení vašeho syna od předchozího chování naznačuje, že od jejich posledního setkání se mezi ním a jeho strýcem mohlo stát něco nepříjemného. Mohla to být třeba jen prostá neshoda, mladistvá nejasnost či nerozvážnost nebo reakce na strýcovo zvýhodňování druhých dětí v rodině. Na druhou stranu by však toto chování mohlo naznačovat i něco mnohem horšího. Jde o to, že změna ve východiskovém chování určité osoby naznačuje, že něco by mohlo být v nepořádku, a tento konkrétní případ si nejspíše vyžaduje další pozornost.

Pravidlo č. 6: Vždy se u lidí snažte vysledovat hromadné signály – projevy probíhající společně nebo v řadě za sebou.

Přesnost vašeho posuzování lidí se zvýší, když se vám podaří vypořádat **hromadné signály** neboli uskupení projevů chování, na které se budete moci spolehnout. Tyto signály působí společně jako součásti dětské skládačky. Čím více kusů skládačky máte, tím větší máte šanci, že je všechny dáte správně dohromady a uvidíte výsledný obraz. Například když vidím, že uchazeč o projekt projevuje vzorec stresového chování těsně

následovaný projevy adaptačního (zklidňujícího) chování, mohou si být jistý, že jeho vyjednávací pozice je slabá.

Pravidlo č. 7: Je důležité vyhledávat změny chování, které mohou signalizovat změny myšlení, emocí, zájmu či úmyslu.

Náhlé **změny** chování mohou pomoci odhalit, jak daný člověk zpracovává informace nebo jak se adaptuje na emocionální otázky. Dítě projevující nadšení a radost z vyhlídky na návštěvu zábavního parku změní své chování okamžitě poté, co zjistí, že park má zavřeno. U dospělých tomu není jinak. Když se po telefonu dozvíme špatnou zprávu nebo vidíme něco, co nám může ublížit, naše tělo tuto změnu okamžitě projeví.

Změny v chování člověka mohou za určitých okolností také odhalit jeho zájem či záměr. Pozorné sledování těchto změn vám umožní předvídat věci dříve, než nastanou, čímž získáte jednoznačnou výhodu – zvláště pokud by hrozící skutek mohl ublížit vám nebo druhým (viz box 6).

Pravidlo č. 8: Velmi důležité je rovněž naučit se objevovat falešné nebo zavádějící neverbální signály.

Schopnost rozlišovat mezi věrohodnými a **zavádějícími náznaky** vyžaduje praxi a zkušenosti. Chce to nejen soustředěné pozorování, nýbrž také pečlivé posouzení. V následujících kapitolách vás naučím rozpoznávat jemné rozdíly v jednání lidí, které vám prozradí, zda je jejich chování poctivé či nepoctivé, čímž se zvýší pravděpodobnost, že o lidech, se kterými máte co do činění, získáte pravdivé poznatky.

Pravidlo č. 9: Víte-li, jak rozpoznat pohodu od nepohody, můžete se zaměřit na nejdůležitější chování pro dekodování neverbální komunikace.

Na základě zkoumání neverbálního chování, kterému se věnuji většinu svého života, jsem pochopil, že bychom měli rozpoznat dvě hlavní věci a zaměřit se na ně – na **pohodu** a **nepohodu**. Pro výuku neverbální komunikace to má zásadní význam. Když se spolehlivě naučíte rozpoznávat náznaky (projevy) pohody a nepohody druhých lidí, pomůže vám to dešifrovat, o čem jejich tělo a mysl ve skutečnosti vypovídají. Máte-li pochybnosti o tom, co určité chování znamená, položte si otázku, zda vypadá jako projev pohody (například spokojenost, štěstí, uvolněnost), nebo nepohody (nespokojenost, smutek, stres, úzkost, napětí). Většinou bude možné pozorované chování zařadit do jedné z těchto dvou kategorií.

BOX 6: NOS NA ODHALOVÁNÍ PROBLÉMŮ

Mezi nejdůležitější neverbální signály vedoucí k rozpoznání myšlenek lidí patří změny v řeči těla představující **náznaky úmyslu**. Toto chování odhaluje, co určitý člověk hodlá udělat, a zkušenému pozorovateli poskytuje dodatečný čas navíc, aby se připravil na očekávanou akci před jejím uskutečněním.

Mezi příklady toho, jak důležité je sledovat změny v chování lidí, zvláště když tyto změny zahrnují náznaky úmyslu, patří pokus o krádež v obchodě, kde jsem pracoval. V této konkrétní situaci jsem si všiml muže postávajícího vedle pultu s pokladnou. Jeho chování upoutalo mou pozornost proto, že se zdálo, že nemá žádný důvod tam být – ve frontě totiž nestál ani si nic nekoupil. Navíc po celou dobu, co tam stál, upíral pohled na pokladnu.

Kdyby tam zůstal jen tak v klidu stát, asi bych o něj nakonec ztratil zájem a věnoval bych se něčemu jinému. Když jsem ho ale dále pozoroval, jeho chování se náhle změnilo. Začalo se mu rozšiřovat chřípí (došlo k dilataci neboli rozšiřování nosder), což prozrazovalo, že se jeho tělo okysličuje před provedením akce. Jaká akce to bude, jsem uhádl asi vteřinu předtím, než k ní došlo. A právě tuto pouhou vteřinu jsem měl na to, abych ostatní varoval. Zakřičel jsem na pokladního: „Pozor!“ Přitom se téměř současně staly tři věci: (a) pokladní domarkoval nákup, čímž se otevřela zásuvka pokladny; (b) muž u pokladny se vrhl kupředu a ruku strčil do zásuvky, aby sebral peníze; (c) pokladní, kterého vyburcoval můj varovný výkřik, popadl muže za ruku a zkroutil mu ji, což ho přimělo peníze upustit a dát se na útěk z obchodu. Jsem si jistý, že kdybych si náznak zlodějova úmyslu zavčas nevšiml, jeho záměr by se mu podařil. Mimochodem, ten pokladník byl můj otec, který v roce 1974 vedl v Miami malý krámeček se železářským zbožím. Přes léto jsem mu vždycky vypomáhal.

Pravidlo č. 10: Při pozorování druhých se chovejte decentně.

Využívání řeči těla vyžaduje pozorné sledování lidí a přesné dekodování jejich neverbálního chování. Měli byste se však snažit, abyste při pozorování druhých nedávali své úmysly najevo. Mnoho začátečníků snažících se poprvé rozpoznat neverbální projevy má tendenci na lidi zírat. Takové dotěrné pozorování rozhodně nedoporučuji. Vaším ideálním cílem je pozorovat druhé, aniž o tom budou vědět, tedy nenápadně.

Pracujte na zdokonalování svých pozorovacích schopností, abyste dosáhli bodu, kdy vaše úsilí bude úspěšně **a zároveň** nenápadné. Je to jen otázka cviku a vytrvalosti.

Upřesnili jsme si tedy váš úkol v rámci naší spolupráce na zvládnutí neverbální komunikace, jímž je desatero pravidel, která musíte dodržovat, abyste dokázali úspěšně dekodovat řeč těla. Otázka nyní zní: „Jaké neverbální projevy je třeba vyhledávat a jaké důležité informace prozrazují?“ To bude tématem našeho dalšího výkladu a zde začíná má část úkolu.

Určování důležitého neverbálního chování a jeho významů

Uvědomte si následující fakta. Lidské tělo dokáže vydávat doslova tisíce neverbálních signálů či sdělení. Které z nich jsou nejdůležitější a jak je dekodovat? Problém je v tom, že snaha o přesné určení a výklad důležité neverbální komunikace pomocí svědomitého sledování, hodnocení a ověřování by vám mohly trvat celý život. S pomocí výsledků práce velmi talentovaných výzkumných pracovníků a mých praktických zkušeností z působení experta FBI na neverbální chování můžeme naštěstí použít přímočařejší postup, který vám kus cesty ušetří. Identifikaci těch nejdůležitějších neverbálních projevů jsem už provedl, takže tyto jedinečné znalosti můžete mít nyní k dispozici k okamžitému použití. Rovněž jsme vytvořili určité paradigma neboli model, který čtení neverbálních projevů usnadňuje. I když třeba zapomenete, co přesně určitý signál těla znamená, budete ho stejně moci dešifrovat.

Při čtení této knihy se seznámíte s některými poznatky o neverbálním chování, které dosud nikdy nebyly uvedeny v žádném jiném pojednání o řeči těla (včetně příkladů neverbálních signálů a stop použitých při řešení skutečných případů FBI). Některé tyto informace vás jistě překvapí. Například, kdybyste si měli vybrat tu „nejpocitivější“ část těla člověka – tedy část, která by s největší pravděpodobností prozradila jeho **skutečné** pocity či úmysly –, která by to byla? Zkuste to uhádnout. Až vám prozradím odpověď, budete znát nejdůležitější místo, kam se máte dívat, když se budete snažit poznat, co si váš obchodní partner, rodinný příslušník, přítel či přítelkyně nebo úplně cizí člověk myslí, co cítí nebo jaké má úmysly. Rovněž vám vysvětlím fyziologický základ neverbálního chování a roli, kterou v neverbálním chování hraje mozek. Povím vám také ničím nepřikrášlenou pravdu o odhalování podvodů, což dosud žádný agent kontrarozvědky přede mnou zřejmě ještě neudělal.

Jsem přesvědčen, že pochopení biologické podstaty řeči těla vám pomůže uvědomit si, jak neverbální chování funguje a proč je tak silným predikčním ukazatelem lidských myšlenek, pocitů a úmyslů. V úvodu následující kapitoly se proto blíže podíváme na

lidský mozek a ukážeme si, jak tento velkolepý orgán řídí každý aspekt našich neverbálních projevů. Než tak však učiníme, chtěl bych se s vámi podělit o jeden poznatek týkající se platnosti využití řeči těla pro pochopení a posouzení lidského chování.

> Uznání neverbálních signálů

Onoho osudného dne v roce 1963 sledoval devětatřicetiletý válečný veterán detektiv Martin McFadden v Clevelandu ve státě Ohio dva muže, jak přecházejí sem a tam před výlohou jednoho místního obchodu. Střídavě nahlíželi dovnitř a pak vždy odkráčeli pryč. Po několikerém opakování oba muži odešli na konec ulice, kde se radili s třetím člověkem. V obavě, že si muži obchod vytipovali a hodlají jej vyloupit, detektiv zakročil a při osobní prohlídce našel u jednoho z mužů ukrytý revolver. Detektiv McFadden všechny tři muže zadržel, čímž zabránil loupeži a odvrátil potenciální ztráty na životech.

Jeho detailní postřehy se staly základem pro přelomové rozhodnutí Nejvyššího soudu USA (Terry versus Ohio, 1968, 392 US 1), které je známo každému policistovi ve Spojených státech. Od roku 1968 toto rozhodnutí umožňuje příslušníkům policie zastavovat a prohledávat osoby i bez soudního příkazu, pokud jejich chování naznačuje úmysl spáchat trestný čin. Tímto rozhodnutím Nejvyšší soud uznal, že za předpokladu správného pozorování a interpretace je určité neverbální chování předzvěstí trestné činnosti. Případ Terry versus Ohio je názornou ukázkou vztahu mezi našimi myšlenkami, úmysly a neverbálním chováním. A co je nejdůležitější, toto rozhodnutí zajistilo **právní uznání**, že takový vztah existuje a je platný (Navarro & Schafer, 2003, 22–24).

Takže až vám příště někdo bude tvrdit, že neverbální chování nemá dostatečnou váhu nebo není spolehlivé, vzpomeňte si na tuto kauzu, která obstála ve zkoušce času a jasně dokazuje, že opak je pravdou.

2 Dědictví našeho limbického systému

Nechte všeho a kousněte se do rtu. Myslím to vážně, jen tak to skutečně udělejte. Nyní si prsty promněte čelo. A nakonec si promněte zadní stranu krku. Tyto činnosti děláme pořád. Strávíte-li delší čas mezi lidmi, uvidíte, že tyto úkony pravidelně a hojně provádějí.

Uvažovali jste někdy, **proč** to dělají? A přemýšleli jste o tom, proč to děláte **vy**? Odpověď leží ukryta v **lebeční klenbě**, která je sídlem lidského mozku. Jakmile zjistíme, proč a jak náš mozek využívá naše tělo k neverbálnímu vyjadřování emocí, dozvíme se také, jak tyto projevy interpretovat. Pojďme se tedy blíže podívat dovnitř lebky a prozkoumat oněch přibližně 1360 gramů nejúžasnější hmoty v lidském těle.

Většina lidí se považuje za vlastníky jednoho mozku a tento mozek chápe jako sídlo svých poznávacích schopností. Ve skutečnosti máme uvnitř lebky tři „mozky“, z nichž každý provádí specializované funkce, které spolupracují jako „velitelsko-řídicí centrum“ regulující vše, co naše tělo dělá. V roce 1952 začal průkopnický vědec Paul MacLean mluvit o lidském mozku jako o **trojjediném mozku** skládajícím se z „plaziho, případně hadího (kmenového) mozku“, „savčího (limbického) mozku“ a „lidského mozku (neokortexu)“ – viz obrázek 3. V této knize se budeme soustředit na limbický systém mozku (část označovanou MacLeanem jako takzvaný savčí mozek), protože při vyjadřování neverbálního chování hraje největší roli. Nicméně náš neokortex (naš lidský neboli myslící mozek) budeme používat pro kritickou analýzu limbických reakcí lidí kolem nás, abychom dekodovali, co si druzí lidé myslí, co cítí nebo mají v úmyslu (LeDoux, 1996, 184–189, Goleman, 1995, 10–21).

Je nezbytné si uvědomit, že mozek řídí veškeré chování, ať už vědomé, či podvědomé. Tento předpoklad je základem pro pochopení veškeré mimoslovní komunikace. Od prostého poškrábání na hlavě až po skládání symfonií prostě neexistuje žádná činnost (s výjimkou některých bezděčných svalových reflexů), která by nebyla ovládána nebo řízena mozkiem. Podle této logiky můžeme použít tyto projevy chování k výkladu toho, co chce mozek sdělit navenek.

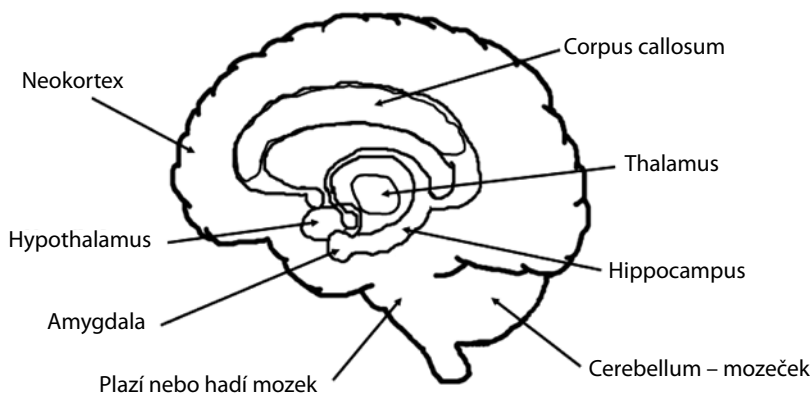
**Obrázek 3**

Schéma limbického mozku s hlavními prvky amygdalou a hippocampem.

> Velmi elegantní limbický mozek

V našem studiu neverbální komunikace se limbický mozek projevuje tam, kde se něco děje. Proč? Protože je to část mozku, která reaguje na okolní svět reflexivně a okamžitě, v reálném čase a bez přemýšlení. Z tohoto důvodu vydává **pravdivé** reakce na informace přicházející z okolního prostředí (Myers, 1993, 35–39). Vzhledem k tomu, že limbický mozek je specificky zodpovědný za naše přežití, pracuje ustavičně a bez přestávk. Je nepřetržitě „zapnutý“. Limbický mozek je také naším emocionálním centrem. Právě odtud se vysílají signály do jiných částí mozku, které zase organizují naše chování spojené s emocemi nebo s přežitím (LeDoux, 1996, 104–137). Toto chování je možné pozorovat a dekodovat, neboť se fyzicky projevuje na našich nohou, trupu, pažích, rukou a obličeji. Vzhledem k tomu, že tyto reakce na rozdíl od slov vznikají bez přemýšlení, jsou naprosto upřímné. Z hlediska neverbální projevů se proto limbický mozek považuje za „pocitivý mozek“ (Goleman, 1995, 13–29).

Tyto limbické reakce potřebné k přežití sahají zpět nejenom k našemu dětství, nýbrž také k našim předkům ve smyslu lidského druhu. Jsou pevně zakořeněny v našem nervovém systému, takže se dají těžko zamaskovat nebo odstranit – podobně jako snaha o potlačení úlekové reakce na hlasitý zvuk, i když jej očekáváme. Vzhledem k tomu tedy platí, že limbické chování je poctivé a spolehlivé – jedná se o nefalšované projevy našich myšlenek, pocitů a úmyslů (viz box 7).

BOX 7: ZADRŽENÍ PUMOVÉHO ATENTÁTNÍKA

Vzhledem k tomu, že limbickou část našeho mozku nelze kognitivně regulovat, měl by se jí vytvářenému chování při interpretaci neverbální komunikace větší význam. Můžete se sebevic snažit použít myšlenky k zakrytí svých skutečných emocí, ale samočinná regulace limbického systému přesto vyše nápovědy. Pozorování těchto poplašných reakcí a vědomí, že jsou upřímné a závažné, má mimořádný význam, a může dokonce zachránit lidské životy.

Jako příklad uvedme událost z prosince roku 1999, kdy jedna ostražitá americká celní úřednice zmařila plány teroristovi, který byl později v médiích označován jako „miléniový pumový atentátník“. Když si celní úřednice Diana Deanová povšimla nervozity a nadměrného pocení Ahmeda Reesama, který právě přijel na území Spojených států z Kanady, požádala ho, aby vystoupil ze svého vozu a podrobil se dalšímu výslechu. V tom okamžiku se Reesam pokusil o útěk, ale byl zakrátko zajištěn. V jeho autě našli celníci výbušniny a časovací zařízení. Reesam byl nakonec usvědčen z přípravy pumového útoku na letiště v Los Angeles.

Nervozita a pocení, kterého si úřednice Deanová povšimla, bylo reakcí mozku na obrovský stres. Jelikož jsou tyto limbické projevy nefalšované, mohla si být úřednice při sledování Reesama jistá poznatkem, že odhalila řeč těla opravňující další šetření. Případ teroristy Reesama ukazuje, jak se psychický stav mimoslovně projevuje tělesnými procesy. V tomto případě limbický systém neúspěšného atentátníka – očividně velmi vyděšeného možností odhalení – prozradil jeho nervozitu přes všechny jeho vědomé pokusy zatajit vnitřní emoce. Úřednici Deanové vděčíme za to, že jako bystrá pozorovatelka neverbálního chování zmařila nebezpečný teroristický čin.

Třetí součást našeho mozku je relativně nedávným přírůstkem lebeční klenby. Označuje se proto **neokortex**, což doslova znamená nová mozková kůra. Této části mozku se také říká „lidský“, „myslící“ nebo „intelektuální“ mozek, protože má na starosti vyšší poznávací činnost a paměť. Právě tato část mozku nás odlišuje od ostatních savců kvůli velkému množství jeho hmoty (kůry) používané k myšlení. Tento mozek nás obrazně řečeno dostal na Měsíc. Pro jeho schopnost počítat, analyzovat, interpretovat a chápat na úrovni, která je jedinečná pro lidský druh, je to náš kritický a tvůrčí mozek. Je to ale také část mozku, která je nejméně poctivá, a proto je to také náš „prolhaný mozek“. Vzhledem k tomu, že je schopen komplexního uvažování, je tento mozek – na rozdíl od svého limbického protějšku – ze všech tří hlavních součástí mozku **nejméně** spolehlivý. Je to mozek, který umí **podvádět** a který podvádí často (Vrij, 2003, 1–17).

V našem předchozím příkladu donutil limbický systém atentátníka, aby se při celní prohlídce velmi silně potil, ale jeho neokortex byl schopen o jeho pravých pocitech kompletně lhát. Kdyby se ho celní úřednice zeptala, co v autě veze, myslící část mozku, což je ta část, která řídí naši řeč (konkrétně takzvaná Brocova oblast), by mu umožnila, aby řekl: „Žádné výbušniny v autě nemám,“ – i když by to byla naprostá lež. Neokortex nám snadno může dovolit říci přítelkyni, že se nám líbí její nový účes, i když ve skutečnosti tomu tak není, nebo může usnadnit vyřknout velmi přesvědčivé tvrzení: „S tou ženou, se slečnou Lewinskou, jsem sexuální vztah neměl.“

Jelikož je neokortex (myslící mozek) schopen nepoctivosti, není dobrým zdrojem spolehlivých a přesných informací (Ost, 2006, 259–291). Stručně řečeno, pokud jde o poctivé neverbální chování, které nám pomáhá číst v lidech, je limbický systém jakýmsi svatým grálem řeči těla. Je to proto oblast mozku, na niž bychom měli upřít pozornost.

> Naše limbické reakce – tři „U“ neverbálních projevů

Jedním z klasických způsobů, jak limbický mozek zajistil naše přežití jako druhu – a přitom vytvořil celou řadu neverbálních signálů –, je řízení našeho chování, ocitneme-li se tváří v tvář nebezpečí, ať už se jedná o pračlověka čelícího dravé šelmě z doby kamenné, nebo o soudobého zaměstnance tváří v tvář nemilosrdnému šéfovi. V průběhu tisíciletí jsme si zachovali výkonné, život zachraňující pudové reakce zděděné po našich zvířecích předcích. Aby se zajistilo naše přežití, zformoval mozek velmi elegantní reakce na nebezpečí či ohrožení do tří podob: **ustrnutí, útěk a útok**. Stejně jako zvířata, která jejich limbický mozek takto chránil, lidé s těmito limbickými reakcemi přežili a dále se rozmnožovali, neboť toto chování již bylo napevno zakódováno do našeho nervového systému.

Mnozí z vás určitě znají pojem „reakce útok, nebo útěk“, který se v běžné terminologii používá k označení způsobu, jakým budeme reagovat na hrozící nebo nebezpečnou situaci. Tato fráze ale bohužel vyjadřuje jen dvě třetiny skutečnosti, a je proto zavádějící! Reakce zvířat, včetně lidí, na nebezpečí ve skutečnosti probíhá v následujícím pořadí: ustrnutí, útěk, útok. Kdyby tato reakce byla skutečně útok, nebo útěk, většina z nás by valnou část své existence byla potlučená, vyčerpaná a plná modřin.

Jelikož jsme si tento maximálně úspěšný postup pro řešení stresu a nebezpečí uchovali a vytříbili – a protože výsledné reakce vytvářejí neverbální projevy, které nám pomáhají pochopit myšlenky, pocity a úmysly lidí –, rozhodně stojí za to věnovat čas podrobnějšímu prozkoumání každé z těchto reakcí.

Ustrnutí

Když před milionem let procházeli první hominidé africkou savanou, setkávali se s mnoha predátory, kteří je dokázali předstihnout a přemoci. Aby pračlověk mohl uspět, vytvořil náš limbický mozek vyvinutý z našich zvířecích předchůdců strategii k vyrovnání přesilové výhody, kterou nad námi naši predátoři měli. Touto strategií neboli prvotní obranou limbického systému byla **reakce ustrnutí** v přítomnosti predátora nebo jiného nebezpečí. Pohyb přitahuje pozornost a okamžitým znehybněním po vycítění hrozby nás limbický mozek přiměl zareagovat tím nejúčinnějším možným způsobem pro zajištění přežití. Většina zvířat a samozřejmě většina dravců reaguje na pohyb a je jím přitahována. Schopnost znehybnění tváří v tvář nebezpečí je tedy logická. Řada masožravců sleduje pohyblivé cíle a uplatňuje mechanismus „pronásledovat, strhnout a zakousnout“, používaný velkými kočkovitými šelmami, které byly hlavními predátory našich předků.

Mnohá zvířata při střetu s dravci nejenom znehybní, nýbrž předstírají, že jsou mrtvá, což je vlastně maximální možné strnutí. Tuto strategii používá například vačice, ale i další zvířata. Záznamy střelby na americké střední škole v Columbine a univerzitě Virginia Tech ukazují, že studenti jako řešení střetu s vrahy – smrtícími predátory – použili na obranu právě reakci ustrnutí. Díky tomu, že znehybněli a předstírali, že jsou mrtví, mnoho studentů přežilo, i když byli od vraždícího zabijáka jen pár metrů. Studenti se instinktivně rozhodli pro pravěký způsob chování, který velmi účinně funguje i dnes. Znehybnění vás často může učinit pro ostatní téměř neviditelnými, což je poznatek, kterému se učí každý voják a příslušník speciálních zásahových jednotek.

Reakce ustrnutí přešla z primitivního člověka na člověka moderního a zůstává v nás i dnes jako první linie obrany proti vnímané hrozbě či nebezpečí. Tato pravěká limbická reakce na velké kočkovité šelmy je stále k vidění například v cirkusech v Las Vegas, kde jsou tato zvířata součástí představení. Když tygr nebo lev vejde do manéže, můžete si být jisti, že lidé v první řadě nebudou dělat žádné zbytečné pohyby paží a rukou. Budou sedět jako přimrazení na svých sedadlech. Žádné pokyny, aby se nehýbali, od nikoho nepotřebují. Dělají to proto, že limbický mozek připravoval lidský druh k tomuto chování tváří v tvář nebezpečí po více než pět milionů let.

V naší moderní společnosti se reakce ustrnutí uplatňuje v každodenním životě mnohem nenápadněji. Můžete ji pozorovat, když jsou lidé přistiženi při podvádění, krádeži nebo když lžou. Cítí-li se lidé ohroženi nebo snadno zranitelní, reagují stejně jako naši předkové před milionem let – znehybní. Zajímavé je, že jsme se jako lidé naučili nejenom znehybnět tváří v tvář pozorovanému nebo vnímanému nebezpečí, ale ostatní kolem nás se naučili kopírovat naše chování a rovněž znehybnět, aniž hrozbu sami vidí. Tyto mimikry neboli izopraxismus (stejný pohyb) se vyvinuly proto, že měly klíčový význam pro kolektivní přežití a pro společenský soulad v rámci lidského druhu (viz box 8).

BOX 8: NOC, KDY NÁM RUCE ZNEHYBNĚLY

Jednou jsem byl na návštěvě u své matky. Ještě s dalšími členy rodiny jsme se dívali na televizi a jedli zmrzlinu. Bylo už pozdě v noci, když znenadání zazvonil zvonek u dveří (což je v té čtvrti něco velmi neobvyklého). Najednou, uprostřed jídla, všechny ruce – dětí i dospělých – znehybněly, jako bychom to měli nacvičené. Bylo úžasné vidět, jak jsme všichni zareagovali okamžitým ustrnutím rukou přesně ve stejném okamžiku. Ukázalo se, že pozdní návštěvník je má sestra, která si zapoměla klíče. Ale my jsme samozřejmě nevěděli, že to zvoní ona. Byl to výborný příklad vrozené kolektivní reakce na vnímané nebezpečí a současně i v pořadí první limbické reakce, kterou je ustrnutí.

Vojáci nasazení do akce reagují stejně. Když se voják na hrotu formace najednou zastaví a znehybní, znehybní i všichni ostatní a žádných slov k tomu není třeba.

Toto ustrnutí se někdy označuje jako efekt „srny oslněné světlometry auta“. Když se znenadání ocitneme v potenciálně nebezpečné situaci, okamžitě znehybníme a teprve pak něco uděláme. V našem každodenním životě se tato reakce ustrnutí projevuje nevinně, jako třeba když se člověk krácející po ulici náhle zastaví, plácne se dlaní do čela, otočí se a chvátá zpátky do svého bytu, aby vypnul sporák. Tato krátká zastávka stačí k tomu, aby mozek provedl rychlé posouzení, zda hrozba přichází v podobě dravce nebo myšlenky, která náhle vytanula na mysli. Ať tak či onak, psychika se musí vypořádat s potenciálně nebezpečnou situací (Navarro, 2007, 141–163).

K našemu znehybnění dochází nejenom při konfrontaci s fyzickou či vizuální hrozbou. Stejně jako v případě nočního zazvonění domovního zvonku, dokážou limbický systém zalarmovat i hrozby, které jen slyšíme (zvukové hrozby). Když jsme například

přísně kárání, většina lidí se ani nehne. Stejně chování bývá pozorováno u lidí vyslychaných ohledně záležitostí, které by je podle jejich názoru mohly přivést do nesnází. Osoba na židli ustrne, jako by se ocitla na „katapultovacím sedadle pilota v letadle“ (Gregory, 1999).

K podobným projevům limbického ustrnutí dochází během výslechů či pohovorů, když lidé zadržují dech nebo se jejich dýchání stane velmi povrchním. Opět se jedná o prastarou reakci na ohrožení. Vyslychaný si jí nevšimne, ale pro každého, kdo na ni číhá, je snadné ji rozeznat. Často jsem musel vyslychanému uprostřed výslechu nebo svědecké výpovědi říct, aby se uvolnil a zhluboka nadechl, protože si vůbec neuvědomoval, jak povrchně začal dýchat.

V souladu s potřebou ustrnutí tváří v tvář hrozbě lidé vyslychaní ohledně trestného činu často fixují nohy v poloze dodávající jim pocit bezpečí (zaklesnou je za nohy židle) a v této pozici vydrží neúměrně dlouho. Když vidím tento typ chování, pomyslí si, že je něco v nepořádku, neboť jde o limbickou reakci, kterou je třeba dále prozkoumat. Tato osoba může, ale nemusí právě lhát – podvodné jednání totiž nelze přímo rozpoznat. Na základě tohoto neverbálního chování si ale mohu být jist, že ji něco stresuje, a proto se pomocí dotazování nebo jiné interakce budu snažit dopátrat zdroje tohoto znepokojení.

Dalším způsobem, jak limbický mozek uplatňuje modifikaci reakce ustrnutí, je snaha chránit nás tím, že budeme pro své okolí co nejméně viditelní. Jednou z věcí, která při sledování zlodějů v obchodech bije do očí, je to, jak často se snaží skryt svou fyzickou přítomnost omezením svých pohybů nebo schoulením, jako by se snažili být neviditelní. Ironií je, že právě tím jsou mnohem nápadnější, protože to je výrazná odchylka od běžného nákupního chování. Většina lidí se různě prochází po obchodě, poměrně aktivně hýbe rukama a jejich držení těla je spíše vzpřímené než shrbené. Psychologicky se zloději – nebo váš syn či dcera snažící se ze spíže tajně ukořistit kousek cukroví – pokoušejí přelstít své okolí snahou „schovat se“, i když nikde žádný úkryt není. Dalším způsobem, jak se lidé snaží skryt v otevřeném prostoru, je omezení viditelnosti hlavy. Za tímto účelem zvedají ramena a klopí hlavu. Je to takzvaný „želví efekt“. Pro ilustraci si představte fotbalové mužstvo, které po prohraném zápase odchází z hřiště (viz obrázek 4).

Zajímavé a zároveň smutné je to, že toto ustrnulé limbické chování často projevují týrané děti. V přítomnosti násilnického rodiče nebo dospělého stojí netečně se svěšenými rameny a vyhýbají se očnímu kontaktu, jako by jim to mělo pomoci, aby nebyly vidět. Svým způsobem se tak skrývají, i když žádný úkryt nemají, což je pro tyto bezmocné děti nástrojem k přežití.



Obrázek 4

„Želví efekt“ (ramena povytažená směrem k uším) je často vidět, když jsou lidé ponižováni nebo náhle ztratí sebedůvěru.

Útěk

Jedním z cílů reakce ustrnutí je zabránit vlastnímu odhalení nebezpečnými predátory nebo v nebezpečných situacích. Druhým cílem je dát ohroženému jedinci příležitost posoudit situaci a určit nejlepší další postup. Když ustrnutí k odvrácení nebezpečí nestačí nebo není nejlepším způsobem jednání (například když je hrozba příliš blízko), je druhou limbickou reakcí snaha dostat se pryč pomocí **útěku**. Evidentním účelem této volby je uniknout bezprostřední hrozbě nebo se alespoň vzdálit od nebezpečí. Je-li to reálné, je zde samozřejmě účelný běh. Náš mozek přikazoval tělu, aby jako mechanismus pro přežití tuto taktiku po celá tisíciletí uvážlivě uplatňovalo, aby mohlo uniknout před ohrožením.

V našem moderním světě, kde žijeme ve městech, a ne ve volné přírodě, je ovšem těžké od hrozeb utíkat, a proto jsme si útěkovou reakci přizpůsobili, aby splňovala

Obrázek 5

Lidé se od sebe podvědomě odklánějí, když spolu nesouhlasí nebo se v přítomnosti druhého cítí nepříjemně.



naše moderní potřeby. Příslušné chování není tak očividné, ale slouží stejnému účelu – odblokovat nás nebo nás vzdálit (distancovat) od fyzické přítomnosti nežádoucích osob nebo věcí.

Pokud zavzpomínáte na společenské interakce, kterými jste v životě prošli, asi si dokážete připomenout některé „úhybné manévry“, které jste podnikli, abyste unikli nechtěné pozornosti ostatních. Stejně jako se dítě odvrací od nežádoucího jídla u stolu a šoupe nohama směrem k možnému východu, mohou se lidé odvracet od někoho, koho nemají rádi, nebo aby se vyhnuli nepříjemné konverzaci. Blokovací chování se může projevat zavíráním očí, mnutím očí nebo kladením rukou před obličej.

Lidé se také mohou snažit od někoho se distancovat odkláněním, umístováním předmětů (třeba kabelky) na klín nebo vytáčením nohou směrem k nejbližšímu východu. Všechny tyto způsoby chování jsou řízeny limbickým mozkem a naznačují, že někdo se chce vzdálit od jedné nebo několika nežádoucích osob nebo od vnímané hrozby v okolí. Toto chování opět provádíme proto, že po miliony let se lidé odtahují

**Obrázek 6**

Zakrývání očí je velmi silný projev konsternace, neochoty něčemu uvěřit či nesouhlasu.

a oddalují od věcí, které se jim nelíbí nebo které jim mohou ublížit. Proto se dodnes snažíme urychlit odchod z nepříjemného večírku, distancujeme se od nevhodné společnosti nebo se odkláníme od lidí považovaných za nežádoucí nebo s nimiž zásadně nesouhlasíme (viz obrázek 5).

Stejně jako se může mladík na schůzce odvrátit od své dívky, může se i účastník obchodního jednání odsunout od protistrany, když uslyší nezajímavou nabídku nebo

se v průběhu vyjednávání začne cítit v ohrožení. Mohou se také projevovat příznaky blokování – podnikatel může zavřít nebo si mnout oči či klást si ruce před obličej (viz obrázek 6). Může se odklánět od stolu nebo od druhé osoby a natáčet nohy na opačnou stranu nebo směrem k nejbližšímu východu. Nejedná se o chování vyjadřující klamání či podvod, nýbrž o úkony, které signalizují, že se daná osoba cítí nepříjemně. Tyto formy odvěké útekové reakce jsou **distancující** neverbální projevy oznamující, že obchodník či podnikatel je nespokojen s vývojem u jednacího stolu.

Útok

Útoková reakce je konečná taktika limbického mozku pro přežití pomocí agrese. Když člověk čelící nebezpečí nemůže zabránit svému odhalení pomocí ustrnutí a nemůže se zachránit ani tím, že se vzdálí nebo uprchne (útek), je jedinou zbývající alternativou útok a boj. V průběhu naší evoluce jakožto druhu jsme si – spolu s jinými savci – vyvinuli strategii přeměny strachu v zuřivost, abychom dokázali odrazit útočníky (Panksepp, 1998, 208). V moderním světě ovšem zuřivé jednání nemusí být praktické, nebo dokonce zákonné, a limbický mozek proto nad rámec primitivnější fyzické útočné reakce vyvinul jiné strategie.

Jednou z forem moderní agrese je hádka. Může mít sice mírnější podobu argumentace, debaty nebo diskuse, ale i tak jde v podstatě o slovní rozepří. Ostrá hádka je

vlastně „boj“ ne fyzickými prostředky. Urážky, emocionální útočné fráze, protitvrzení a protiobvinění, očerňování profesního postavení, popichování a sarkasmus jsou svým způsobem moderní ekvivalenty útoku a boje, neboť to vše jsou formy agrese. Zamyslíme-li se nad tím blíže, zjistíme, že občanskoprávní soudní pře si lze vyložit jako moderní a společensky schválený typ boje či agrese, v němž se účastníci agresivně přou o dva protichůdné názory.

I když se lidé dnes patrně účastní fyzických šarvátek mnohem méně než v jiných dobách naší historie, je boj stále součástí naší limbické výzbroje. Někteří jedinci sice mají větší sklon k násilí než jiní, ale tato naše limbická reakce se projevuje mnoha jinými způsoby než údery, kopáním a kousáním. I bez fyzického kontaktu můžete být velmi agresivní, například pouhým zaujetím určitého postoje, výrazem očí, nadmutím hrudníku nebo narušením osobního prostoru jiné osoby. Ohrožení našeho osobního prostoru vyvolává limbickou reakci na individuální úrovni. Je zajímavé, že toto narušení teritoria může také vyvolat limbickou reakci na kolektivní úrovni. Když jedna země naruší prostor jiné země, často to vede k ekonomickým sankcím, přerušení diplomatických styků nebo až k válkám.

Když někdo využije útočnou reakci k fyzickému napadení, lze to samozřejmě snadno poznat. Já bych vás ovšem chtěl naučit rozpoznávat zastřenější a méně očividné projevy určitého jemnějšího chování spojeného s útočnou reakcí. Stejně jako v případě modifikovaných projevů limbické reakce ustrnutí a útěku, soudobé společenské konvence vyžadují, abychom se v případě ohrožení zdrželi jednání podle našich primitivních bojových pudů.

Všeobecně lidem radím, aby se k používání agrese (slovní nebo fyzické) jako prostředku k dosažení svých cílů neuchylovali. Vzhledem k tomu, že útočná reakce je poslední nouzová možnost, jak se vypořádat s hrozbou – používá se až poté, co se taktika ustrnutí a útěku ukáže jako nerealizovatelná –, měli byste se jí vyhýbat pokaždé, když to bude možné. Kromě zřejmých právních a fyzických důvodů tohoto doporučení může vést agresivní taktika k vnitřnímu emočnímu rozrušení, jež zhorší schopnost soustředění a jasného uvažování o nebezpečné situaci. Když jsme citově rozrušeni – a to při pořádném boji budeme –, má to vliv na naši schopnost efektivně myslet. Dochází k tomu proto, že naše kognitivní – poznávací – schopnosti jsou ochromeny, takže limbický mozek může naplno využívat všechny dostupné zdroje mozku (Goleman, 1995, 27, 204–207). Jedním z nejlepších důvodů ke studiu neverbálního chování je to, že vás někdy může varovat, když se někdo chystá vám fyzicky ublížit, abyste měli čas potenciálnímu konfliktu předejít.

> Pohoda/nepohoda a adaptéry

Řečeno frází ze starého slavného seriálu *Star Trek*, „primární instrukcí“ limbického mozku je zajistit naše přežití jako druhu. Daří se mu to díky jeho naprogramování k tomu, aby nám zajistil bezpečí tím, že se vyhneme ohrožení a nepohodě a vyhledáme bezpečí a pohodu, kdykoli je to možné. Také nám umožňuje pamatovat si zážitky z našich dřívějších střetů a dále na nich stavět (viz box 9). Doposud jsme si ukazovali, jak efektivně nám limbický systém pomáhá vypořádat se s ohrožením. Nyní se podívejme na to, jak náš mozek a tělo spolupracují na tom, aby nám zajistily pohodu a dodaly důvěru v naše osobní bezpečí.

Když prožíváme pocit pohody, limbický mozek tuto informaci „prozradí“ ve formě řeči těla odpovídající našim pozitivním pocitům. Podíváte-li se na člověka odpočívajícího v houpací síti za příjemného vánku, uvidíte, že jeho tělo odráží vysoký stupeň pohody prožívané jeho mozkiem. Když se ale naopak cítíme nepříjemně (nepohoda), limbický mozek projevuje neverbální chování odrážející náš negativní stav. Všimněte si lidí na letišti, když se dozvědí, že jejich let je zrušen nebo zpožděn. Jejich těla hovoří za vše. Je proto třeba se naučit důkladněji pozorovat projevy pohody a nepohody, se kterými se dennodenně setkáváme, a využívat je k určování pocitů, myšlenek a úmyslů.

Obecně platí, že když je limbický mozek ve stavu pohody, odráží se toto duševní a fyziologické pohodlí v neverbálních projevech spokojenosti a **vysoké sebedůvěry**. Když však limbický mozek zažívá pocit nepohody, vyznačuje se odpovídající řeč těla projevy typickými pro stres nebo **nízkou sebedůvěru**. Znalost těchto „behaviorálních znamení“ neboli signálů vám pomůže určit, co si někdo může právě myslet, jak byste se měli zachovat nebo co můžete očekávat při jednání s druhými lidmi v libovolném sociálním nebo pracovním kontextu.

Význam adaptačního (zklidňujícího) chování

Pochopíme-li, jak reakce ustrnutí, útěku a útoku limbického systému ovlivňují neverbální chování, je to stále jen jedna část rovnice. Při studiu neverbálního chování zjistíte, že vždy, když dojde k limbické reakci (zejména na negativní či ohrožující zážitek), bude následovat to, co označuji jako zklidňující neboli **adaptační chování** (Navarro, 2007, 141–163).

BOX 9: MOZEK, KTERÝ NEZAPOMÍNÁ

Limbický mozek je jako počítač, který přijímá a uchovává data z okolního světa. Přitom sestavuje a vede evidenci negativních událostí a zážitků (prst spálený na horkých kamnech, napadení lidským nebo zvířecím predátorem, zraňující či urážlivé poznámky) i příjemných setkání. Pomocí těchto informací nám limbický mozek umožňuje razit si cestu nebezpečným a často krutě nemilosrdným světem (Goleman, 1995, 10–21). Jakmile například limbický systém zaregistruje určité zvíře jako nebezpečné, vryje se tento dojem do naší emocionální paměti tak, že když toto zvíře příště uvidíme, bez váhání okamžitě zareagujeme. Stejně tak, když po dvaceti letech narazíte na třídního tyrana a násilníka, díky limbickému mozku znovu vyplynou na povrch všechny negativní pocity z oné dávné doby.

Důvodem, proč je často tak obtížné zapomenout, když nám někdo ublížil, je to, že tato zkušenost je zapsána v primitivnějším limbickém systému, což je část mozku, která není určena k uvažování, nýbrž k reagování (Goleman, 1995, 207). Nedávno jsem se potkal s člověkem, s nímž jsem nikdy nebyl příliš zadobře. Od doby, co jsem ho viděl naposled, už uplynuly čtyři roky, ale má instinktivní (limbická) reakce byla stejně negativní jako před lety. Můj mozek mi připomněl, že tento člověk zneužívá ostatní ve svůj prospěch, čímž mě varoval, abych se mu raději vyhnul. Přesně o tomto jevu pojednává Gavin de Becker ve své knize plně zasvěcených a pronikavých postřehů *The Gift of Fear (Dar strachu)*.

Na druhé straně limbický systém také efektivně funguje při vytváření a uchovávání evidence pozitivních událostí a zážitků (například uspokojování základních potřeb, chvála a příjemné mezilidské vztahy). Přátelská nebo známá tvář proto způsobí okamžitou reakci – pocit radosti a pohody. K pocitům euforie, když vidíme starého přítele nebo když ucítíme příjemnou vůni z dětství, dochází proto, že tato setkání jsou evidována v „zóně pohody“ paměťové databanky spojené s naším limbickým systémem.

Tyto úkony, v literatuře často označované jako adaptéry, slouží k našemu uklidnění poté, co jsme zažili něco nepříjemného nebo vyloženě odporného (Knapp & Hall, 2002, 41–42). Ve snaze obnovit „normální podmínky“ si mozek zajišťuje, aby tělo projevovalo zklidňující (konejšivé) chování. Protože se jedná o vnější signály, které lze sledovat v reálném čase, můžeme je okamžitě a v příslušných souvislostech pozorovat a dekódovat.

Zklidňující chování není specifické pro lidský druh. Například psi a kočky se olizují navzájem i sami sebe, aby se uklidnili. Lidé používají mnohem pestřejší škálu zklidňujícího chování. Některé projevy jsou dost očividné, zatímco jiné jsou decentnější.

Většina lidí si při představě konejšivého chování pohotově vzpomene na dětské cucání palce, ale už si třeba neuvědomí, že poté, co tomuto projevu pohody odrosteme, začneme používat diskrétnější a sociálně přijatelnější způsoby, jak uspokojit potřebu vlastního konejšení (například žvýkačka, okusování tužky). Většina lidí si nenápadných adaptačních projevů nevšimne nebo si neuvědomí jejich význam při odhalování myšlenek a pocitů druhých. To je ale bohužel špatně. Chcete-li být při rozpoznávání neverbálního chování úspěšní, pak je naprosto nezbytné naučit se tyto zklidňující adaptéry rozeznávat a dekodovat. Proč? Protože adaptační chování dokáže odhalit spoustu poznatků o aktuálním stavu mysli, a to s podivuhodnou přesností (viz box 10).

BOX 10: ZRÁDNÝ KRK

Mnutí, případně dotýkání se krku je jedním z nejvýznamnějších a nejčastějších adaptačních projevů, které v reakci na stres používáme. Když tak činí ženy, často při tom rukou zakrývají oblast těsně pod krkem, nad hrudní kostí, nebo se jí dotýkají (viz obrázek 7). Jedná se o mělkou oblast mezi ohryzkiem a hrudní kostí, která se také označuje jako **krční jamka**. Když se žena dotkne rukou této části krku nebo ji případně zakryje, je to obvykle proto, že pocituje tíseň, ohrožení, nepohodu, nejistotu nebo strach. Jedná se o poměrně významný signál, který je mimo jiné možné využít k odhalení nepříjemných pocitů zažívaných při lhaní nebo zatajování důležitých informací.

Kdysi jsem pracoval na vyšetřování případu, kdy jsme měli podezření, že by se ozbrojený a nebezpečný uprchlík mohl skrývat v domě své matky. Já a ještě jeden agent jsme přišli k jejímu domu, a když jsme zakleпали na dveře, žena souhlasila, že můžeme dovnitř. Ukázali jsme jí průkazy a začali klást sérii otázek. Když jsem se zeptal: „Je váš syn tady v domě?“ položila si ruku do oblasti krční jamky a řekla: „Ne, není.“ Jejího chování jsem si povšiml a pokračovali jsme dalšími otázkami. Po několika minutách jsem se zeptal: „Je možné, že když jste byla v práci, mohl se váš syn vplížit do domu?“ Opět si položila ruku ke krčnímu důlku a odpověděla: „Ne, to bych o tom musela vědět.“ Nyní jsem si už byl jistý, že její syn je v domě, protože pohyb ruky ke krku prováděla pouze tehdy, když jsem tuto možnost naznačil. Abych se o správnosti svého předpokladu naprosto ujistil, pokračovali jsme v rozhovoru a pak, když už jsme se chystali k odchodu, jsem položil poslední otázku. „Ještě mi řekněte, abych mohl dokončit zápis, jste si tedy naprosto jistá, že v domě není?“ Když potvrdila svou dřívější odpověď, pohnula rukou ke krku potřetí. Byl jsem si teď naprosto jistý, že ta žena lže. Požádal jsem o povolení k prohlídce domu a jejího syna jsme skutečně našli schovaného ve skříni pod hromadou přikrývek. Měla štěstí, že nebyla obviněna z bránění

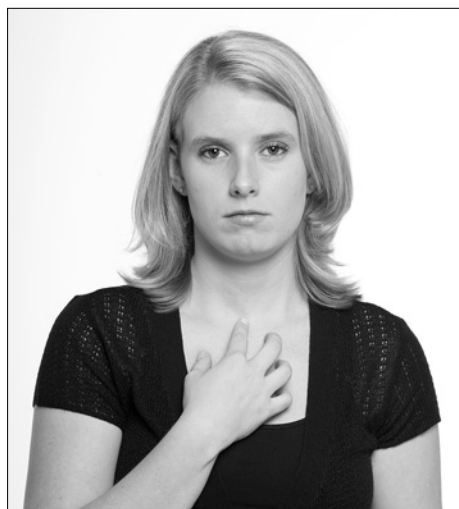
výkonu spravedlnosti. Nepříjemné pocity, které zažívala při lhaní policii o svém uprchlém synovi, přiměly její limbický systém vytvářet adaptační chování, které jí hýbalo rukou a tím ji prozradilo.

Tyto adaptační projevy u lidí vyhledávám proto, abych zjistil, kdy se cítí nepříjemně nebo kdy se u nich projeví negativní reakce na něco, co jsem udělal nebo řekl. Při výslechu nebo pohovoru by takový projev mohl být reakcí na určitý dotaz nebo poznámku. Po chování signalizujícím nepohodu (například odklánění těla, zamračení, překřížené nebo nervózně napjaté paže) obvykle následuje pokyn mozku rukám, aby zajistily zklidnění (viz obrázek 8). Tyto projevy vyhledávám, abych se utvrdil v tom, co se děje v mysli člověka, s nímž jedním.

Když například pokaždé, když vyslychanému položím otázku: „Znáte pane Hillmana?“ on odpoví: „Ne,“ ale vzápětí se dotkne krku či úst, je mi jasné, že provádí zklidnění v reakci na tento konkrétní dotaz (viz obrázek 9). Nevím, jestli lže, protože jak už jsme řekli, klamání je těžké bezpečně odhalit. Ale vím, že ho tento dotaz rozčiluje, a to natolik, že poté, co jej slyší, se musí sám uklidnit. To mě pobídne k tomu, abych se snažil tuto oblast dále prozkoumat. Pro vyšetřovatele je velmi důležité, aby si všiml adaptačních projevů, protože někdy pomůžou odhalit lež nebo zatajené informace. Adaptačním ukazatelům přiřkládám větší význam a spolehlivost než snaze potvrdit pravdivost. Pomáhají určit, která konkrétní témata danou osobu znepokojují nebo rozrušují. Jejich rozpoznání mnohdy může směřovat k odhalení dříve skrytých informací, které nás mohou přivést k novým poznatkům.

Typy adaptačního chování

Adaptační chování má mnoho podob. Ocitneme-li se ve stresu, můžeme si hladit krk v podobě jemné masáže, mnout si obličej nebo si pohrávat s vlasy. To vše se děje automaticky. Náš mozek vyše zprávu: „Uklidni mě, prosím,“ a naše ruce okamžitě zareagují a provedou úkony, které nám pomůžou opět se cítit příjemně. Někdy se konejšíme třením tváří nebo rtů zevnitř jazykem, jindy se uklidňujeme tím, že nafoukneme tváře a pak pomalu dlouze vydechujeme (viz obrázek 10 a 11). Je-li stresovaná osoba kuřák, bude kouřit víc, žvýká-li žvýkačku, bude žvýkat rychleji. Všechny tyto adaptační projevy splňují jeden a týž požadavek mozku: mozek žádá, aby tělo udělalo něco, co bude stimulovat nervová zakončení a uvolní v mozku uklidňující endorfiny, aby se organismus mohl zklidnit (Panksepp, 1998, 272).



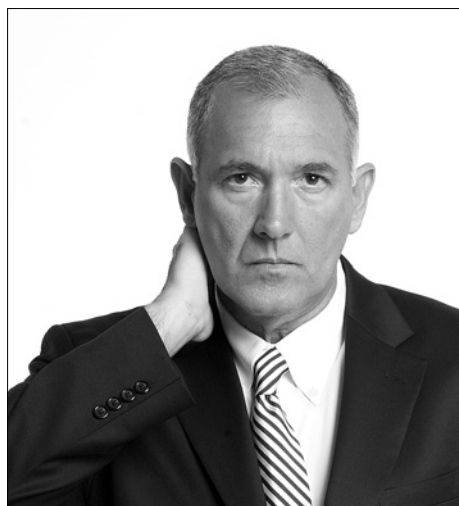
Obrázek 7

Zakrývání krčního důlku tiší pocit nejistoty, emocionálního neklidu, strachu či obav v reálném čase. Pohrávání s náhrdelníkem často slouží stejnému účelu.



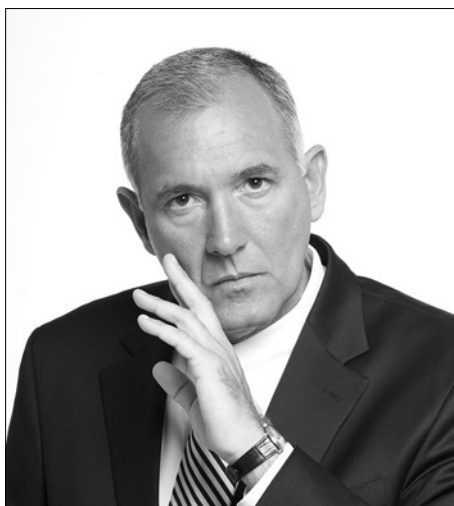
Obrázek 8

Tření čela je obvykle dobrým ukazatelem toho, že daná osoba s něčím bojuje nebo zažívá mírně až silně nepříjemné pocity či rozpaky.



Obrázek 9

K dotykům v oblasti krku dochází v případě emocionálního neklidu, pochybností či nejistoty.

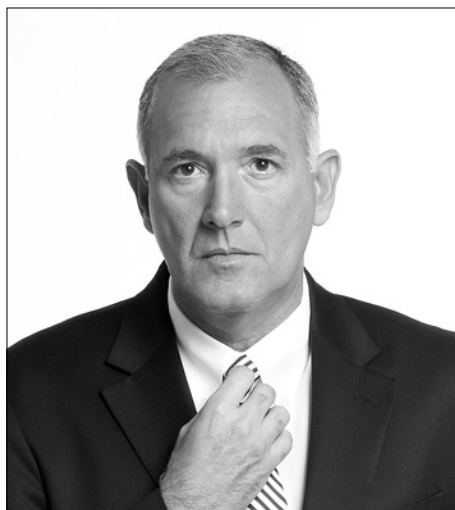


Obrázek 10

Doteky tváře nebo obličeje jsou možností, jak uklidnit nervozitu, podráždění či obavy.

**Obrázek 11**

Vypouštění vzduchu z nafouklých tváří je skvělý způsob, jak uvolnit napětí a uklidnit se. Pověšimněte si, jak často lidé tento úkon používají poté, co se štěstím vyvážnou z maléru.

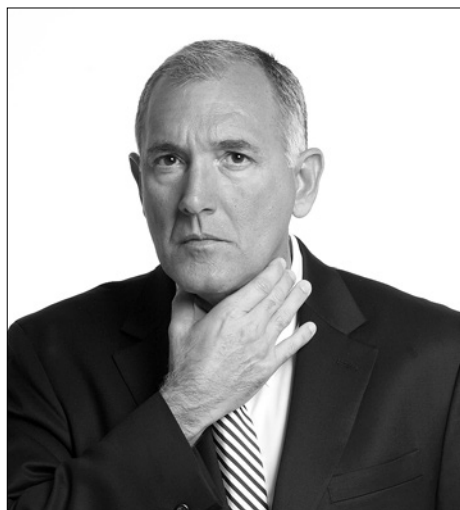
**Obrázek 12**

Muži si upravují kravatou, aby se vypořádali s nejistotou a rozpaky. Kravatou se také nachází v místě krční jamky.

Pro naše účely považujeme za adaptační chování jakýkoli dotyk obličeje, hlavy, krku, ramen, paží, rukou či nohou v reakci na negativní podnět (například těžkou otázkou, nepříjemnou situací nebo stres v důsledku něčeho, co daná osoba slyšela, viděla nebo si pomyslela). Odstranit problémy nám tyto chlácholivé dotyky nepomohou, ale pomohou nám zůstat v klidu při jejich řešení. Jinými slovy, zklidní nás. Muži dávají přednost dotykům tváří. Ženy preferují dotyky krku, oblečení, šperků, paží a vlasů.

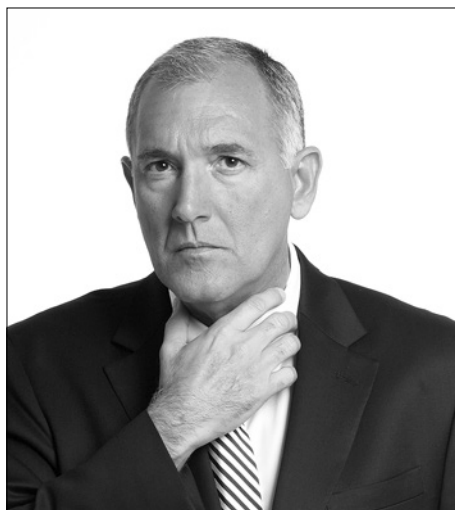
Pokud jde o adaptéry, mají lidé své osobní oblíbené činnosti – někteří žvýkají žvýkačku, jiní kouří cigarety, více jedí, olizují si rty, mnou si bradu, třou si tváře, hrají si s předměty (s perem, tužkou, rtěnkou, hodinkami), tahají se za vlasy nebo se škrábou na předloktí. Někdy je zklidnění ještě nenápadnější, například když si někdo hladí košili na hrudi nebo rovná kravatou (viz obrázek 12). Takový člověk třeba vypadá, jako by se prostě jen upravoval, ale ve skutečnosti utiňuje svou nervozitu tím, že sune ruku po těle, čímž své ruce něčím zaměstnává. V tomto případě jde rovněž o adaptační chování v podstatě řízené limbickým systémem a prováděné v reakci na stres.

V dalším výkladu si ještě uvedeme některé nejčastější a nevýraznější projevy adaptačního chování. Když je spatříte, zastavte se a položte si otázku: „Proč se ten člověk



Obrázek 13

Muži mají tendenci masírovat nebo hladit si krk, aby utišili nepříjemné pocity. Tato oblast je bohatě protkána nervy, včetně bloudivého nervu, který při masírování zpomaluje srdeční tep.



Obrázek 14

Muži při řešení rozpaků a nejistoty obvykle zakrývají oblast krku mnohem více než ženy.

uklidňuje?“ Schopnost spojovat adaptační chování s konkrétním stresovým faktorem, který ho způsobil, vám může pomoci přesněji pochopit myšlenky, pocity a záměry daného člověka.

Adaptační chování využívající krk

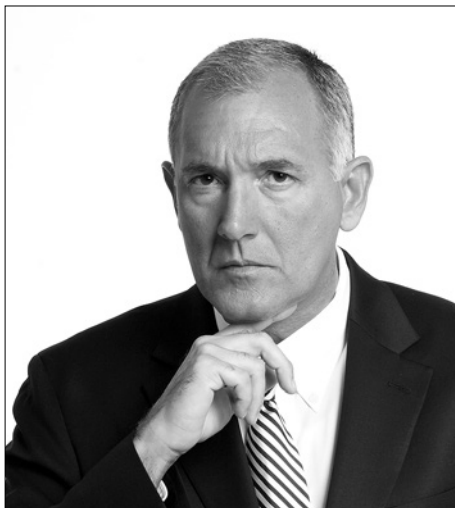
Mnutí, případně dotýkání se krku je jedním z nejvýznamnějších a nejčastějších adaptačních projevů, které používáme v reakci na stres. Někdo si může prsty třít a masírovat šíji, jiný se může hladit po stranách krku nebo těsně pod bradou nad ohryzkiem a tahat se za kůži na krku. Tato oblast je bohatá na nervová zakončení, která při hlazení snižují krevní tlak, snižují tepovou frekvenci a celkově člověka zklidňují (viz obrázek 13 a 14).

V průběhu desítek let, kdy jsem studoval neverbální chování, jsem zjistil, že mezi muži a ženami jsou rozdíly v tom, jak se dotýkají krku pro to, aby se uklidnili. Muži obvykle projevují mnohem razantnější provádění adaptačního chování, při kterém

rukou uchopí nebo sevrou krk těsně pod bradou, čímž stimulují krční nervy (konkrétně bloudivý nerv nebo karotický sinus), což zpomaluje srdeční tep a má uklidňující účinek. Někdy se muži prsty hladí po stranách krku či na šíji nebo si upravují uzel kravaty či límeček košile (viz obrázek 15).

Ženy se svého krku dotýkají zcela jinak. Používají k tomu například řetízky nebo náhrdelník, s kterým si pohrávají, krotí ho nebo s ním jinak manipulují (viz box 11). Jak již bylo řečeno, dalším významným způsobem, jak se ženy pomocí doteků krku zklidňují, je zakrývání oblasti krční jamky rukou. Ženy se této části krku dotýkají nebo ji rukou zakrývají, když pociťují stres, nejistotu, ohrožení, strach, nepohodu či úzkost.

U těhotných žen jsem upozoroval zajímavý poznatek, že jejich ruce se zpočátku pohybují směrem ke krku, ale na poslední chvíli změni směr k břichu, jako by chtěly zakrýt plod.



Obrázek 15

I letmý dotyk krku pomůže zmírnit úzkost či rozpaky. Dotyky a masírování krku jsou účinným a univerzálním prostředkem k uvolnění stresu a uklidnění.

BOX 11: KONEJŠIVÉ KYVADLO

Pozorujte nějaký pár, jak spolu konverzuje u stolu. Pokud si žena začne hrát s náhrdelníkem nebo řetízky u krku, je s největší pravděpodobností trochu nervózní. Když však přesune prsty ke krčnímu důlku, je už velmi pravděpodobné, že jí něco dělá vážné starosti nebo pociťuje velkou nejistotu. Ve většině případů platí, že když použije pravou ruku pro krční jamku, uchopí levou rukou pravý loket. Když stresující situace pomine nebo nastane přestávka v nepříjemné části rozhovoru, spustí pravou ruku a volně ji položí na ohnutou levou paži. Pokud se situace opět přiostrší, znovu zvedne pravou ruku ke krční jamce. Z dálky vypadá pohyb paže jako ručička měřiče stresu pohybující se od klidové polohy (na paži) ke krku (kolmá poloha) a zase zpět podle míry prožívaného stresu.

Adaptační chování využívající obličej

Hlazení obličeje a jeho dotýkání je častou lidskou adaptační reakcí na stres. Mnutí čela, dotýkání, tření či olizování rtů, tahání nebo masírování ušního lalůčku palcem a ukazováčkem, hlazení tváře nebo vousů a pohrávání si s vlasy, to vše jsou pohyby, které mohou člověku ve stresující situaci sloužit k uklidnění. Jak jsme se již zmiňovali, někteří lidé se uklidní tím, že nafouknou tváře a pak pomalu vypouštějí vzduch. Díky bohaté zásobě nervových zakončení je obličej ideální oblastí těla, kterou může limbický mozek použít ke zklidnění.

Adaptační chování využívající zvuky

Projevem zklidňujícího chování může být pískání. Někteří lidé si pro uklidnění začnou pískat, když například procházejí pochybnou městskou čtvrtí nebo když kráčejí po temné, opuštěné chodbě či cestě. Někdo si dokonce ve snaze uklidnit se ve stresujících chvílích sám se sebou povídá. Já sám mám známého, který když je nervózní nebo rozrušený, začne drmolit jako kulomet. Některé typy chování kombinují hmatové a zvukové zklidnění, jako například poklepávání tužkou nebo bubnování prsty.

Přílišné zívání

Někdy pozorujeme, že lidé ve stresu nadměrně zívají. Zívání je nejenom formou „hlubokého nadechnutí“, ale při stresu, kdy začneme mít sucho v ústech, může vyvíjet tlak na slinné žlázy. Protážení tkání v ústech a jejich okolí způsobí, že ve stresových stavech žlázy zajistí zvlhčení vysušených úst. V těchto případech tedy zívání není způsobeno nedostatkem spánku, nýbrž stresem.

Nohy jako „čisticí prostředek“

„Čištění pomocí nohou“ je adaptační chování, které často zůstane bez povšimnutí, protože k němu obvykle dochází pod stolem. Při této uklidňující a konejšivé činnosti člověk položí ruku (nebo ruce) dlaní dolů na horní stranu nohy (nebo nohou) a pak ji sune po stehně směrem ke koleni (viz obrázek 16). Někteří tuto „čističku projedou“

**Obrázek 16**

Jsou-li lidé nervózní nebo ve stresu, „čistí“ si dlaně o nohy, aby se uklidnili. Jedná se o velmi přesný ukazatel znepokojení a úzkosti, který však často zůstává skryt pod stolem.

jen jednou, jiní pohyby opakují nebo začnou provádět masírování nohy. Tento postup se také může použít k osušení zpotených dlaní souvisejících s úzkostí a rozrušením, ale hlavním účelem je zbavit se napětí. Toto neverbální chování stojí za to vypořádat, protože je dobrým ukazatelem, že se někdo ocitl ve stresu. Jednou z možností, jak toto chování vyzkoušet a vystopovat, je pozorovat lidi, kteří kladou jednu nebo obě ruce pod stůl. Pokud toto „čištění“ opravdu provádějí, většinou uvidíte, jak se horní část paže a rameno pohybuje v součinnosti s rukou hladící nohu.

Významnost tohoto chování jsem si ověřil na vlastní zkušenosti. V reakci na negativní událost k němu dochází velmi rychle. Této činnosti si všímám už řadu let zvláště v případech, kdy jsou podezřelým předloženy usvědčující důkazy, jako například fotografie místa činu, které jsou jim již známé (vědomí viny). Toto **čisticí/uklidňující chování** splňuje dvě věci najednou. Suší zpotené dlaně a uklidňuje pomocí dotykového hlazení. Můžete si ho také povšimnout, když je nějaký sedící pár obtěžován nebo přerušen nevídaným vetřelcem nebo když se někdo snaží vzpomenout si na nějaké jméno.

V policejní praxi pozorujte, zda se adaptéry pomocí rukou/nohou objeví na začátku výslechu, a pak dávejte pozor, jestli se v případě těžkých nebo nepříjemných otázek budou postupně zintenzivňovat. Zvýšení počtu nebo ráznosti tohoto čištění je velmi dobrým ukazatelem toho, že otázka způsobila dané osobě nepříjemný pocit, a to buď proto, že si je vědoma vlastní viny, nebo že lže, nebo že jste se přiblížili něčemu, o čem nechce mluvit (viz box 12). K tomuto chování může také dojít proto, že vyslýchaný bude vynervovaný tím, o čem má v odpovědi na naše otázky vypovídat. Pečlivým sledováním pohybu paží proto mějte přehled o tom, co se děje pod stolem. Budete překvapeni, kolik se toho z těchto pohybů můžete dozvědět.

BOX 12: PRŮŠVIH S FACEBOOKEM

Při jednom přijímacím pohovoru odpovídal uchazeč o práci na dotazy svého potenciálního zaměstnavatele. Všechno šlo dobře, až do doby, kdy ke konci pohovoru začal uchazeč mluvit o počítačových sítích a významu internetu. Zaměstnavatel ho za jeho poznatky pochválil a stroze poznamenal, že mnozí vysokoškolští absolventi používají internet k účasti v sociálních sítích destruktivním způsobem a používají webové stránky typu Facebook k posílání zpráv a obrázků, které jim později v osobním životě způsobí nemalé rozpaky a trapné chvíle. V tomto okamžiku si zaměstnavatel povšiml, že uchazeč projevil energické adaptační chování, když si pravou rukou několikrát přešel po stehně. Zaměstnavatel to nijak nekomentoval, mladému muži poděkoval za pohovor a doprovodil ho ke dveřím. Poté se vrátil ke svému počítači – uchazečovo adaptační chování v něm vyvolalo velké podezření –, aby zkontroloval, zda má mladík profil na Facebooku. Samozřejmě, že měl. A lichotivý rozhodně nebyl!

V této souvislosti platí jedno upozornění. I když se toto adaptační chování samozřejmě vyskytuje u lidí, kteří podvádějí a lžou, setkal jsem se s ním i u nevinných lidí, kteří jsou prostě jen nervózní. Buďte proto opatrní, abyste se nedopustili ukvapených závěrů (Frank et al. 2006, 248–249). Nejlepší způsob, jak čištění o nohu interpretovat, je poznat, že odráží potřebu mozku uklidnit se, a pak dále zkoumat důvody tohoto chování.

Obrázek 17

Provětrávání oblasti krku uvolňuje stres a emocionální napětí. Tímto chováním byl pověstný známý americký komik Rodney Dangerfield, který ho používal, když se mu nedostávalo „náležitého respektu“.



Větrání

Při tomto chování daná osoba (většinou muž) vloží prsty mezi límeček košile a krk a zatahá za látku směrem od pokožky (viz obrázek 17). Toto **větrání** je častou reakcí na stres a je dobrým ukazatelem, že příslušná osoba je nespokojena s něčím, o čem přemýšlí nebo s čím se ve svém okolí setkává. Žena může tuto neverbální činnost provádět decentněji větráním pomocí kousku předního okraje blůzy či pohozením vlasů vzadu na hlavě vzhůru do vzduchu pro provětrání krku.

Objímání sebe sama

Tváří v tvář stresujícím okolnostem se někteří lidé uklidňují tím, že překříží paže přes hrudník a rukama si mnou ramena, jako by jim bylo zima. Toto adaptační chování připomíná způsob, jakým matka tiskne v náručí dítě. Jedná se o ochranné a konejšivé chování, které používáme, abychom se uklidnili, když se chceme cítit bezpečně. Uvidíte-li ale člověka s rukama překříženými na hrudi, jak se mírně předklání a drže na vás zírá, pak vězte, že tohle už zklidňující chování **není!**

> Využití adaptérů pro efektivnější pochopení lidí

Abyste se pomocí neverbálních adaptérů o určité osobě něco dozvěděli, je třeba dodržovat několik doporučení:

1. Poznejte adaptační chování, jakmile se objeví. Seznámil jsem vás se všemi důležitými adaptéry. Budete-li zjišťování těchto signálů věnovat soustředěné úsilí, bude pro vás jejich rozeznávání v interakci s druhými lidmi stále snadnější.
2. Určete pro zkoumaného člověka výchozí adaptační úroveň. Dokážete pak zaznamenat veškeré změny intenzity jeho adaptačního chování a odpovídajícím způsobem reagovat.
3. Když vidíte, že zkoumaný člověk provádí uklidňující gesto, zastavte se a položte si otázku: „Co ho přimělo, aby to udělal?“ Víte, že se kvůli něčemu cítí nepříjemně. Jako sběratelé neverbálních zpráv nyní máte za úkol zjistit, co to je.
4. Uvědomujte si, že adaptační chování se téměř vždy používá ke zklidnění ihned poté, co dojde ke stresující události. Obecně proto můžete předpokládat, že provádí-li někdo adaptační chování, předcházela mu nějaká stresující událost nebo podnět, který ho vyvolal.
5. Schopnost spojit adaptační chování s konkrétním stresovým faktorem, který ho způsobil, vám může pomoci lépe pochopit člověka, s nímž jednáte.
6. Za určitých okolností můžete něco záměrně říct nebo udělat, abyste zjistili, zda to daného člověka vystresuje (což by se projevilo zintenzivněním adaptačního chování), a díky tomu lépe pochopit jeho myšlenky a úmysly.
7. Všimněte si, kterou část těla pozorovaný člověk uklidňuje. Má to význam proto, že čím vyšší je napětí, tím více bude projevů hlazení a tření obličeje a krku.
8. Mějte na paměti, že čím větší je stres a nepohoda, tím větší je pravděpodobnost, že bude následovat adaptační chování.

Adaptéry představují skvělý způsob, jak určovat pohodu a nepohodu druhé osoby. Svým způsobem to jsou „podpůrní hráči“ našich limbických reakcí. O našem emocionálním stavu a našich skutečných pocitech toho ale odhalují opravdu hodně.

> Závěrečná poznámka o našem limbickém dědictví

Nyní máte k dispozici informace, které většina lidí nezná. Víte, že člověk používá velmi silný mechanismus přežití (ustrnutí, útěk nebo útok) a adaptační systém pro zvládnání stresu. Za tyto mechanismy bychom měli být opravdu vděční, a to nejen kvůli našemu vlastnímu přežití a úspěchu, ale i proto, že je můžeme použít při posuzování pocitů a myšlenek druhých.

V této kapitole jsme se také dozvěděli, že (s výjimkou určitých reflexů) je veškeré chování řízeno mozkiem. Prozkoumali jsme dva ze tří hlavních „mozků“ v naší lebeční klenbě – myslící mozek neboli neokortex a instinktivnější limbický mozek – a poznali jsme, jak se liší z hlediska svých rolí. Oba mozky plní důležité funkce. Pro naše účely je však důležitější limbický systém, protože je to nejpřímější a nejpocitivější mozek zodpovídající za vytváření nejvýznamnějších neverbálních signálů pro určování skutečných myšlenek a pocitů (Ratey, 2001, 147–242).

Nyní, když jste se seznámili se základy toho, jak mozek reaguje na okolní svět, vás asi bude zajímat, jestli je zjišťování a dekodování neverbálního chování opravdu tak snadné. Je to velmi častá otázka. Odpověď zní ano i ne. Po přečtení této knihy si uvědomíte, že některé neverbální projevy jsou velmi nápadné. Téměř bijí do očí. Na druhé straně mnoho aspektů řeči těla je méně výrazných, a tudíž je mnohem obtížnější je vypátrat. Dále se zaměříme jak na zjevné, tak na méně nápadné projevy, které limbický mozek v těle způsobuje. Postupem času a systematickým procvičováním se pro vás jejich dekodování stane něčím samozřejmým, jako když se při přecházení rušné ulice nejprve rozhlédnete vlevo a vpravo. To nás přivádí k nohám a chodidlům, které nás přenesou přes křižovatku a jsou středem naší pozornosti v následující kapitole.

3 Pomocníci při rozpoznávání řeči těla

Neverbální projevy chodidel a nohou

V první kapitole jsem vás nechal hádat, která část těla je nejpoctivější – tedy která s největší pravděpodobností prozradí skutečné úmysly člověka, a proto bude nejlepším místem pro hledání neverbálních signálů, které přesně odrážejí to, co si daný člověk myslí. Možná vás to překvapí, ale jsou to nohy, přesněji řečeno chodidla! Ano, opravdu. Chodidla spolu s nohama jsou naprosto jasnými vítězi.

Nyní vám vysvětlím, jak soustředěným sledováním projevů chodidel a nohou posuzovat pocity a úmysly druhých. Kromě toho se také naučíte hledat poznávací znamení, která vám pomůžou určit, co se děje pod stolem, i když nebudete mít na dolní končetiny přímý výhled. Nejdříve bych vám však chtěl prozradit, proč jsou nohy nejpoctivější částí těla, abyste mohli lépe docenit, proč jsou tak dobrým ukazatelem skutečných lidských pocitů a úmyslů.

> Evoluční historie nohou

Po miliony let byly nohy a chodidla primárním prostředkem schopnosti aktivního pohybu lidského druhu. Jsou základními nástroji, jejichž prostřednictvím manévrujeme, unikáme a přežíváme. Od dob, kdy naši předkové začali chodit vzpřímeně po travnatých pláních Afriky, nás lidská noha zavedla doslova do celého světa. Jako pravý technický zázrak nám naše nohy umožňují pociťovat vjemy, kráčet, zatačet, běžet, otáčet se, držet rovnováhu, kopat, šplhat, lézt, hrát nejrůznější hry, uchopovat předměty, a dokonce i psát. A i když nejsou v určitých úkonech tak efektivní jako naše ruce (na nohou nemáme protistojný palec), naše nohy a to, co dokážou provádět, jak kdysi poznamenal Leonardo da Vinci, jsou důkazem naprosto dokonalé techniky (Morris, 1985, 239).

Spisovatel a zoolog Desmond Morris vyzoroval, že nohy sdělují to, co si myslíme a co cítíme, poctivěji než jakákoli jiná část našeho těla (Morris, 1985, 244). Proč nohy a chodidla tak spolehlivě odrážejí naše pocity? Po miliony let, dlouho předtím, než

lidé začali mluvit, reagovaly naše nohy a chodidla na hrozby okolního prostředí (horký písek, plazící se hady, útočné lvy) okamžitě, bez nutnosti vědomého přemýšlení. Naš limbický mozek zajistil, aby naše chodidla a nohy reagovaly podle potřeby znehybněním, útekem nebo kopáním do potenciální hrozby. Tento program pro přežití zděděný po předcích nám dobře sloužil a slouží nám dobře i dnes. Tyto prastaré reakce jsou v nás pořád natolik pevně zakořeněny, že když se setkáme s něčím nebezpečným nebo třeba jen nepříjemným, chodidla a nohy pořád reagují stejně jako v pravěku. Nejdříve znehybní, pak se pokusí vzdálit a nakonec, není-li k dispozici žádná jiná alternativa, se připraví k boji a začnou kopat.

Tento mechanismus ustrnutí, útěku a útoku nevyžaduje žádné kognitivní zpracování vyššího řádu. Jde o prosté reagování. Z tohoto důležitého evolučního vývoje měl prospěch jedinec i skupina. Lidé přežili díky tomu, že viděli a reagovali na stejné nebezpečí současně, nebo tím, že reagovali na obezřetné jednání druhých a odpovídajícím způsobem se chovali. Když došlo k ohrožení skupiny, tak bez ohledu na to, zda nebezpečí viděli všichni, dokázali reagovat synchronicky, protože registrovali pohyby ostatních. V našem současném světě se vojáci na průzkumu soustředí na muže jdoucího v čele jednotky. Když znehybní, znehybní i všichni ostatní. Když se vrhne do příkopu u cesty, ostatní se také ukryjí. Když vyrazí z úkrytu k útoku, reagují obdobně. Za pět milionů let se na tomto život zachraňujícím skupinovém chování skoro nic nezměnilo.

Tato schopnost neverbální komunikace zajišťuje přežití člověka jako druhu, a i když dnes většinou zakrýváme nohy oděvem a chodidla obuví, naše dolní končetiny stále reagují nejenom na hrozby a stresové faktory, nýbrž také na emoce, a to negativní i pozitivní. Naše nohy tak předávají informace o tom, co vnímáme, co si myslíme a co pociťujeme. Tanec a poskoky, které děláme dnes, jsou vlastně pozůstatky oslavného veselí, které lidé projevovali už před miliony let po úspěšném lovu. Ať už se jedná o masajské bojovníky skákající na místě do výšky, nebo o taneční páry vířící po parketu jako o život, nohy dokážou na celém světě sdělovat pocit štěstí. Dokonce u míčových her jednotně podupáváme nohama, abychom hráčům našeho týmu dali vědět, že jim fandíme.

V našem každodenním životě najdeme spoustu dalších dokladů o tom, jak nohama vyjadřujeme pocity. Výborné školení o poutivosti nohou nám může poskytnout například pozorování pohybů nohou u dětí. Dítě třeba sedí u jídla, ale jestliže už chce odejít a hrát si, pak si povšimněte, jak začne nohama kývat a jak je natahuje, aby z vysoké židle dosáhlo na podlahu, i když ještě jídlo nesnědlo. Rodiče se mohou snažit udržet dítě na místě, ale jeho nohy se stále víc a víc pohybují směrem od stolu. I když se

snážíme a uchopíme dítě kolem těla, jeho nohy se stále vehementně vrtí a kroutí směrem ke dveřím, čímž nám sdělují přesné místo, kam chce dítě jít. Jedná se o náznak úmyslu. Jako dospělí jsme v těchto limbických projevech samozřejmě zdrženlivější, ale ne zas tak docela.

> Nejpoctivější část našeho těla

Při rozpoznávání řeči těla začíná většina lidí pozorování u horní části postavy (obličej) a pokračuje směrem dolů, a to navzdory skutečnosti, že tvář je částí těla, která se nejčastěji používá k blafování a zakrývání skutečných pocitů. Já postupuji opačně. Na základě tisíců výslechů, které jsem u FBI vedl, jsem se naučil zaměřit se nejprve na nohy podezřelého a pak s pozorováním pokračovat vzhůru, až se nakonec dostanu k obličejí. Pokud jde o poctivost, směrem od nohou k hlavě pravdivost a „pravdomluvnost“ těla klesá. Literatura určená pro orgány činné v trestním řízení za posledních šedesát let, včetně některých současných prací, bohužel při provádění výslechu nebo při rozpoznávání řeči těla zdůrazňuje zaměření na obličej. Další komplikací je fakt, že většina vyšetřovatelů zhoršuje podmínky tím, že vyslýchaným umožní, aby měli nohy schované pod stolem.

Když se nad tím zamyslíte, tak pro klamavou povahu výrazů obličejí máme dobré důvody. Naše obličejí lžou, protože nás to tak ostatní učili dělat od raného dětství. „Nech si ty obličejí,“ okřikli nás rodiče, když jsme poctivě zareagovali na určité jídlo, které před nás položili. „Aspoň se snaž **vypadat**, že máš radost, když k nám jednou za čas přijdou na návštěvu tvé malé sestřenice,“ poučili nás, a my jsme se naučili nuceně se usmívat. Naši rodiče – a okolní společnost – nám v podstatě říkají, abychom v zájmu společenského souladu pomocí obličejí podváděli, lhali a zatajovali skutečnosti. Není tedy divu, že jsme v tom většinou hodně dobří – tak dobří, že když na rodinné sešlosti nasadíme v obličejí radostný výraz, může to opravdu vypadat, že naše příbuzné z manželčiny či manželovy strany máme kdovíjak rádi, i když ve skutečnosti o sto šest přemýšlíme, jak jejich odchod urychlit.

Zamysleme se nad tím. Kdybychom **nedokázali** kontrolovat výrazy obličejí, pojmy **kamenná tvář** nebo **pokerový výraz** by ztratily veškerý význam! Víme, jak nasadit takzvaný společenský výraz nebo společenský úsměv, ale jen málo lidí přitom věnuje pozornost svým nohám, natož aby si všímali nohou druhých lidí. Nervozita, stres, strach, úzkost, opatrnost, nuda, neklid, štěstí, radost, bolest, nesmělost, zdrženlivost,

pokora, rozpačitost, důvěra, podřízenost, deprese, letargie, hravost, smyslnost, vztek – to vše se může projevit na nohou a chodidlech. Smysluplný dotek nohou mezi milenci, nesmělá chůze malého chlapce, který potká neznámé osoby, postoj rozzlobené ženy, nervózní přecházení budoucího otce a mnohé další projevy signalizují náš emocionální stav a lze je snadno pozorovat.

Chcete-li dešifrovat svět kolem sebe a věrně interpretovat chování druhých lidí, sledujte jejich chodidla a nohy, neboť veškeré informace předávají zřetelně a upřímně. Při sběru neverbálních poznatků je třeba na dolní končetiny pohlížet jako na významnou součást celého těla.

> Významné neverbální chování využívající nohy a chodidla

Šťastné nohy

Šťastné nohy jsou takové nohy, které se vrtí, pohupují či poskakují radostí. Když lidé začnou zčistajasna nohama projevovat štěstí – zvláště pokud k tomu dojde ihned poté, co uslyší nebo uvidí něco významného –, je to proto, že jsou pozitivně emocionálně ovlivněni. Šťastné nohy představují **vysoce důvěryhodný signál**, že někdo má pocit, že se mu dostává toho, co skutečně chce, nebo že je ve výhodném postavení, aby získal něco hodnotného od někoho nebo něčeho jiného v jeho okolí (viz box 13). Příkladem mohou být milenci na letišti, kteří se po dlouhém odloučení uvidí a konečně setkají.

Abyste poznali šťastné nohy, není třeba se dívat přímo pod stůl. Stačí se sledovanému člověku podívat na košili nebo ramena. Pokud se jeho nohy vrtí nebo poskakují, bude mu košile a ramena „vibrovat“ nebo se pohybovat nahoru a dolů. Nejedná se o nijak přehnané pohyby, ve skutečnosti jsou poměrně nenápadné. Ale pokud právě na ně číháte, budou pro vás rozeznatelné.

Zkuste sami na sobě provést malý experiment. Sedněte si na židli před vysoké zrcadlo a začněte různě kroutit nohama nebo podupávat. Uvidíte, jak se vám košile a ramena pohybují. Stejně jako u jiných projevů řeči těla platí, že nebudete-li tyto výmluvné příznaky pohybu dolních končetin nad stolem pozorně sledovat, mohly by vám snadno uniknout. Pokud jste ale ochotni věnovat čas a úsilí soustředěnému sledování, dokážete je odhalit. Klíčem k využití šťastných nohou jako efektivního

rozpoznávacího neverbálního signálu je nejprve si všimnout chování nohou dané osoby a pak dávat pozor na náhlé změny (viz box 14).

Je však třeba upozornit na dvě věci. Zaprvé, stejně jako veškeré projevy řeči těla, je třeba šťastné nohy vnímat v souvislostech, aby se mohlo hodnověrně určit, zda představují skutečný signál, nebo jen mimořádně nervózní chování. Pokud například někdo běžně potřásá nohama i za naprosto normálních okolností (syndrom neklidných nohou), pak může být těžké odlišit šťastné nohy od projevů nervózní energie daného člověka. Pokud se však rychlost nebo intenzita vrtění zvýší, zvláště ihned poté, co tento člověk zaslechne nebo uvidí něco významného, asi bych to považoval za potenciální signál, že nyní pociťuje větší jistotu a spokojenost s aktuální situací.

BOX 13: ŠTASTNÉ NOHY ŘÍKAJÍ, ŽE ŽIVOT JE KRÁSNÝ

Nedávno jsem se díval v televizi na turnaj v pokeru a viděl jsem hráče, který dostal pět karet stejné barvy (neboli flush, což jsou velmi silné karty). Pod stolem bylo vidět, jak se mu nohy přímo roztančily! Kroutily se a poskakovaly jako nohy dítěte, které se právě dozvědělo, že půjde na výlet do Disneylandu. Jeho tvář měla stoický výraz a chování nad stolem bylo nevzrušivě klidné – ale dole na podlaze probíhal bujarý karneval! Začal jsem v duchu naléhat na ostatní hráče, aby složili karty a co nejrychleji hru skončili. Bohužel mě neslyšeli, dva hráči ještě zvýšili sázku, a nakonec samozřejmě prohráli.

Tento hráč se naučil, jak nasadit a dokonale využívat kamenný pokerový obličej. K tomu, aby dokázal využívat i „pokerové nohy“, má ale ještě hodně daleko. Naštěstí pro něj jeho protihráči – stejně jako většina lidí – celý život ignorují tři čtvrtiny lidského těla (od prsou dolů) a nechávají bez povšimnutí zásadně důležité neverbální signály, které je zde možné nalézt.

Šťastné nohy můžete sledovat samozřejmě i jinde než v pokerových hernách. Viděl jsem je v mnoha zasedacích místnostech a konferenčních sálech a vidět je můžete v podstatě téměř všude. Když jsem psal tuto kapitolu, byl jsem právě na letišti a zaslechl jsem, jak mladá maminka sedící vedle mě telefonovala mobilem postupně s několika členy své rodiny. Zpočátku měla chodidla rovně na zemi, ale když se k telefonu dostal její syn, nohy jí nadšeně začaly skákat nahoru a dolů. Okamžitě mi bylo jasné, jaké city ke svému synovi chová a jakou prioritu zaujímá v jejím životě. Její nohy to na mě přímo křičely.

Pamatujte si, že ať už hrajete karty, vedete obchodní jednání, nebo si jen tak prostě povídáte s přáteli, šťastné nohy jsou jedním z nejuprímnějších způsobů, jak náš mozek dokáže pravdomluvně zvolat: „Jsem radostí bez sebe!“

BOX 14: ZNAMENÍ NOHOU

Julie, manažerka personálního oddělení velké firmy, mi vyprávěla, jak si po absolvování jednoho z mých seminářů pro bankovní manažery začala blíže všimnout chování nohou. Nové poznatky jí byly velmi užitečné už pár dní po návratu do práce. „Dostala jsem na starost výběr zaměstnanců pro plnění úkolů v zahraničí,“ vysvětlovala. „Když jsem se zeptala jedné potenciální kandidátky, zda chce pracovat v zahraničí, reagovala šťastným hopsáním nohou a rozhodně znějícím ‚Ano!‘. Když jsem se však zmínila, že místem pracovního zařazení je Bombaj v Indii, nohy jí rázem znehybněly. Uvědomila jsem si změnu v jejím neverbálním chování a zeptala se, proč tam nechce. Ohromeně na mě zírala. ‚To je to na mně tak vidět? Nic jsem přece neřekla. Nebo vám někdo o mně něco říkal?‘ zeptala se překvapeně. Řekla jsem jí, že jsem ‚vycítila‘, že ji plánované místo pracovního zařazení nepotěšilo. ‚Máte pravdu,‘ přiznala. ‚Myslela jsem, že se se mnou počítá pro Hongkong, kde mám několik přátel! Bylo zřejmé, že do Indie jet nechce, a její nohy nikoho o jejích pocitech na pochybách nenechaly.“

Zadruhé, pohybující se nohy mohou jednoduše znamenat netrpělivost. Často nohama hýbáme a podupáváme, když začínáme být netrpěliví nebo když cítíme potřebu uvést věci do pohybu. Pozorujte třídu plnou studentů a všimněte si, jak často budou během výuky škubat nohama a chodidly, poskakovat, posunovat je a vykopávat jimi. Tato aktivita se obvykle zintenzivní, když se hodina chýlí ke konci. Většinou to **není** projev šťastných nohou, jedná se o dobrý indikátor netrpělivosti a potřeby věci urychlit. Při mých přednáškách dosahuje tato aktivita vrcholu, když se přiblíží závěr hodiny. Asi se mi tím studenti snaží něco naznačit...

Změna směru nohou, zejména k určité osobě či předmětu, nebo odvrácení se od nich

Máme tendenci obracet se směrem k věcem, které se nám líbí nebo jsou nám příjemné, a to včetně osob, s nimiž komunikujeme. V praxi můžeme tuto informaci využít k tomu, abychom určili, jestli jsou druzí lidé rádi, že nás vidí, nebo zda by byli radši, kdybychom je nechali na pokoji. Předpokládejme, že přistoupíte ke dvěma lidem zabraným do hovoru. Znáte je už z dřívějšíka a chcete se do jejich debaty zapojit, takže k nim přijdete a přátelsky je pozdravíte. Problém je v tom, že si nejste jisti, zda o vaši společnost skutečně stojí. Můžete to nějak zjistit? Ano: sledujte chování jejich nohou

a trupu. Pohnou-li nohama – a současně trupem – tak, aby vás přijali, pak jste plně a upřímně vítáni. Pokud ovšem nohama na uvítanou nepohnou a místo toho se jen trochu pootočí v bocích na pozdrav, pak by raději zůstali sami.

Máme tendenci odvracet se od věcí, které se nám nelíbí nebo které jsou nám nepříjemné. Studie chování v soudní síni ukázaly, že když se porotcům některý svědek nelíbí, otočí chodidla směrem k nejbližšímu východu (Dimitrius & Mazzarella, 2002, 193). Od pasu nahoru jsou porotci ve vši slušnosti otočeni směrem ke svědkovi, který má slovo, ale nohy mají natočeny směrem k nejbližší přirozené „únikové cestě“ – tedy ke dveřím, které vedou na chodbu nebo do místnosti vyhrazené porotě.

To, co platí pro porotce v soudní síni, platí i pro osobní komunikaci lidí obecně. Od boků nahoru budeme otočeni k osobě, s níž hovoříme. Jsme-li ale s konverzací nespokojeni, budeme chodidla vytáčet pryč, směrem k nejbližšímu východu. Když člověk otočí chodidla směrem ven, je to obvykle známka **stažení se a odstupu**, je to výraz přání vzdálit se z místa, kde právě stojí. Když s někým mluvíte a najednou si všimnete, že tento člověk od vás postupně nebo náhle odsune chodidla, je to informace, kterou je třeba zpracovat. Proč k tomuto chování došlo? Někdy je to signál, že druhý člověk má schůzku, má zpoždění, a opravdu už musí jít. Jindy to bude znamení, že tento člověk už nechce být ve vaší blízkosti. Možná jste řekli něco urážlivého nebo udělali něco nevhodného. Přesuny chodidel jsou znaméním, že daná osoba chce odejít (viz obrázek 18). Nyní je ovšem na vás, abyste podle okolností, za nichž k tomuto chování dochází, zjistili, proč už chce jít (viz box 15).

BOX 15: JAK NÁM NOHY DÁVAJÍ SBOHEM

Když spolu dva lidé hovoří, obvykle stojí tváří v tvář s chodidly namířenými proti sobě. Pokud však jeden z účastníků mírně vytočí chodidlo nebo opakovaně pohne jednou nohou směrem pryč (postavení jeho chodidel budou připomínat písmeno L: jedno míří k vám a druhé od vás), můžete si být jisti, že chce odejít nebo si přeje být někde jinde. Tento typ chování nohou je dalším příkladem náznavé úmyslu (Givens, 2005, 60–61). Trup druhého člověka může zůstat čelně k vám jako výraz společenské slušnosti, ale nohy upřímněji a poctivěji odrážejí potřebu nebo touhu limbického mozku uniknout (viz obrázek 18).

Nedávno jsem jednal s klientem, který se mnou strávil téměř pět hodin. Když jsme se večer skoro loučili, ještě jednou jsme si procházeli, co všechno jsme ten den zvládli. Náš hovor byl stále velmi přátelský, ale najednou jsem si všiml, že můj klient má jednu nohu

v pravém úhlu k tělu, což zřejmě znamenalo, že už chce odejít. V tu chvíli jsem řekl: „Vy už teď ale opravdu musíte jít, vidíte?“ „Ano,“ připustil. „Moc se omlouvám. Nechtěl jsem být nezdvořilý, ale musím ještě volat do Londýna a mám na to už jen pět minut!“ V tomto případě verbální projev mého klienta i většina jeho řeči těla prozrazovala pouze pozitivní pocity. Jeho nohy se však ukázaly jako nejpoctivější sdělovací prostředky a jasně mi řekly, že ačkoli by rád ještě zůstal, povinnosti volají.



Obrázek 18

Jestliže během hovoru jedna noha míří nebo se otočí směrem pryč, je to znamení, že tento člověk potřebuje právě tímto směrem odejít. Jedná se o náznak úmyslu.

Sevření kolenou

Pokud jde o záměr odejít z místa, kde se právě někdo nachází, existují i další příklady **pohybů** nohou **naznačujících tento úmysl**. Všimněte si pohybu, kdy sedící člověk položí obě ruce na kolena a sevře je (viz obrázek 19). Je to velmi jasné znamení, že v duchu je připraven jednání skončit a odejít. Obvykle po tomto gestu následuje předklonění trupu a případný posun dolní části těla k okraji židle, což jsou pohyby jasné naznačující úmysl. Povšimnete-li si těchto signálů, zvláště pokud pocházejí od vašich nadřízených, pak je nejvyšší čas komunikaci ukončit – buďte chytří a už neotálejte.



Obrázek 19

Sevření kolenou a přesun váhy na chodidla je náznak úmyslu, že daná osoba chce vstát a odejít.

Chování nohou vzdorující gravitaci

Když jsme šťastní nebo něčím nadšení, chodíme, jako bychom se vznášeli v oblacích. Vidíme to u zamilovaných, kteří jsou sebou navzájem jakoby očarováni, nebo třeba u dětí těšících se na návštěvu cirkusu či lunaparku. Zdá se, že pro lidí prožívající nadšení a vzrušení zemská přitažlivost skoro neplatí. Toto chování, které jakoby odporuje nebo vzdoruje gravitaci, je zcela zjevné všude kolem nás, a přesto se zdá, že dennodenně uniká naší pozornosti.

Když jsme něčím vzrušeni a nadšení nebo když vnímáme svou situaci nanejvýš pozitivně, máme tendenci vzdorovat zemské přitažlivosti tím, že se například pohupujeme nahoru a dolů na chodidlech nebo při chůzi hopsáme. Může za to náš limbický mozek, který se opět projevil v našem neverbálním chování.

Nedávno jsem pozoroval cizince, jak mluví do mobilního telefonu. Když poslouchal, jeho levá noha, která doposud naplocho spočívala na zemi, změnila polohu. Pata zůstala na zemi, ale zbytek jeho boty se zvedl nahoru, takže špička mířila k nebi (viz obrázek 20). Průměrný člověk si tohoto chování nevšimne nebo ho ignoruje jako bezvýznamné. Ale školený pozorovatel může tuto řeč těla snadno dekodovat tak, že

**Obrázek 20**

Když prsty nohou míří vzhůru jako na této fotografii, obvykle to znamená, že daná osoba je v dobré náladě, slyší něco pozitivního nebo myslí na něco příjemného.

telefonující člověk právě slyšel něco pozitivního. A opravdu, když jsem procházel kolem, slyšel jsem ho, jak říká: „No to je fakt skvělé!“ Jeho nohy už dříve řekly beze slov totéž.

Když někdo vypráví příběh a jen tak při tom stojí na místě, může se najednou napřímit a zaujmout o pár centimetrů vyšší postoj, čímž se jakoby povýší pro zdůraznění určitých aspektů vyprávění. Může to provádět i opakovaně. Děje se tak podvědomě, a proto tyto povyšovací pohyby představují velmi upřímné signály, neboť jsou většinou pravdivým vyjádřením emocí spojených s příběhem. Dochází k nim v reálném čase spolu s dějovou linií příběhu a vyjadřují souvislost pocitů a slov. Stejně jako pohybujeme nohama v rytmu a tempu písně, která se nám líbí, tak také hýbeme nohama a cho-

didly v souladu s něčím pozitivním, co právě říkáme.

Je zajímavé, že chování nohou vzdorující gravitaci se jen zřídka vyskytuje u lidí trpících klinickou depresí. Tělo věrně odráží emoční stav jedince, takže když máme kolem sebe nadšené a vzrušené lidi, obvykle vidáme mnohem více projevů tohoto chování.

Může být chování vzdorující gravitaci fingované? Myslím, že může. Měli by to dokázat především opravdu dobří herci a notoričtí lháři, ale průměrní lidé prostě nevědí, jak své limbické chování regulovat. Když se lidé snaží své limbické reakce nebo chování vzdorující gravitaci ovládat, vypadá to nepřirozeně. Buď vypadají pro danou situaci příliš pasivně či zdrženlivě, nebo v nich jakoby chybí život. Falešné přivítání s pažemi teatrálně letícími vzhůru na pozdrav prostě není to pravé. Vypadá to strojeně, protože paže nejsou vztyčeny dost dlouho a lokty jsou obvykle ohnuté. Toto gesto má všechny

znaky nepřirozené vyumělkovanosti. Opravdové projevy vzdorující gravitaci jsou obvykle velmi dobrým barometrem pozitivního emocionálního stavu člověka, přičemž vypadají upřímně.

Jedním z typů tohoto chování, které může být pro bystrého pozorovatele velmi poučné, se označuje jako **startovní pozice** (viz obrázek 21). Jedná se o pohyb, při němž člověk zvedne chodidla z klidové polohy (plochou na zemi) do pozice, jako by stál na startu běžeckého závodu, tedy se zvednutou patou a váhou na špičkách. Jde o náznak úmyslu říkající, že tato osoba se chystá **udělat** něco fyzického, co vyžaduje pohyb nohou. Mohlo by to znamenat, že vás hodlá ještě více do něčeho zapojit, že má o něco skutečný zájem nebo že chce odejít. Stejně jako u všech neverbálních náznaků úmyslu platí, že jakmile zjistíte, že daná osoba hodlá něco udělat, je třeba vzít v úvahu kontext a vše, co o této osobě víte, abyste co nejlépe posoudili, co to asi bude.



Obrázek 21

Když chodidla změni polohu z plochého postoje na „startovní pozici“, jedná se o náznak úmyslu, že tato osoba už chce jít.

Rozkročení

Nejlépe rozpoznatelnými a snadno zjistitelnými pohyby nohou a chodidel jsou **teritoriální projevy**. Většina savců – a nemusí jít právě o člověka – může začít projevovat teritoriální chování v případě stresu nebo rozrušení, když se ocitnou v ohrožení, nebo naopak, když ohrožují druhé. V každém případě budou projevovat chování naznačující, že se snaží obnovit kontrolu nad situací a svým teritoriem. Tyto způsoby chování často používají příslušníci policie a vojska, protože jsou zvyklí být pány situace. Někdy se pokoušejí vzájemně jeden druhého překonávat, což někdy může působit až směšné, když se někdo v podvědomé snaze nárokovat si větší území snaží rozkročit se více než jeho kolegové.

Když se lidé ocitnou v konfrontačních situacích, rozkročí se do stran, a to nejen pro větší rovnováhu, nýbrž také jako výraz nároku na větší území. Pro pozorného pozorovatele se tím vysílá velmi důrazná zpráva, že by přinejmenším mohly nastat určité potíže nebo že hrozí reálná možnost skutečných problémů. Když budou proti sobě stát

dva lidé ve vzájemné rozepři či konfrontaci, nikdy nevidíte, že by stáli se zkrříženými nohama, protože by to oslabovalo jejich rovnováhu. Limbický mozek něco takového prostě nedovolí.

Uvidíte-li, že nohy druhé osoby nejdříve stojí těsně vedle sebe a pak se začnou od sebe oddalovat, můžete si být celkem spolehlivě jisti, že tento člověk začíná být stále více nespokojený. Tento dominantní postoj naprosto jasně říká: „Něco je v nepořádku a já jsem připraven se s tím vypořádat.“ Teritoriální rozkročení signalizuje možnost vzplanutí zlosti, takže ať už tento typ neverbálního chování pozorujete, nebo používáte, měli byste se mít na pozoru před případnými problémy.

Vzhledem k tomu, že lidé při stupňování rozepře často zaujímají více rozkročený postoj, upozorňuji manažery, řídicí pracovníky i policejní příslušníky, že jedním ze způsobů, jak zažehnat konflikty a konfrontace, je projevy tohoto teritoriálního chování nepoužívat. Zjistíme-li, že při ostré výměně názorů stojíme v rozkročené pozici, a pak hned dáme nohy k sobě, často to zmírní stupeň konfrontace a sníží napětí.

Na semináři, který jsem vedl před několika lety, mi jedna žena z publika vyprávěla, jak ji její exmanžel během hádek zastrášoval tím, že se postavil do dveří jejich domu s rozkročenými nohama, čímž jí zatarasil východ. Takové chování nelze brát na lehkou váhu. Vyzvolává vizuální i pudovou rezonanci a může být použito k ovládnutí, zastrásování a vyhrožování. Faktem je, že predátoři (například i psychopati a asociální jedinci) často tohoto rozkročeného postoje používají ve spojení s upřeným pohledem do očí s cílem ovládnout druhé. Jednou mi jeden trestanec ve vězení řekl: „Tady je to všechno o postoji – jak stojíme, jak vypadáme. Ani na jediný okamžik nesmíme vypadat, že jsme slabí.“ Domnívám se, že všude, kde můžeme narazit na predátory, bychom si měli dobře uvědomovat naše držení těla a postoj.

Mohou nastat samozřejmě i případy, kdy můžete rozkročení použít ve svůj prospěch – zvláště, když chcete získat autoritu a kontrolu nad ostatními z pozitivních důvodů. Vždy nabádám policistky, aby používaly rozkročeného postoje pro vytvoření agresivnější pozice při výkonu služby v reakci na problematické jednání neukázněného davu. Postavení s nohama u sebe (což je vnímáno jako submisivní, poddajný postoj) vysílá potenciálním protivníkům nesprávný a nežádoucí signál. Rozkročením mohou policistky zaujmout dominantnější postoj říkající: „Tady jsem pánem situace já,“ který bude vnímán jako autoritativnější, což jim pomůže účinněji zvládat vzpurné jedince. Možná také bude efektivnější, když svému dospívajícímu synovi zdůrazníte svůj názor na jeho kouření použitím teritoriálního chování než zvýšením hlasu.

Teritoriální imperativ

Když probíráme účinek rozkročení a územní nároky, musíme zmínit vynikající práci Edwarda Halla, který studoval využití prostoru u lidí a zvířat. Zkoumáním toho, co označoval jako **teritoriální imperativ**, dokázal dokumentovat naše prostorové potřeby – *proxemics* – (Hall, 1969). Hall zjistil, že čím více jsme socioekonomicky nebo hierarchicky zvýhodněni, tím víc prostoru vyžadujeme. Zjistil také, že lidé, kteří při své každodenní činnosti mají tendenci zabírat více prostoru (území neboli teritoria), jsou obvykle také sebejistější, sebevědomější a samozřejmě také častěji mívají vyšší postavení. Tento jev byl prokázán v celé historii lidstva a ve většině kultur. Byli toho svědky i konkvistadoři, kteří připluli do Nového světa – do tehdy objevené Ameriky. U domorodých národů Severní a Jižní Ameriky viděli stejné projevy teritoriálního chování, jaké poznali u dvora královny Izabely, a sice že příslušníci vladařského rodu – v libovolné zemi – mohou rozkazovat a je jim dopřán větší prostor (Diaz, 1988).

Zatímco prezidenti, generální ředitelé a osoby ve vysokém postavení si mohou nárokovat více místa, pro nás ostatní to není tak snadné. Všichni si ale velmi úzkostlivě chráníme svůj vlastní osobní prostor bez ohledu na jeho velikost. Nemáme rádi, když lidé stojí příliš blízko. Svým výzkumem Edward Hall zjistil, že každý z nás má určitý požadavek na prostor, který je svým původem současně osobní i kulturní. Když někdo tento prostor naruší, dochází u nás k silným limbickým reakcím příznačným pro stres. Narušení osobního prostoru způsobí, že se stáváme přehnaně ostražitými, srdce se nám rozbuší a v obličeji můžeme zrudnout (Knapp & Hall, 2002, 146–147). Jen si vzpomeňte, jak se cítíte, když se k vám někdo příliš přiblíží, třeba v přeplněném výtahu nebo když vybíráte peníze z bankomatu. O problematice prostoru se zmiňují proto, že až se příště někdo postaví příliš blízko k vám nebo až vy narušíte osobní prostor někoho jiného, je nutné si uvědomit negativní limbické vzrušení a nabuzení, které se zcela jistě dostaví.

Projevy nohou vyjadřující vysokou míru pohody

Pečlivé pozorování nohou a chodidel vám může pomoci určit, jak příjemně se někdo cítí ve vaší přítomnosti a naopak. **Překřížení nohou** je velmi přesným ukazatelem příjemných pocitů ve společnosti jiné osoby, neboť tento postoj rozhodně nepoužijeme, když se cítíme nepříjemně (viz obrázek 22). Nohy také křížíme v přítomnosti ostatních tehdy, když pociťujeme sebedůvěru – a sebedůvěra je součástí pohody. Zamysleme se

**Obrázek 22**

Nohu přes nohu dáváme vestoje běžně tehdy, když pocítujeme pohodu. Když se náhle objeví někdo, koho nemáme rádi, okamžitě nohy srovnáme.

nad tím, proč je toto chování dolních končetin tak upřímné a výstižné.

Když stojíte a při tom překřížíte jednu nohu přes druhou, výrazně tím omezíte svou rovnováhu. Z hlediska bezpečnosti je jasné, že kdyby se vyskytla reálná hrozba, nebylo by vůbec snadné ustrnout ani utéct pryč, protože v tomto postoji v podstatě balancujete na jedné noze. Z tohoto důvodu nám limbický mozek dovolí takové chování pouze tehdy, když se budeme cítit příjemně a sebejistě. Stojí-li někdo sám ve výtahu s jednou nohou přeloženou přes druhou, určitě se okamžitě narovná a obě chodidla položí pevně na pod-

lahu, když do výtahu vstoupí někdo cizí. Je to známka toho, že limbický mozek řekl: „Nemůžeš riskovat, možná se budeš muset vypořádat s potenciální hrozbou nebo problémem, takže hezky rychle polož obě nohy pevně na zem!“

Když vidím, jak spolu dva kolegové rozmlouvají a oba mají zkřížené nohy, vím, že je jim spolu příjemně. Jednak je to proto, že jde o projev **zrcadlového chování** mezi dvěma osobami (příznak pohody označovaný jako **izopraxismus**), a jednak proto, že překřížení nohou je projevem vysokého stupně pohody (viz obrázek 23). Tento neverbální signál můžete v mezilidských vztazích použít k tomu, abyste druhé osobě dali najevo, že mezi vámi dvěma je vše v pořádku, a to natolik, že si vlastně v přítomnosti této osoby můžete dovolit chovat se naprosto (limbicky) uvolněně. Překřížení nohou se tak stává skvělým způsobem, jak sdělit pozitivní pocity.

Nedávno jsem se v Coral Gables na Floridě zúčastnil večírku, kde jsem byl představen dvěma ženám, kterým bylo něco málo přes šedesát let. Během představování jedna z žen najednou překřížila nohy tak, že stála v podstatě na jedné noze a silně se nakláněla ke své přítelkyni. Podotkl jsem: „Vy se, dámy, asi znáte už hodně dlouho.“ Jejich oči se rozzářily a jedna z nich se mě zeptala, jak jsem to poznal. Odpověděl jsem: „I když jste mě – cizího člověka – vlastně viděly poprvé, jedna z vás bezstarostně překřížila nohy. Bylo by to velmi neobvyklé, kdybyste se vzájemně neměly upřímně rády

Obrázek 23

Když dva lidé spolu rozprávějí a oba stojí s překříženýma nohama, jedná se o známku toho, že je jim spolu velmi příjemně.



a plně si nedůvěřovaly.“ Obě se zachichotaly a jedna se ještě zeptala: „A dokážete také číst myšlenky?“ Nato jsem se zasmál zase já a odpověděl jsem, že ne. Když jsem jim pak vysvětlil, co jejich dlouholeté přátelství prozradilo, jedna z žen mi potvrdila, že se znají už ze základní školy od čtyřicátých let, kdy ještě žily na Kubě. Překřížené nohy se opět jednou předvedly jako spolehlivý ukazatel lidských citů.

Na překřížení stojících nohou je zajímavá jedna věc. Obvykle tak činíme podvědomě vůči osobě, kterou máme nejvíce rádi. Jinými slovy, překřížíme nohy tak, že se k naší oblíbené osobě přikláníme. Při větším rodinném setkání tak můžeme odhalit

některé zajímavé věci. V rodinách s více dětmi není neobvyklé, že se u některého rodiče projevuje křížením nohou upřednostňování jednoho dítěte před druhým tak, že se přiklání k preferovanějšímu dítěti.

Mějte také na paměti, že kriminální živly chystající se provést něco nekalého se někdy ve snaze předstírat bezstarostné nicnedělání začnou opírat o stěnu se zkříženýma nohama, když uvidí projíždět policejní auto. Jelikož se toto chování neshoduje s hrozbou, kterou jejich limbický mozek velmi dobře vnímá, tato zdánlivá bezstarostnost jim obvykle moc dlouho nevydrží. Zkušení policisté na obchůzce dokážou okamžitě rozpoznat, že tato individua jen pózují a v bezstarostném klidu nejsou ani náhodou, nicméně člověku neznalému věci mohou mylně připadat jako neškodná.

Projevy nohou a chodidel při dvoření

Při společenské komunikaci s vysokou mírou pohody naše nohy zrcadlí chování druhé osoby, se kterou jsme v kontaktu (izopraxismus), a jsou při tom bezstarostně hravé. V nejvyšších fázích pohody během námluv a dvoření se nohy také zaměstnávají druhou osobou – prostřednictvím nenápadných doteků nebo laskání nohou (viz box 16).

BOX 16: NOHY A CHODIDLA V MILOSTNÉM VZTAHU

Pořádal jsem školení o neverbální komunikaci pro klienta v Los Angeles, který působí v televizním průmyslu. Při této příležitosti mě pozval na večeři do své oblíbené mexické restaurace nedaleko svého domu. Chtěl při tom pokračovat ve výuce řeči těla, a proto ukázal na pár sedící u vedlejšího stolu a zeptal se mě: „Na základě toho, co vidíte, myslíte si, že jim to spolu klapě?“ Když jsme oba hosty pozorovali, povšimli jsme si, že se nejprve k sobě nakláněli, ale v průběhu jídla a konverzace se oba začali spíše opírat zády o opěradlo, vzájemně se odklánět a už toho moc nenamluvili. Můj klient se domníval, že se to mezi nimi pokazilo. Nato jsem mu řekl: „Nedívejte se pouze nad stůl, podívejte se taky dolů.“ To šlo snadno, protože na stole nebyl žádný ubrus ani jiná překážka, která by výhledu pod stůl bránila. „Všimněte si, jak mají nohy hodně blízko u sebe,“ upozornil jsem ho. Kdyby jim to spolu neklapalo, neměli by nohy tak blízko. Limbický mozek by to prostě nedovolil. Když jsme se nyní soustředili na nohy této dvojice, povšimli jsme si, že se jejich nohy čas od času dotknou nebo o sebe otřou a přitom se od sebe nikdy neodtáhnou. „Tyto projevy mají velkou váhu,“ poznamenal jsem.

„Znamená to, že stále cítí těsné vzájemné spojení.“ Když dvojice vstala k odchodu, muž objal ženu kolem pasu a společně vyšli ven, aniž řekli jediné slovo. Vše za ně řekla jejich neverbální komunikace, i když na povídání neměli náladu.

Pokud jste se někdy podívovali nad tím, proč dochází k tak četným dotykům a flirtování pomocí nohou pod stolem nebo na koupalištích pod vodou, má to zřejmě souvislost se dvěma jevy. Zaprvé, když se části našeho těla ocitnou mimo dohled, například pod stolem nebo pod vodou (nebo pod peřinou), zdá se nám, že když „sejdou z očí, sejdou také z mysli“ – nebo alespoň ze sféry případného pozorování. Všichni jsme určitě zažili, že se lidé v bazénu na veřejném koupališti chovají, jako by byli v soukromí. Zadruhé, naše nohy obsahují ohromné množství smyslových receptorů, jejichž dráhy končí v oblasti mozku, která se nachází v blízkosti místa, kde dochází k registraci pocitů vnímaných pohlavními orgány (Givens, 2005, 92–93). Lidé spolu pod stolem nohama flirtují proto, že jim to způsobuje příjemné pocity a protože to může být sexuálně velmi vzrušující. Když se nám naopak někdo nezamlouvá nebo s ním necítíme žádnou spřízněnost a náhodou bychom se s ním pod stolem nohama dotkli, okamžitě bychom nohy odsunuli. Postupné ubývání vzájemných dotyků nohou je také velmi zřetelným znamením, že vzájemný vztah uvadá. Příslušná dvojice si ho však často vůbec nevšimne.

Během dvoření a námluv si sedící ženy často hrají s botami tak, že jimi pohupují na konečcích prstů nohou, když se se svým společníkem cítí příjemně a hezky. Toto chování však rychle ustane, začne-li se žena náhle cítit nepříjemně. Díky tomuto „pohrávání si s botou“ může potenciální nápadník získávat celkem přesné údaje o tom, jak si vede. Pokud poté, co k ženě přistoupí (nebo po chvíli hovoru s ní), její hrátky s botou ustanou, ona si botu upraví zpátky na nohu, a zvláště když se pak ještě následně mírně od nápadníka pootočí a případně vezme do ruky nebo začne skládat kabelku, pak nápadník s největší pravděpodobností neuspěl. I když se žena svého nápadníka nohou nedotýká, představuje tento typ pohupování nohou a pohrávání s botou pohyb, a pohyb na sebe poutá pozornost. Toto neverbální chování tudíž říká: „Všimněte si mě,“ což je pravý opak reakce ustrnutí a je součástí **orientačního reflexu**, který je instinktivní a pudový. Přivádí nás blízko k lidem a věcem, které se nám líbí nebo po nichž toužíme, a odvádí nás pryč od věcí, které nemáme rádi, jimž nevěříme a jimiž si nejsme jisti.

Velmi poučné je také křížení nohou sedících lidí. Když lidé sedí vedle sebe, začne nabývat na významu směr křížení jejich nohou. Pokud jsou spolu zadobře, horní noha přeložená přes druhou bude směřovat k druhé osobě. Pokud se příslušné osobě například **nebude líbit** téma, které její společník zvolil, změní polohu nohou tak, že stehno



Obrázek 24

Muž na této fotografii umístil pravou nohu tak, aby koleno působilo jako bariéra mezi ním a ženou.

bude tvořit bariéru (viz obrázek 24 a 25). Toto blokovací chování je dalším výmluvným příkladem, jak nás limbický systém chrání. Pokud panuje shoda v tom, jak oba účastníci sedí a kříží nohy, pak mezi nimi vládne harmonie.

Naše potřeba prostoru

Zajímá vás, jaký první dojem jste na někoho udělali? Zda vás budou mít lidé od samého počátku rádi, nebo zda se spíše dají očekávat budoucí potíže? Jedním ze způsobů, jak to zjistit, je metoda „potřást rukou a čekat“. Funguje to následovně.

Pozorování nohou a chodidel je obzvláště důležité, když se s někým vidíte poprvé. Odhalí se tím mnohé z toho, co si o vás myslí. Já osobně, když se s někým setkávám



Obrázek 25

Muž na této fotografii posunul nohu tak, že koleno je dále, čímž bariéru mezi ním a ženou odstranil.

poprvé, se obvykle nakloním kupředu, srdečně si s danou osobou potřesu rukou (v závislosti na příslušných kulturních normách dané situace), navážu dobrý oční kontakt, načež udělám krok zpět a pozoruji, co bude následovat. Se vši pravděpodobností dojde k jedné ze tří reakcí: (a) osoba zůstane na svém místě, což mě informuje o tom, že je s touto vzdáleností spokojena; (b) osoba ustoupí o krok zpět nebo se ode mě mírně odvrátí, což mě informuje o tom, že potřebuje více místa nebo by chtěla být někde jinde; (c) osoba přistoupí o krok blíže ke mně, což znamená, že vůči mně chová příjemné a kladné pocity. Chování druhé osoby neberu nijak urážlivě, protože pouze využívám této příležitosti k tomu, abych se dozvěděl, co si o mně doopravdy myslí.

Pamatujte si, že nohy jsou nejpoctivější a nejupřímnější částí těla. Pokud někdo potřebuje prostor navíc, dopřeju mu ho. Cítí-li se druhá osoba příjemně, nemusím se obávat potíží plynoucích z přiměřené blízkosti. Pokud někdo udělá krok směrem

ke mně, vím, že je mu v mé blízkosti příjemně. Jsou to užitečné informace v každém sociálním prostředí, ale nezapomínejte, že také vy sami byste měli stanovit hranice vlastního prostoru, v němž se budete cítit dobře.

Styl chůze

Když je řeč o nohou, nemohu se nezmínit o neverbálních signálech vydávaných různými styly chůze. Podle Desmonda Morrise vědci rozeznávají přibližně čtyřicet různých stylů chůze (Morris, 1985, 229–230). Pokud vám to připadá hodně, vzpomeňte si jen na typickou chůzi různých herců zachycenou v celé řadě filmů: Charlieho Chaplina, Johna Waynea, Mae Westové nebo Groucha Marxe.

Každá z těchto filmových postav měla výrazný styl chůze a držením těla i chůzí částečně projevovala i svou osobnost. Způsob, jak chodíme, často odráží naše náladu a názory. Můžeme chodit svižně a s očividným záměrem, nebo pomalu, váhavě, až zmateně. Můžeme se například procházet, šourat se, loudat se, courat se, vléci se, kolébat se, kulhat, belhat se, krást se, chvátat, pochodovat, promenádovat se, jít po špičkách, vykračovat si a podobně, abychom jmenovali alespoň některé z uznávaných stylů chůze (Morris, 1985, 233–235).

Pro pozorovatele řeči těla jsou tyto styly chůze důležité, protože změny ve způsobu, jakým lidé běžně chodí, mohou odrážet změny v jejich myšlení a emocích. Člověk, který je za normálních okolností šťastný a družný, může náhle změnit styl chůze, když se dozví o nehodě či úrazu milované osoby. Tragická nebo špatná zpráva může způsobit, že člověk vyrazí z místnosti jako blesk v zoufalé snaze pomoci, nebo že se flegmaticky vypořádá, jako by na jeho bedra padla veškerá tíha světa.

Změny stylu chůze jsou důležitými neverbálními projevy, protože nás mohou varovat, že je něco asi špatně, že se možná blíží problém nebo že se zřejmě změnila okolnost. Stručně řečeno, že se nejspíš stalo něco důležitého. Změna nám říká, že musíme posoudit, proč se chůze daného člověka náhle změnila, a to především proto, že tyto informace nám mohou často pomoci účinněji s tímto člověkem jednat při budoucí komunikaci. Chůze nám může pomoci zjistit, co nám určitý člověk nevědomky odhaluje (viz box 17).

BOX 17: KRIMINÁLNÍCI NA NÁKUPECH

Kriminální a nekalé živly si ne vždy uvědomují, kolik informací o sobě ve skutečnosti prozrazují. Když jsem pracoval v New Yorku, často jsme s kolegy sledovali pouliční „predátory“, jak se snaží splynout s davem. Jedním z důvodů, proč se jim to nedařilo, byla skutečnost, že často chodili po vnitřní straně chodníku, přičemž zpravidla měnili rychlost chůze, když bezcílně zírali do výkladů. Většina lidí má určitý cíl cesty nebo úkol, který mají splnit, takže chodí cílevědomě nebo alespoň účelně. Predátoři (lupiči, drogoví dealeri, zloději, podvodníci) se potloukají kolem, číhají a čekají na další oběť, a proto se rychlost jejich chůze a držení těla mění. Dokud se nechystají konkrétně zaútočit, nemají žádný smysluplný směr cesty. Když se k vám takový predátor začne blížit, ať už je to žebrák, nebo násilník, cítíte většinou nepříjemný pocit vyvolaný kalkulacemi prováděnými vašim limbickým systémem ve snaze zabránit, abyste se stali jeho dalším cílem. Takže až se příště ocitnete ve velkém městě, dávejte si pozor na predátory. Všimnete-li si někoho, jak se bezcílně potuluje kolem a pak si to náhle zamíří rovnou k vám, mějte se na pozoru! Nejlepší je dostat se pryč a zmizet – a to co nejrychleji. I když třeba půjde o pouhý pocit či tušení, že se něco takového asi děje, raději uposlechněte svůj vnitřní hlas (de Becker, 1997, 133).

Spolupracující a nespolupracující nohy

Jednáte-li s člověkem, s nímž se často společensky stýkáte nebo s nímž často spolupracujete, mělo by uspořádání jeho nohou zrcadlově odrážet to vaše. Pokud však nohy druhého člověka směřují pryč od vás, zatímco jeho tělo směřuje k vám, měli byste si položit otázku, proč tomu tak je. Navzdory nasměrování těla se nejedná o postoj upřímné spolupráce, což svědčí o několika možnostech, které je třeba prozkoumat. Tento postoj může znamenat potřebu dané osoby brzy odejít, nezájem o projednávané téma, neochotu dále pomáhat nebo nedostatek zájmu o aktuální téma hovoru. Všimněte si, že když k nám na ulici přistoupí někdo neznámý, obvykle na něj obrátíme pozornost tak, že se k němu otočíme tělem od boků nahoru, ale nohy necháváme ve směru chůze. Sdělujeme tím, že společensky budeme tomuto člověku krátce věnovat pozornost, ale osobně jsme připraveni pokračovat v chůzi nebo utéct.

Během své kariéry jsem vedl školení pro celní úředníky ve Spojených státech i v zahraničí. Dozvěděl jsem se od nich neuvěřitelné množství poznatků a doufám, že i oni získali několik užitečných rad ode mě. Jednou z věcí, které jsem je učil, je pátrat

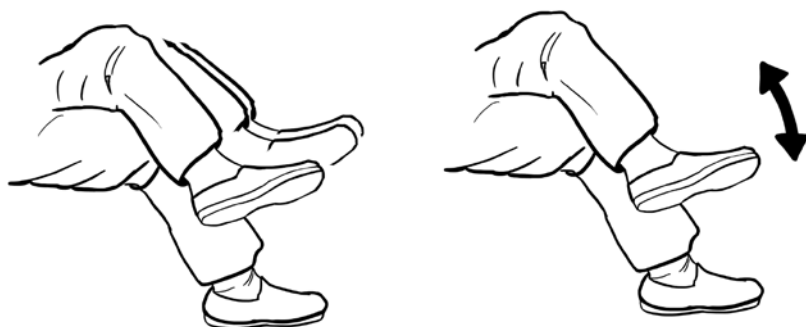
**Obrázek 26**

Když s vámi někdo mluví a jeho chodidla směřují jinam, je to spolehlivé znamení, že tato osoba by chtěla být někde jinde. Na lidi, kteří v této pozici dělají formální prohlášení, si dávejte pozor, protože se jedná o formu distancování.

po cestujících, kteří se při celní prohlídce sice trupem obracejí k úředníkovi, ale nohy mají obráceny špičkami k východu (viz obrázek 26). I když to může znamenat, že pouze spěchají, aby nezmeškali let, mělo by toto chování vzbudit v celním úředníkovi podezření. Pomocí různých studií jsme zjistili, že u lidí, kteří vyslovují kladné ujištění typu: „Nemám nic k proclení,“ ale mají přitom chodidla odvrácena jiným směrem, je mnohem větší pravděpodobnost, že skrývají něco, co mělo být procleno. V podstatě lze říci, že jejich obličeje jsou vstřícné, jejich slova jsou rozhodná, ale jejich nohy prozrazují, že o ochotě spolupracovat nemůže být řeči.

Významné změny intenzity pohybů nohou a chodidel

Záškuby a jiné pohyby nohou nepředstavují nic nenormálního; někteří je dělají pořád, jiní skoro nikdy. Nejedná se o znamení, že někdo lže, jak se někteří lidé mylně domnívají, neboť tyto škubavé a trhavé pohyby dělají jak lidé čestní, tak nepoctiví. Klíčovým faktorem k posouzení je to, v jakém okamžiku toto chování začne nebo se změní. Před několika lety například dělala Barbara Waltersová interview s kandidátkou na filmového Oscara Kim Basingerovou těsně před slavnostním ceremoniálem vyhlášení výsledků. Kim Basingerová během celého rozhovoru pošukávala nohama a její ruce působily velmi nervózním dojmem. Když se redaktorka zeptala na některé finanční potíže a pochybné investice, které Kim Basingerová spolu s manželem podnikla, pošukávání nohou přešlo doslova v kopání do vzduchu. Byla to okamžitá a nápadná reakce. Opět to neznamená, že nutně lhala, nebo že dokonce měla v úmyslu lhát v reakci na tuto otázku, ale jednalo se o naprosto jasnou instinktivní reakci na negativní

**Obrázek 27**

Když člověk začne náhle vykopávat nohama, je to obvykle spolehlivý ukazatel nepohody a nepříjemných pocitů. Tento jev lze často pozorovat, když je lidem při výslechu, pohovoru nebo interview položena otázka, která se jim nezamlouvá.

podnět (položenou otázku) odrážející její opovržení nad tímto štouráním do soukromých záležitostí.

Jak uvádí Dr. Joe Kulis, vždy když se u sedící osoby pošukávání nohou změní v kopání, jedná se o velmi dobrý ukazatel, že tato osoba viděla nebo slyšela něco negativního a vůbec z toho nemá radost (viz obrázek 27). Zatímco pošukávání může být projevem nervozity, kopání je podvědomý způsob boje s nepříjemnostmi. Nejlepší na tomto chování je to, že nastává naprosto automaticky a většina lidí si vůbec neuvědomuje, že ho provádějí. Tento neverbální tělesný signál můžete využít ve svůj prospěch tím, že si připravíte otázky, které vyvolají **kopací reakci** nohou (nebo jinou dramatickou změnu neverbálních projevů), abyste tak mohli určit, které konkrétní dotazy nebo témata jsou problematické. Tímto způsobem můžete z lidí vylákat i utajované skutečnosti bez ohledu na to, zda vám na dotaz vůbec dají odpověď (viz box 18).

BOX 18: ZAPOMEŇTE NA BONNIE, NAJDĚTE CLYDEA

Živě si vzpomínám na jeden výslech, který jsem vedl se ženou, jež byla údajně svědkem závažné trestné činnosti. Celé hodiny výslech nikam nevedl a začínal být nesnesitelně frustrující a únavný. Vyslýchaná žádné významné chování neprojevovala, nicméně jsem si povšiml, že neustále pohupuje nohou. Činila tak nepřetržitě bez ohledu na okolnosti, takže mě toto chování zatím k ničemu nepřivedlo; ovšem až do chvíle, kdy jsem jí položil otázku:

„Znáte Clydea?“ Ihned po této otázce a přesto, že na ni vůbec neodpověděla (alespoň verbálně), se pohupování nohou změnilo ve vysoké vykopávání nahoru a dolů. Jednalo se o výmluvnou náповědu, že toto jméno na ni má negativní vliv. V další fázi výslechu přiznala, že „Clyde“ ji zatáhl do krádeže vládních dokumentů z vojenské základny v Německu. Její reakce v podobě zběsilého kopání pro nás byla významnou stopou, že je třeba neustávat a zkoumat dál, a její doznání nakonec prokázalo správnost našeho podezření. Za toto zrádné chování by si možná paradoxně sama nejraději „nakopala“, neboť jí nakonec vyneslo pětadvacet let ve federální věznicí.

Náhlé znehybnění nohou

Pokud někdo neustále mrská nebo pohupuje nohou, případně oběma, a náhle s tím přestane, je třeba si toho náležitě všimnout. Obvykle to znamená, že daný člověk zažívá stres, emoční změnu nebo se cítí něčím ohrožen. Položte si otázku, proč limbický systém tohoto člověka přeřadil své instinkty pro přežití do režimu ustrnutí. Možná bylo řečeno něco nebo jste se zeptali na něco, co by mohlo vést k odhalení informací, které tento člověk nechce prozradit. Možná tento člověk něco provedl a teď má strach, že se to o něm dozvíte. Náhlé **znehybnění nohou** je dalším příkladem limbicky řízené reakce, konkrétně tendence jedince ustát v činnosti, když se ocitne tváří v tvář nebezpečí.

Zablokování nohou

Když někdo náhle stočí prsty u nohou směrem dovnitř nebo si zaklíní nohy, je to znamení, že je nejistý, něčím zneklidněný nebo že pociťuje ohrožení. Při výsleších osob podezřelých z trestných činů se často setkávám s tím, že když jsou ve stresu, pevně si zaklíní jednu nohu za kotník druhé. Především ženy byly v rámci správného společenského chování instruovány, aby přesně takto seděly, zvláště když mají na sobě sukni (viz obrázek 28). Tato pozice nohou, zejména trvá-li delší dobu, je nepřírozená a měla by být považována za podezřelou, zvláště když ji provádí muž.

Zablokování kotníků je opět součástí limbické reakce ustrnutí tváří v tvář hrozbě. Zkušené pozorovatele řeči těla zaznamenali, jak často lidé, kteří lžou, při výslechu vůbec nepohybují nohama, jako by je měli zkamenělé, nebo si je zaklíní tak, aby jakémukoli

**Obrázek 28**

Náhlé zablokování nohou může naznačovat nepohodu či nejistotu. Když se lidé cítí příjemně, většinou kotníky odblokuje.

**Obrázek 29**

Náhlé zaklínění kotníků kolem noh židle je součástí reakce ustrnutí a svědčí o nepohodě, úzkosti či obavách.

pohybu zabránili. Je to v souladu s výzkumem, který ukazuje, že když lidé lžou, mají tendenci omezovat pohyby rukou a nohou (Vrij, 2003, 24–27). V této souvislosti bych vás ale chtěl upozornit, že nedostatek pohybu sám o sobě ještě nemusí indikovat podvod, nýbrž svědčí o sebekontrolě a opatrnosti, kterou využívají ke zmírnění svých obav jak lidé nervózní, tak ti, kteří lžou.

Někteří jedinci jdou při zaklínění nohou a kotníků ještě o krok dále a skutečně své nohy pevně zaklesnou kolem noh židle (viz obrázek 29). Jedná se o **omezující chování** (ustrnutí), které nám opakovaně říká, že danou osobu něco znepokojuje (viz box 19).

BOX 19: DVOJITÉ USTRNUTÍ

Vždy byste měli pozorně pátrat po několikanásobných signálech (uskupení signálů) směřujících ke stejnému behaviorálnímu závěru. Posilují totiž pravděpodobnost, že váš závěr je správný. V případě zablokování nohou si všimnete osob, které si zaklíní chodidla za nohy židle a pak pohybují rukou po nohavici kalhot (jako by si o kalhoty utírali ruku). Zablokování nohou je reakce ustrnutí a hlazení nohy je adaptační, zklidňující chování. Společný výskyt obou těchto projevů zvyšuje pravděpodobnost, že tato osoba se obává prozrazení. Bojí se, že něco, co provedla, bude odhaleno, a prožívá kvůli tomu silný stres.

Někdy lidé signalizují stres tím, že se pokoušejí skrýt nohy úplně. Když s někým mluvíte, všimnete si, jestli posune nohy z prostoru před židli do prostoru pod židli. Na to, co vám teď řeknu, sice žádný vědecký výzkum, který by to dokládal, (dosud) neexistuje, nicméně v průběhu své dlouholeté praxe jsem vyzoroval, že když položím hodně stresující otázku, vyslychaní často stáhnou nohy pod židli, což by se mohlo považovat za reakci s cílem vzdát se a za úsilí minimalizovat exponované části těla. Tuto stopu lze použít k odhalení nepříjemných pocitů u konkrétních otázek, což pomůže řídit další šetření správným směrem. Díky pozornému sledování vám vyslychaný – svými chodidly a nohama – sdělí i věci, o kterých vůbec nechce mluvit. Až se předmět hovoru změní a stane se méně stresujícím, nohy se opět objeví jako projev úlevy limbického mozku, že se o stresujícím tématu již nehovoří.

> Shrnutí

Vzhledem k tomu, že naše nohy měly v průběhu lidské evoluce tak zásadní význam pro naše přežití, jsou nejpocivější částí těla.

Dolní končetiny poskytují vnímavému pozorovateli nejpřesnější a necenzurované informace. Při šikovném použití vám tyto údaje pomohou v nejrůznějších prostředích lépe rozumět druhým. Když spojíte své znalosti neverbálních projevů chodidel a nohou se signály jiných částí těla, dokážete ještě lépe pochopit, co si lidé myslí, co cítí a co hodlají dělat. Obrátme proto nyní pozornost na ně. Příští kapitola se bude týkat lidského trupu.

4 Lidský trup

Neverbální projevy trupu, boků, hrudníku a ramen

Tato kapitola se bude týkat boků, břicha, hrudníku a ramen, které se také společně označují jako **trup**. Stejně jako v případě nohou a chodidel jsou mnohé projevy související s trupem odrazem nefalšovaných pocitů emocionálního (limbického) mozku. Vzhledem k tomu, že v trupu se nachází mnoho životně důležitých vnitřních orgánů, například srdce, plíce, játra a trávicí ústrojí, můžeme předpokládat, že mozek se bude v případě ohrožení nebo napadení snažit tuto oblast důkladně chránit. V dobách nebezpečí, ať už skutečného, nebo vnímaného, využívá mozek zbytek těla k ochraně těchto klíčových orgánů někdy nenápadně, jindy naprosto přímočaře. Podívejme se na některé běžnější neverbální signály lidského trupu a na několik příkladů, jak toto chování odráží, co se děje v mozku – především v jeho limbickém systému.

> Významné neverbální chování využívající trup, boky, hrudník a ramena

Naklánění trupu

Stejně jako většina našeho těla bude trup reagovat na vnímané nebezpečí pokusem vzdálit se od všeho stresujícího a nežádoucího. Když po nás například někdo hodí předmět, náš limbický systém vyšle trupu signály, aby této hrozbě okamžitě uhnul. Většinou k tomu dojde bez ohledu na charakter předmětu, takže když zaregistrujeme pohyb v našem směru, uskočíme, ať už se jedná o jedoucí auto, nebo o tenisový míček.

Podobně, když budeme stát vedle někoho, kdo je nám nepříjemný, protivný nebo koho nemáme rádi, náš trup se bude od tohoto člověka odklánět (viz box 20). Vzhledem k tomu, že trup nese velkou část naší váhy a přenáší ji na dolní končetiny, vyžaduje jakékoli přesměrování trupu energii a rovnováhu. Když se tedy trup od něčeho

odvrací, je to proto, že to vyžaduje mozek, a my se můžeme spolehnout na poctivost a upřímnost těchto reakcí. Abychom mohli tyto pozice a postoje zaujmout, je zapotřebí dodatečného úsilí a energie. Schválně zkuste vědomě vydržet v některé mimostředné poloze, ať už v mírném předklonu, nebo odklonu stranou. Zjistíte, že tělo se brzy unaví. Když však budete takové mimostředné chování provádět proto, že váš mozek podvědomě rozhodne, že je to prostě nutné, skoro to nepocítíte a třeba si toho ani nevšimnete.

BOX 20: PODIVÍNI, NEBO CHYTRÁCI?

Před mnoha lety jsem pracoval v kanceláři FBI v New Yorku. Během svého tamního působení jsem měl nespočet příležitostí jezdit vlakem a metrem po městě, z města i do města. Zakrátko jsem poznal mnoho různých technik, které cestující veřejnou dopravou používají k nárokování svého teritoria. Připadalo mi, že se tam pokaždé vyskytl někdo, kdo třeba seděl na sedadle, ale kymácel se ze strany na stranu tak, že narážel do ostatních, nebo další, který se držel madla nebo tyče, ale jehož paže občas zavířily prostorem v divoké gestikulaci. Zdálo se, že tito jedinci mají vždycky kolem sebe více místa, protože nikdo nechtěl být v jejich blízkosti. Musí-li někdo sedět nebo stát vedle těchto „podivínů“, odtahuje se od nich trupem co nejdále, aby s nimi nepřišel do kontaktu. Abyste to dokázali správně docenit, museli byste se newyorským metrem sami párkrát projet. Jsem přesvědčen, že se někteří cestující záměrně chovají výstředně a pohyby svého těla přehánějí, aby udrželi ostatní v uctivé vzdálenosti. Jeden dlouholetý obyvatel New Yorku mi jednou řekl: „Chceš-li si ty davy lidí udržet od těla, chovej se jako magor!“ Možná měl pravdu.

Nejenže se odkláníme od lidí, kteří jsou nám nepříjemní, ale můžeme se také natočit (nepatrně pootočit) o pár stupňů od člověka, který se nám příliš nezamlouvá nebo k němuž začínáme pociťovat averzi. Nedlouho po otevření Muzea holocaustu ve Washingtonu jsem vzal svou dceru na prohlídku jeho expozice, což by ostatně měl udělat každý návštěvník tohoto města. Když jsme procházeli kolem exponátů, povšiml jsem si, že se mladí i staří nejprve ke každému předmětu hodně přiblíží. Někteří k nim rovnou přistoupili, nakláněli se co nejbliže a snažili se vstřebat veškeré detaily. Jedni přistupovali váhavě, zatímco jiní by šli ještě blíže, pak se však začali pomalu mírně otáčet pryč, jako by jejich smysly byly zasaženy nelidskostí nacistického režimu. Někteří, ohromeni zvrácenou zvrhlostí, která se jejich zrakům naskytl, se obrátili o 180 stupňů

a při čekání na přátele, aby společně dokončili prohlídku dalších exponátů, se dívali opačným směrem. Jejich mozek jim říkal: „Tohle zvládnout nedokážu,“ a tak se jejich těla odvrátila. Lidský druh se vyvinul do takového stadia, že nás k odvrácení může přimět nejenom fyzická blízkost osoby, která se nám nezamlouvá, nýbrž i obrazy nepřijemných věcí, jako jsou fotografie.

Jako bedliví pozorovatelé lidského chování musíte mít na paměti, že k zajišťování odstupu neboli distancování někdy dochází náhle nebo velmi nenápadně a že k vyjádření negativního postoje stačí i pouhá změna úhlu natočení těla třeba jen o několik stupňů. Například páry, které se od sebe citově vzdalují, se začnou od sebe také odtažovat fyzicky. Rukama se už tolik nedotýkají a svými těly se vlastně navzájem vyhýbají. Když sedí vedle sebe, odklánějí se na opačné strany. Vytvářejí mezi sebou tichý prostor, a když musejí sedět blízko vedle sebe, jako například na zadním sedadle automobilu, otáčejí k sobě jen hlavy, ale ne svá těla.

Ventrální odmítnutí a ventrální vstřícnost

Tyto projevy trupu odrážející potřebu limbického mozku distancovat se od něčeho nebo vyhnout se něčemu jsou velmi dobrými ukazateli skutečných pocitů. Když ve vztahu dvou lidí má jedna strana pocit, že je něco v nepořádku a věci se vyvíjejí špatně, s největší pravděpodobností pociťuje sotva patrnou míru fyzické odtažitosti svého partnera. Toto vzdalování může mít i podobu takzvaného **ventrálního odmítnutí**. Ventrální neboli přední strana našeho těla, kde se nacházejí naše oči, ústa, hrud', prsa, genitálie atd., je velmi citlivá na to, co se nám zamlouvá a co nezamlouvá. Když nám něco připadá dobré, vystavíme přední stranu našeho těla tomu, co se nám líbí, včetně lidí, s nimiž se cítíme dobře. Když se věci vyvíjejí špatně, když dochází ke změnám ve vztazích nebo i když se třeba hovoří o tématech, která nemáme rádi, uplatníme ventrální odmítnutí tím, že se odkloníme nebo odvrátíme. Přední strana trupu je nejzranitelnější částí těla, takže limbický mozek má přirozenou potřebu chránit ji proti všemu, co nám ubližuje nebo nás obtěžuje. To je také důvod, proč se okamžitě podvědomě začneme mírně natáčet bokem, když k nám třeba na večírku přistoupí někdo, koho nemáme rádi. Pokud jde o dvoření a námluvy, je zvýšená intenzita ventrálního odmítnutí jedním z nejlepších ukazatelů, že se vztahem to jde z kopce.

Kromě vizuálního vstupu může limbický mozek také reagovat na konverzaci, kterou považujeme za nepřijemnou či nechutnou. Podívejte se na libovolnou televizní debatu nebo talkshow s vypnutým zvukem a všimněte si, jak se účastníci při uvádění

protikladných argumentů od sebe odvracejí. Před nedávnem jsem sledoval prezident-skou debatu Republikánské strany a všiml jsem si, že i když byli kandidáti od sebe celkem dost daleko, začali se od sebe ještě dále odklánět, když zazněly názory, s nimiž nesouhlasili.

Opakem ventrálního odmítnutí je ventrální expozice neboli – jak já obvykle uvádím – **ventrální vstřícnost**. Přední stranu našeho trupu neskrýváme před lidmi, ke kterým pociťujeme náklonnost. Když si k nám naše děti běží pro objetí, odstraňujeme z cesty veškeré předměty – dokonce i vlastní ruce, aby měly volný přístup k přední straně našeho těla. Ventrální vstřícnost projevujeme proto, že v tomto místě těla pociťujeme nejvíce lidského tepla a pohody. Vlastně i proto používáme frázi **otočit se zády** k něčemu nebo někomu, abychom vyjádřili negativní postoj, neboť přední stranu našeho těla nabízíme těm, na kterých nám záleží, a záda těm, na nichž nám nesejde.

Podobně vyjadřujeme příjemné pocity pomocí trupu a ramen, když se nakláníme k tomu, v čem nacházíme zalíbení. Při vyučování není nijak neobvyklé vidět žáky a studenty, jak se naklánějí k oblíbenému učiteli, aniž si uvědomují, jak úporně se předklánějí, div nespadnou ze židle, hltajíce každé jeho slovo. Pamatujete si na scénu z filmu *Dobyvatelé ztracené archy*, v níž se studenti naklánějí dopředu, aby slyšeli svého profesora? Jejich neverbální chování dává jasně najevo, jak ho obdivují.

V kavárně můžeme spatřit milence naklánějící se k sobě přes stůl s obličejí co nejbliže u sebe, aby získali co nejintimnější vizuální kontakt. Jsou k sobě co nejvíce přivráceni a vydávají si tak vzájemně napospas nejzranitelnější části svého těla. Jedná se o přirozenou evoluční reakci limbického mozku mající významný společenský přínos. Vzájemným přiblížením a vystavením přední (nejslabší) strany těla, když máme něčoho nebo něco rádi, dáváme najevo, že se bezvýhradně odevzdáváme. Opětováním této polohy zrcadlovým odrazem neboli izopraxismem se projevuje společenská harmonie a soulad jako odměna za intimní důvěrnost a potvrzení jejího ocenění.

K neverbálním limbickým projevům trupu, jako je naklánění, odklánění a vzdalování, ventrální vstřícnost a ventrální odmítnutí, dochází nepřetržitě v zasedacích a konferenčních místnostech při schůzích, poradách a jiných shromážděních. Kolegové sdílející podobný názor si sedají blíž k sobě, častěji se na sebe obracejí přední částí trupu a ve vzájemném souladu se k sobě důvěrněji naklánějí. Když spolu lidé nesouhlasí, mají strnulé držení těla, vyhýbají se ventrální vstřícnosti (pokud nenarazí na otevřenou výzvu) a s největší pravděpodobností se od sebe spíše odklánějí (viz obrázek 30 a 31). Tímto chováním podvědomě sdělují druhým: „S vaším názorem nesouhlasím.“ Stejně jako všechny neverbální projevy je třeba i toto jednání analyzovat v souvislostech. Například nově přijatí zaměstnanci se mohou na poradě či schůzi jevit jako rezervovaní

Obrázek 30

Lidé se k sobě vzájemně přiklání, pociťují-li vysokou míru pohody a harmonie. Toto zrcadlení neboli izopraxismus začíná už v dětském věku.

**Obrázek 31**

Odkláníme se od lidí a věcí, které se nám nezamlouvají, a to i od svých kolegů, když říkají věci, s nimiž nesouhlasíme.



a zarputilí. Jejich toporné držení těla a omezený pohyb rukou a paží nemusí být přitom vůbec výrazem averze či nesouhlasu, nýbrž mohou jednoduše znamenat, že jsou v novém prostředí nervózní.

Tyto informace lze použít k dešifrování řeči těla druhých, ale nesmíme při tom nikdy zapomínat, že sami přenášíme i své vlastní neverbální projevy. Během rozhovorů či jednání v rámci toku informací a názorů vyplynou i naše názory na nové informace a stanoviska a odrazí se v našem neustále se měnícím neverbálním chování. Pokud v jednu chvíli uslyšíme něco odpudivého a o minutu později něco pro nás pozitivního, odrazí se tento posun našich pocitů v projevech našeho těla.



Velmi působivým způsobem, jak dát druhým najevo, že s nimi souhlasíte nebo že svědomitě přemýšlíte nad tím, co říkají, je naklonit se směrem k nim nebo se k nim otočit přední částí trupu. Tato taktika je obzvláště účinná, když jste například na schůzi a sami nemáte možnost mluvit.

Tělesný štít

Když je odklon od někoho nebo něčeho, co se nám nezamlouvá, neproveditelný nebo společensky nepřijatelný, často podvědomě použijeme jako bariéru vlastní ruce nebo libovolné předměty (viz obrázek 32). Stejnému účelu také dobře slouží oblečení nebo věci v našem dosahu (viz box 21). Podnikatel se například může znenadání rozhodnout, že si při hovoru s někým nepřijemným začne zapínat knoflíky saka, ale jakmile rozhovor skončí, sako si svlékne.

Obrázek 32

Náhle zkřížení paží během rozhovoru by mohlo znamenat znepokojení.

BOX 21: HOVOR PŘES OCHRANNÝ POLŠTÁŘ

Když vidíme, jak si někdo náhle začne chránit trup, můžeme předpokládat, že mu není příjemně a že se cítí ohrožován nebo v nebezpečné situaci. V roce 1992 jsem v rámci práce pro FBI vyslyšel jednoho mladíka a jeho otce v hotelovém pokoji v oblasti Bostonu. Otec s výsledkem syna neochotně souhlasil až po určitém zdráhání. Když si mladík sedl na hotelovou pohovku, chytil jeden z polštářů na pohovce a po většinu tříhodinového výslechu si jej držel blízko u těla v oblasti hrudníku. Navzdory přítomnosti otce se mladík cítil zranitelný, a proto k sobě potřeboval pevně tisknout nějakou „bezpečnostní clonu“. I když touto bariérou byl pouhý polštář, musela pro něj být celkem účinná, protože se nám nedařilo ho přimět, aby něco prozradil. Připadalo mi výmluvné, že když téma výslechu bylo neutrální, například když jsme mluvili o jeho sportovních aktivitách, odložil polštář stranou. Když jsme však přešli k jeho případné spoluúčasti na závažném trestném činu, vzal si polštář zpět a pevně si ho přitiskl k tělu. Bylo jasné, že jeho limbický mozek pocítoval potřebu chránit trup pouze tehdy, když se cítil v ohrožení. Při tomto výslechu nic neprozradil, ale když byl vyslyšán příště, uklidňující polštáře mu evidentně chyběly!

Zapínání saka samozřejmě nemusí vždy znamenat znepokojení – muži si často zapínají knoflíky obleku, aby dodali formální podobu určité příležitosti nebo aby projevíli respekt a úctu svým nadřízeným. V takovýchto případech se samozřejmě **nejedná** o typ naprosté pohody, s níž bychom se mohli setkat například při grilování na zahradě, ale ani to nemusí znamenat nejistotu či rozpaky. Naše oblečení a způsob, jakým o ně pečujeme, může ovlivnit, jak nás ostatní vnímají, a dokonce ukazuje, jak přístupní a otevření jsme vůči ostatním (Knapp & Hall, 2002, 206–214).

Vždycky jsem měl dojem, že prezidentí a státníci často jezdí do Camp Davidu, venkovského sídla amerických prezidentů, aby tam v polokošilích a rozhalenkách dosáhli toho, čeho zřejmě nejsou schopni v oblecích v Bílém domě vzdáleném pouhých čtyřicet mil. Svléknutím kabátů a sak částečně odhalí přední část těla, čímž vlastně říkají: „Jsem vůči vám otevřený.“ Prezidentští kandidáti vysílají na předvolebních shromážděních stejnou neverbální zprávu, když sundají saka (tedy své štíty a brnění) a tváří v tvář „obyčejným lidem“ si vyhrnou rukávy košile.

Asi nikoho moc nepřekvapí, že ženy mají tendenci krýt si trup ještě více než muži, zvláště když pocítují nejistotu, nervozitu či potřebu ostražitosti. Žena může například zkřížit paže přes břicho, těsně pod prsy, ve snaze zaštitit trup a dopřát si pohodlí. Může také překřížit jednu paži přes přední stranu těla a uchopit druhou paži v lokti, čímž

vytvoří bariéru na hrudníku. Oba druhy chování podvědomě slouží k ochraně a vlastní izolaci, zejména ve společenských situacích působících určitou míru nepohody.

Ve vysokoškolských areálech často vídám dívky, jak zejména v prvních několika dnech po zahájení školního roku jdou na vyučování a při tom tisknou k hrudi poznámkový blok. S postupně ustupující nervozitou z nového prostředí a zvyšující se pohodou začínou nosit své poznámkové bloky přitisknuté k boku. Ve dnech, kdy se konají zkoušky, se projevy tohoto „chování zaštiťujícího hrud“ obvykle zintenzivní nejen mezi studentkami, ale i mezi studenty. Ženy také ke svému zaštitění používají batohy, aktovky a kabelky, zvláště když někde sedí samy. Stejně jako si při sledování televize můžeme přes sebe natáhnout svou oblíbenou deku, když si něco položíme přes přední část trupu, budeme mít pocit, že nás to chrání a uklidňuje. Věci a předměty, které si k sobě přitáhneme – především k přední části těla, si takto obvykle umísťujeme proto, aby nám poskytly pocit pohody, který v daném okamžiku potřebujeme bez ohledu na skutečnou situaci. Když uvidíte, že si někdo chrání trup, můžete to použít jako spolehlivý ukazatel jeho znepokojení či nepohody. Pečlivě při tom vyhodnocujte okolnosti, neboť zdroj tohoto znepokojení vám může umožnit, abyste jim pomohli nebo abyste jim alespoň lépe porozuměli.

Muži si z nějakého důvodu (možná, aby byli méně nápadní) chrání trup decentnějšími způsoby. Natáhnou před sebe například ruku a začínou si hrát s hodinkami nebo – jak to často na veřejnosti dělá anglický princ Charles – povytáhnou ruku a začínou si upravovat rukáv košile nebo si pohrávat s manžetovými knoflíčky. Rovněž si mohou upravovat uzel kravaty – třeba o trochu déle než obvykle, což umožní, aby ruka zakryla přední oblast hrudníku a krku. Tyto formy zaštitění ostatní lidi informují, že jsou v daný okamžik trochu nejistí.

Jednou jsem stál v supermarketu ve frontě u pokladny a čekal, až žena přede mnou zaplatí kartou svůj nákup. Používala debetní kartu, kterou přístroj stále odmítal přijmout. Pokaždé, když vložila kartu a zadala PIN kód, čekala na reakci přístroje s rukama zkříženýma na hrudi, až to nakonec vzdala a pobouřeně odešla. Při každém odmítnutí karty tiskla paže pevněji a těsněji, což bylo jasným znamením, že se její rozmrzelost a podráždění stupňuje (viz obrázek 33 a 34).

U dětí můžeme vidět zkřížené nebo zaklesnuté paže kolem těla už v raném věku, když jsou něčím zneklidněné nebo když vzdorovitě trucují. Tyto projevy ochranného zaštitění se vyskytují v nejrůznějších podobách – paže mohou být překříženy přes břicho nebo zdviženy do výše a ruce mohou svírat protilehlá ramena.

Studenti se mě často ptají, jestli to znamená, že je s nimi něco v nepořádku, když při vyučování sedí ve třídě a mají před sebou zkřížené paže. Tady nejde o to, jestli je

**Obrázek 33**

Na veřejnosti si mnozí z nás pohodlně zkříží ruce na hrudi, když na něco čekáme nebo někomu nasloucháme. V místnosti takto sedáváme jen výjimečně, například když nás něco nepříjemného obtěžuje – třeba při čekání na zpožděný vlak.

**Obrázek 34**

Zkřížené paže s rukama pevně sevřenými jsou neklamnou známkou znepokojení.

něco v nepořádku, ani zda tato pozice znamená, že tím vyučujícího nějak blokuje, neboť paže překřížené přes přední část těla představují pro mnoho lidí velmi příjemnou a pohodlnou polohu. Když však někdo najednou překříží ruce a pak je pevně proplete a silně sevře, svědčí to o jeho znepokojení. Mějte na paměti, že když se u dané osoby objeví rozrušení, můžeme si ho všimnout díky posouzení změn proti výchozím polohám. Sledujte, až se pozorovaný člověk více uvolní, jestli se čelně otevře – jestli bude mít nekrytou přední část trupu. Setkávám se s tím na svých přednáškách, kdy mnozí posluchači zpočátku sedí se zkříženými pažemi a pak je v průběhu času uvolní. Zřejmě nastane něco, co toto chování vyvolá – pravděpodobně větší pohoda a uvolněnost okolního prostředí a spokojenost s přednášejícím.

Dalo by se namítat, že ženy (a muži) kříží paže jednoduše proto, že jim je chladno. To ovšem nepopírá výše uvedený neverbální význam, neboť chlad je forma nepohody. Lidé, kteří se při pohovoru či výslechu cítí nepříjemně (například podezřelí při vyšetřování trestných činů, děti mající problémy s rodiči nebo zaměstnanci dotazovaní na nevhodné chování), si během výslechu často stěžují na pocit chladu. Ať už je důvod

jakýkoli, když se ocitneme v tísni, limbický mozek zapojí různé systémy těla do přípravy na reakci pro přežití ve formě ustrnutí, útěku nebo útoku. Jedním z důsledků je to, že krev je směřována do velkých svalových partií končetin a pryč z pokožky pro případ, že bude třeba tyto svaly použít k útěku nebo k boji s hrozbou. Jelikož je krev odvedena do těchto životně důležitých oblastí, někteří lidé ztrácejí obvyklý tonus kůže a skutečně vypadají bledě nebo jako by byli v šoku. Vzhledem k tomu, že krev je hlavním zdrojem našeho tělesného tepla, odvedení krve z kůže do svalů nacházejících se hlouběji v těle způsobí, že na povrchu těla můžeme pociťovat chlad – viz box 22 – (LeDoux, 1996, 131–133). Například při výše uvedeném výsledku si mladík, který svíral polštář, celou dobu naší přítomnosti stěžoval, že je mu chladno, i když jsem klimatizaci dávno vypnul. Jeho otcí i mně bylo teplo a on byl jediný, kdo si na chlad nařikal.

BOX 22: PROČ NA NĚCO PROSTĚ NEMÁME ŽALUDEK

Zamysleli jste se někdy nad tím, proč má člověk často žaludeční potíže, když u jídelního stolu dojde k hádce? Když nás něco rozruší, naše trávicí soustava už nebude mít tolik krve, kolik je třeba pro správné trávení. Stejně jako reakce limbického systému v podobě ustrnutí, útěku či útoku odčerpá krev z pokožky, tak také odvede krev z trávicí soustavy a v rámci přípravy na útěk ji pošle k srdci a svalům končetin (zejména nohou). Pociťovaná nevolnost nebo jiné žaludeční potíže jsou příznakem tohoto limbického vzrušení. Až budete příště při jídle svědky vzniku hádky, povšimněte si limbické reakce na hrozící nebezpečí. Dítě, jehož rodiče se u oběda vzrušeně hádají, nemůže své jídlo dojíst, neboť jeho limbický systém odsunul stravu a trávení do pozadí v zájmu přípravy na útěk a přežití. V této souvislosti je zajímavé si připomenout, jak často lidé zvrací poté, co zažijí traumatickou událost. Během krizových a mimořádných událostí tělo v podstatě řekne, že není čas na trávení, v reakci na to sníží svou celkovou zátěž a připraví se na útěk nebo fyzický střet (Grossman, 1996, 67–73).

Úklon trupu

Úklon v pase se provádí téměř univerzálně jako projev podřízenosti a úcty nebo třeba jako znamení pokory a vděčnosti, když se cítíme poctěni, například potleskem. Všimněte si, jak se na znamení úcty a respektu uklánějí Japonci a v menší míře v dnešní době

i Číňané. Svou podřízenost nebo nižší postavení prokážou tím, že automaticky provedou hlubokou poklonu (zvanou *kowtow*), jíž se dosáhne především předklonem trupu.

Příslušníkům západní kultury se hluboký úklon neprovádí snadno, zvláště když jde o vědomé jednání. Nicméně s postupným rozšiřováním našich obzorů a s přibývajícím komunikací se stále větším počtem lidí z různých zemí Blízkého a Dálného východu se sluší naučit se alespoň mírný úklon, zejména při setkání s lidmi, kteří jsou starší a vydobyli si určitý respekt. Tento jednoduchý projev úcty velmi ocení lidé, jejichž kultuře je projevoování respektu tímto gestem vlastní, a přinese společenskou výhodu těm příslušníkům západní kultury, kteří ho budou ochotni prokazovat (viz box 23). Mimochodem, obyvatelé východní Evropy, zejména příslušníci starší generace, se stále rádi na znamení úcty lehce ukloní nebo po vojensku srazí paty. Vždy, když něco takového vidím, pomyslím si, jak je to příjemné, že i v dnešním světě lidé ještě pořád dokážou projevit kultivovanost, vážnost a úctu. Ať už je poklona či úklon trupu proveden vědomě, či podvědomě, jedná se o neverbální gesto respektu vůči druhým.

BOX 23: VRCHOLNÁ POKLONA

O univerzálnosti úklonu trupu jsem se mohl názorně přesvědčit ve starém filmovém týdeníku o generálu Douglasu MacArthurovi, který byl přidělcem u filipínské vlády před vypuknutím druhé světové války. Ukazuje amerického armádního důstojníka, který odchází z MacArthurovy kanceláře, kam přinesl jakési dokumenty. Při odchodu se důstojník po celou dobu opakovaně hluboce uklání a pozpátku couvá ven z místnosti. Nikdo to po něm nevyžadoval, toto chování si automaticky vynutil důstojníkův mozek, aby dal osobě s vyšší hodností vědět, že jeho postavení je nepochybné – bylo to uznání, že MacArthur je pánem situace. (Tyto pózy podřízenosti rovněž používají gorily, psi, vlci a jiná zvířata.) Pikantní na tom je, že důstojník couvající na filmovém záběru s úklony ven z místnosti není nikdo jiný než muž, který se jednoho dne stane nejvyšším velitelem spojeneckých vojsk v Evropě, strůjcem invaze do Normandie a čtyřiatřicátým prezidentem Spojených států amerických: Dwight David Eisenhower. Za zmínku rovněž stojí, že když se o mnoho let později MacArthur dozvěděl, že Eisenhower kandiduje na prezidentský úřad, poznamenal, že Eisenhower byl „nejlepší úředník“, kterého kdy měl (Manchester, 1978, 166).

Zdobení těla

Vzhledem k tomu, že neverbální komunikace zahrnuje také symboly, musíme věnovat určitou pozornost oblečení a dalším doplňkům nošeným na trupu (včetně těla obecně). Říká se, že šaty dělají člověka – s tím bych klidně souhlasil, alespoň co se týče vnějšího vzhledu. Četné studie prokázaly, že to, co nosíme, ať už je to oblek, nebo oblečení pro volný čas, a dokonce i barvy našeho oblečení, ovlivňuje lidi kolem nás (Knapp & Hall, 2002, 206–214).

Oblečení toho o nás hodně říká a může pro nás i hodně udělat. V jistém smyslu jsou naše těla billboardy, na nichž hlásáme naše pocity a názory. Během dvoření a námluv se oblékáme tak, abychom milovanou bytost okouzlili, při práci se oblékáme tak, abychom měli úspěch. Podobně se na těle nosí znaky významných klubů a institucí, policejní odznak či vojenská vyznamenání jako upozornění na naše úspěchy. Chceme-li, aby si nás druzí všimli, tělo nám k tomu může pomoci. Když americký prezident vystupuje v Kongresu se svou zprávou o stavu Unie, můžete si v záplavě modrého a šedého oblečení povšimnout několika žen oděných do červených šatů, které jako ptáci dávající na odiv své peří mají na sobě zářivé barvy, aby nezůstaly nepovšimnuty.

Oblečení může být velmi nenápadné, velmi zlověstné či pochmurné (například ošacení příslušníků hnutí skinhead nebo takzvaný gotický styl) nebo velmi okázalé (jako například hudebníci Liberace či Elton John), čímž odráží rozpoložení nebo osobnost svého nositele. Jako alternativu můžeme použít ozdoby těla nebo obnažené části těla, abychom k sobě přilákali pozornost, předvedli, jak jsme fit nebo jaké máme svaly, a také abychom ukázali, kam patříme společensky, ekonomicky nebo profesně. Tím se vysvětluje, proč se tolik lidí tak nepřiměřeně trápí tím, co si vzít na sebe, když se mají zúčastnit prestižního večírku nebo jít na rande. Osobní ozdoby nám umožňují ukázat náš původ nebo věrnost určité skupině – například nošením barev oblíbeného fotbalového klubu.

Oblečení může být velmi výmluvné a dokáže třeba sdělovat, že lidé oslavují nebo mají smutek, zda mají vysoké nebo nízké společenské postavení, zda přijímají běžné společenské normy nebo jsou součástí náboženského proudu (například chasidští Židé, Amišové, příslušníci hnutí Hare Krišna). V určitém smyslu jsme to, co máme na sobě (viz box 24). Mně třeba lidé dlouhá léta říkali, že se oblékám jako agent FBI, a měli pravdu. Nosil jsem standardní uniformu správného agenta: tmavomodrý oblek, bílou košili, vínově červenou kravatu, černé boty a vlasy jsem měl krátce zastřižené.

BOX 24: JSTE TO, CO MÁTE NA SOBĚ

Představte si tento scénář. Jdete pozdě večer po opuštěné ulici a najednou zaslechnete, že se k vám někdo ze zadu blíží. Ve tmě sice nevidíte jasně obličej ani ruce této osoby, ale dokážete určit, že má na sobě oblek a kravatu a v ruce nese kufřík. Teď si představte stejnou temnou ulici, ale tentokrát za sebou dokážete rozeznat pouze obrys osoby, která má na sobě ošuntělé a vytahané oblečení, padající kalhoty, čepici nakřivo, špinavé tričko a staré roztrhané tenisky. V obou případech osobu nevidíte dost dobře, abyste rozeznali jakékoli další detaily, a pouze na základě oblečení předpokládáte, že je to muž. Nicméně podle samotného oblečení zřejmě vyvodíte naprosto odlišné závěry o potenciální hrozbě, kterou pro vaši bezpečnost každá tato osoba představuje. I když budou blížící se kroky každé osoby stejné, jakmile začnou být blízko, váš limbický mozek se aktivuje, třebaže vaše reakce na tyto osoby budou vyplývat výhradně z vaší reakce na jejich oblečení. Po zhodnocení situace se buď budete cítit dobře, nebo nepříjemně, případně budete pocítovat dokonce strach.

Nebudu vám říkat, ze které osoby byste měli mít lepší pocit, to si rozhodnete sami. Ale ať už se rozhodnete správně, nebo ne, když budou všechny podmínky střetu stejné, často právě oblečení do značné míry ovlivňuje, co si o lidech myslíme. Ačkoli nám oblečení samo o sobě fyzicky ublížit nemůže, může nás ovlivňovat společensky. Uvažte jen, jak se po teroristických útocích z 11. září 2001 někteří Američané stali unáhleně kritickými a podezřívavými, když vidí člověka v oděvu s prvky typickými pro Blízký východ. A také si představte, jak se nyní v důsledku toho musí cítit někteří Američané blízkovýchodního původu.

Svým vysokoškolským studentům říkávám, že život není vždycky spravedlivý a že je druzí budou bohužel posuzovat podle jejich oblečení. Proto je třeba, aby si důkladně promysleli, jaké oblečení si zvolí a jaká poselství tím budou druhým předávat.

Vzhledem k tomu, že určité profesní role vyžadují konkrétní oděv, a protože ve svém oblečení provádíme vědomý výběr, musíme být opatrní v posuzování, co které oblečení znamená či vyjadřuje. Koneckonců, člověk před vašimi dveřmi oblečený do servisních montérek telefonní společnosti může být zločinec, který si tento oděv koupil nebo ho ukradl, aby si zajistil snazší přístup do vašeho bytu (viz box 25).

BOX 25: NEJSME VŽDY TÍM, KÝM VYPADÁME

Je jasné, že při posuzování člověka pouze podle jeho oblečení musíme být opatrní, neboť nás to někdy může vést k nesprávným závěrům. Loni jsem byl v Londýně v jednom velmi pěkném hotelu jen čtyři bloky od Buckinghamského paláce, kde veškerý personál, včetně pokojských a posluhovaček, nosil šaty od Armaniho. Kdybych někoho z nich potkal ve vlaku na cestě do práce, mohl bych se snadno zmýlit, pokud jde o jejich společenské postavení. Mějte proto na paměti, že se oděv řídí kulturními zvyklostmi a lze jím snadno manipulovat, a tak představuje pouze část celkového neverbálního obrazu. Oblečení hodnotíme proto, abychom určili, zda nese poselství či sdělení, a ne proto, abychom lidi soudili podle jejich šatů.

V souladu s právě zmíněným upozorněním si musíme uvědomovat, že oděv je třeba posuzovat v rámci celkového systému neverbálního hodnocení. Z tohoto důvodu je důležité, abychom nosili oblečení, které se shoduje s poselstvím, jež chceme druhým předávat, protože samozřejmě chceme jejich chování ovlivňovat tak, aby to pro nás bylo pozitivní a prospěšné.

Při výběru svého šatníku a doplňků si vždy buďte vědomi poselství, které svým oděvem sdělujete, a významu, který druzí mohou z vašeho oblečení získat. Také berte v úvahu skutečnost, že i když chcete svůj oděv záměrně použít k vyslání signálu určité osobě nebo skupině lidí v konkrétním čase a na konkrétním místě, budete možná po cestě muset projít kolem mnoha jiných lidí, kteří k vašemu poselství tak vnímaví nebudou!

Na seminářích často kladu tuto otázku: „Kolik z vás dnes oblékala vaše matka?“ Všichni se samozřejmě smějí a ruku nezvedne nikdo. Pak řeknu: „Dobře, potom jste se – vy všichni – sami rozhodli pro oblečení, které teď máte na sobě.“ Všichni se pak začnou rozhlížet kolem a snad poprvé si uvědomí, že by se určitě dokázali oblékat lépe a mohli tak lépe prezentovat sami sebe. Koneckonců, než se dva lidé poprvé setkají a lépe poznají, tak jedinými vstupy, které každý z nich o druhém má, je jejich fyzický vzhled a další neverbální komunikace. Nyní je zřejmé na čase zamyslet se nad tím, jak nás druzí vnímají.

Úprava vlastního zevnějšku

Když se fyzicky i psychicky cítíme dobře, pečujeme o svůj vzhled a různě se šlechtíme a parádíme. V tomto ohledu nejsou lidé žádnou výjimkou, neboť podobné chování provozují ptáci a savci. Když jsme naopak fyzicky nebo duševně nemocní, může být naše nevalné zdraví signalizováno držením těla a ramen i naším celkovým vzezřením (American Psychiatric Association, 2000, 304–307, 350–352). Mnoho bezdomovců trpí schizofrenií, a o své oblečení se skoro vůbec nestarají. Oděv mají špinavý a umouštěný a mnozí by se vehementně bránili snahám přimět je, aby se vykoukali a oblékli si čisté šaty. Mentálně deprimovaná osoba chodí a stojí nahrbeně a působí dojmem, že ji tíha světa sráží na kolena.

Fenomén špatné péče o vlastní zevnějšek během nemoci a v případech chorobného smutku byl zaznamenán antropology, sociálními pracovníky a poskytovateli zdravotní péče na celém světě. Když je mozek sklíčený nebo když jsme nemocní, je úprava vzhledu a vlastní prezentace jednou z prvních věcí, o které se přestaneme starat (Darwin 1872, kapitola 3, *passim*). Například pacienti zotavující se po operaci chodí po nemocničních chodbách s rozčuchanými vlasy a v rozepnutých pláštích s obnaženými nejružnějšími partiemi těla a o svůj osobní vzhled vůbec nedbají. Pokud budete opravdu nemocní, budete zřejmě polehávat různě po bytě a vypadat víc neupraveně a zanedbaně než kdy dříve za normálních okolností. Když je někdo doopravdy nemocný nebo ho trápí skutečné trauma, má mozek jiné priority a úprava zevnějšku mezi nimi prostě není. V náležitých souvislostech tedy můžeme použít celkový nedostatek osobní hygieny anebo péče o vzhled určitého člověka k vyvození příslušných domněnek o jeho psychickém nebo zdravotním stavu.

Rozvalování

Rozvalení se na pohovce nebo v křesle je za normálních okolností projevem pohody. Je-li však právě třeba projednávat závažné otázky, pak je rozvalování projevem teritoriálního chování nebo projevem dominance či převahy (viz obrázek 35). Sedět rozvaleně na židli nebo na lavici mívají ve zvyku obzvláště teenageři, u nichž se jedná o neverbální způsob dominance nad svým okolím, zejména v okamžicích, kdy jsou kritizováni nebo káráni rodiči. Toto **rozvalování** je neuctivé a demonstruje lhostejnost vůči autoritě. Jedná se o teritoriální chování, které by se **nemělo** podporovat ani tolerovat.

**Obrázek 35**

Rozvalení na židli je teritoriální chování, které je v pořádku u vás doma, ale ne na pracovišti, zejména během přijímacího pohovoru.

Máte-li dítě, které se takto chová pokaždé, když se dostane do vážných potíží, je třeba toto chování okamžitě neutralizovat tím, že svého potomka požádáte, aby si sedl rovně, a pokud vám nevyhoví, je třeba neverbálně narušit jeho prostor (tím, že si sednete vedle něj nebo se postavíte těsně za něj). Velmi záhy u něj dojde k limbické reakci na vaši „prostorovou invazi“, která ho přiměje sednout si rovně. Pokud svému dítěti dovolíte, aby mu rozvalování během vážných neshod a výměn názorů procházelo, nedivte se, že za chvíli vůči vám ztratí veškerou úctu. A proč také ne? Když mu umožníte takové chování, v podstatě mu říkáte: „To je v pořádku, že mě nerespektuješ.“ Až tyto děti vyrostou, mohly by se i nadále takto nevhodně rozvalovat na svém pracovišti, kde by měly soustředěně a přiměřeně sedět. Nijak by tím nepříspěly k tomu, aby si práci udržely, neboť vysílají silné negativní neverbální sdělení o své neúctě vůči autoritám.

Nadýmání hrudníku

Lidé, stejně jako mnoho zvířat (včetně některých ještěřů, ještěrek, ptáků, psů a primátů), nadýmají hrudník, když se snaží získat územní převahu (Givens, 1998–2007).

Sledujte dva lidi, kteří jsou jeden na druhého navztekaní – nadýmají hrudník úplně stejně, jako to dělají například stříbrohřbetí samci goril. I když se toto chování může u druhých zdát téměř komické, nadýmání hrudníku není radno přehlížet, protože různá pozorování ukázala, že když se lidé chystají někoho udeřit, silně předtím nadmou prsa. Vidíme to třeba na školních hřištích, když se mezi dětmi schyluje ke rvačce. Rovněž to můžeme vidět u profesionálních boxerů, když se před zahájením hlavního boje vzájemně slovně provokují – hrudník se jim dme, hrozivě se k sobě naklánějí a ujišťují protivníka o svém jistém vítězství. Velký Muhammad Ali to v průběhu předzápasové procedury dělal lépe než kdokoli jiný. Nejenže dramaticky vyhrožoval, ale byl při tom i zábavný – zvládal veškeré součásti své show – a zajišťoval tím skvělou podívanou a samozřejmě i dobrý prodej vstupenek.

Obnažování těla

Někdy, když se v pouličních bitkách lidé chystají jeden na druhého zaútočit, začnou se svlékat – sundají si součást oděvu, třeba košili nebo čepici. Nikdo s jistotou neví, zda to dělají proto, aby jednoduše ukázali svaly, nebo aby chránili odložený oděv, nebo aby soupeři vzali výhodnou možnost je za toto oblečení uchopit. V každém případě, pokud se dostanete do sporu s někým, kdo si vzápětí sundá klobouk, košili nebo jinou součást oděvu, vězte, že s největší pravděpodobností je rvačka na spadnutí (viz box 26).

BOX 26: SVLEČENÁ KOŠILE

Před několika lety jsem byl svědkem slovní hádky dvou sousedů kvůli travnímu postřikovači, který nechtěně postříkal sousedův čerstvě navoskovaný a naleštěný vůz. Dohadování se stupňovalo a jeden ze sousedů si najednou začal rozepínat košili. V tom okamžiku jsem pochopil, že budou padat facky. A opravdu, košile letěla na zem a ti dva do sebe začali vzájemně narážet hrudníkem. Byla to však pouhá předehra k ranám a úderům, které brzy následovaly. Zdálo se neuvěřitelné, že dospělí muži se takhle poperou kvůli troše vody na kapotě auta. Co však bylo opravdu pozoruhodné, bylo jejich vzájemné narážení hrudníku o hrudník jako u goril. Bylo až nepříjemně trapné sledovat, jak se dopouštějí tohoto absurdního a směšného neverbálního chování. Takové věci by se prostě stávat neměly.

Dýchání a trup

Když je člověk ve stresu, můžeme pozorovat, jak se mu hrudník rychle zvedá, rozšiřuje se a zase klesá a zmenšuje. Když se nabudí limbický systém a jeho zaměření na útěk nebo útok, tělo se snaží přijmout co nejvíce kyslíku buď prohloubením dýchání, nebo zvýšením jeho frekvence a intenzity. Hrud' stresovaného člověka se intenzivně zvedá a klesá, protože limbický mozek říká: „Máme potenciální problém – zvyš spotřebu kyslíku pro případ, že bychom museli náhle utéct nebo bojovat.“ Když tento typ neverbálního chování zaznamenáte u jinak zdravého člověka, měli byste se zamyslet nad tím, proč je tak ve stresu.

Krčení ramen

Mezi úplným a mírným pokrčením ramen může být v daných souvislostech velký rozdíl. Když se vedoucí zeptá zaměstnance: „Víte něco o reklamaci tohoto zákazníka?“ a zaměstnanec odpoví: „Ne,“ přičemž jen napůl pokrčí rameny, je pravděpodobné, že si nestojí pevně za tím, co právě řekl. Poctivá a pravdivá odpověď způsobí, že obě ramena se prudce a rovnoměrně pozvednou. Úplné (vysoké) pokrčení ramen by se u lidí mělo projevit, když tímto gestem sebejistě podpoří to, co říkají. Není nic špatného říct: „Nevím!“ a při tom pozvednout obě ramena až třeba k uším. Jak jsme se již zmiňovali dříve, jedná se o chování vzdorující gravitaci, které obvykle znamená, že člověk má ze svého počínání dobrý a sebejistý pocit. Vidíte-li, že někdo krčí rameny jen částečně nebo že pozvedne jen jedno rameno, pak je velmi pravděpodobné, že si „limbicky“ nestojí za tím, co říká, a nejspíše se chová vyhybavě, nebo dokonce podvodně (viz obrázek 36 a 37).

Ramena a projevy slabosti

Sledujte také ty osoby, které při hovoru nebo v reakci na negativní událost pohnou tělem tak, že jejich ramena začnou pomalu stoupat k uším, že se mezi nimi až začne ztrácet krk (viz obrázek 38). Nejdůležitější je to, že ramena stoupají pomalu. Člověk, který se takto chová, se v podstatě snaží schovat hlavu jako želva. Znamená to, že mu chybí sebevědomí a cítí se velmi nepříjemně. S tímto typem chování jsem se setkal při podnikových poradách, kdy do místnosti vešel šéf a řekl: „Tak, teď bych chtěl od

**Obrázek 36**

Částečné pokrčení ramen naznačuje nedostatek přesvědčivosti nebo nejistotu.

**Obrázek 37**

Pokrčení ramen používáme k vyjádření neznalosti nebo pochyb. Dávejte pozor, jestli se zvednou obě ramena. Pozvedne-li se jen jedno z nich, je sdělení nejisté a pochybné.

**Obrázek 38**

Ramena stoupající směrem k uším vytvářejí takzvaný „želví efekt“, sdělující slabost, nejistotu a negativní emoce. Vzpomeňte si na sportovce, kteří po prohraném zápase odcházejí z hřiště.

každého z vás slyšet, na čem děláte a jak vám to jde.“ Zaměstnanci začnou většinou hrdě mluvit o svých počinech a úspěších, ale ti méně úspěšní se začnou jakoby zmenšovat s rameny stoupajícími výš a výš v podvědomé snaze schovat hlavu.

Toto želví chování se projeví například ve chvíli, když si otec k sobě zavolá děti a řekne: „To mě tedy opravdu zamrzelo, když jsem zjistil, že mi někdo rozbil lampičku na čtení, a vůbec nic mi neřekl.“ Jak bude postupně přísným pohledem měřit jedno dítě po druhém, jedno z nich bude zřejmě klopit zrak a ramena vytahovat k uším. Toto znamení slabosti můžete také například vidět u fotbalistů, kteří po prohraném utkání odcházejí do šaten – jako by se jim hlavy propadaly mezi rameny.

> Závěrečná poznámka o trupu a ramenou

Mnoho knih o řeči těla trup a ramena naprosto přehlíží. Je to škoda, protože tyto části těla poskytují mnoho cenných informací. Pokud jste sledování neverbálních projevů této oblasti těla dosud opomíjeli, doufám, že materiál v této kapitole vás přesvědčil, abyste rozsah svého pozorování rozšířili o tento „tělesný billboard“. Vzhledem k tomu, že trup uchovává tolik životně důležitých orgánů, věnuje limbický mozek jeho ochraně velkou pozornost a jeho reakce jsou mimořádně čestné a upřímné.

5 Poznatky na dosah ruky

Neverbální chování paží

Z hlediska pozorování řeči těla jsou paže silně podceňovány. Obvykle při rozpoznávání neverbálního chování klademe mnohem větší důraz na obličej a ruce. Při pozorování příznaků pohody, nepohody, sebedůvěry či jiných pocitů slouží paže velmi dobře jako emotivní vysílače.

Od té doby, co naši antropoidní předkové začali chodit vzpřímeně, se lidské paže a ruce osvobodily a můžeme je používat nejrůznějším způsobem. Díky pažím dokážeme nosit náklady, uchopovat předměty, ušetřovat rány a zvedat se ze země. Jsou efektivní, hbité a poskytují účinnou první reakci na jakékoli vnější ohrožení, zvláště při použití spolu s dolními končetinami. Když na nás někdo něco hodí, paže se instinktivně a přesně zvednou, aby hozený předmět blokovaly. Naše paže – stejně jako nohy a chodidla – jsou tak reaktivní a tak orientované na ochranu, že se zvednou v obranném gestu i v případě, že takové počínání je nelogické nebo nerozumné. Během svého působení v FBI jsem se setkal s lidmi se střelnými ranami na pažích, které utřzili proto, že ve snaze bránit se nastavili střelám z ručních zbraní své horní končetiny. Rozumně myslící mozek by si uvědomil, že ruka prostě nemůže zastavit vypálenou kulku, ale limbický mozek přiměje naše paže, aby se zvedly a zastavily střely letící rychlostí 270 metrů za sekundu. Ve forenzní kriminalistické praxi se tato zranění označují jako **obranná zranění**.

Pokaždé, když se o něco udeříte paží – zvláště když narazíte na něco ostrého –, si uvědomte, že to možná právě ochránilo váš trup před potenciálně smrtelnou ranou. Když jsem jednou na Floridě držel při bouřce nad hlavou deštník, přibouchly se mi dveře auta a jejich ostrá hrana mě praštila do boku, který kvůli mé zdvižené ruce s deštníkem zůstal bez ochrany, a způsobila mi zlomeninu žebra. Od té doby mám bolestivou vzpomínku, která mě nabádá, abych si cenil toho, jak mě paže chrání.

Jelikož jsou naše paže – podobně jako naše nohy – určeny k tomu, aby nám pomáhaly přežít, můžeme s nimi počítat při odhalování skutečných pocitů a záměrů. Na rozdíl od proměnlivého a klamavého obličejce proto horní končetiny poskytují spolehlivé neverbální signály, jež výstižněji ztělesňují, co si lidé myslí, co cítí a co mají v úmyslu. V této kapitole tedy budeme zkoumat výklad některých nejběžnějších projevů chování paží.

> Významné neverbální chování využívající paže

Pohyby paží související s gravitací

To, do jaké míry pohybujeme pažemi, je významným a přesným ukazatelem našich nálad a postojů. Rozsah těchto pohybů může začínat projevy tlumenými (zdrženlivými a omezenými) a končit bujaře nevázanými (neomezenými a rozpínavými). Když jsme šťastní a spokojení, ruce se pohybují volně, až radostně. Sledujte děti, když si hrají. Při vzájemné interakci pohybují rukama bez námahy, lehce a snadno. Při tom rukama ukazují, gestikulují, mávají a drží a zvedají předměty.

Při rozrušení pohyby rukou neomezujeme, nýbrž máme přirozenou tendenci odporovat gravitaci a zvedat ruce vysoko nad hlavu (viz box 27). Když se lidé cítí opravdu nabiti energií a šťastní, pohyby jejich paží jdou proti zemské přitažlivosti. Jak již bylo zmíněno, chování vzdorující gravitaci má spojitost s pozitivními pocity. Když se člověk cítí dobře a sebevědomě, kývá souhlasně rukama jako při chůzi. Pohyby paží a rukou podvědomě zadržují lidé, kteří jsou nejistí a postrádají sebedůvěru, jako by nedokázali překonat tíži zemské přitažlivosti.

BOX 27: „RUCE VZHŮRU!“

K tomu, abyste lidi přiměli zvednout ruce nad hlavu, ani žádnou zbraň nepotřebujete. Rozveselte je, a oni to automaticky udělají sami. Loupežné přepadení je ve skutečnosti jediná situace, kdy mají lidé ruce nahoře, a jsou při tom nešťastní. Vzpomeňte si, jak se sportovci po dobré hře nebo zákroku plácnou do dlaní, všimněte si fotbalových fanoušků, jak zvedají ruce do výše, když jejich tým vstřelí gól. Pohyby rukou ve směru proti gravitaci jsou běžnou reakcí na radost a vzrušení. Ať už v Brazílii, Belize, Belgii, či Botswaně, mávání pažemi a rukama je skutečně univerzální projev pocitů radosti a nadšení.

Když svému kolegovi zčistajasna bez obalu řeknete o závažné a nákladné chybě, které se ve své práci dopustil, jeho ramena a paže ochabnou a klesnou dolů. Stalo se vám někdy, že vás najednou přepadl divný skličující pocit? Je to limbická reakce na negativní událost. Negativní emoce nás fyzicky „srážejí k zemi“. Tyto limbické reakce jsou

nejenom upřímné, ale dochází k nim i v reálném čase. Ruce nám vyletí do vzduchu ve chvíli, kdy je vstřelen gól, nebo nám ramena a paže rázem poklesnou, když rozhodčí proti našemu týmu nařídí trestný kop. Toto chování související s gravitací sděluje emoce věrně a přesně v tom okamžiku, kdy je prožíváme. Kromě toho mohou být tyto fyzické projevy nakažlivé, ať už na fotbalovém stadionu, rockovém koncertě, nebo na setkání starých přátel.

Odtazení paží

Jsme-li zneklidnění nebo máme-li strach, stahujeme paže k tělu. Když jsme zranění, ohrožovaní, týraní nebo nás sužují starosti, paže se nám napřímí rovně podél těla nebo se zaklesnou na hrudi. Jedná se o taktiku určenou k přežití, která pomáhá člověka chránit, pociťuje-li skutečné nebo vnímané nebezpečí. Povšimněme si například matky obávající se o syna, jenž si hraje s drzejšími a otrlejšími dětmi. Matka často zkříží ruce a složí je přes břicho. Chtěla by zasáhnout, ale stojí stranou a „krotí se“ tím, že si tělo drží rukama v naději, že hra se obejde bez zranění.

Když se dva lidé hádají, mohou oba dva tohoto silně ochranného chování se staženými pažemi používat, aniž si toho budou vědomi. Toto omezování má význam pro přežití, neboť chrání tělo, a přitom předvádí neprovokativní postoj. Oba účastníci hádky se v podstatě „drží zpět“, protože rozhození paží by mohlo být instinktivně vykládáno jako pokus udeřit a zranit druhého, což by vyústilo ve skutečnou potyčku.

Sebekontrola a zdrženlivost nám může pomoci nejen při jednání s druhými, ale také vůči nám samotným, když potřebujeme útěchu. Například zranění nebo bolest v trupu a pažích nás často přiměje, že omezíme pohyb rukou ve snaze zklidnit se a zmírnit bolest. Paže a ruce často stahujeme k bolavé části těla. Pokud jste někdy měli těžké střevní potíže, pravděpodobně jste si na břicho pokládali ruce, aby se vám trochu ulevilo. V takovýchto chvílích se paže samy od sebe nevzdalují od těla, neboť limbický systém vyžaduje, aby se staraly o naše potřeby co nejlíže k potřebnému místu.

Omezení pohybu paží

Omezení pohybu paží, **ustrnutí** neboli **znehynění paží** někdy může mít vážnější souvislosti, zvláště jedná-li se o děti. Při studiu náznaků týraní a zneužívání dětí jsem zjistil, že tyto děti omezují pohyby paží v přítomnosti týrajících rodičů či jiných

predátorsky se chovajících osob. Z hlediska přežití to dokonale dává smysl, neboť všechna zvířata – a především dravci – reagují na pohyb. Týrané dítě se instinktivně naučí, že čím více se pohybuje, tím větší je pravděpodobnost, že si ho nebezpečný člověk všimne a případně vybere za cíl svého zájmu. Limbický systém dítěte tedy instinktivně provádí samoregulaci, aby zajistil, že jeho ruce nebudou přitahovat pozornost. Projevy znehybnění paží mohou sloužit jako varování starostlivým dospělým, ať již učitelům, sousedům, příbuzným nebo přátelům, že dítě by mohlo být obětí týrání či zneužívání (viz box 28).

BOX 28: VŠÍMAVÍ BYCHOM MĚLI BÝT VŠICHNI

Abych si udržel dobrou kondici, chodím pravidelně plavat do bazénu. Před lety jsem si povšiml, že jedna dívka, která je normálně družná a přátelská, začne vždycky, když je nablízku její matka, tlumit své pohyby paží. Tuto reakci jsem zaregistroval v několika různých dnech. Kromě toho jsem si také všiml, že když matka s touto dívkou mluví, často používá příkrá, jízlivá a ponižující slova. Pokud jde o fyzickou interakci, pozoroval jsem, že s dcerou často zachází spíše hrubě než láskyplně, což bylo sice velmi znepokojivé, ale nedosahovalo to takové míry, aby se jednalo o něco trestného. Poslední den, kdy jsem dívku viděl, jsem zaznamenal několik modřin těsně nad lokty na vnitřní straně paže. To už jsem si své podezření nemohl nechávat pro sebe.

Oznámil jsem zaměstnancům plaveckého bazénu, že mám podezření na případ týrání dítěte, a požádal je, aby na holčičku dávali pozor. Pracovnice plovárny mi sdělila, že se asi jedná o dítě vyžadující „zvláštní péči“ a že modřiny by mohly být způsobeny její nedostatečnou schopností pohybové koordinace. Cítil jsem, že závažnosti mého neklidu nikdo nevěnuje řádnou pozornost, a tak jsem šel své obavy oznámit přímo řediteli zařízení. Vysvětlil jsem mu, že obranná zranění způsobená pádem se neprojevují na vnitřní straně paží, nýbrž na jejich vnější straně nebo na loktech. Rovněž jsem věděl, že není náhoda, že ta dívka se začne chovat jako neživý robot pokaždé, když se k ní přiblíží její matka. Ulevilo se mi, až teprve když jsem se později dozvěděl, že tato záležitost byla posléze předána příslušným úřadům poté, co se stejnými postřehy vyrukovali i další všímaví lidé na koupališti.

Rád bych upozornil na jednu velice důležitou věc. Jste-li rodiče, učitelé, instruktoři na dětském táboře nebo personální pracovníci ve školství a uvidíte, že děti v přítomnosti svých rodičů nebo jiných dospělých nápadně změní nebo omezí pohyby paží, mělo by to minimálně

vzbudit váš zájem a podnítit další pozorování. Zastavení pohybu paží a rukou je součástí reakce ustrnutí limbického systému. Pro týrané dítě může toto adaptivní chování znamenat možnost přežití.

Asi je to profesionální deformace, kterou mě poznamenala služba u FBI, ale když vidím na hřišti děti, nemohu si pomoci a dívám se jim na paže, jestli nemají modřiny nebo poranění. K týrání a zneužívání dětí dochází ve světě bohužel v obrovském měřítku a při profesionálním výcviku nás instruovali, abychom se dívali po příznamech zanedbávání a týrání dětí i jiných osob. Nejen díky svému působení v bezpečnostních složkách, ale také díky své dlouholeté roli otce vím, jak vypadají modřiny po pádu nebo nárazu a kde se na těle objevují. Modřiny získané týráním jsou jiné. Jejich umístění a vzhled se liší a tyto rozdíly cvičené oko může poznat.

Jak již bylo řečeno, lidé své paže používají na obranu, což je celkem předvídatelná limbická reakce. Vzhledem k tomu, že děti používají paže jako svůj primární obranný prostředek (dospělí mohou používat předměty), je vystrčená paže často první, co týrající rodič popadne. Rodiče, kteří takto agresivně dítě chytí, zanechají na vnitřní straně paže stopy ve formě otlaků. Když rodiče dítětem v této poloze ještě zatřesou, budou mít otlaky tmavší barvu (kvůli silnějšímu tlaku) a větší tvar dospělé ruky nebo protáhlý tvar palce či prstů.

Zatímco lékaři a pracovníci bezpečnostních složek se s tímto typem stop běžně setkávají u mladých obětí nebo pacientů, mnozí z nás si jednoduše neuvědomují jejich široký výskyt a význam. Naučíme-li se všichni pečlivě sledovat děti a všimnout si zjevných známek týrání, můžeme tak přispět k ochraně nevinných bytostí. Tím ovšem vůbec neříkám, že byste se měli stát paranoidními nebo nepřiměřeně podezřívavými – stačí jen uvědoměle sledovat a vnímat. Čím informovanější budou všichni starostliví dospělí o vzhledu obranných zranění a jiných poranění způsobených týráním a čím více se budeme po takových zraněních dívat, v o to větším bezpečí budou naše děti. Chceme přece, aby byly šťastné a radostně máchaly rukama, a ne aby se ze strachu bály pohnout.

Omezený pohyb paží se netýká pouze dětí. Může se také z různých důvodů vyskytovat u dospělých (viz například box 29).

BOX 29: CO PROZRADÍ ZLODĚJE V OBCHODĚ

Jednu ze svých prvních zkušeností s omezením pohybu paží jsem udělal před více než pětatřiceti lety v knihkupectví, kde jsem pracoval jako dozor proti zlodějům. Z vyvýšeného pozorovacího ochozu nad prodejní plochou jsem brzy zjistil, že odhalit tyto pachatele je poměrně snadné. Jakmile jsem pochopil typickou řeč těla zlodějů, dokázal jsem je den co den spolehlivě identifikovat kupodivu už při jejich vstupu do dveří. Zaprvé měli tito jedinci tendenci hodně se kolem sebe rozhlížet. Zadruhé měli sklon provádět pažemi méně pohybů než normální zákazníci. Vypadalo to, jako by se při svém postupu prodejnou snažili udělat ze sebe menší objekt hodný menší pozornosti. Kvůli nedostatečnému pohybu paží se však stávali více nápadnými – a v podstatě mi svým zlodějským stylem umožnili lépe se na ně zaměřit.

Jeden můj přítel, který pracoval jako celní inspektor v Yumě v Arizoně, mi řekl, že jednou z věcí, které si na hranici všiml, je to, jak lidé při vstupu do země nesou svá příruční zavazadla, tašky a kabelky. Člověk obávající se o obsah tašky či kabelky – ať už z důvodu jeho hodnoty, nebo nelegálnosti – má tendenci držet tašku pevněji, zvláště když se blíží k celní přepážce. Lepší ochranu našich paží mívají nejenom věci důležité, nýbrž i ty, u nichž nechceme, aby si jich někdo všiml.

> Využití signálů paží pro posouzení nálad a pocitů

Stanovíte-li pozorováním konkrétních pohybů paží určitého člověka po určitou dobu správnou výchozí porovnávací základnu, můžete z pohybů jeho paží zjistit, jaké prožívá pocity. Z pohybů paží se například můžete dozvědět, jak se někdo cítí po návratu z práce domů. Po těžkém dni nebo když jsme sklíčení či smutní, nám většinou paže spočívají nízko po straně těla a ramena máme povislá. Na základě tohoto poznatku můžete lidem poskytnout útěchu a pomoci jim zlepšit náladu a po těžkém dni se opět vzchopit. Naproti tomu si všimněte lidí, kteří se po dlouhé době znovu sejdou. S otevřenou náručí k sobě živě napřahují paže a ruce. Význam je jasný: „Pojď sem, chci tě obejmout!“ Tyto radostné projevy připomínají doby, kdy se k nám s nelíčenou vřelostí

napřahovali naši vlastní rodiče a my jsme na jejich objetí stejným způsobem odpovídali. Napřahujeme ruce, působíme proti zemské přitažlivosti a otevíráme přístup k celému našemu tělu, protože naše pocity jsou veskrze pozitivní.

Co se s pohyby paží stane, když pozitivní emoce ve skutečnosti necítíme? Před lety, když byla má dcera ještě malá, jsme se účastnili jedné rodinné sešlosti. Když ke mně přistoupila jedna naše příbuzná, nenapřáhl jsem k ní paže v celé délce, nýbrž jsem je měl v lokti ohnuté a horní část paží jsem držel těsně u těla. Zajímavé bylo, že když se tato příbuzná natáhla k mé dceři, aby ji objala, dcera nastavila ruce úplně stejně jako já. Svým chováním jsem podvědomě sděloval, že tato osoba je vítaná, ale že nejsem nijak zvláště nadšen, že ji vidím. Má dcera reagovala stejně a později mi řekla, že tuhle příbuznou také moc ráda nemá. Bez ohledu na to, zda byly pocity mé dcery vůči této příbuzné nezaujatě spontánní, nebo zda svůj postoj převzala ode mě, oba jsme svými ne zcela nataženými pažemi podvědomě vyjádřili, co doopravdy cítíme.

Pohyby paží také pomáhají předávat běžná každodenní sdělení: Ahoj! Nashledanou! Pojď sem. Nevím... Táhle! Tady dole. Tam nahoře. Stát! Vrať se. Klid' se mi z očí! Nemohu uvěřit tomu, co se právě stalo! Mnohá tato gesta jsou srozumitelná kdekoli na světě a často se používají k překonání jazykové bariéry. Existuje také spousta obscénních gest využívajících paže a ruce, z nichž některá jsou specifická pro danou kulturu a jiná jsou univerzálně srozumitelná.

Signály paží, které nás separují

Určité pohyby paží předávají sdělení: „Nechodte ke mně příliš blízko a nedotýkejte se mě!“ Pozorujte například některé univerzitní profesory, lékaře či advokáty, jak kráčí po chodbě, nebo se třeba někdy dívejte na anglickou královnu a jejího manžela prince Filipa. Když si lidé dají ruce za záda, zaprvé tím říkají: „Mám ve společnosti vyšší postavení.“ Zadruhé tím sdělují: „Nechodte prosím blízko ke mně, nejsem tady proto, abyste na mě sahal.“ Toto chování je často nesprávně chápáno jako pouhý zadumaný nebo přemýšlivý postoj, ale s výjimkou člověka studujícího obraz v muzeu či galerii tomu tak není. Dát si ruce za záda znamená jasný signál znamenající: „Nepřibližujte se, nechci se s vámi kontaktovat.“ (viz obrázek 39) Dospělí mohou tuto informaci sdělovat sobě navzájem nebo dětem – na tato „segregační“ gesta paží jsou dokonce citlivá i domácí zvířata (viz box 30). Představte si, jak izolované se musí cítit dítě vyrůstající v domácnosti, kde pokaždé, když zatouží po konejšivé náruči, jeho matka stáhne ruce za záda. Tato neverbální sdělení mají na děti bohužel trvalé účinky a příliš často,

**Obrázek 39**

Ruce za zády říkají: „Nepřibližujte se!“ Někdy se označují jako „královský postoj“, protože toto chování udržující druhé v uctivé vzdálenosti bývá často k vidění u příslušníků královských rodin.

podobně jako jiné formy zanedbávání a týrání, jsou později napodobována a předávána další generaci.

Lidé nemají rádi, když mají pocit, že druhým nestojí za dotyk. Když jde spolu pár a jeden z nich má ruce za zády, drží tím druhého pod kontrolou. Je zřejmé, že blízkost a intimitu toto chování nevyjadřuje. Představte si, jak byste se cítili, kdybyste někomu podávali ruku, a on by nereagoval. Když uděláme pohyb směřující k fyzickému kontaktu a ten není opěťován, cítíme se odmítnuti a sklíčí nás to.

Mnoho poznatků z vědeckého výzkumu naznačuje, že dotyk je velmi důležitý pro pocit pohody člověka. Zdraví, nálada, duševní rozvoj, a dokonce i dlouhověkost jsou prý ovlivňovány tím, kolik máme fyzického kontaktu s druhými a jak často k pozitivnímu dotýkání dochází (Knapp & Hall, 2002, 290–301). Jsou všeobecně

známy studie, při nichž pouhé hlazení psa snižuje lidem srdeční tepovou frekvenci a slouží jako uklidňující prostředek. Zřejmě tomu tak je proto, že zvířata si většinou ve svých citech počínají tak bezpodmínečně, že se nemusíme obávat o jejich vstřícnost a opěťování.

Jako druh jsme se naučili používat dotyk jako barometr toho, jak se cítíme. Po věcech, které se nám opravdu líbí, saháme a nepříjemné věci si držíme od těla. Když někomu podáte špinavou dětskou plínku, aby ji hodil do koše, všimněte si, že jeho

BOX 30: CO DOMÁCÍM MAZLÍČKŮM VADÍ

Od cvičitelů domácích zvířat jsem se dověděl, že psi nesnášejí, když lidé od nich odvracejí zrak a schovávají před nimi ruce. Takové chování psovi v podstatě říká: „Nebudu se tě dotýkat.“ Máte-li doma psa, proveďte následující pokus. Postavte se před něj s rukama nataženými před sebou, ale nedotýkejte se ho. Pak stáhněte ruce za záda a sledujte, co se stane. Předpokládám, že zjistíte, že pes bude reagovat negativně.

bezprostřední reakcí je uchopit ji co nejmenším počtem prstů a pokud možno držet ruku od těla. Nikdo z nás v této záležitosti žádné školení neabsolvoval, a přesto to tak všichni děláme, protože limbický mozek omezuje kontakt s předměty, které jsou nám nepříjemné, pro nás nezdravé nebo nebezpečné.

Tento jev **odtahování paží** nastává nejen tehdy, když se setkáme s předměty, které se nám nelíbí, ale i když jsou kolem nás lidé, kteří nám nejsou po chuti. Naše paže budou působit buď jako bariéry, nebo jako blokovací mechanismy, které nás ochrání proti hrozbám nebo případně zajistí odstup od všeho, co budeme v našem okolí považovat za negativní. O tom, co někdo vůči někomu nebo něčemu cítí, se můžete hodně dozvědět pozorováním, zda se jeho paže k danému člověku nebo předmětu spíše přibližují nebo od něj vzdalují. Sledujte lidi na letišti nebo na rušném chodníku, jak si razí cestu davem, a všimněte si, jak používají paže k vlastní ochraně nebo k zabránění druhým, aby se k nim dostali příliš blízko. Dále si také všimněte, jak vás ve společenských nebo pracovních situacích zdraví lidé, s nimiž **vy sami** komunikujete. Jsem přesvědčen, že si začnete plně uvědomovat, že rčení „držet si někoho od těla“ má reálný význam a praktické důsledky.

> Teritoriální chování paží

Kromě ochrany nebo udržení si odstupů od lidí můžeme paže také využít k vyznačení našeho teritoria. Shodou okolností píšu tuto kapitolu na palubě letadla společnosti Air Canada do Calgary a skoro celou dobu letu svádím se svým silně obézním sousedem na vedlejším místě zápas o obsazení společné loketní opěrky mezi našimi sedadly. Momentálně prohrávám, neboť mám k dispozici jen malý růžek opěrky, zatímco můj soused obsadil zbytek, a tudíž i celou moji levou stranu. Jediné, co můžu dělat, je

naklánět se k okénku. Nakonec jsem se rozhodl vzdát veškerou snahu o dobývání dalšího území, takže jsem prohrál a on je vítěz. Alespoň jsem z jeho teritoriálního chování získal příklad pro tuto knihu. Podobné případy se stávají nám všem dennodenně ve výtažích, u vchodů do budov a místností či v učebnách. Nedojde-li nakonec ke kompromisu nebo vzájemné dohodě, někdo skončí jako „poražený“, což je pocit, který nemá nikdo rád.

S teritoriálním chováním se můžete setkat také v zasedacích místnostech, konferenčních sálech a při poradách, když si někdo široko kolem sebe rozprostře materiály a použije lokty k zabránění značné části jedacího stolu na úkor druhých. Podle Edwarda Halla teritorium v podstatě znamená moc (Hall, 1969; Knapp & Hall, 2002, 158–164). Nárokování teritoria může mít velmi silné a negativní důsledky – krátkodobé i dlouhodobé – a rozsah následných bitev se může pohybovat od malých až po skutečně velké. Územní spory zahrnují vše od přetahování se o kousek místa v přeplněném metru až například po válku mezi Argentinou a Velkou Británií o Falklandské ostrovy (Knapp & Hall, 2002, 157–159). Když teď, několik měsíců po letu do Calgary, tuto kapitulu znovu pročítám a upravuji, stále ještě cítím ten nepříjemný pocit, když můj soused zabral naši společnou opěrku. Teritoriální chování má pro nás nepochybnou důležitost a naše paže nám pomáhají prosazovat převahu vůči těm, se kterými se v prostoru vzájemně překrýváme.

Všimněte si, jak si sebevědomí nebo vysoce postavení jedinci pažemi nárokují větší území než lidé méně sebejistí a společensky níže postavení. Dominantní muž může například majetnický položit ruku přes sousední židli, aby dal všem najevo, že patří do jeho domény, nebo na první schůzce s dívkou může sebevědomě ovinout ruku kolem jejích ramen, jako by patřila do jeho vlastnictví. Pokud jde o „etiketu stolování“, buďte si vědomi toho, že lidé vyššího postavení si obvykle budou nárokovat co největší teritorium okamžitě, jakmile si sednou, tím, že po stole rozprostřou ruce a paže nebo své věci (aktovku, kabelku, papíry). Jste-li ve svém podniku noví, všimněte si osob, které používají své osobní věci a materiály (diáře, zápisníky, kalendáře) nebo své ruce a paže k nárokování většího kusu firemního majetku než většina ostatních. I u konferenčního stolu je tento majetek ztotožňován s mocí a postavením, a proto si tohoto neverbálního chování všimněte a využijte ho k určení skutečného nebo vnímaného postavení jednotlivých lidí. Opačnou alternativou je člověk sedící u konferenčního stolu s lokty přitisknutými k pasu a rukama položenými v klíně, jenž takto vysílá zprávu o své slabosti a nízkém sebevědomí.

Ruce v bok

Typem teritoriálního chování používaným k prosazení dominance a vytvoření dojmu autority je postoj **s rukama v bok**. Člověk při něm má obě paže od těla a ruce položené (palci dozadu) na bocích. Pověštněte si uniformovaných policistů nebo příslušníků armády, když spolu rozmlouvají. Téměř vždy stojí alespoň někteří z nich s rukama v bok. I když je tento postoj součástí jejich oficiálního výcviku, mezi civilním obyvatelstvem nemívá vždy dobrou odezvu. Příslušníci armády, kteří ukončí aktivní služební poměr a vstoupí do světa podnikání, by měli ve vlastním zájmu tento naučený postoj zmírnit a omezit, aby nepůsobili tak autoritativně (viz obrázek 40). Omezení postoje s rukama v bok může často zmírnit typické vojenské vystupování, které civilisty často tak silně popouzí (viz box 31).

Pro ženy mohou mít ruce v bok obzvláštní užitek. Když jsem vedl školení pro ženy ve vedoucích funkcích, učil jsem je, že to je silný neverbální projev, který mohou používat při konfrontaci s muži na poradách a schůzích. Jedná se o účinný způsob pro každého, a zejména pro ženu – aby ukázala, že trvá na svém, je si jistá sama sebou a neustoupí žádnému zastrašování. Příliš často se stává, že mladé ženy nastoupí do práce a bývají neverbálně zastrašovány muži, kteří s nimi ustavičně mluví s rukama v bok na znamení územní převahy (viz obrázek 41). Napodobování tohoto chování – nebo jeho použití jako první – může sloužit k vyrovnání podmínek pro ženy, kterým se nemusí chtít používat



Obrázek 40

Ruce v bok jsou silným projevem teritoriálního chování, který lze použít k získání dominance a převahy nebo ke sdělení, že „nastal problém“.

k vlastnímu prosazení jiné asertivní způsoby. Postoj s rukama v bok je dobrý způsob, jak říct, že „nastal problém“, „věci se nevyvíjejí dobře“ nebo „trvám na svém“ při využití teritoriálního chování (Morris, 1985, 195).

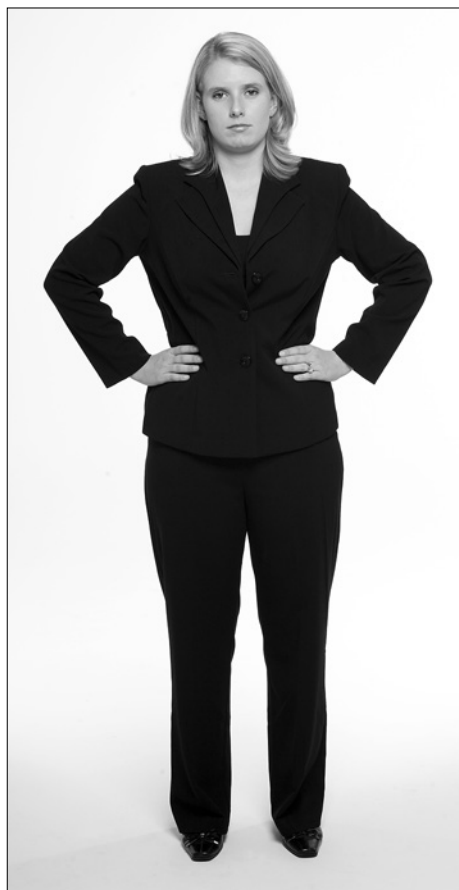
BOX 31: NEPATŘIČNÉ RUCE ZÁKONA

Lidé zpochybňující schopnost neverbálních projevů ovlivnit chování druhých lidí by se měli zamyslet nad tím, co se stane, když příslušník policie použije postoj s rukama v bok v nevhodnou chvíli. Jsou situace, kdy jeho použití může nejenom zhatit účinnost policejního postupu, ale také ohrozit životy policistů.

Ruce v bok je působivý podvědomý projev autority a převahy a také územního nároku. Pokud policista přivoláný k řešení domácí hádky použije tento postoj, s velkou pravděpodobností tím obyvatele bytu či domu podráždí, což může vážně vyhrotit situaci. Zejména to bude platit v případech, že policista tento postoj zaujme ve dveřích, čímž obyvatelům zablokuje východ. Teritoriální chování, jako je postoj s rukama v bok, dokáže vzbuzovat vášně, protože každý považuje svůj dům za svůj hrad a žádný „král“ nechce, aby jeho prostor ovládal nějaký cizák.

Další potenciálně nebezpečná situace související s používáním postoje s rukama v bok se týká mladých policistů, kteří jsou staženi z výkonu pravidelných hlídek v ulicích a přeloženi na práci v utajení. Když tito „tajní“ začátečníci poprvé vejdou do podniků, například do baru, který se snaží zmapovat a nenápadně do něj zapadnout, může se jim stát, že se budou barem či hospodou ze zvyku potulovat s rukama v bok. Sami policisté jsou na tento způsob autoritářského a teritoriálního chování zvyklí, ale na jeho použití mezi lidmi, se kterými se neznají, si právo ještě rozhodně nevysloužili. Neúmyslně a naprosto bezděčně tím oznamují, že jsou od policie. Z výslechů mnoha zločinců vyšlo najevo, že tyto projevy teritoriálního chování rukou jsou jednou z věcí, kterých si nejvíce všímají, když se snaží „tajné“ odhalit. S výjimkou nositelů úřední moci stojí většina civilistů s rukama v bok jen málokdy. Vždycky jsem vedoucím výcviku a školicím instruktorům kladl na srdce, aby si toho byli vědomi a zajistili, že se policisté pracující v utajení tohoto zvyku spolehlivě zbaví, aby tím neprozrazovali, kdo ve skutečnosti jsou, a nevydávali svůj život v nebezpečí.

K tradičnímu postoji s rukama v bok (který obvykle vypadá tak, že ruce spočívají na bocích a palce směřují dozadu) existuje varianta, při které jsou ruce na bocích, ale palce míří dopředu (viz obrázek 41 a 42). Často ji uvidíme, když jsou lidé na něco

**Obrázek 41**

Ženy obvykle kladou ruce v bok méně než muži. Všimněte si polohy prstů na této fotografii.

**Obrázek 42**

Na této fotografii jsou ruce v bok, ale povšimněte si, že prsty směřují vpřed. Jedná se o zvědavější, méně autoritativní postoj než na předchozí fotografii, kde prsty směřují dozadu v pozici sdělující „nastal problém“.

zvědaví, ale přitom i trochu znepokojení. V této zvědavé póze s rukama v bok (prsty dopředu, ruce v bok, lokty vystrčené do stran) mohou například přijít blíž k probíhající situaci, aby mohli posoudit, co se to vlastně děje, a pak třeba ruce otočit tak, aby byly „prstem vzad“, čímž podle potřeby zaujmou dominantní postoj vyjadřující obavy a znepokojení.

**Obrázek 43**

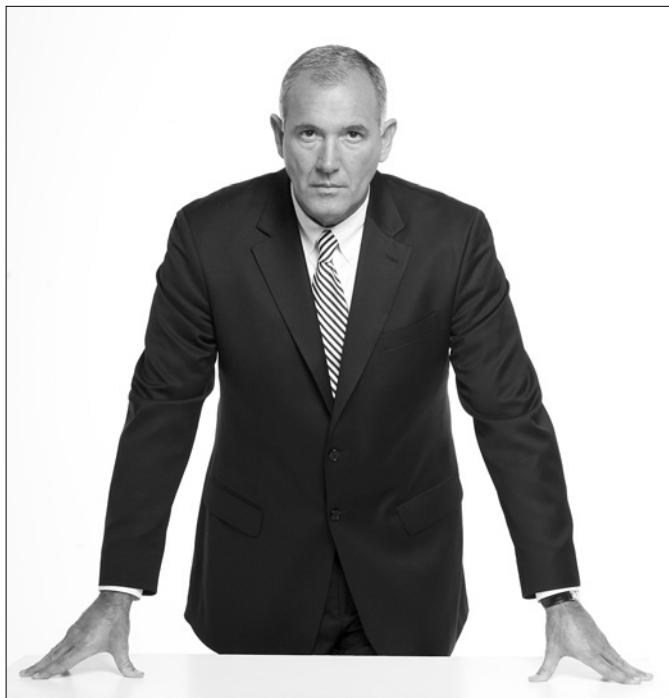
Spojené ruce za hlavou svědčí o pohodě a převaze. Na poradě bude toto gesto obvykle zaujímat nejlépe postavená osoba.

Ruce zaklesnuté za hlavou

Toto další teritoriální chování – podobně jako ruce v bok – lze často vidět při obchodních jednáních a jiných společenských setkáních, kde se sedí. Člověk se při něm naklání dozadu a sepne ruce za hlavou (viz obrázek 43). O tomto chování jsem mluvil s kulturním antropologem a oba jsme se shodli, že připomíná způsob, jakým se kobry vztyčí a roztáhnou krční kůži do podoby připomínající širokou kápi nebo štít a celkově se opticky zvětší, aby upozornily ostatní zvířata na své dominantní postavení, sílu a moc. Tento postoj nás dělá většími, než ve skutečnosti jsme, a říká ostatním: „Tady jsem pánem situace já.“ Platí také hierarchické pořadí oprávnění k použití tohoto a jiných projevů dominance a převahy. Například při čekání na zahájení porady může pozici s rukama za hlavou zaujímat vedoucí oddělení. Když však do místnosti vstoupí nadřízený vedoucí úseku, toto teritoriální chování ustane. Nárokování teritoria přináležejí osobě pověřené vedením nebo požívající vysoké postavení. Je proto šéfovým právem toto chování uplatnit, zatímco od všech ostatních se očekává, že dají ruce dolů na stůl v patřičném projevu respektu.

Obrázek 44

Roztažené prsty spočívající na povrchu stolu jsou významným teritoriálním projevem sebevědomí a autority.

**Dominantní póza**

Lidé často používají paže a ruce k zdůraznění myšlenky a současně k nárokování území. Běžně se to stává během komunikace, v níž se lidé neshodují v názorech na určitou otázku. Vzpomínám si na nedávný incident během mého pobytu v New Yorku, kdy hotelový host přistoupil s rukama těsně u těla k recepčnímu pultu a požádal recepčního o laskavost. Když byla tato laskavost odmítnuta, host svou prosbu změnil v požadavek a stejně tak změnil polohu svých rukou – rozpřáhl je na pultu široko od sebe a s rostoucí bouřlivostí diskuse si nárokoval stále více teritoria. Toto chování v podobě širokého rozpřáhnutí rukou je silnou limbickou reakcí vyvolanou s cílem vytvořit si převahu a zdůraznit své hledisko (viz obrázek 44). Obecně platí, že lidé pokorní a skromní se nerozpřahují a spíše své ruce stahují k tělu, zatímco lidé silní, mocní nebo rozhorlení je doširoka rozpřahují, aby si nárokovali více území (viz box 32).

BOX 32: ROZPŘÁHNUTÉ RUCE BY MĚLY VAROVAT

Před několika lety jsem se podílel na školení bezpečnostních pracovníků letecké společnosti American Airlines v zahraničí. Jeden z pracovníků mě upozornil, že prodejci letenek často dokážou předem určit cestující, se kterými nastanou problémy, podle toho, jak široko položí ruce, když jsou u přepážky. Od toho dne jsem si tohoto chování začal všimnat a nescetněkrát jsem se s ním v případě konfliktů skutečně setkal.

Jednou jsem byl (opět!) na letišti a najednou jsem zaslechl, jak pracovník letiště jednoho cestujícího informuje o novém nařízení, podle nějž má zaplatit příplatek za nadměrnou váhu zavazadla. Okamžitě – jako na povel – tento muž rozpřáhl na přepážce ruce tak daleko od sebe, že se musel ohnout v pase. Během následující hádky zaměstnanec letecké společnosti o krok ustoupil, založil si ruce na prsou a informoval cestujícího, že nebude-li spolupracovat a neuklidní se, nebude mu umožněn vstup do letadla. Opravdu se nestává každý den, aby člověk viděl dva tak zřetelné projevy chování rukou najednou v zápase vedeném takto na dálku.

BOX 33: SEBEVĚDOMÝ VELITEL ZÁSAHOVÉ JEDNOTKY

Před lety jsem se podílel na plánování operace speciální zásahové jednotky, která se měla uskutečnit v Lakelandu na Floridě. Operační velitel popisoval krok za krokem sled akcí a zdálo se, že má vše promyšleno do nejmenších detailů. Když sebevědomě probíral velmi podrobný plán chystaného zatýkání, měl ruce natažené přes dvě židle. Najednou se někdo zeptal: „A co rychlá záchranná pomoc v Lakelandu, už jste ji kontaktovali?“ Velitel operace okamžitě stáhl rozpřáhnuté ruce a sevřel je mezi kolena dlaněmi k sobě. Projevila se u něj markantní změna teritoriálního chování. Nejdříve ovládal široký prostor, ale pak se snažil co nejvíce se zúžit a zmenšit, protože nezajistil potřebná opatření. Jeho vysoké sebevědomí se rázem vypařilo. Jedná se o ukázkový příklad toho, jak rychle se může chování střídat v závislosti na naší náladě, míře sebedůvěry a myšlenkách. K těmto neverbálním projevům dochází v reálném čase, přičemž okamžitě vysílají informace. Když jsme sebejistí, roztahujeme se, když se naše sebejistota zmenšuje, stahujeme se.

Obrázek 45

Ruce natažené přes židli říkají světu, že se cítíte sebejistě a příjemně.



Když si při obchodním jednání někdo zabere (a udržuje) velké teritorium, je si pravděpodobně projednávaným tématem velmi jist (viz obrázek 45). Gesto rozpráhnutých rukou patří k neverbálním projevům vyznačujícím se vysokou spolehlivostí, protože je limbického původu a říká: „Jsem si jistý.“ Na druhé straně si všimněte, jak člověk roztažený přes několik židlí rychle stáhne ruce zpět, když se ho zeptáte na něco, co je mu nepříjemné nebo ho uvede do rozpaků (viz box 33).

Chování paží během dvoření a námluv

Při dvoření a námluvách často muž jako první obejmě svou dívku, zvláště bude-li pravděpodobné, že by se jiní muži mohli pokusit se o ni také ucházet. Může také položit ruku za dívku a různě jí kolem ní pohybovat, aby si toto území nikdo nemohl nárokovat nebo narušovat. Pozorování rituálů námluv může být velmi poučné a zábavné,

zvláště když vidíte, jak muži podvědomě vytyčují své teritorium, do něž současně zahrnují i svou dívku.

Dalším příkladem chování rukou a paží při námluvách je to, jak blízko (nebo daleko) si pár položí ruce vedle sebe, když si spolu sednou ke stolu. V rukou máme velké množství smyslových receptorů, takže jejich dotýkání může vyvolávat smyslné potěšení. Nervová zakončení může stimulovat dokonce i letmý dotek chloupků holé paže nebo dotek přes oblečení. Když tedy položíme ruce blízko někoho jiného, limbický mozek tím dává otevřeně najevo, že je nám tak příjemně, že připouštíme případný fyzický kontakt. Druhou stranou tohoto chování je to, že ruce stáhneme z blízkosti rukou našeho společníka, když se náš vztah mění k horšímu nebo když v nás člověk, s nímž sedíme (ať už partner nebo cizí osoba), vyvolává nepříjemné pocity.

Ozdoby a předměty na rukou a pažích

Po celém světě se bohatství často navenek projevuje nošením drahých předmětů a ozdob na rukou. V mnoha oblastech Středního východu je stále běžné, že ženy nosí na rukou svůj majetek ve formě zlatých prstenů a kroužků svědčících o jejich společenské hodnotě a postavení. Také muži nosí například drahé hodinky, aby dali najevo své sociálněekonomické postavení nebo úroveň bohatství. V osmdesátých letech minulého století byli muži na Miami posedlí nošením hodinek značky Rolex, které byly symbolem společenského postavení, a mohli jste je tak vidět u prodejců drog stejně jako u zbohatlíků.

Na rukou a pažích můžeme také různými způsoby ukazovat i jiné sociální symboly, včetně důkazů osobních nebo profesních úspěchů. Lidé, kteří pracují ve stavebnictví, sportovci a vojáci někdy ukazují jizvy utržené při výkonu povolání. Uniformy mohou mít na horní části rukávů nejrůznější nášivky. Stejně jako tělo mohou být i paže našimi reklamními billboardy inzerujícími různé aspekty naší osobnosti. Stačí si jen všimnout nejrůznějších tetování vyobrazených na pažích nebo svalů hrdě předváděných kulturisty v těsných tričkách bez rukávů.

Důkladná prohlídka paží může školenému pozorovateli odhalit informace o životním stylu nejrůznějších lidí. Hladké, dobře pěstěné ruce lidí žijících v pohodlí se značně liší od drsných rukou a opálených paží plných jizev z práce pod širým nebem. Lidé, kteří byli v armádě nebo ve vězení, mohou mít na rukou připomínky svých zkušeností, včetně jizev a tetování. Jedinci hlásající nenávist vůči určité skupině nebo subjektu často mívají na pažích vepsány nebo vytetovány důkazy své nevráživosti. Lidé, kteří

nitrožilně užívají drogy, mívají neklamné stopy svého počínání na žilách paží. Problémoví jedinci s duševní poruchou označovanou jako **hraniční osobnost** mohou mít na pažích stopy po řezech v místech, kde se snažili přivodit si poranění (American Psychological Association, 2000, 706–707).

Pokud jde o tetování, tento styl zdobení těla se v posledních patnácti letech silně rozmohl, zvláště ve vyspělých zemích. Skutečností ovšem je, že tento způsob osobního krášlení se používá po celém světě již minimálně třináct tisíc let. Vzhledem k tomu, že tetování je součástí našeho „tělesného billboardu“, je třeba říct pár slov o tom, jaké poselství v současné kultuře předává. V souvislosti s relativně nedávným nárůstem obliby tetování jsem se podílel na průzkumu potenciálních členů soudní poroty s konkrétním zaměřením na to, jak by byl vnímán svědek nebo obžalovaný, kdyby měl tetování. Z průzkumů prováděných vícekrát s několika skupinami mužů a žen vyplynulo, že tetování je porotci vnímáno jako ozdoba znamenající nízké společenské postavení, případně jako pozůstatek mladické nerozváženosti, což se obecně nikomu moc nezamlouvá.

Svým studentům radím, že pokud mají tetování, měli by je skrývat, zvláště když se ucházejí o zaměstnání – a především chtějí-li pracovat v potravinářském průmyslu nebo v lékařské profesi. Celebritám tetování povětšinou projde, ale i ony je často musí při práci maskovat. Podstatné je to, že průzkumy ukazují, že většina lidí tetování nevidí ráda. I když se to jednoho dne může změnit, pro tuto chvíli platí, že chcete-li ovlivňovat druhé pozitivním způsobem, měli byste své tetování tajit.

Ruce jako komunikátory přízně a lásky

Děti potřebují láskyplné doteky, aby mohly vyrůstat s pocitem bezpečí, péče a zajištění, ale pořádné objetí mohou příležitostně použít i dospělí. Já objetí používám ochotně a bez potíží, neboť dokáže sdělit můj pocit péče a lásky mnohem účinněji než pouhá slova. Je mi líto lidí, kterým je objímání naprosto cizí, protože tím v životě o hodně přicházejí.

Se stejnou silou a účinností, s jakou lze objetím získat přízeň a náklonnost a dosáhnout vzájemné spřízněnosti, může být však také některými lidmi vnímáno jako nežádoucí narušení jejich osobního prostoru. V dnešní době, kdy se každý tak rád hned soudí nebo si alespoň stěžuje a kde dobře míněné objetí může být špatně vykládáno jako sexuální návrh či útok, si člověk musí dávat pozor, aby neobjímal ty, kteří o to nestojí. Jako vždy bude pro vás nejlepším ukazatelem, zda je za daných okolností vhodné někoho obejmout či nikoli, bedlivé pozorování a interpretace chování lidí při vaší vzájemné komunikaci.

Nicméně i bez klasického objetí mohou lidé používat ruce a paže k projevení srdečnosti a zvýšit tím pravděpodobnost, že je budou druzí vnímat přátelsky. Když poprvé navážete kontakt s někým cizím, pokuste se projevit srdečnost tím, že paže necháte uvolněné, nejlépe s nekrytou vnitřní stranou a případně tak, aby vám byly vidět dlaně. Jedná se o velmi účinný způsob, jak limbickému systému druhé osoby můžete sdělit: „Ahoj, nejsem nijak nebezpečný.“ Je to výborný způsob, jak druhou osobu uklidnit a usnadnit libovolnou následující interakci.

V Latinské Americe je *abrazo* (krátké objetí) součástí kulturních zvyklostí mezi muži. Je to způsob, jak říct: „Zamlouváš se mi.“ *Abrazo* se provádí tak, že se muži vzájemně dotknou hrudí a rukama se obejmou po zádech. Bohužel, znám spoustu mužů, kteří to nejsou ochotni udělat nebo se při tom cítí velmi nepříjemně. V Latinské Americe vídám byznysmeny z USA, kteří buď *abrazo* odmítnou, nebo když ho provádějí, vypadají, jako by tančili valčík s prababičkou. Já vám doporučuji *abrazo* provádět a dělat ho dobře, protože v každé kultuře dokážou drobné zdvořilosti udělat pravé divy. Naučit se správně *abrazo* je stejné jako naučit se správně si potřást rukou a mít při tom dobrý pocit. Pokud jste podnikatel působící v Latinské Americe a nepodaří se vám naučit se tento přátelský pozdrav, budete vnímán jako chladný a odměřený. Je to zbytečné a byla by to škoda, když tak jednoduché gesto může druhé ujistit o vaší dobré vůli a udělat z vás „*simpatico*“ (viz box 34).

BOX 34: JEDNO OBJETÍ NIKOHO NEZABIJE

Před lety mě při jednom špionážním soudním procesu v Tampě na Floridě obhájce obžalovaného předvolal ke svědecké výpovědi a s úmyslem zdiskreditovat mě nebo mě alespoň uvést do rozpaků se mě poněkud sarkasticky zeptal: „Pane Navarro, je skutečně pravda, že jste mého klienta, zde přítomného obžalovaného, objal pokaždé, když jste se s ním setkal?“ Tehdy jsem odpověděl: „To nebylo objetí, nýbrž *abrazo*, a to je velký rozdíl.“ Na vteřinu jsem udělal dramatickou odmlku a pak jsem pokračoval: „Vzhledem k tomu, že váš klient kdysi vyloupil banku, to pro mě byla také příležitost, jak zjistit, jestli váš klient není ozbrojen.“ Překvapený obhájce do té doby nevěděl, že jeho klient se v minulosti dopustil bankovní loupeže se zbraní v ruce, a okamžitě s provokativním tónem výslechu přestal.

Je zajímavé, že příběhu o *abrazu* byly plné noviny, jako by lidé v Tampě a nedalekém Ybor City (kde většinu obyvatelstva tvoří Latinoameričané) nikdy o *abrazu* neslyšeli. Po tomto procesu jsme se s oním advokátem, který je nyní federálním soudcem, stali blízkými přáteli a ještě téměř po dvaceti letech se našemu „incidentu s *abrazem*“ rádi společně zasmějeme.

> Několik závěrečných poznámek o neverbálních projevech paží

Naše paže dokážou při dekódování záměrů a pocitů druhých předávat spoustu informací. Jsem přesvědčen, že jedním z nejlepších způsobů, jak s někým navázat dobrý vzájemný vztah, je dotknout se jeho paže někde mezi loktem a ramenem. Samozřejmě je vždy moudré předtím posoudit osobní a kulturní preference daného člověka. Obecně ovšem platí, že krátký dotek, který jsem právě popsal, je obvykle dobrým a bezpečným východiskem k vytvoření kontaktu s lidmi, přičemž jim dáváte vědět, že jste s nimi zadobře. Ve Středomoří, v Jižní Americe a v arabských státech je dotýkání důležitou složkou komunikace a sociálního souladu. Nebuďte při cestování po světě šokováni, polekáni ani zstrašení, když se lidé budou vašich paží dotýkat (za předpokladu, že tak budou činit vhodným způsobem, jak jsem popsal výše). Je to jejich účinný způsob, jak vám říct: „Všechno je v pořádku.“ Vzhledem k tomu, že lidský dotek je s komunikací tak úzce spojen, mělo by vám být ve skutečnosti divné a znepokojoovat vás spíše to, když k žádnému dotýkání mezi lidmi nedochází.

6 Správný úchop

Neverbální projevy rukou a prstů

Mezi všemi živočišnými druhy jsou naše lidské ruce jedinečné – a to nejen tím, co dokážou dělat, ale také tím, jak komunikují. Lidské ruce dokážou vymalovat Sixtinskou kapli, brnkat na kytaru, manipulovat s chirurgickými nástroji, vytesat sochu Davida, kovat železo a pak třeba psát poezii. Dokážou uchopovat, škrábat, strkat, bouchat, ohmatávat, vnímat, hodnotit, držet a tvarovat svět kolem nás. Naše ruce jsou neobyčejně výmluvné, mohou sdělovat znakovou řeč pro neslyšící, pomáhat vyprávět příběh nebo vyjavit naše nejniternější myšlenky a pocity. Žádný jiný živočišný druh nemá tělesné doplňky s takovou pozoruhodnou škálou schopností.

Vzhledem k tomu, že naše ruce dokážou vykonávat i sotva znatelné pohyby, mohou odrážet velmi jemné nuance v mozku. Porozumění chování rukou má zásadní význam pro dekódování řeči těla, neboť v podstatě všechno, co ruce dělají, je řízeno – ať už vědomě, či nevědomě – mozkiem. Přestože jsme si během milionů let evoluce dokonale osvojili mluvenou řeč, mají naše mozky v sobě stále pevně zakódováno, aby se do precizního sdělování našich emocí, myšlenek a pocitů zapojovaly i ruce. Ať už tedy lidé právě mluví, či nikoli, gesta rukou si zasluhují naši pozornost jako bohatý zdroj neverbálního chování, jenž nám pomáhá pochopit jejich myšlenky a pocity.

> Jak vzhled a projevy rukou ovlivňují vzájemné vnímání lidí

Kromě toho, že nám ruce druhých lidí sdělují důležité informace, také pohyby našich vlastních rukou ovlivňují to, jak nás druzí vnímají. Proto způsob, jakým naše ruce používáme – stejně jako to, co se dozvídáme z projevů rukou druhých –, přispívá k celkové efektivitě naší mezilidské komunikace. Začněme zkoumáním toho, jak činnost našich rukou ovlivňuje, co si o nás druzí myslí.

Efektivní pohyby rukou zlepšují naši důvěryhodnost a přesvědčivost

Lidský mozek je naprogramován tak, aby zaznamenával sebemenší pohyby rukou a prstů. Ve srovnání se zbytkem těla věnují naše mozky ve skutečnosti zápěstím, dlaním, prstům a rukám nepřiměřeně mnoho pozornosti (Givens, 2005, 31, 76; Ratey, 2001, 162–165). Z evolučního hlediska to však dává smysl. Jak si náš druh osvojoval vzpřímené držení těla a lidský mozek se stále zvětšoval, byly naše ruce čím dál obratnější, výmluvnější a také nebezpečnější. Přežívá v nás potřeba rychle si vzájemně prohlédnout ruce, abychom viděli, co říkají a zda nejsou předzvěstí něčeho špatného (drží-li zbraň). Z toho, že má náš mozek přirozenou tendenci soustředit se v první řadě na ruce, úspěšně těží baviči, kouzelníci a uznávaní řečníci, kteří tak mohou do svých vystoupení vkládat více vzrušení a případně odvádět naši pozornost (viz box 35).

Lidé reagují na efektivní pohyby rukou pozitivně. Chcete-li zvýšit svou působivost jako přesvědčivý řečník – ať už doma, v práci, nebo mezi přáteli –, zkuste být expresivnější větším využitím pohybů rukou. Některým lidem jde efektivní komunikace pomocí rukou snadno, neboť pro ni mají nadání nevyžadující větší přemýšlení nebo vzdělávání. Pro jiné však vyžaduje soustředěné úsilí a školení. Ať už vám jde vyjadřování rukama lehce, nebo s potížemi, uvědomte si, že zapojíme-li ruce, své myšlenky sdělujeme účinněji.

BOX 35: DRŽET ÚSPĚCH PEVNĚ V RUKOU

Nejúspěšnější řečníci používají velmi silná gesta rukou. Bohužel, jedním z nejlepších příkladů, které mohu uvést, kdy někdo úspěšně rozvinul gesta svých rukou tak, aby zlepšila jeho komunikační schopnosti, je Adolf Hitler. Jakožto řadový voják v první světové válce, malíř pohlednic a člověk drobnější postavy neměl Hitler žádnou kvalifikaci, přirozené předpoklady či praxi, které bývají s nadanými, přesvědčivými řečníky obvykle spojovány. Řečnické vystupování a projevy si začal sám nacvičovat před zrcadlem. Později si sám sebe točil kamerou při procvičování gest rukou, aby mohl lépe vybrousit dramatický styl svého mluveného projevu. A zbytek je už známá historie. Člověk ztělesňující zlo se dokázal prodat do výsadního postavení jako vůdce třetí říše díky využití rétorických dovedností. Některé z filmů ukazujících Hitlera, jak si nacvičuje gesta rukou, se dochovaly ve filmových archivech. Dokládají jeho vývoj jako řečníka, který dokázal zužitkovat pohyby rukou k tomu, aby fascinoval a ovládl své publikum.

> Schovávání rukou působí negativním dojmem: držte je tak, aby byly vidět

Když vám lidé během hovoru nebudou vidět na ruce, mohou na vás pohlížet s podezřením. Vždy se proto snažte držet ruce tak, aby během komunikace s druhými byly vidět. Pokud jste někdy mluvili s někým, kdo měl ruce pod stolem, asi si dokážete rychle vybavit, jak nepříjemný pocit z takového rozhovoru může člověk mít (viz box 36). Když osobně komunikujeme s druhými lidmi, očekáváme, že jim při tom uvidíme na ruce, protože mozek je na rukou závislý jako na nedílné součásti komunikačního procesu. Když ruce nejsou vidět nebo se projevují hodně nevýrazně, ubírá to na vnímané kvalitě a poctivosti sdělovaných informací.

BOX 36: EXPERIMENT S RUKAMA POD STOLEM

Před lety jsem prováděl neformální výzkum ve třech svých různých kurzech. Požádal jsem studenty, aby spolu vedli vzájemný rozhovor, přičemž jsem polovině třídy řekl, aby měli během hovoru ruce pod stolem, a druhé polovině, aby měli ruce tak, že na ně bude vidět. Po patnácti minutách rozhovorů jsme zjistili, že osoby s rukama pod stolem jsou svými protějšky obecně vnímány jako nepříjemné, nespolečenské (odtažitě), rafinované, nebo dokonce nečestné a nepoctivé. Účastníci s rukama viditelně položenými na stole byli vnímáni jako otevřenější a přátelštější, přičemž žádný z nich nebyl vnímán jako nečestný. Nijak moc „vědecký“ tento experiment sice nebyl, zato byl celkem hodně poučný.

Při provádění průzkumu členů soudní poroty se projevuje jedna významná věc, a sice, že značné části porotců se nelíbí, když jsou advokáti v soudní síni schovaní za řečnickým pultem. Porotci chtějí advokátům vidět na ruce, aby mohli přesněji posoudit jejich vystoupení. Také nemají rádi, když ruce skrývají svědci. Vnímají to negativně s tím, že svědek určitě něco tají, nebo snad dokonce lže. I když toto chování nemá s podvodným jednáním či klamáním jako takovým nic společného, má vnímání porotců velkou váhu a připomíná nám, že schovávání rukou je třeba se vyvarovat.

Síla stisku ruky

Podání ruky je zpravidla prvním – a možná i jediným – fyzickým kontaktem, který často s druhými lidmi míváme. Způsob provedení tohoto úkonu, včetně síly a délky stisku, může mít vliv na to, jak nás osoba, s níž se zdravíme, vnímá. Určitě si každý z nás dokáže vzpomenout na někoho, kdo nám podal ruku tak, že jsme měli nepříjemný pocit z něj nebo z dané situace. Nepodceňujte schopnost, kterou podání ruky má pro zanechání určitého dojmu. Má velký význam.

Podání rukou při pozdravu je běžné na celém světě, i když různé kultury předepisují všemožné obměny toho, jak se stisk rukou provádí, jak dlouho má trvat a jak má být silný. Když jsem poprvé přijel do Utahu, abych tam studoval na Univerzitě Brigham Younga, seznámil jsem se s pozdravem, kterému se mezi studenty říká „mormonský stisk“. Je to velmi silný a dlouhý stisk ruky hojně rozšířený nejen mezi univerzitními studenty, ale i mezi členy Církve Ježíše Krista Svatých posledních dnů (běžně označovanými jako mormoni). Za léta, která jsem tam strávil, jsem si všiml, jak zejména zahraniční studenti byli tímto až přehorlivým stiskem ruky často vyvedeni z míry, neboť v mnoha kulturách, zvláště například v Latinské Americe, je podání ruky velmi umírněné (přičemž někteří lidé upřednostňují *abrazo*, o němž již byla řeč).

Vzhledem k tomu, že při podání rukou se obvykle dva lidé poprvé doopravdy vzájemně dotknou, může to být určujícím momentem jejich vztahu. Kromě použití k přivítání a pozdravu je stisk rukou některými lidmi využíván k získání převahy. V osmdesátých letech minulého století se hojně psalo o tom, jak můžete podání rukou využít k získání kontroly a převahy nejrůznějšími manévrováním a manipulací s rukama s cílem zajistit, aby ta vaše byla vždy nahoře. Podle mě je to absurdní plýtvání energií!

Tyto ruční souboje o získání převahy rozhodně nedoporučuji, neboť naším záměrem při setkání s druhými lidmi by mělo být zanechání pozitivních, a nikoli negativních dojmů. Pociťujete-li potřebu získat dominantní postavení, ruce k tomu nejsou tou nejlepší cestou. Existují jiné účinnější taktiky, včetně narušení osobního prostoru a upřeného pohledu do očí, které jsou mnohem decentnější.

Když jsem si podával ruku s lidmi, kteří se tohoto pozdravu snažili využít k získání převahy, vždycky ve mně zůstaly negativní pocity. Nepodařilo se jim vyvolat ve mně pocit podřízenosti, nýbrž jen zanechali nepříjemný dojem. Jsou i tací, kteří se při stisku ruky budou ze zásady ukazováčkem dotýkat vnitřní strany vašeho zápěstí. Pokud vám to někdo udělá a bude vám to nepříjemné, nedejte se zaskočit, protože takto reaguje většina lidí.

Stejně tak vám asi nebude příjemné, když někdo provede takzvaný „politický stisk rukou“, při kterém na sepaté ruce položí dlaní svou levou ruku. Předpokládám, že si

politici myslí, že pomocí tohoto obouručního gesta působí přátelštěji, ale neuvědomují si, že mnoha lidem tento dotyk není příjemný. Znáám lidi (většinou to jsou muži), kteří na tomto způsobu stisku rukou zatvrzele trvají, a v lidech, se kterými se setkávají, soustavně zanechávají negativní pocity. Pokud si nechcete někoho zneprátnit, měli byste se samozřejmě veškerých těchto nepříjemných způsobů podání rukou vyvarovat.

Jakkoli divné to příslušníkům západní kultury může připadat, v mnoha kulturách je zvykem, že se muži drží za ruce. Je to velmi běžné v muslimském světě, stejně tak jako v Asii, především ve Vietnamu a Laosu. Mužům ve Spojených státech je často nepříjemné držet se vzájemně za ruce, protože to v naší kultuře není běžné s výjimkou dětství a případně některých náboženských rituálů. Při výuce na Akademii FBI provádím nácvik, při kterém mladé agenty vyzvu, aby vstali a vzájemně si potřásli rukama. Žádný problém s tím nemají, a to ani když je požádám, aby stisk ruky byl hodně dlouhý. Když je však vyzvu, aby se postavili vedle sebe a drželi se při tom za ruce, okamžitě se objeví jízlivé poznámky a námitky – ta myšlenka se jim nezamlouvá a učiní tak nakonec až s velkým okolkováním. Následně mladým agentům připomenu, že při své práci máme co do činění s lidmi z různých kultur, z nichž mnozí často projevují míru své pohody tím, že nás drží za ruku. Je to něco, co se my, Američané, musíme naučit přijmout, zvláště když pracujeme s lidskými zdroji (informátory) z jiných zemí (viz box 37).

BOX 37: KDYŽ JDOU ZVYKY A ŠPIONÁŽ RUKU V RUCI

Když jsem byl přidělen k manhattanské pobočce FBI, pracoval jsem s jedním informátorem, který uprchl z Bulharska. Byl to už starší pán a postupem času jsme se přátelili. Vzpomínám si, jak jsem byl jednou odpoledne u něj doma a popíjeli jsme čaj, který si podle svého zvyku touto dobou pravidelně připravoval. Seděli jsme na gauči a on mi vyprávěl o své práci a životě za železnou oponou. Přitom mě uchopil za levou ruku a jen tak ji prostě držel skoro půl hodiny. Když se rozhovořil o svém životě za sovětského útlaku, spíše bych řekl, že naše setkání bylo více terapií než pracovní schůzkou. Bylo zřejmé, že držení ruky druhého člověka přinášelo tomuto muži velkou útechu a vnitřní pohodu. Jeho chování bylo znamením důvěry ve mně, bylo to mnohem více než podání rutinního hlášení pro FBI od bývalého zpravodajského důstojníka. To, že jsem se nechal držet za ruku, velmi napomohlo tomu, že mi sdělil ještě další důležité informace. Vždycky jsem si pak říkal, o kolik méně informací bych od něj asi získal, kdybych svou ruku odtáhl z obavy, že se dotýkám ruky jiného muže.

Mnoho kultur používá dotyk k upevnění pozitivních pocitů mezi muži, což naopak v USA nijak rozšířené není. Příběh mého bulharského spolupracovníka nejenom odhaluje kulturní odlišnosti, ale také ilustruje význam fyzického kontaktu pro náš živočišný druh. V mezilidských vztazích – ať už mezi muži, ženami, rodiči a dětmi, nebo milenci – je velmi důležité mít fyzický kontakt a hodnotit ho, aby bylo možné určit, jak si tento vztah stojí. Jedním z příznaků, že vztah ochladl nebo se zhoršil, je náhlý pokles množství doteků. V každém vztahu platí, že existuje-li důvěra, je i více hmatové aktivity.

Pokud právě cestujete do zahraničí nebo to máte v plánu někdy v budoucnu, dbejte na to, abyste rozuměli kulturním zvyklostem země, kterou chcete navštívit, a to zejména pokud jde o pozdravy. Dostane-li se vám slabého stisku ruky, neušklíbejte se. Chytí-li vás někdo za paži, necukejte sebou. Budete-li na Středním východě a někdo se s vámi bude chtít držet za ruku, držte ji. Jste-li muž a navštívíte Rusko, nebuďte překvapeni, když vás váš hostitel místo podání ruky políbí na tvář. Všechny tyto pozdravy jsou stejně přirozeným vyjádřením opravdových pocitů jako americký stisk ruky. Cítím se poctěn, když mě nějaký Arab nebo Asiat uchopí za ruku, protože vím, že je to známka vysokého respektu a důvěry. Přijetí těchto kulturních rozdílů je prvním krokem k lepšímu pochopení a osvojení si kulturní rozmanitosti.

Vyhňte se používání urážlivých gest



V mnoha zemích po celém světě je míření prstem na člověka považováno za jedno z nejvíce urážlivých gest, jaké lze udělat. Studie jasně ukazují, že lidé nemají rádi, když na ně někdo míří prstem (viz obrázek 46). Ve školách stejně jako ve věznicích je osočující míření prstem často předzvěstí mnoha bitek. Když rodiče mluví se svými dětmi, měli by si dávat pozor, aby na ně nemířili prstem, když jim říkají například: „Vím, že jsi to udělal.“ Obviňující míření prstem je natolik nepří-

Obrázek 46

Osočující míření prstem je snad jedno z nejvíce pohoršujících gest, která máme. Má negativní konotace na celém světě.

jemné, že může fakticky zcela odvést pozornost dítěte od toho, co se mu říká, neboť je plně pohlceno zpracováváním nepřátelského obsahu tohoto gesta (viz box 38).

BOX 38: PRÁVO MÍŘIT PRSTEM

Výzkum reprezentativních vzorků populace ukázal, že žalobce musí být u soudu velmi opatrný, když by při obžalovací řeči chtěl na obžalovaného mířit prstem. Porotci takové chování nemají rádi, neboť podle jejich názoru žalobce nemá právo takto ukazovat, dokud kauzu dostatečně neprokáže. Gesta vůči obžalovanému je mnohem lepší provádět otevřenou rukou (dlaní nahoru) než prstem. Až bude případ dostatečně prokázán, může žalobce na obžalovaného při závěrečné řeči mířit ukazováčkem. Možná se to zdá triviální. Nicméně desítky průzkumů modelových porotců prokázaly, že v tomto bodě jsou pedantsky zajedno. Proto právníkům prostě doporučuji, aby prstem v soudní síni nemířili. Pokud jde o nás ostatní, neměli bychom mířit prstem, když mluvíme s partnerkou či partnerem, s dětmi ani s kolegy v práci. Mířit na někoho prstem je prostě nepřístojné.

Míření prstem je jen jedním z mnoha urážlivých gest, která člověk může rukou nebo prsty udělat. Některá jsou tak dobře známá, že nepotřebují další komentář. Za drzost se například také považuje, když na někoho luskáte prsty. Nikdy byste se neměli pokoušet upoutat něčí pozornost stejným gestem, jaké používáte pro přivolání svého psa. V procesu s Michaelem Jacksonem v roce 2005 se porotě znelíbila matka jedné z obětí tím, že na porotce luskala prsty, což pak mělo velmi nepříznivý dopad. Těm z vás, kteří máte zájem dále se poučit o gestech rukou používaných na celém světě, vřele doporučuji knihu *Bodytalk: The Meaning of Human Gestures* autora Desmonda Morrisa a knihu *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World* od Rogera E. Axtella. Tyto dvě vynikající publikace vám otevrou oči a seznámí vás s nejrozmanitějšími gesty používanými na celém světě a s výřečnou výmluvností rukou při vyjadřování lidských emocí.

Při upravování zevnějšku rukama buďte opatrní

Máme-li starost o to, jak vypadáme, používáme prsty k úpravě a zušlechtnění oděvu, vlasů a těla. Během dvoření a námluv lidé toto zušlechťování provádějí ve zvýšené míře,

**Obrázek 47**

Úprava vlastního vzhledu je sice přijatelná, ale ne když k vám někdo mluví. To je pak projevem přezíravosti.

příčemž neupravují jen sebe, nýbrž také své partnerky a partnery. Intimita umožňuje zamilované dívce jemně odstranit nitku z rukávu jejího partnera a stejně tak on může lehce setřít drobek z koutku jejích rtů. Toto chování se také projevuje mezi matkou a dítětem – a to nejen u lidí, ale i u jiných savců a ptáků – a svědčí o láskyplné péči a důvěrném vztahu. Při pozorování v rámci vztahu je množství péče mezi partnery dobrým ukazatelem jejich vzájemného souladu a úrovně přípustné intimity.

Upravování zevnějšku ale také může být vnímáno negativně. Například je neslušné a nezdvohilé, aby se někdo začal arogantně a přezíravě upravovat, když má dávat pozor na to, co mu někdo právě říká (viz obrázek 47). Kromě toho jsou některé úkony péče o zevnějšek považovány na veřejnosti za společensky přijatelnější než jiné. Když si v autobusu setřete smítko z kabátu, je to v pořádku, ale například stříhání nehtů na veřejnosti je jiná věc. Navíc, co je společensky přijatelnou úpravou zevnějšku v jednom prostředí či kultuře, nemusí být takto nazíráno jinde. Je také nevhodné, aby někdo takto upravoval jinou osobu, pokud jejich vzájemný vztah nedosáhl úrovně důvěrnosti opravňující k takovému chování.

Vzhled vašich rukou

Podle vzhledu rukou je někdy možné posoudit, jaký druh práce lidé dělají nebo jakou činností se často zabývají. Ruce těch, kdo vykonávají manuální práci, budou zřejmě drsné a mozolnaté. Jizvy a šrámy mohou ukazovat na práci v zemědělství nebo na poranění způsobená při sportování na hřišti. Vzpřímený postoj s rukama vzorově podél těla může naznačovat předchozí vojenskou zkušenost. Kytarista může mít na špičkách prstů jedné ruky mozoly.

Obrázek 48

Okusování nehtů je obecně vnímáno jako projev nejistoty či nervozity.

Ruce také ukazují, jak se o sebe staráme a co pro nás znamenají společenské konvence. Mohou být pěstěné nebo až neuvěřitelně špinavé. Nehty mohou být pečlivě ošetřované nebo vypadat zanedbaně. Dlouhé nehty u mužů jsou považovány za něco podivného či zženštilého. Kousání nehtů si lidé obvykle vykládají jako znamení nervozity či nejistoty (viz obrázek 48). Vzhledem k tomu, že jsou naše mozky na ruce tak silně zaměřené, měli byste hygieně svých rukou věnovat obzvláštní pozornost, protože druzí jim tuto pozornost určitě věnovat budou.



Naučte se zvládat zpcené ruce

Podání vlhké ruky nemá rád nikdo, a proto radím lidem, kteří při zdravení s druhými mívají ruce zpcené (obzvláště lidem ve významném postavení, potenciálním zaměstnavatelům, budoucím příbuzným z partnerčiny či partnerovy strany nebo osobám poskytujícím laskavost či službu), aby si před podáním ruky osušili dlaně. Ruce se potí, nejen když je nám příliš teplo, ale i když jsme nervózní nebo ve stresu. Když navazujete kontakt s někým, kdo má zpcené ruce, můžete s úspěchem předpokládat, že je ve stresu (neboť pocení je způsobeno limbickým rozrušením). Využijte této příležitosti k získání několika „dobročinných interpersonálních bodů“ tím, že se nenápadně vyznašíte tomuto člověku pomoci, aby se uklidnil. Pomoc druhým zbavit se nervozity či stresu je jedním z nejlepších způsobů, jak si zajistit poctivější, efektivnější a úspěšnější vzájemnou komunikaci.

Někteří lidé se mylně domnívají, že máte-li zpcené dlaně, musíte nutně lhát. Tak to ale není. Stejná oblast nervového systému, která se aktivuje při limbické reakci ustrnutí, útěku nebo útoku (sympatický nervový systém), rovněž řídí naše potní žlázy. Vzhledem k tomu, že něco tak prostého, jako je setkání s někým novým a neznámým,

může způsobit pocení rukou, **nelze** tento jev chápat jako příznak podvodu. Silné pocení se vyskytuje přibližně u pěti procent populace, přičemž chronické pocení způsobuje, že jsou dlaně nepříjemně vlhké (stav odborně označovaný jako hyperhidróza). (Collett, 2003, 11) Zpocené dlaně nejsou důkazem podvodu. Svědčí pouze o stresu nebo v některých případech o genetické poruše. Při posuzování příčiny vlhkých rukou proto buďte opatrní. Ačkoli některé zdroje uvádějí, že člověk lže, potí-li se mu ruce, pravda to prostě není.

> Interpretace neverbálních projevů rukou

Až dosud jsme zkoumali, jak může chování a vzhled našich rukou ovlivňovat, jak nás vnímají druzí. Nyní pojďme prozkoumat některé neverbální projevy rukou, které nám pomohou určit, co si druzí lidé myslí a co cítí. Začnu několika obecnými poznámkami o tom, jak naše ruce sdělují informace, a pak se zaměřím na některé konkrétní projevy vysoké a nízké úrovně sebedůvěry a sebevědomí, které se nám mohou hodit pro pochopení lidí, s nimiž se setkáváme.

Nervózní ruce jsou důležitou informací

Svaly, které pohybují našima rukama a prsty, jsou určeny k provádění přesných a jemných pohybů. Když se limbický mozek rozruší a my jsme stresovaní a nervózní, způsobuje příval neurotransmiterů a hormonů, například adrenalinu (epinefrinu), nekontrolovatelné chvění rukou. Ruce se nám také začnou třást, když uslyšíme, uvidíme nebo pomyslíme na něco, co má silné negativní následky. Veškeré předměty držené v rukou mohou tento třes zdánlivě zvětšovat, čímž jakoby telegraficky vytukávají zprávu: „Jsem ve stresu.“ (viz box 39) Tyto projevy třesu jsou obzvláště patrné, když člověk drží podlouhlý předmět, například tužku nebo cigaretu, nebo něco relativně velkého, ale lehkého – třeba list papíru. Tento předmět se začne třást nebo chvět okamžitě poté, co zazní zpráva nebo se stane událost, která stresující situaci způsobila.

BOX 39: NENÍ NERVÓZNÍHO KOUŘE BEZ OHNĚ

Při vyšetřování jednoho velkého špionážního případu jsem vyslýchal muže, který se údajně mohl na věci podílet. Jak jsem ho pozoroval, zapálil si cigaretu a začal kouřit. Pokud šlo o jeho možnou spojitost s případem, žádné reálné stopy jsem neměl, žádní svědkové trestného činu neexistovali, žádná významná vodítka jsme neměli, nýbrž jen mlhavé představy o tom, kdo by do věci mohl být zapleten. Během výslechu jsem uváděl mnoho jmen lidí, kteří byli v této záležitosti předmětem zájmu FBI i armády. Kdykoli jsem zmínil jméno jednoho konkrétního člověka – jmenoval se Conrad –, cigareta v ruce vyslýchaného se zatřásla skoro jako ručička na detektoru lži. Abych zjistil, zda se jedná o náhodu, nebo něco významnějšího, uváděl jsem další jména, abych otestoval jeho reakce, ale žádné další už nenastaly. Nicméně když jsem při čtyřech různých příležitostech zmínil jméno Conrad, cigareta vyslýchaného se opakovaně zatřásla. Mně to pro potvrzení skutečnosti, že mezi vyslýchaným a Conradem existuje vztah, o němž jsme dosud nevěděli, naprosto stačilo. Třes cigarety byl limbickou reakcí na nebezpečí. Bylo to pro mě také znamením, že se podezřelý cítí odhalením tohoto jména ohrožen, a to nejspíš proto, že věděl o něčem nezákonném nebo se na trestném činu přímo podílel.

Během tohoto prvního výslechu jsem ještě nevěděl, zda se podezřelý na spáchání trestného činu skutečně podílel, protože jsem toho o případu nevěděl dost. Jediná věc, která nás přiměla pokračovat v šetření a dalších výsleších, byla skutečnost, že na jedno jméno reagoval třesem rukou. Kdyby nebylo tohoto jediného podezřelého projevu, asi by spravedlnosti unikl. Nakonec po mnoha dobrovolných výsleších asi po roce připustil svou účast spolu s Conradem na špionážní činnosti a časem se ke svým činům plně doznal.

Třes rukou mohou způsobit také pozitivní emoce, ať už držíme tiket, který vyhrál v loterii, nebo máme v ruce vítěznou kombinaci karet v pokeru. Když budeme doopravdy vzrušení, ruce se nám budou – někdy naprosto nekontrolovatelně – chvět či třást. Jedná se o reakci řízenou limbickým systémem. Na letišti můžeme často pozorovat, jak se rodičům, manželkám a jiným rodinným příslušníkům rozechvěle čekajícím na svého navracejícího se vojáka nebo příbuzného začnou třást ruce rozrušením. Mohou je udržet pod kontrolou tím, že uchopí ruku někoho jiného a budou ji držet nebo že ruce zasunou do podpaží nebo je sepnou či propletou a přitisknou k hrudi. Staré filmové záběry z první návštěvy britské skupiny Beatles v USA jsou plné mladých dívek spínajících ruce, aby potlačily třes provázející jejich extrémní vzrušení.

Nejdříve musíte samozřejmě určit, zda je chvění či třes rukou způsoben strachem, nebo radostí, a to zařazením chování do příslušného **kontextu**, tedy prozkoumáním okolností, při nichž k němu došlo. Je-li třes rukou provázen zklidňujícím chováním, jako například dotýkám krku nebo tisknutím rtů k sobě, spíše bych se přikláněl k podezření, že třes nesouvisí s něčím pozitivním, nýbrž se stresem (tedy něčím negativním).

Je třeba poznamenat, že třes rukou má jako neverbální komunikace význam pouze tehdy, když představuje změnu oproti normálním pohybům rukou. Pokud se někomu ruce třesou nepřetržitě, protože je například silný piják kávy nebo je závislý na drogách či alkoholu, pak nám sice třes dává významné informace, ale z hlediska neverbálního chování se stává součástí výchozí pozorovací základny daného jedince. Stejně tak u lidí s některými neurologickými poruchami (například Parkinsonovou chorobou) nemusí mít třes rukou nic společného s jejich emocionálním stavem. Pokud se naopak takováto osoba náhle na okamžik přestane třást, může to znamenat záměrnou snahu důkladněji se soustředit na právě zmíněné konkrétní téma (Murray, 2007). Mějte na paměti, že nejvýznamnější je **změna** v chování.

Obecné pravidlo zní, že další zkoumání si zaslouží jakýkoli třes, který náhle začne nebo přestane nebo který se výrazně liší od výchozího chování. Vaši schopnost správného zhodnocení dané osoby zlepší náležitě posouzení okolností, za nichž k třesu dochází, okamžiku, kdy nastane nebo přestane, a veškerých dalších neverbálních signálů, které by mohly podpořit konkrétní výklad.

> Projevy rukou svědčící o vysokém sebevědomí

Projevy vysokého sebevědomí a sebedůvěry odrážejí vysoký stupeň jistoty a pohody mozku. Různé projevy sebedůvěry spojené s rukama nás upozorňují, že daná osoba má ze svého současného stavu věcí dobrý pocit a je s ním spokojena.

Stříška

Stříška z prstů je zřejmě nejúčinnějším signálem vysoké sebedůvěry (viz obrázek 49). Vytváří se tak, že se dotýkají konečky roztažených prstů obou rukou v gestu připomí-

Obrázek 49

Stříška z dotýkajících se konečků prstů je jedním z nejsilnějších projevů sebedůvěry, které známe.



najícím „modlíci se ruce“, přičemž prsty **nejsou** propletené a dlaně se nesmějí dotýkat. Tvarem toto gesto připomíná stříšku. Ve Spojených státech ženy obvykle provádějí stříšku z rukou nízko (přibližně v úrovni pasu), čímž je toto gesto někdy obtížněji pozorovatelné. Muži svou stříšku většinou vytvářejí ve vyšší poloze – zhruba na úrovni hrudi, takže jejich gesto bývá viditelnější a účinnější.

Tato stříška znamená, že jste si naprosto jisti svými názory nebo postavením. Dává druhým jasně najevo, co si o něčem myslíte a jak silně si za svým názorem stojíte (viz box 40). Lidé v prestižním postavení (advokáti, soudci, lékaři) stříšku často používají jako součást svého každodenního repertoáru neverbálního chování v důsledku silné vnitřní sebedůvěry a postavení. Stříšku z prstů občas vytvoří každý z nás, ale provádíme to v různé míře a pomocí různých stylů. Někteří ji dělají pořád, někteří jen zřídka, jiní vytvářejí stříšky všelijak modifikované (například se navzájem dotýkají pouze narovnané ukazováčky a palce, zatímco ostatní prsty jsou do sebe propletené). Někteří dělají stříšku pod stolem, jiní vysoko v prostoru před sebou, a někteří dokonce až nad hlavou.

BOX 40: STŘÍŠKY A POROTA V SOUDNÍ SÍNI

Účinnost řeči těla lze dokumentovat studiem vlivu stříšky v různých sociálních prostředích. Stříška je například užitečná při podávání svědecké výpovědi u soudu a její použití je doporučováno při školení soudních znalců. Svědci by měli vytvářet stříšku pro zdůraznění určitého bodu nebo poukázání na své vysoké přesvědčení o tom, co říkají. Jejich svědectví pak bude porotou vnímáno spolehlivěji, než kdyby si jen položili ruce na klín nebo proplekli prsty. Je zajímavé, že když si žalobce vytvoří stříšku během výpovědi svého svědka, hodnota svědecké výpovědi se zvýší, neboť počínání žalobce je vnímáno tak, že výroky svědka pevně věří. Když porotci vidí svědky, kteří si proplétají prsty nebo rukama všelijak kroutí, mají tendenci toto chování spojovat s nervozitou nebo také – bohužel příliš často –

s podvodným jednáním. Je důležité poznamenat, že toto chování provádějí lidé čestní i nepoctiví, a proto by nemělo být automaticky spojováno s lhaním. Doporučuje se, aby lidé při svědecké výpovědi buď vytvořili stříšku, nebo aby spojili ruce do tvaru misky bez propletených prstů, neboť tato gesta jsou vnímána jako věrohodnější, sebejistější a upřímnější.

U lidí, kteří o silném neverbálním významu stříšky nevědí, může reakce přetrvávat hodně dlouho, zvláště když pro ně okolnosti zůstanou pozitivní. Dokonce i když si lidé uvědomují, že stříška je neverbální signál, je pro ně těžké to potlačit. U těchto lidí vytvořil limbický mozek natolik automatickou reakci, že je pro ně těžké sílu stříšky překonat, protože – zvláště v případě rozrušení – člověk zapomíná své reakce sledovat a kontrolovat.

Okolnosti se mohou rychle změnit a tím také modifikovat naše reakce na věci a osoby. Když se tak stane, můžeme během několika milisekund přejít od gesta vysoké sebedůvěry ve formě stříšky k naprosto jinému projevu malé sebedůvěry. Je-li naše sebedůvěra otřesena nebo začneme-li mít pochybnosti, mohou se naše prsty tvořící původně stříšku ohnout a vzájemně proplést jako při modlitbě (viz obrázek 50). Tyto změny neverbálního chování nastávají rychle a v reálném čase velmi přesně odrážejí a určují naše vnitřní reakce na měnící se události. Člověk může klidně přejít od stříšky (vysoká sebedůvěra) k propleteným prstům (nízká sebedůvěra) a zpět ke stříšce (vysoká sebedůvěra) a věrně tak zpodobovat příliv a odliv svých pocitů jistoty a pochybností.

Stříšku a správnou polohu rukou můžete k pozitivnímu působení využít i vy. Stříška může být natolik silným a přesvědčivým argumentem sebedůvěry a sebejistoty, že zpochybnit osobu, která tento neverbální signál používá, je pak velmi těžké. Osvojit si používání stříšky je opravdu užitečné. Jako prostředek pro zdůraznění by ji měli často používat řečníci a obchodníci, jakož i všichni, kdo se snaží sdělit něco důležitého. Zvažte možnost sdělení sebedůvěry pomocí gest vašich rukou při přijímacím pohovoru



Obrázek 50

Zaklesnuté ruce s propletenými prsty představují univerzální způsob vyjádření, že jsme ve stresu nebo máme obavy.

s potenciálním zaměstnavatelem, při prezentaci svého materiálu na poradě nebo prostě jen při debatě o všem možném s přáteli.

Při pracovních poradách vídám až příliš často ženy, jak si vytvářejí stříšku pod stolem nebo velmi nízko, což podkopává sebedůvěru, kterou v sobě ve skutečnosti mají. Doufám, že až si ženy uvědomí moc stříšky jako ukazatele sebejistoty, kompetence a sebedůvěry – tedy vlastností, u nichž by si většina lidí přála, aby s nimi byly spojovány jako jim vlastní –, bude toto gesto využívat více žen a budou ho provádět nad stolem.

> Ukazování palců

Je zajímavé, jak verbální projevy často zrcadlí projevy neverbální. Když filmoví kritici označí v recenzi film ikonou znázorňující dva vztyčené palce, vyjadřují tím důvěru v jeho kvalitu. **Vztyčený palec** je téměř vždy neverbálním znamením vysoké sebedůvěry. Je zajímavé, že bývá také spojován s vysokým postavením. Podívejte se například na fotografie bývalého amerického prezidenta Johna F. Kennedyho a všimněte si, jak často měl ruce v kapsách kabátu s palci vysunutými ven (viz obrázek 51). Jeho bratr Bobby dělal to samé. Často můžete také vidět právníky, vysokoškolské profesory a lékaře, jak drží klopky svého oděvu a při tom jim trčí palce vzhůru. Jistá americká síť módních a fotografických studií mívá na svých fotografiích ženy, které pravidelně alespoň jednou rukou svírají límec svého hávu s palcem vystrčeným nahoru. Marketingové oddělení této společnosti si je zřejmě dobře vědomo, že palce nahoru znamenají projev vysoké sebedůvěry nebo vysoké prestiže.



Obrázek 51

Palec vystrčený z kapsy je často vidět u lidí ve vysokém postavení a je znamením vysoké sebedůvěry.



Obrázek 52

Palce směřující vzhůru jsou obvykle spolehlivým znamením pozitivních myšlenek. Tyto projevy mohou být v průběhu hovoru značně proměnlivé.



Obrázek 53

Palce mohou náhle mizet, jako na této fotografii, která svědčí o řečnickově menší snaze o důraz nebo o negativní změně jeho emocí.

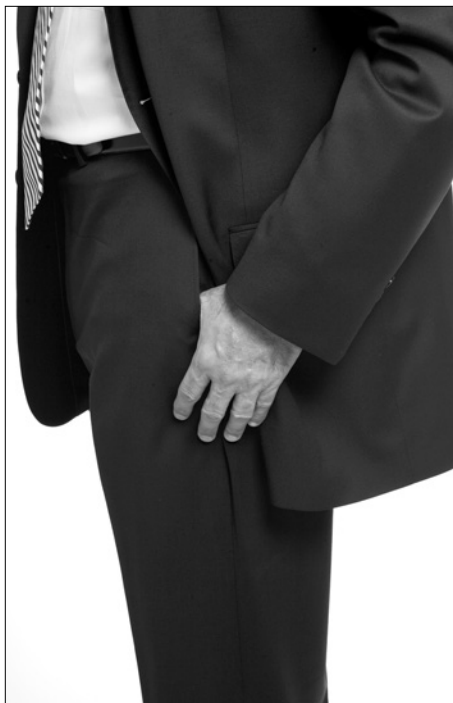
Palec jako znamení vysoké sebedůvěry a vysoké prestiže

Když mají lidé palce vysoko, znamená to, že o sobě mají vysoké mínění anebo že si jsou naprosto jisti svými názory nebo stávajícími okolnostmi (viz obrázek 52 a 53). Vztyčené palce jsou dalším příkladem gesta vzdorujícího gravitaci a jsou neverbálním projevem obvykle spojovaným s pohodou a vysokým sebevědomím. Propletené prsty jsou zpravidla gestem nízké sebedůvěry, pokud ovšem nejsou současně vystrčeny palce vzhůru. Bylo zjištěno, že lidé, kteří často vystrkují palce, si většinou více uvědomují své okolí, mívají bystřejší úsudek a pronikavější pozorovací schopnosti. Sledujte lidi, kteří vztyčené palce používají, a všimněte si, jak tomuto profilu budou odpovídat. Za normálních okolností lidé vztyčené palce jen tak nemívají, ale když už je tak mají, můžete si být poměrně jisti, že se jedná o významné chování svědčící o pozitivních pocitech.

Palec jako znamení nízké sebedůvěry a malé prestiže

O pocitech slabé sebedůvěry svědčí, když člověk (většinou muž) strčí palce do kapes a nechá prsty viset po straně (viz obrázek 54). Zejména v pracovním prostředí takovýto signál říká: „Jsem si sám sebou velmi nejistý.“ Lidé, kteří působí ve vedoucích funkcích nebo mají na starosti řízení, toto gesto při práci nebo ve službě zpravidla nepoužívají. Člověk ve vysoké funkci, který si právě ve volném čase nenuceně užívá odpočinku, možná tento postoj krátce zaujme, ale „ve službě“ nikdy. Téměř vždy se jedná o projev nízké sebedůvěry nebo nízké prestiže či postavení.

Chování palců je tak přesné, že vám může pomoci efektivně posoudit, kdo má ze sebe dobrý pocit a kdo se potýká s potížemi. Viděl jsem schopné pracovníky předvádět působivé prezentace umocňované stříškami, ale když někdo z posluchačů odhalil faktickou chybu, schovali palce do kapes. Tento typ chování se zastrčenými palci připomíná dítě stojící před vyčítající nebo zklamanou matkou. Vyjadřuje, že u daného člověka nastala velmi rychlá změna, kdy vysoká sebedůvěra velmi silně klesla (viz box 41).



Obrázek 54

Palce schované v kapse naznačují nízkou prestiž a sebevědomí. Nositelé úřední moci by se tohoto postoje měli vyvarovat, neboť sdělení, které jím vysílají, je nelichotivé.

BOX 41: ŠPATNÉ DRŽENÍ PALCŮ

Když jsem pobýval v jednom světoznámém hotelu v Bogotě v Kolumbii, zmínil se mi tamní ředitel, že nedávno najal nové členy hotelové ostrahy, ale ačkoli přesně neví, čím to je, něco se mu na nich pořád nezdá. Věděl, že jsem pracoval u FBI, a zeptal se mě, jestli jsem si na

jeho nových zaměstnancích nevyšiml něčeho divného. Vyšli jsme ven, kde měli strážní svá stanoviště, abychom se na ně podívali. Ředitel poznamenal, že i když mají nové uniformy a vyleštěné boty, pořád na nich něco není v pořádku. Souhlasil jsem, že uniformy vypadají profesionálně, ale upozornil jsem ho, že strážní stojí s palci schovanými v kapsách, což způsobuje, že vypadají jako slabí a neschopní. Ředitel zpočátku nechápal, o čem to mluvím, a tak jsem mu postoj názorně demonstroval. Okamžitě řekl: „Máte pravdu. Vypadají jako malé děti, které čekají na matku, aby jim řekla, co mají dělat.“ Příští den jsme strážným předvedli, jak mají stát a vypadat autoritativně (ruce za záda, hlavu vzhůru), aniž přitom budou hostům připadat hrozní. Maličkosti někdy znamenají hodně. V tomto případě byly schované palce účinným hlasatelem nízké sebedůvěry, což rozhodně není to, co byste od bezpečnostní služby potřebovali, zvláště pak v kolumbijské Bogotě.

Vyzkoušejte si sami následující experiment. Stůjte s palci v kapsách a ptejte se lidí, co si o vás myslí. Jejich názory určitě potvrdí, že tento postoj vzbuzuje nelichotivé představy slabosti. Rozhodně nikdy neuvídíte prezidentského kandidáta nebo vůdce státu, aby měl palce zastrčené v kapsách. S tímto chováním se u sebejistých lidí prostě nesetkáte (viz obrázek 55).

Rámování oblasti genitálií

Muži někdy podvědomě zaklesnou palce dovnitř za pásek nebo horní okraj kalhot po obou stranách rozparku a buď si kalhoty trochu povytáhnou, nebo tam palce jen tak nechají, přičemž jim ostatní prsty jakoby rámuje oblast genitálií (viz obrázek 56).

Rámování genitálií je silným projevem dominance. V podstatě se tím říká: „Prohlédněte si mě – jsem mužný samec.“

Krátce poté, co jsem začal psát tuto knihu, jsem toto neverbální chování probíral při výuce v kurzu FBI v Quanticu ve Virginii. Studenti se tomu smáli a tvrdili, že žádný muž, zvláště pak podvědomě, by se vůči své sexualitě nechoval tak bezostyšným a do očí bijícím způsobem. Hned následující den jeden ze studentů třídy hlásil, že v koupelně pozoroval studenta, který stál před zrcadlem, různě se zušlechtoval, nasazoval si sluneční brýle a podobně, a než odešel, na chvíli toto gesto skutečně provedl. Jsem si jist, že ten mladík vůbec ani nepřemýšlel o tom, co dělá. Ve skutečnosti ale k rámování genitálií dochází častěji, než si myslíme, a to nejen v klipech s písničkami ve stylu country.

**Obrázek 55**

Postoj s palci v kapsách je často znamením nejistoty a společenských rozpaků. Toto sdělení předává spolehlivě a okamžitě, a proto je třeba se mu vyhnout.

**Obrázek 56**

Použití rukou k rámování oblasti genitálií je často vidět u mladých mužů a žen v době, kdy si hledají životní partnery. Jedná se o projev dominantního postavení.

> Projevy rukou signalizující nízkou sebedůvěru nebo stres

Projevy nízké sebedůvěry jsou protipólem projevů vysoké sebedůvěry. Odrážejí nepohodu, nejistotu a vlastní pochyby. Projevy nízké sebedůvěry by nás měly upozornit, že daný člověk prožívá negativní emoce, které mohou být způsobeny tím, že se ocitl v nepříjemné situaci, nebo myšlenkami vyvolávajícími jeho pochybnosti o sobě samém nebo srážejícími jeho sebevědomí.

Nehybné ruce

Z výzkumu vyplývá, že lháři mají tendenci méně gestikulovat, méně se dotýkat a méně pohybovat rukama a nohama než poctiví lidé (Vrij, 2003, 65). To je naprosto v souladu s limbickými reakcemi. Tváří v tvář nebezpečí (v tomto případě, že dojde k odhalení

lži) se pohybujeme méně nebo přímo znehybníme, abychom nepřítahovali pozornost. Toto chování lze často dobře pozorovat během konverzace, protože pohyby paží daného člověka začnou být při lži velmi omezené, zatímco když mluví pravdu, bývají živé. Tyto změny neřídí myslící mozek, nýbrž limbický systém, a tak jsou spolehlivější a užitečnější než mluvená řeč a naznačují, co se skutečně v mysli hovořícího člověka děje (viz box 42). Všimněte si tedy pohybů rukou a paží, které se náhle omezí, neboť toho hodně vypovídají o tom, co v mozku mluvčího probíhá.

BOX 42: KDYŽ RUKÁM CHYBÍ POHYB

Tendence lhářů méně živě gestikulovat byla hlavním důvodem, proč jsem nevěřil jedné mladé ženě, která místní policii nahlásila, že její šestiměsíční syn byl unesen na parkovišti supermarketu v Tampě na Floridě. Z monitorovací místnosti jsem pozoroval, jak vypráví svůj příběh. Na základě jejího chování, které jsem sledoval na vlastní oči, jsem oznámil vyšetřovatelům, že její verzi vůbec nevěřím, neboť její chování bylo příliš mírné. Když lidé mluví pravdu, nešetří úsilím, aby se postarali o to, že je pochopíte. Gestikulují rukama, dělají výmluvné grimasy a jsou velmi energičtí. To však vůbec neplatilo o této podezřelé. Převyprávění hrůzného příběhu o únosu vlastního dítěte rozrušenou milující matkou by mělo být doprovázeno mnohem přesvědčivějším, vzrušenějším, až zoufalým chováním a gesty. Jejich nepřítomnost nás přiměla ke střehu. Žena se nakonec skutečně přiznala, že své dítě zabila, a to tak, že je nacpala do plastového pytle na odpadky. Historka o únosu byl naprostý výmysl. Tuto lež vyzradil limbický systém, který omezil její gestikulaci.

Zaklesnuté ruce s propletenými prsty

Když lidé všelijak tisknou ruce nebo si proplétají prsty, zvláště pak v reakci na závažnou poznámku, událost nebo změnu v jejich okolí, obvykle to svědčí o stresu nebo nízké sebedůvěře (viz obrázek 50). Tento častý uklidňující prostředek, adaptér, který používají lidé na celém světě, vyvolává dojem, jako by byli pohrouženi v modlitbě, a podvědomě nebo jinak možná má s modlitbou něco společného. Se zvyšující se intenzitou mnutí nebo stisku se může barva prstů měnit, přičemž některé oblasti zblednou v důsledku odkrvení v místě stisku. Toto chování jasně říká, že situace se zhoršuje.

Hlazení nebo tření propletených rukou

Člověk, který je na pochybách (menší míra snížené sebedůvěry) nebo v mírném stresu, si bude vzájemně třít dlaně jen mírně (viz obrázek 57). Když se však situace stane skutečně stresující nebo bude-li úroveň sebedůvěry dále klesat, můžete si všimnout, jak se jemné hlazení dlaně prsty náhle změní v dramatické mnutí propletených prstů (viz obrázek 58). Proplétání prstů je velmi přesným ukazatelem vysoké míry tísně a úzkosti, se kterým jsem se setkal u těch nejkritičtějších výsledků – jak u FBI, tak u lidí vypovídajících před Kongresem. Jakmile se objeví krajně ožehavé téma, prsty se narovnají a propletou a ruce se začnou o sebe třít střídavě nahoru a dolů. Domnívám se, že zvýšený hmatový kontakt mezi rukama dodává mozku větší množství uklidňujících adaptačních signálů.

Dotýkání krku

V této kapitole o neverbálních projevech rukou pojednávám o dotýkání krku proto, že budete-li pozorovat ruce, přivedou vás nakonec ke krku. Lidé, kteří se během mluvení dotýkají krku (kdekoli), fakticky reagují na svou momentálně podprůměrnou sebedůvěru nebo tím zmírňují vlastní stres. Pokládání rukou na oblast krku, hrdla a krční jamky ve chvíli stresu je univerzálním a spolehlivým ukazatelem, že mozek aktivně zpracovává něco, co je nebezpečné, nežádoucí, znepoko-



Obrázek 57

Úzkost a nervozitu se často snažíme uklidnit tím, že si prsty hladíme dlaň nebo třeme ruce dlaněmi o sebe.



Obrázek 58

Když se prsty propletou a začnou se třít směrem nahoru a dolů jako na této fotografii, mozek vyžaduje větší kontakt rukou pro uklidnění vážnějších obav či úzkosti.

jující, podezřelé nebo citově emotivní. Nemá to nic společného s podvodným jednáním, ačkoli když se podvodníci dostanou do potíží, může se takovéto chování u nich projevat. Dávejte proto pozor na ruce. Jakmile se objeví pocity úzkosti a znepokojení, ruce začnou situaci řešit tím, že se položí na krk nebo se ho dotknou.

Toto chování jsem už viděl snad tisíckrát, a přesto si většina lidí jeho význam neuvědomuje (viz box 43). Zrovna nedávno jsem si povídal s jedním přítelem na chodbě před zasedací místností, když z ní najednou vyšla naše kolegyně: jednu ruku na krční jamce a v druhé mobil. Můj přítel pokračoval v hovoru, jako by se nic zvláštního nedělo. Když kolegyně ukončila hovor, podotkl jsem: „Měli bychom jít radši za ní, něco se asi stalo.“ A opravdu, jedno z jejích dětí ve škole dostalo vysokou horečku a bylo třeba ho co nejdříve dovést domů. Doteky krku patří k projevům, které jsou natolik spolehlivé a přesné, že si naši bližší pozornost opravdu zaslouží.

BOX 43: PO KRK VE LŽÍCH

Někdy může na nekalé jednání zrádně upozornit skutečnost, že dotyků krku je naopak nepřiměřeně málo. Jednou jsem pomáhal místnímu policejnímu oddělení s případem údajného znásilnění. Žena, která útok oznámila, již za posledních pět let nahlásila tři na sobě nezávislá znásilnění, což je statisticky naprosto nepravděpodobné. Při sledování videozáznamu jejího výslechu jsem si všiml, že když mluvila o tom, jak byla vyděšená a jak strašně se cítila, byla neobyčejně pasivní a během výpovědi ani jednou nepoložila ruku na krční jamku. Tento „nedostatek přiměřeného chování“ mi připadal podezřelý a upozornil jsem na to vyšetřovatele. Ta žena prostě nevykazovala typické příznaky úzkosti. Případy znásilnění jsem už vyšetřoval a ženy se při popisu traumatizujících událostí dotýkaly své krční jamky ještě po několika desítkách let. Při dalším šetření se případ této apatické ženy sesypal jako domeček z karet. Nakonec jsme zjistili, že si všechna svá obvinění vymyslela (což ovšem město stálo tisíce dolarů) jen proto, že si libovala v pozornosti, kterou jí věnovali policisté, vyšetřovatelé a právníci, kteří jí všichni zpočátku věřili a chtěli pomoci.

Miniaturní projevy rukou

Mikrogesto je velmi krátké neverbální chování, které člověk dělá, když se pokouší potlačit normální reakci na negativní podnět (Ekman, 2003, 15). V tomto ohledu

platí, že čím reflexivnější a krátkodobější toto chování je, tím obvykle bývá pravdivější. Představme si například, že vedoucí řekne zaměstnanci, že bude muset o víkendu vypomoci a přijít do práce, protože někdo onemocněl. Když zaměstnanec tuto zprávu uslyší, pokrčí nos nebo se jeho tváří mihne mírný úšklebek. Tato mikrogesta nechuti jsou velmi přesným zobrazením toho, co člověk skutečně cítí. Stejně tak naše ruce dokážou provádět miniaturní projevy, které vás možná překvapí (viz box 44).

BOX 44: NEMRAVNÉ GESTO

V pozoruhodné knize o lhaní *Telling Lies* Dr. Paul Ekman popisuje svůj výzkum využívající vysokorychlostní kamery k odhalení mikrogest podvědomě sdělujících něčí nelibost nebo skutečné emoce (Ekman, 1991, 129–131). Jedním z mikrogest, které Dr. Ekman takto zaznamenal, je i nechvalně známý vztyčený prostředník. Ve velkém případě týkajícím se národní bezpečnosti, kterého jsem se osobně účastnil jako pozorovatel, jeden účastník opakovaně používal vztyčený prostředník (v opravdu nezaměnitelném gestu) k posunutí brýlí na nose do správné polohy pokaždé, když mu hlavní vyšetřovatel ministerstva spravedlnosti (kterým veřejně opovrhoval) položil otázku. U jiných vyšetřovatelů, kteří mu kladli otázky, toto chování pozorováno nebylo, nýbrž pouze u tohoto jediného, kterého účastník otevřeně neměl rád. Zpočátku se nám nechtělo věřit, že jsme svědky tak zřejmého, byť letmého gesta, které bylo tak jasně vymezeno ve vztahu k jedinému vyšetřovateli. Naštěstí se v rámci uzavřené dohody (kdy vyšetřování přistoupí na spolupráci výměnou za příslib lehčího trestu) výsledky nahrávaly na videokazety, takže jsme si záznam mohli opakovaně projít a potvrdit, co jsme viděli.

Zajímavá je rovněž skutečnost, že onen hlavní vyšetřovatel gesto vztyčeného prostředníku vůbec nepostřehl, a když jsme mu o něm řekli, odmítal připustit, že by to mělo svědčit o antipatii vyšetřovaného vůči němu. Když bylo po všem, vyšetřovaný nevybíravými slovy komentoval, jak hlavním vyšetřujícím opovrhoje, a bylo naprosto zřejmé, že se kvůli tomuto osobnostnímu konfliktu snažil výslech podkopat.

Mikrogesta rukou mají mnoho podob. Někteří lidé například sklouznou rukama dolů po nohou a pak zvednou prostředník v okamžiku, kdy se dlaně dotknou kolen. Takovéto chování bylo pozorováno u mužů i žen. Opět platí, že mikrogesta se odehrávají velmi rychle a snadno mohou být zastřena jinými činnostmi. Všimněte si těchto projevů, a když je zaznamenáte, nepodceňujte je. Mikrogesta by měla být zkoumána v kontextu přinejmenším jako signály nenávisti, averze, opovržení či pohrdání.

> Změny v chování rukou mohou odhalit důležité informace

Stejně jako u všech neverbálních projevů naznačují nenadálé změny pohybů rukou náhlou změnu v myšlenkách a pocitech. Když milenci u stolu při jídle od sebe najednou prudce odtáhnou ruce, je to znamení, že se právě stalo něco negativního. K odtažení rukou může dojít během pár sekund, a přitom se jedná o velmi přesný ukazatel pocitů v reálném čase.

Postupné odtahování rukou také stojí za zmínku. Před časem mě pozval na večeři manželský pár, se kterým se přátelím už od studií na vysoké škole. Po jídle jsme seděli u stolu a povídali si, když se na přetřes dostaly finance. Moji přátelé mi prozradili, že se potýkají s finančními problémy. Když si hostitelka stěžovala, že to vypadá „jako by se ty peníze pořád někam ztrácely“, ruce jejího manžela současně začaly postupně mizet ze stolu. Během jejího hovoru jsem pozoroval, jak pomalu stahuje ruce, až je nakonec složil do klína. Tento druh distancování (vzdalování) je signálem svědčícím o **psychologickém útěku** (jako součásti našeho limbického mechanismu přežití), který často nastává, jsme-li ohroženi. Toto chování mi naznačovalo, že manžel něco tají. Jak se později ukázalo, zcizoval peníze ze společného bankovního účtu, aby se mohl oddávat své hráčské vášni, a toto gamblersství ho nakonec stálo i manželství. Jeho pocit viny za tajné výběry peněz vysvětluje důvod, proč stáhl ruce ze stolu. Ačkoli měl tento pohyb podobu pozvolné změny, stačil k tomu, aby ve mně vzbudil podezření, že je něco v nepořádku.

Jedním z nejdůležitějších pozorování, které v souvislosti s rukama můžete provádět, je všimnout si, kdy přejdou do naprostého klidu. Když ruce přestanou s ilustrující a zdůrazňovací gestikulací, jedná se obvykle o příznak změny mozkové aktivity (možná z důvodu nedostatečného odhodlání), což je důvodem k větší všímavosti a hodnocení. Přestože, jak jsme se již zmínili, může omezení pohybu rukou signalizovat podvodné jednání, s takovýmto závěrem se neukvapujte. Jediné, co v okamžiku, kdy ruce ustanou v činnosti, můžete vyvodit, je to, že mozek dává najevo rozdílný pocit nebo myšlenku. Změna může jednoduše odrážet menší sebedůvěru nebo menší ztotožnění s tím, o čem je řeč, a to z nejrůznějších důvodů. Mějte na paměti, že jakákoli odchylka od běžného chování rukou – ať již zvýšení, či snížení intenzity nebo jen prostě cokoli neobvyklého – by se měla posuzovat z hlediska jejího významu.

> Několik závěrečných poznámek o neverbálních projevech rukou a prstů

Většina z nás stráví tolik času zkoumáním tváří lidí, že informace vysílané jejich rukama využíváme naprosto nedostatečně. Citlivé lidské ruce nejenom cítí a vnímají svět kolem nás, ale také odrážejí naše reakce na tento svět. Sedíme naproti bankovnímu úředníkovi a přemítáme, jestli nám schválí naši půjčku, a ruce při tom máme položené před sebou s propletenými prsty (jako bychom se modlili), což odráží napětí a nervozitu v nás. Při obchodním jednání se mohou ruce spojit a vytvořit stříšku, čímž dají druhým jednoznačně vědět, že si stoprocentně věříme. Naše ruce se mohou zachvět při zmínce o někom, kdo nás v minulosti zradil. Ruce a prsty mohou poskytovat spoustu důležitých informací. Je pouze třeba jejich pohyby správně a v náležitých souvislostech sledovat a dekódovat.

Z jediného prostého dotyku se můžete dovědět, co si o vás někdo myslí. Ruce jsou účinné přenašeče našeho emocionálního stavu. Používejte je při své vlastní neverbální komunikaci a počítejte s nimi při zjišťování cenných neverbální informací o druhých.

7 Obraz mysli

Neverbální chování obličeje

Pokud jde o emoce, připomíná náš obličej malířské plátno, na němž se zobrazuje stav mysli. To, co cítíme, je spolehlivě sdělováno pomocí úsměvu či zamračení nebo téměř nezměřitelnými nuancemi mezi nimi. Je to svého druhu evoluční požehnání, které nás odlišuje od všech ostatních živočišných druhů a dělá z nás nejvýmluvnější živé bytosti na této planetě.

Výrazy našeho obličeje slouží víc než cokoli jiného jako univerzální řeč, náš lidský společný dorozumívací prostředek, ať už zde (bez ohledu na to, kde to „zde“ pro vás je), nebo třeba na Borneu. Již od úsvitu lidstva slouží tento mezinárodní jazyk jako praktický komunikační nástroj s cílem usnadnit porozumění mezi lidmi, kterým chybí společný jazyk.

Při pozorování lidí můžeme rychle rozpoznat, když je někdo překvapený, znuděný, unavený, něčím zaujatý, zneklidněný nebo znechucený. Můžeme se dívat na tváře našich přátel a vidět, jestli jsou pobouření, nejistí, spokojení, ztrápení, zklamaní, nedůvěřiví nebo znepokojení. Výrazy dětí nám dají vědět, jsou-li smutné, vzrušené, zmatené nebo nervózní. Jak tyto výrazy obličeje vytvářet a překládat, nás nikdo nikdy speciálně neučil, a přesto je všichni známe, provádíme a interpretujeme a jejich prostřednictvím dále komunikujeme.

Všemi nejrůznějšími svaly, které s maximální přesností ovládají ústa, rty, oči, nos, čelo a čelisti, je lidský obličej bohatě vybaven k vytváření obrovské škály výrazů a gest. Odhaduje se, že lidé jsou schopni předvést více než deset tisíc různých výrazů obličeje (Ekman, 2003, 14–15).

Díky této všestrannosti jsou neverbální projevy obličeje velmi efektivní, nesmírně účinné, a nejsou-li manipulovány, jsou i docela poctivé. Mezi všeobecně rozpoznávané výrazy obličeje patří štěstí, smutek, zlost, strach, překvapení, znechucení, radost, hněv, stud, úzkost a zájem (Ekman, 2003, 1–37). Rozmrzelost – ať už na tváři nemluvněte, staršího dítěte, teenagera, dospělého, nebo důchodce – se pozná na celém světě a stejně tak dokážeme rozpoznat výrazy oznamující, že je vše v pořádku.

I když naše tváře mohou při předvádění vnitřních pocitů vypadat velmi upřímně, nemusí vždy nutně zpodobovat naše skutečné postoje. Je tomu tak proto, že výrazy obličeje

dokážeme do jisté míry ovládat, a tudíž nasadit falešnou masku. Od útlého věku nás rodiče nabádají, abychom se neošklíbali a nedělali obličej, když nám nechutná jídlo, a při setkání s někým, koho nemáme rádi, nás nutí nasadit falešný úsměv. V podstatě nás učí používat obličej ke lhaní, a tak není divu, že ve skrývání svých skutečných pocitů v obličejí získáme slušnou zběhlost, i když nám občas něco přece jen unikne.

Když výrazem svého obličej lžeme nebo něco předstíráme, můžeme být často obviněni, že to jen hrajeme. Je jasné, že herci světového formátu dokážou hravě na požádání nasadit bezpočet výrazů k vytvoření fiktivních pocitů. Bohužel, mnoho lidí, zvláště pak podvodníci a jiní nebezpeční sociální predátoři, dokáže to samé. Umějí nasadit falešnou vlídnou tvář, a přitom lžou, intrikují nebo se snaží ovlivnit vnímání druhých falešnými úsměvy, fingovanými slzami nebo podvodným vzezřením.

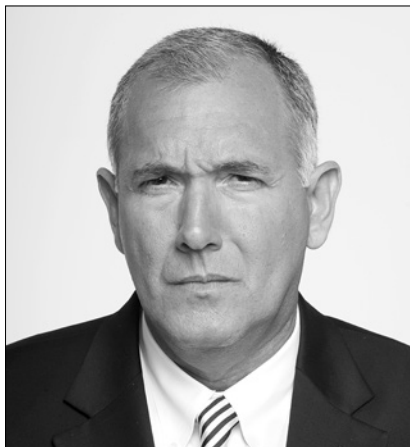
Přesto však výrazy obličej mohou poskytovat použitelné a smysluplné poznatky o tom, co si druzí myslí a cítí. Jenom prostě nesmíme zapomínat, že tyto signály mohou být falešné, takže nejlepší důkazy o skutečném smýšlení druhých budou vyplývat z uskupení projevů, včetně signálů obličej a těla, které se budou vzájemně podporovat nebo doplňovat. Posouzení chování obličej v příslušných souvislostech a jeho porovnání s jinými neverbálními projevy nám může pomoci zjistit, co mozek právě zpracovává, co cítí a případně, co zamýšlí do budoucna. Vzhledem k tomu, že mozek má tendenci používat vše od ramen nahoru jako jednotné „malířské plátno“ pro vyjadřování a komunikaci, budeme hovořit o obličejí a jeho podstavci – tedy krku, jako o jednotném celku, který můžeme označit jako svou veřejnou tvář.

> Negativní a pozitivní emocionální projevy obličej

Negativní emoce – nelibost, znechucení, odpor, strach a hněv – v nás vyvolávají napětí. Toto napětí se nám v těle i na těle projevuje mnoha různými způsoby. Obličej může projevovat celé seskupení signálů prozrazujících napětí současně: ztuhnutí čelistních svalů, rozšiřování nozder, přivírání očí, chvění úst nebo svírání rtů (při němž rty na pohled zmizí). Při bližším zkoumání byste si mohli všimnout, že oči jsou pevně zaostřené, krk je ztuhlý a hlava je zpřímá bez sebemenšího náklonu. Takový člověk nemusí o svém napětí vůbec nic říkat, ale v případě výskytu těchto projevů není pochyb o tom, že je rozrušený a jeho mozek zpracovává negativní emocionální problém. Tyto

Obrázek 59

Přimhouřené oči, svráštěné čelo a zkrivený obličej svědčí o rozrušení a nepohodě.



negativní emocionální signály se projevují podobně na celém světě a jejich rozpoznání má svůj význam.

Když je někdo rozrušený, mohou u něj vzniknout buď všechny, nebo jen některé z těchto neverbálních projevů. Mohou být mírné a letmé nebo akutní a výrazné a trvat několik minut nebo i déle. Vzpomeňte si na Clinta Eastwooda, jak před pistolnickým soubojem ve starých westernech sverpě mžourá na své protivníky. Ten pohled říká vše. Herci jsou samozřejmě školeni a instruováni k tomu, aby se výrazy v jejich obličejích daly podle potřeby obzvláště snadno rozpoznat. V reálném světě je ale někdy mnohem těžší tyto neverbální signály zjistit, a to buď proto, že jsou sotva patrné, úmyslně maskované, nebo je prostě přehlédneme (viz obrázek 59).

Vezměme si například **ztuhlou čelist** jako ukazatel napětí. Po skončení porady může třeba říct jeden pracovník druhému: „Všiml sis, jak Billovi ztuhla čelist, když jsem přednesl ten návrh?“ Ale odpověď jeho kolegy bude pravděpodobně znít: „Ne, to jsem vůbec nepostřehl.“ (viz box 45) Signály obličejů nám často unikají, protože jsme byli vedeni k tomu, abychom na lidi nezírali, anebo proto, že se více soustředíme na to, **co** se říká, než **jak** se to říká.

BOX 45: ROZPOR MEZI SLOVY A PROJEVY OBLIČEJE

Stále mě překvapuje, jak často lidé vypouštějí z úst jedno pozitivní prohlášení za druhým, a přitom se jim v obličejích zračí záporné neverbální projevy, které jsou v jasném rozporu s tím, co je řečeno. Na jakémisi večírku jsem slyšel mluvit jednoho z hostů o tom, jak ho těší, že jeho děti mají dobrou práci. Říkal to se sotva znatelným úsměvem a sevřenými čelistmi, přičemž lidé stojící kolem mu blahopřáli. Později mi jeho žena soukromě řekla, že je ve skutečnosti nesmírně rozladěný tím, že jeho děti jen ztrácejí čas pochybnými činnostmi, které stejně nikam nevedou. Jeho slova říkala jednu věc, ale jeho tvář prozrazovala něco úplně jiného.

Mějte na paměti, že se lidé často vědomě snaží své emoce skrývat, takže bez pozorného sledování je mnohem obtížnější je zjistit. Kromě toho mohou být signály obličeje tak prchavé a pomíjivé (mikrogesta), že je těžké je postřehnout. V běžném hovoru nemusí mít tyto sotva znatelné projevy velký význam, ale v důležité mezilidské komunikaci (mezi milenci, rodiči a dětmi, obchodními partnery nebo při přijímacím pohovoru) mohou tyto na pohled nepatrné příznaky napětí odrážet silný vnitřní emocionální konflikt. Jelikož se náš vědomý mozek může snažit maskovat limbické emoce, je zásadně důležité odhalit veškeré signály, které vylíhnou na povrch, neboť mohou přinést přesnější obraz hluboko zakořeněných myšlenek a záměrů.

Ačkoli jsou radostné výrazy obličeje povětšinou snadno a všeobecně rozpoznatelné, i tyto neverbální signály mohou být z nejrůznějších důvodů potlačovány nebo utajovány, takže jejich zjištění bude obtížnější. Například rozhodně nechceme prozradit radost, když se nám v pokeru dostanou do rukou silné karty, nebo asi nebudeme chtít, aby se naši kolegové dověděli, že jsme v tomto měsíci dostali větší prémie než oni. Snažíme se skrývat radost a nadšení v situacích, kdy nepovažujeme za moudré prozrazovat své štěstí. Přesto – stejně jako u negativních signálů řeči těla – lze postřehnout sotva znatelné nebo omezené pozitivní neverbální projevy pomocí pečlivého sledování a vyhodnocování dalších nepatrných podpůrných projevů. Naším obličejem se například může mihnout záchvěv nadšení, který sám o sobě ještě nemusí být dostatečný, aby bystrého pozorovatele přesvědčil, že jsme opravdu šťastní. Naše nohy by ale mohly poskytnout další doplňující příznaky nadšení, čímž pomohou potvrdit domněnku, že pozitivní emoce je skutečná (viz box 46).

BOX 46: RADOSTNÝ TANEC NOHOU

Před nedávnem jsem v letištní hale čekal na let z Baltimoru, když muži stojícímu vedle mě u letenkové přepážky právě oznámili, že splnil kritéria pro nárok na cestování první třídou. Když si pak sedal, snažil se potlačit úsměv, protože samolibou radost z takového štěstí by ostatní cestující také usilující o tuto výhodu považovali za neomalenost. Na základě samotného výrazu jeho tváře by se asi těžko dalo jednoznačně říct, že je šťastný. Pak jsem však zaslechl, že volá manželce, aby jí tuto skvělou novinu oznámil, a přestože mluvil tiše, aby lidé sedící kolem jeho hovoru neslyšeli, jeho chodidla a nohy hopsaly nahoru a dolů jako u malého dítěte, které se nemůže dočkat, až bude moct rozbalit vánoční dárky. Veselý tanec nohou poskytl pomocné svědectví o jeho radostném rozpoložení. Mějte proto na paměti, že k utvrzení svých postřehů potřebujete objevit seskupení několika projevů chování.

Obrázek 60

Nakloněná hlava přesvědčivě a jasně říká: „Jsem v pohodě, jsem vstřícný, jsem přátelský.“ Tvářit se takto mezi lidmi, které nemáme rádi, by bylo velmi těžké.



Upřímné a nespoutané pocity štěstí se odrážejí v obličeji a na krku. Pozitivní emoce se poznají podle uvolnění vrásek na čele, uvolnění svalů kolem úst, viditelnosti plných rtů (netisknou se k sobě ani nejsou sevřeny) a rozšíření oblasti očí v důsledku uvolnění okolních svalů. Když se cítíme opravdu uvolněně a příjemně, obličejové svaly povolí a hlava se nakloní na stranu, čímž odkryje naši nejzranitelnější oblast, kterou je krk (viz obrázek 60). Jedná se o projev vysoké míry pohody, k němuž často dochází například během dvoření a námluv a který je téměř nemožné napodobit, když pociťujeme znepokojení, napětí, podezření nebo ohrožení (viz box 47).

BOX 47: CO VE VÝTAHU NEUVIDÍTE

Pokuste se naklonit hlavu ve výtahu plném cizích lidí a nechat ji tak po celou dobu jízdy. Pro většinu lidí je to nesmírně obtížné, protože naklonění hlavy je chování vyhrazené pro situace, kdy se cítíme opravdu příjemně, a stát ve výtahu s cizími lidmi kolem mezi ně rozhodně nepatří. Zkuste také naklonit hlavu a při tom se dívat přímo na někoho ve výtahu. Zjistíte, že to je ještě těžší, ne-li nemožné.

> Interpretace neverbálních projevů očí

O očích se říká, že jsou oknem do duše, a proto je více než na místě tyto dvě brány pro neverbální sdělování emocí a myšlenek důkladně prozkoumat. Navzdory dojemným textům písni typu *Proč tvé oči mi tak lžou* poskytují oči spoustu užitečných informací. Ve skutečnosti mohou být velmi přesným barometrem našich pocitů, neboť do jisté

míry máme nad nimi jen velmi malou kontrolu. Na rozdíl od jiných oblastí obličeje, které jsou ve svých pohybech daleko méně reflexivní, upravila evoluce svaly v očích a v jejich okolí tak, aby je chránila před nebezpečím. Například svaly uvnitř oční bulvy chrání jemné receptory před přílišným světlem zúžením zornice a svaly kolem očí je okamžitě zavřou, přiblíží-li se nebezpečný předmět. Tyto automatické reakce přispívají k tomu, že oči jsou velmi upřímnou částí našeho obličeje. Pojdme proto prozkoumat některé specifické druhy chování očí, které nám mohou pomoci pochopit, co si lidé myslí a jak hodlají jednat.

Zúžení zornic a mhouření jako forma zakrývání očí

Výzkum ukázal (Hess, 1975a; Hess, 1975b), že jakmile překonáme úlek, tak platí, že když se nám to, co vidíme, líbí, zornice se rozšíří, a když se nám to nelíbí, zúží se (viz obrázek 61). Nad svými zorničkami nemáme vědomou kontrolu. Reagují ve zlomcích sekundy na podněty vnější (například změny světla) a vnitřní (například myšlenky). Vzhledem k tomu, že zorničky jsou malé, zejména u tmavých očí obtížně viditelné, a změny jejich velikosti nastávají rychle, je sledování jejich reakce obtížné. Ačkoli jsou tyto typy chování očí velmi užitečné, při hodnocení kladných a záporných reakcí na ně lidé často vůbec nedávají pozor, ignorují je, případně jejich užitečnost podceňují.

Když nás něco rozruší, překvapí nebo jsme náhle konfrontováni s problémem, oči se doširoka otevřou – přičemž se nejenom celkově zvětší, nýbrž se rychle rozšíří i zornice, aby se dovnitř dostalo co nejvíce dostupného světla a aby se tak do mozku dostalo maximální množství vizuálních informací. Je zřejmé, že tato obranná úleková reakce nám po celá tisíciletí pomáhala a dobře sloužila. Jakmile ale budeme mít chvíli na zpracování získaných informací a budou-li považovány za negativní (v případě nepříjemného překvapení nebo skutečné hrozby), ve zlomku vteřiny se zornice zúží (Ekman, 2003, 151). (viz box 48) Zúžením zornic si všechno před námi přesně zaostříme, takže vidíme jasně a správně, abychom se mohli účinně bránit nebo utéci (Nolte, 1999, 431–432). Je to velmi podobné tomu, jak funguje clona (otevření štěrbin – světelnost) fotoaparátu: čím menší je clona (štěrbina), tím větší je ohnisková vzdálenost a tím jasnější je zaostření na všechno blízko i daleko. Mimochodem, pokud byste někdy naléhavě potřebovali nouzové brýle na čtení (na blízko) a neměli žádné k dispozici, stačí udělat malou díрку do papíru, který si přidržíte u oka. Díky této malé štěrbině se vám zrak zaostří na to, co potřebujete přečíst. Když maximální zúžení zornic nestačí, přimhouříme oči, aby byla štěrbinu co nejmenší, a současně si tím chráníme oči (viz obrázek 62).

**Obrázek 61**

Na tomto vyobrazení vidíme zúžené a rozšířené zornice. Od narození nacházíme útěchu v rozšířených zornicích, zejména v případě lidí, na něž jsme emocionálně vázaní.

BOX 48: USVĚDČUJÍCÍ ZÚŽENÍ ZORNIC

Když jsem v roce 1989 u FBI pracoval na případu týkajícím se národní bezpečnosti, opakovaně jsme vyslyšeli špiona, jenž sice spolupracoval, nicméně nechtěl prozradit jména svých kompliců, kteří se na špionáži podíleli. Pokusy apelovat na jeho vlastenecké city a vyburcovat v něm zodpovědnost za miliony lidí, které uvrhl do nebezpečí, nikam nevedly, a nastala patová situace. Identifikovat komplice tohoto muže bylo životně důležité, neboť byli stále na svobodě a představovali vážnou hrozbu pro celé Spojené státy. Když už nám nezbývalo nic jiného, tak můj přítel a skvělý zpravodajský analytik FBI Marc Reeser navrhl využít k získání potřebných informací neverbální projev.

Předložili jsme tomuto špionovi dvaatřicet karet velikosti 7 krát 12 centimetrů, které Marc Reeser připravil. Na každé bylo napsáno jméno někoho, s kým špion v zaměstnání spolupracoval a kdo mu potenciálně mohl pomáhat. Když se na každou kartu podíval, byl vyzván, aby všeobecně řekl, co o každém člověku ví. Jeho odpovědi nás nezajímaly, protože slova mohou být samozřejmě falešná – sledovali jsme jeho obličej. Při spatření dvou konkrétních jmen se mu nejdříve oči rozšířily, když je poznal, pak se rychle zúžily zornice a vzápětí oči mírně přimhouřil. Evidentně nebyl podvědomě rád, že tato dvě jména vidí, a cítil se ohrožen. Možná mu tito lidé vyhrožovali, aby jejich jména neprozrazoval. Toto zúžení zornic a mírné mhouření očí bylo jedinou stopou, kterou jsme ohledně totožnosti jeho spolupachatelů měli. On sám si svých neverbálních projevů vědom nebyl a my jsme mu o nich nic neříkali. Kdybychom však toto chování očí nezjišťovali, nikdy by se nám tyto dvě osoby nepodařilo identifikovat. Oba komplicové byli nakonec vypátráni a při výslechu svou spoluúčast na trestné činnosti přiznali. Vyslychaný špion dodnes netuší, jak jsme dokázali jeho spolupachatele odhalit.

**Obrázek 62**

Mhouříme oči nebo mžouráme, abychom bránili průchodu světla nebo neviděli nepříjemné věci. Činíme tak, když jsme rozzlobení nebo když slyšíme hlasy, zvuky či hudbu, které se nám nelíbí.

**Obrázek 63**

Přimhouření očí může být velmi krátké – až osmina sekundy –, ale dokáže v reálném čase zrcadlit negativní myšlenku nebo emoci.

Před několika lety jsem si se svou dcerou vyšel na procházku a potkali jsme dívku, kterou znala. Když jí dcera lhostejně mávla na pozdrav, lehce přimhouřila oči. Pojal jsem podezření, že se mezi nimi stalo něco negativního, a tak jsem se dcery zeptal, odkud tu dívku zná. Odpověděla, že to je její bývalá spolužačka ze střední školy, s níž se jednou dost pohádala. Mávnutím na pozdrav učinila zadost společenské konvenci, nicméně přimhouření očí byl poctivý a zrazující projev negativních emocí a averze (trvajících již sedm let). Dcera si neuvědomovala, že mhouření očí prozradilo její skutečné pocity vůči té dívce, ale pro mě byl tento signál nepřehlédnutelný (viz obrázek 63).

Stejný jev lze pozorovat i ve světě podnikání. Když zákazníci nebo klienti najednou při čtení smlouvy přimhouří oči, pravděpodobně se jim ve znění textu něco nezamlouvá a toto znepokojení nebo pochybnosti se okamžitě projeví reakcí očí. Tito lidé s největší pravděpodobností vůbec netuší, že vysílají velmi jasné znamení nesouhlasu a nelibosti.

Kromě mhouření očí při znepokojení někteří lidé při spatření něčeho zneklidňujícího ve svém okolí svaští obočí. Povytažené obočí značí vysokou sebedůvěru a pozitivní pocity (chování vzdorující gravitaci), zatímco svaštěné obočí je obvykle znamením

nízké sebedůvěry a negativních pocitů, tedy chováním naznačujícím slabost a nejistotu (viz box 49).

BOX 49: VRAŠTĚNÍ OBOČÍ: JAK HLUBOKO MŮŽE KLESNOUT?

Mhouření či vraštění obočí může mít několik různých významů. Aby bylo možné mezi nimi rozlišovat, musíte posoudit míru pohybu obočí a kontext, ve kterém k němu dochází. Lidé někdy například svráští obočí a přimhouří oči, když jsou agresivní a vyhledávají konfrontaci. Stejně tak svráštíme obočí tváří v tvář skutečnému či domnělému nebezpečí nebo ohrožení. To samé děláme, když jsme rozmrzelí, cítíme nelibost nebo když se zlobíme. Pokud však svráštíme obočí příliš nízko, jak to lze třeba vidět u malého silně zahanbeného či pokořeného dítěte, jedná se o univerzální projev slabosti a nejistoty. Jde o chování signalizující podlézavost, pochlebování či povolnost, má spojitost s klaněním nebo choulením se strachy a může být zneužíváno sociálními predátory, jako jsou například psychopati. Z výzkumů vězňů vyplývá, že když do věznice přijdou nováčci, vězni po tomto útrpném chování s nízkou svráštěným obočím pátrají, aby zjistili, kteří z nich jsou slabí a nejistí. Ve své společenské a profesionální komunikaci můžete dávat na tyto pohyby obočí pozor a sondovat slabost či sílu lidí kolem.

Zakrývání očí aneb jak mozek šetří sám sebe

Naše oči, které jsou dokonalejší než jakákoli kamera či fotoaparát, se vyvinuly jako primární prostředek, kterým lidé přijímají informace. Ve skutečnosti se ale často pokoušíme příchozí data cenzurovat pomocí limbického mechanismu přežití známého jako **zakrývání očí**, který se vyvinul na ochranu mozku proti „spatření“ nežádoucích obrazů. Jakékoli zmenšení velikosti očí, ať už prostřednictvím mhouření, nebo zúžení zornic, je formou podvědomého blokovacího chování ve formě zakrývání očí. Veškeré toto blokovací chování je příznačné pro obavy, averzi, nesouhlas nebo vnímání potenciální hrozby.

Velké množství forem zakrývání očí je natolik běžnou a přirozenou součástí našeho repertoáru řeči těla, že většina lidí si jich buď vůbec nevšimá, nebo ignoruje jejich význam (viz obrázky 64–67). Zkuste si například vzpomenout na případ, kdy vám někdo sdělil špatnou zprávu. Možná jste si toho ani nevšimli, ale když jste tu informaci

vyslechli, vaše oční víčka se s největší pravděpodobností na pár okamžiků zavřela. Tento typ blokovacího chování je svým původem velmi starý a je v našem mozku pevně zakořeněn. Dokonce i dítě v děloze matky si zakrývá oči, je-li vystaveno příliš hlasitým zvukům. Ještě překvapivější je zřejmě skutečnost, že si při zaslechnutí špatné zprávy zakrývají oči i děti, které se narodily slepé (Knapp & Hall, 2002, 42–52). Toto zakrývání očí řízené limbickým systémem používáme v průběhu celého života, když slyšíme něco hrozného, a to navzdory skutečnosti, že tím vůbec neblokujeme sluch ani následné myšlenky. Možná má toto chování pouze poskytnout mozku dočasný odklad či úlevu nebo předat naše nejniternější pocity, ale ať už je důvod jakýkoli, mozek nás stále nutí toto chování provádět.

Zakrývání očí má mnoho forem a může být pozorováno u jakékoli tragické události, ať už se jedná o špatné zprávy vysílané rozhlasem či televizí, nebo o tragédii, která osobně postihne přímo nás. Lidé si mohou zakrýt najednou obě oči jednou rukou, dát na každé oko jednu ruku nebo celý obličej schovat za nějaký předmět, například noviny nebo knihu. Tuto reakci si dokonce může vynutit i interní informace ve formě myšlenky. Když si někdo náhle vzpomene, že zapomněl něco důležitého, může na chvíli zavřít oči, zhluboka se nadechnout a pak přemýšlet, jak svou chybu napravit.

Při interpretaci v náležitém kontextu může být zakrývání očí spolehlivým ukazatelem myšlenek a pocitů. K těmto příznakům distancování dojde v reálném čase, jakmile člověk uslyší něco negativního. Během rozhovoru to je jeden z nejlepších signálů, které nám dají vědět, že něco z toho, co bylo řečeno, se druhé osobě nezamlouvá.

Při své práci u FBI jsem zakrývání očí opakovaně využíval jako důležitý signál řeči těla. Vražda sekáčkem na led a požár hotelu v Portoriku, o nichž jsem se v této knize už zmiňoval, jsou jen dva příklady z nespočetného množství případů, kdy jsem se o významu tohoto chování na vlastní oči přesvědčil. Zakrývání očí sleduji dennodenně, abych mohl posoudit pocity a myšlenky druhých.

Obvykle mívá souvislost s tím, že někdo uvidí nebo uslyší něco negativního, co způsobí jeho znepokojení, ale může také svědčit o jeho nízké sebedůvěře. Stejně jako u většiny ostatních projevů řeči těla je reakce zakrývání očí nejspolehlivější a nejcennější, když nastane okamžitě po významné události, kterou dokážete identifikovat. Zakryje-li si osoba oči ihned poté, co jí řeknete konkrétní informaci, nebo poté, co uděláte určitý návrh, mělo by vám to napovědět, že je něco špatné a že tento člověk je znepokojen. Chcete-li zvýšit své šance, že v komunikaci s tímto člověkem nakonec přece jen budete mít úspěch, měli byste asi v tomto okamžiku přehodnotit způsob dalšího postupu.



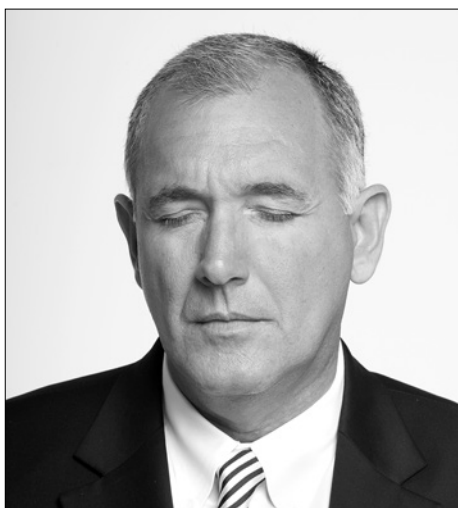
Obrázek 64

Zakrytí očí rukama je účinný způsob, kterým říkáme: „To, co jsem právě slyšel, viděl nebo se dozvěděl, se mi nelíbí.“



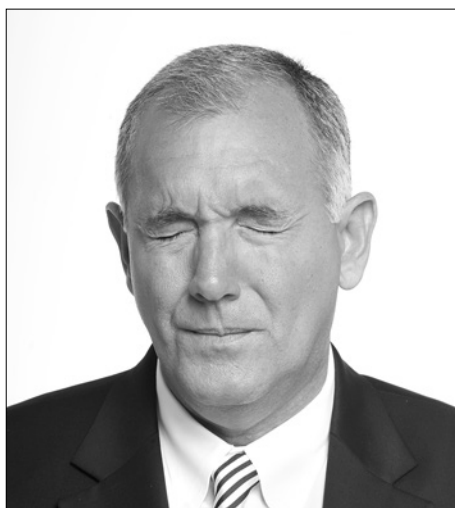
Obrázek 65

Letmý dotek očí během hovoru vám může signalizovat, že tato osoba negativně vnímá to, o čem je řeč.



Obrázek 66

Zpožděné otevření víček po zaslechnutí informace nebo příliš dlouhé zavření víček svědčí o negativních emocích či nelibosti.



Obrázek 67

V případě, že jsou víčka pevně sevřená jako na této fotografii, se osoba snaží zcela zablokovat negativní zprávu nebo událost.

Rozšíření zornic, povytažení obočí a rozzářené oči

Mnoho projevů očí vyjadřuje pozitivní pocity. Ve velmi raném věku odrážejí naše oči příjemný pocit, když vidíme svou matku. Dítě začne očima sledovat matčinu tvář do dvaasedmdesáti hodin od narození, a když matka vstoupí do místnosti, jeho oči se rozšíří zájmem a radostí. U milující matky se rovněž projevuje uvolněné otevření očí. Dítě do nich upřeně hledí a působí mu to potěšením. Rozšířené oči jsou pozitivním znamením a znamenají, že někdo pozoruje něco, z čeho má příjemný pocit.

V protikladu k zúžení zornic naznačuje jejich rozšíření spokojenost a pozitivní emoce. Mozek v podstatě říká: „Líbí se mi, co vidím, a chtěl bych to vidět ještě lépe!“ Když mají lidé doopravdy radost z toho, co vidí, nejenom se jim rozšíří zorničky, ale zvedne se i obočí (do oblouku), čímž se rozšíří celá oblast okolo očí a oči pak vypadají větší (Knapp & Hall, 2002, 62–64) (viz obrázky 68, 69, 70). Někteří lidé navíc dramaticky rozšíří oční šterbinu tím, že oči otevrou do maximální šíře a velikosti, takže se o jejich rozzářených očích trefně říká, že „září jako žárovky“. Výraz se široce rozevřenýma očima obvykle souvisí s překvapením nebo pozitivními událostmi (viz box 50). Jedná se také o další formu chování vzdorujícího gravitaci zpravidla spojovaného s dobrými pocity.

BOX 50: KDYŽ ŽÁROVKY ZHASNOU

Když vidíme něco, co se nám líbí, nebo když nás překvapí náhodné setkání s člověkem, kterého jsme dlouho neviděli, většinou se nám maximálně zvětší oči a současně rozšíří zornice. Když váš šéf při pohledu na vás doširoka rozevře oči, můžete předpokládat, že vás má doopravdy rád nebo že se vám něco opravdu povedlo.

Díky tomuto ujišťujícímu chování můžete určit, zda si počínáte správně, ať už při dvoření, či flirtování, v podnikání, nebo při pokusu o spřátelení. Představte si například zasněné velké oči mladé zamilované dívky zbožně hledící na svého milého. Stručně řečeno, sledujte oči – čím jsou větší, tím lépe se situace vyvíjí! Na druhou stranu, když uvidíte, že se oči začínají zmenšovat, například ve formě mhouření, svráštění obočí nebo zúžení zornic, bude zřejmě zapotřebí přehodnotit a změnit taktiku vašeho jednání.

Chtěl bych vás zde vyzvat k opatrnosti. Rozšíření a zúžení zornic může být také způsobeno faktory, které nemají s city ani událostmi nic společného, například změnou osvětlení, určitými nemocemi a zdravotním stavem a některými léky. Na tyto faktory si dávejte pozor, abyste se nenechali mýlit.



Obrázek 68

Když jsme spokojení, oči máme uvolněné a napětí je v nich málo.



Obrázek 69

Zde je obočí mírně povytaženo proti zemské přitažlivosti, což je jasné znamení pozitivních pocitů.



Obrázek 70

Oči máme rozzářené jako žárovky, když jsme nesmírně nadšeni tím, že někoho vidíme, nebo když jsme plni pozitivních emocí, kterým se prostě nedokážeme ubránit.

Záblesk v očích

Variantou rozzářených očí je prudké zvednutí obočí způsobující **záblesk v očích**, které se odehrává velmi rychle a krátce při pozitivní emocionální události. Toto chování je všeobecně příznačné pro milé překvapení (představte si někoho, kdo nic netuší, otevře dveře a zjistí, že je pro něj jako překvapení připravena oslava – třeba narozenin), ale používá se také jako zdůraznění a projev intenzity. Když lidé povytahnou obočí a v očích se jim blýskne, velmi často při tom v údivu vyhrknou: „Jé!“ Jde o velmi upřímný pozitivní projev. Povytažení obočí by se mělo objevit, když někdo něco vzrušeně zdůrazňuje nebo vypráví zážitek či příběh. Je odrazem skutečné nálady člověka a umožňuje také lepší vizuální srozumitelnost.

Asi nejlepší možnost, jak povytažení obočí využít k odhadu pocitů člověka, je všimnout si, kdy ho někdo při vyprávění přestane používat. Zdůrazňování pomocí očí nejčastěji chybí tehdy, když pro vyprávění nemáme žádné emocionální zaujetí. Takový zjištěný nedostatek zaujetí může prostě jen znamenat menší zájem nebo k němu může dojít proto, že vyprávění není pravdivé. Rozlišovat mezi těmito příčinami je těžké a v podstatě jediné, co můžete dělat, je dávat pozor na snížení intenzity nebo náhlou absenci tohoto projevu, které vás upozorní, že se něco změnilo. Je zajímavé, jak často lidé mění důraz projevovaný obličejem (prudké povytažení obočí), když postupně uvádá jejich zaujetí tím, co říkají nebo dělají.

Upřený pohled do očí

Všeobecně platí, že když se na druhé zpříma díváme, tak se nám buď líbí, nebo nás ze zvědavosti zajímají, nebo je chceme zastrašit. Velmi často si vzájemně upřeně hledí do očí milenci nebo matka se svým dítětem. To samé ovšem dělají i predátoři, kteří upřený pohled používají buď k zhypnotizování, nebo k zastrašení oběti. Jinými slovy, mozek využívá jeden a týž projev očí – silný upřený pohled – pro vyjádření lásky, zájmu nebo nenávisti. Musíme se proto spoléhat na další projevy obličeje, které **upřený pohled do očí** provázejí, abychom mohli rozlišit náklonnost (uvolněný úsměv) od averze (pevně sevřené čelisti, stisknuté rty).

Když však během hovoru zíráme stranou, většinou tak činíme proto, abychom se lépe soustředili na konkrétní myšlenku, aniž nás při tom bude rozptylovat pohled na člověka, s nímž mluvíme. Toto chování se často mylně považuje za neslušnost nebo osobní odmítnutí, což ovšem není pravda. Není to ani příznak podvodného jednání či

nezájmu, nýbrž se ve skutečnosti vlastně jedná o **projev pohody** (Vrij, 2003, 88–89). Když mluvíme s přáteli, díváme se při hovoru obvykle kamsi do dálky. Děláme to proto, že se cítíme dostatečně spokojeně, abychom se tak prostě mohli chovat – limbický mozek od dané osoby nezaznamenává žádné nebezpečí. Nepředpokládejte proto, že vás někdo klame, nemá o vás zájem nebo že k vám cítí averzi, jenom proto, že se dívá jinam než na vás. Často se díváme stranou, protože to zlepšuje naši schopnost uvažovat.

Pohled upřený jinam než na člověka, který s námi mluví, však může mít i mnoho dalších důvodů. Pohled směrem dolů může znamenat, že zpracováváme postoj nebo pocit, vedeme vnitřní dialog nebo třeba projevujeme poddajnost. V mnoha kulturách se sklopený pohled nebo jiná forma **odvrácení zraku** očekává tvář v tvář autoritě nebo v přítomnosti člověka ve vysokém postavení. Děti se často učí, že jsou-li kárány rodiči nebo dospělými, mají pokorně klopat zrak (Johnson, 2007, 277–290).

V trapných situacích mohou přihlížející odvrátit zrak ze slušnosti. Nikdy nepředpokládejte, že pohled dolů je známkou podvodného jednání.

Ve všech kulturách, kde se prováděly studie, se vědecky potvrdilo, že dominantní lidé mají při používání upřeného pohledu do očí větší volnost. V podstatě mají tyto osoby právo dívat se, kam se jim zamane. Podřízení jsou ovšem v možnostech, kam a kdy se mohou dívat, omezeni. Pravidla etikety a pokory přikazují, že v přítomnosti královského majestátu se stojí se skloněnou hlavou. Obecně platí, že dominantní osoby většinou podřízené vizuálně ignorují, zatímco podřízení na ně zpravidla hledí z odstupu. Jinými slovy, osoby vyššího postavení se mohou chovat nevšímavě, zatímco níže postavení si musí dávat pozor, aby se dívali správně. Král se může dívat, na koho chce, ale všichni poddaní jsou čelem ke králi, a to i když opouštějí místnost (pozpátku).

Mnoho zaměstnavatelů se mi svěřilo, že nemají rádi, když během přijímacího pohovoru uchazeči očima „zevlují po místnosti, jako by jim to tam patřilo“. Vzhledem k tomu, že bloumání očima způsobuje, že člověk vypadá lhostejně nebo nadřazeně, zanechává vždy špatný dojem. I když se třeba zrovna budete usilovně snažit zjistit, zda by se vám příslušné místo zamlouvalo či nikoli, nebudou-li vaše oči soustředěně sledovat osobu, která s vámi během pohovoru mluví, tuto šanci pravděpodobně nikdy nedostanete.

Mrkání a kmitání očních víček

Rychlost mrkání se zvyšuje, když jsme rozrušení, ztrápení, nervózní nebo znepokojení, a když se uvolníme, vrátí se zase do normálu. Řada rychlých mrknutí může odrážet

vnitřní boj. Když někdo například řekne něco, co se nám nelíbí, mohou naše víčka rychle zakmitat. Podobný projev může rovněž nastat, začne-li nám během hovoru dělat potíže správně se vyjádřit (viz box 51). Kmitání víček je velmi příznačné pro situace, kdy bojujeme s naším vlastním výkonem nebo máme problém poskytnout či přijmout informace. Pro ilustraci uvedme, že více než kterýkoli jiný slavný herec používá kmitání víček k vyjádření zmatenosti, rozpaků, vnitřního boje nebo jiných potíží britský herec Hugh Grant.

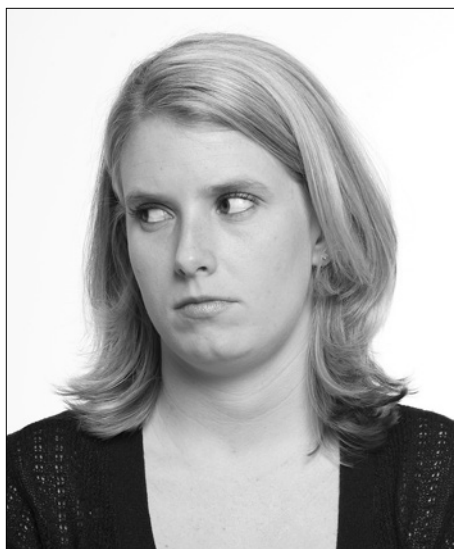
BOX 51: MRKÁNÍ POD DOHLEDEM

Pozorováním kmitání víček druhých lidí vám pomůže lépe jim porozumět a podle potřeby přizpůsobit své chování. Například při společenské akci nebo obchodním jednání si bude společensky protěhlý člověk tohoto projevu všimnout, aby věděl, jak příjemně se druzí cítí. Člověka, jehož víčka se chvějí, něco znepokojuje. Tento neverbální signál je velmi spolehlivý a u některých lidí nastane přesně ve chvíli, kdy nastane příslušný problém. Například při rozhovoru svědčí zakmitání víček o tom, že předmět hovoru je kontroverzní nebo nepřijatelný, a na místě by tedy bylo změnit téma. Náhlé spuštění tohoto neverbálního signálu je důležité, a chcete-li, aby se vaši hosté cítili dobře, neměli byste ho ignorovat. Vzhledem k tomu, že se rychlost mrkání a kmitání víček u lidí liší – zvláště když si zvykají na nové kontaktní čočky –, měli byste pro získání správných poznatků o myšlenkách a pocitech lidí pozorně sledovat změny rychlosti kmitání, například když kmitání náhle ustane nebo se zrychlí.

Badatelé v oblasti neverbální komunikace často poukazují na to, jak se zvýšila rychlost mrkání prezidenta Richarda Nixona, když ve svém známém projevu prohlašoval: „Nejsem žádný podvodník,“ a lživě tvrdil, že je v aféře Watergate nevinně. Faktem je, že frekvence mrkání se s největší pravděpodobností zvýší u každého člověka, který se ocitne ve stresu, ať lže, či nelže. Při zkoumání rychlosti mrkání prezidenta Billa Clintona během svědecké výpovědi v jeho známé aféře jsem zjistil, že se v důsledku stresu, v němž se nacházel, zvýšila pětinasobně. Ale i když to k tomu svádí, velmi bych váhal, než bych někoho označil za lháře jen proto, že se mu zvýší frekvence mrkání, protože toto zvýšení může způsobit jakýkoli stres, včetně veřejného výslechu.

Pohled úkošem

Pohled **úkošem** je typ chování prováděný hlavou a očima (viz obrázek 71). Může mít podobu pohybu hlavy stranou nebo jejího naklonění spolu s postranním pohledem nebo krátkým obrácením očí v sloup. Pohled úkošem používáme, když jsme podezřívaví vůči druhým nebo zpochybňujeme platnost toho, co říkají. Někdy je tento neverbální signál velmi rychlý, jindy může být téměř sarkasticky přehnaný a trvat celou dobu vzájemné interakce. Je projevem spíše zvědavosti a obezřetnosti než otevřené neuctivosti, poměrně snadno se pozná a jeho poselství zní: „Já vás poslouchám, ale to, co říkáte, neberu – aspoň prozatím.“



Obrázek 71

Úkošem se na druhé díváme, když jsme nedůvěřiví nebo máme pochybnosti – jako na této fotografii.

> Pochopení neverbálních projevů úst

Podobně jako oči poskytují i ústa řadu poměrně spolehlivých a pozoruhodných signálů, které vám mohou pomoci jednat s lidmi efektivněji. Ústa – stejně jako oči – mohou být myslícím mozkiem zmanipulována, aby vysílala falešné signály, takže při výkladu musíme být opatrní. S touto výhradou dále uvádím některé aspekty neverbální komunikace úst.

Falešný úsměv a opravdový úsměv

Odborné i laické veřejnosti je dobře známo, že lidé mají jednak falešný a jednak opravdový úsměv (Ekman, 2003, 205–207). Falešný úsměv se používá v podstatě jako společenská povinnost vůči těm, kteří nám nejsou nijak blízcí, zatímco opravdový úsměv bývá vyhrazen pro lidi a události, na nichž nám skutečně záleží (viz box 52).

BOX 52: MĚŘIČ ÚSMĚVŮ

Nácvikem se brzy naučíte rozlišovat mezi falešným a upřímným úsměvem. Proces učení můžete snadno urychlit sledováním, jak se lidé, které znáte, zdraví s druhými podle toho, co k nim cítí. Víte-li například, že váš spolupracovník má dobré mínění o osobě A, ale nemá rád osobu B, a obě osoby jsou pozvány na večírek, který tento spolupracovník pořádá, pozorujte jeho tvář, až se bude s každou z těchto osob zdravít. Určitě se vám oba typy úsměvů podaří okamžitě poznat!

Jakmile dokážete rozlišovat mezi falešným a opravdovým úsměvem, můžete tento poznatek použít jako ukazatel toho, co si lidé **doopravdy** o vás myslí, a podle toho vhodně reagovat. Můžete rovněž dávat pozor na různé typy úsměvů a hodnotit, jak jsou posluchači přijímány vaše názory, nápady a návrhy. Myšlenky, které sklídí upřímné úsměvy, byste měli dále prohloubit a zařadit na seznam aktuálních úkolů. Návrhy, které se setkají s falešným úsměvem, byste měli přehodnotit nebo odložit.

Tento měřič úsměvů funguje u přátel, manželů, spolupracovníků, dětí, a bude dokonce fungovat i v případě vašeho šéfa. Poskytuje informace o pocitech lidí ve všech typech a fázích mezilidské komunikace a interakce.

Opravdový úsměv vzniká především prací dvou svalů: velkého svalu lícního (zygomaticus major), který se táhne od koutku úst k lícní kosti, a kruhového svalu očního (orbicularis oculi), jenž obklopuje oko. Při oboustranné spolupráci povytáhnou tyto svaly koutky úst nahoru a svráští vnější koutky očí, což způsobuje drobné oční vrásky typické pro hřejivý a upřímný úsměv (viz obrázek 72).

Když nasadíme společenský či falešný úsměv, koutky úst se roztáhnou do strany pomocí svalu, který se označuje jako sval smíchový (risorius). Při oboustranném použití tyto svaly povytáhnou koutky úst do stran, ale nedokážou je zvednout nahoru jako u opravdového úsměvu (viz obrázek 73). Je zajímavé, že několik týdnů staré děti již mají plný úsměv pomocí velkého svalu lícního vyhrazený pro svou matku a úsměv pomocí svalu smíchového používají pro všechny ostatní osoby. Budete-li nešťastní, je nepravděpodobné, že by se vám podařilo nasadit plný úsměv se současným využitím velkého svalu lícního i kruhového svalu očního. Opravdové úsměvy se těžko napodobují, když nám pravé emoce chybí.

**Obrázek 72**

Opravdový úsměv tlačí koutky úst směrem k očím.

**Obrázek 73**

Ukázka falešného neboli „zdvořilého úsměvu“: koutky úst se posunuly směrem k uším a v očích je jen málo emocí.

Ztrácející se rty, sevření rtů a obrácené U

Pokud vám připadá, že na každé fotografii osob vypovídajících v poslední době před výborem amerického Kongresu chybí rty, je to kvůli stresu. Tohle vím s naprostou jistotou, protože když nastoupí stres (jako například při výsleších před Kongresem), jsou ztrácející se rty zcela běžným jevem. Jsme-li ve stresu, máme tendenci podvědomě rty schovávat.

Když stiskneme rty, jako by nám limbický mozek říkal, abychom zastavili veškerou činnost a nepropustili nic dovnitř našeho těla (viz obrázek 74), neboť v tuto chvíli jsme sužováni vážnými problémy.

Obrázek 74

Když osoba stahuje rty dovnitř a schovává je, je to obvykle způsobeno jejím napětím nebo úzkostí.



Sevření rtů je velmi příznačné pro upřímný negativní postoj, který se projevuje celkem zřetelně v reálném čase (viz box 53). Je jasným znamením, že někdo má potíže a že něco je špatně. Pozitivní konotaci má skutečně jen velmi zřídka. To však neznamená, že daná osoba jedná podvodně. Jen to prostě znamená, že v daný okamžik je ve stresu.

BOX 53: KDYŽ SE SKRÝVÁ VÍC NEŽ JEN RTY

Sevření nebo mizení rtů sleduji během výslechů nebo když někdo dělá závažné nebo místopřísežné prohlášení. Jedná se o natolik spolehlivý signál, že se objeví přesně v okamžiku, kdy je vznesena těžká otázka. Objeví-li se, nemusí to ještě nutně znamenat, že někdo lže. Spíše to naznačuje, že velmi konkrétní otázka posloužila jako negativní podnět a daného člověka doopravdy znepokojila. Když se například někoho zeptáte: „Skrýváte přede mnou něco?“ a on při vyslovení této otázky sevře rty, pak skutečně něco skrývá. Tento signál bude obzvláště spolehlivý, pokud je to jediný okamžik, kdy daná osoba během naší debaty rty skryje nebo sevře. Je to signál, že v jejím výsledku je třeba pokračovat.

Na následující sérii fotografií (viz obrázky 75–78) ukazují, jak rty postupně přecházejí od plných rtů (vše je v pořádku) k mizejícím nebo sevřeným rtům (něco je v nepořádku). Povšimněte si zejména na poslední fotografii (obrázek 78), jak se koutek úst obrátil směrem dolů, takže ústa připomínají obrácené písmeno U. Toto chování svědčí o **velké tísní** (znepokojení). Jedná se o silný náznak nebo signál, že tento člověk zažívá mimořádný stres.

Na svých přednáškách (mohli byste to zkusit s přáteli) říkám studentům, aby sevřeli rty nebo je prostě nechali zmizet a pak aby se jeden na druhého podívali. Záhy si uvědomí – když je na to upozorním –, že sice mohou nechat rty zmizet, ale obvykle jen ve vodorovné přímce. Většina lidí, kteří to zkoušejí, nedokáže přinutit koutky úst, aby se otočily dolů do tvaru obráceného písmene U. Proč tomu tak je? Protože se jedná o limbickou reakci, která se těžko napodobuje, pokud opravdu nejsme v tísní nebo se něčím netrápíme. Mějte ale na paměti, že u některých lidí jsou koutky úst obrácené dolů normálním jevem, a jako takové proto nejsou spolehlivou známkou tísně. Pro velkou většinu z nás je to však velmi přesný příznak negativních myšlenek či pocitů.



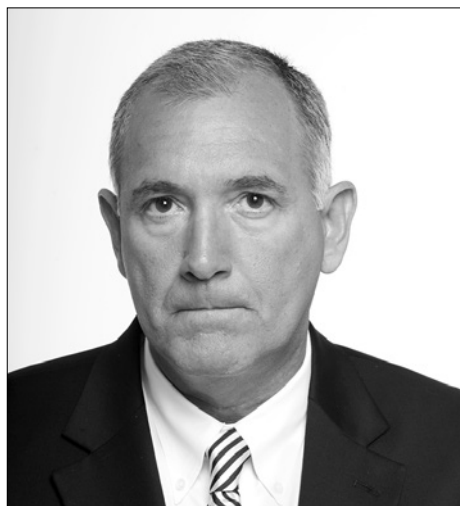
Obrázek 75

Všimněte si, že když jsou rty plné, člověk se obvykle cítí spokojeně.



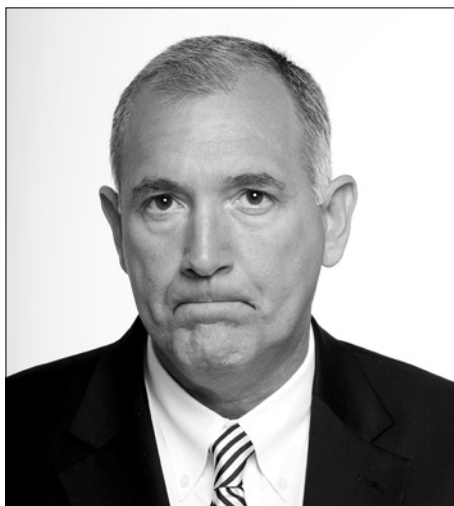
Obrázek 76

Nastoupí-li stres, rty začnou mizet a sevrou se.



Obrázek 77

Svírání rtů odrážející stres nebo úzkost může vést až k tomu, že rty zmizí jako na této fotografii.



Obrázek 78

Když rty zmizí a koutky úst se otočí směrem dolů, jsou emoce a sebedůvěra na nízké úrovni, zatímco úzkost, stres a obavy zesílily.

Špulení rtů

Všímejte si lidí, kteří špulí rty, zatímco vy nebo někdo jiný mluví (viz obrázek 79). Toto chování obvykle znamená, že s tím, co říkáte, nesouhlasí, nebo že zvažují alternativní myšlenku nebo názor. Znalost této informace vám může být velmi užitečná k určení, jak byste měli co nejlépe přednést svůj návrh, upravit svou nabídku nebo vést rozhovor. Chcete-li zjistit, zda špulení rtů znamená nesouhlas, nebo to, že daný člověk uvažuje o alternativním hledisku, měli byste probíhající rozhovor sledovat dostatečně dlouho, abyste získali další záchytné body.

Sešpulené rty bývají často vidět při závěrečné řeči u soudu. Zatímco jeden právník hovoří, právník protistrany nesouhlasně špulí rty. Soudci to také dělají, většinou když si při přelíčení ke svému stolu volají právníky, aby jim něco mezi čtyřma očima mimo zápis vytkli. Při přezkoumávání smluv může sledování – a vyhledávání – sešpulných rtů pomoci právním zástupcům odhalit problematické body nebo obavy protistrany. Našpulené rty můžete pozorovat během policejních výslechů, zejména když jsou podezřelému podány mylné informace. Podezřelý sešpulí rty na znamení nesouhlasu, protože ví, že vyšetřovatel vychází z mylných faktů.

V obchodním prostředí ke špulení rtů dochází neustále a mělo by se považovat za efektivní prostředek získávání informací o situaci. Když se například pročítá navrhovaná smlouva, tak ti, co s nějakým bodem nebo formulací nesouhlasí, sešpulí rty přesně ve chvíli, kdy budou příslušná slova pronesena. Při odměňování nebo povyšování pracovníků se zase můžete setkat se špuláním rtů v okamžiku, kdy bude zmíněno jméno člověka, který toho podle mínění ostatních není hoděn.

Špulení rtů je tak přesné a spolehlivé, že by se mu měla věnovat větší pozornost. Projevuje se v nesčetných prostředích a situacích a je velmi spolehlivým ukazatelem, že někdo myslí alternativně nebo zcela odmítá to, co je řečeno.



Obrázek 79

Rty špulíme, když s něčím nebo s někým nesouhlasíme nebo když uvažujeme o možné alternativě.

Úšklebek

Úšklebek, stejně jako obracení očí v sloup, je univerzálním projevem opovržení. Je projevem neúcty a nezdvořilosti a odráží nedostatek starostlivosti či empatie ušklíbající se osoby. Když se ušklíbáme, svaly tvářové (buccinator) po stranách obličeje se smrští, přitáhnou koutky rtů stranou k uším a vytvoří ve tvářích pohrdavý důlek. Tento výraz je dobře viditelný a výmluvný, i když se obličejem míhne jen na chvíli (viz obrázek 80). Úšklebek nás může velmi dobře poučit o tom, co se v mysli člověka děje a co to může předznamenávat (viz box 54).



Obrázek 80

Letmý úšklebek znamená neúctu a pohrdání. Říká: „Na vás nebo na tom, co si myslíte, mi pramálo záleží.“

BOX 54: ÚŠKLEBKY V PRAXI

Výzkumník John Gottman z Washingtonské univerzity objevil během terapie manželských párů, že když se jeden z partnerů nebo oba partneři ušklíbají, je to významný a hodnověrný signál předpovídající pravděpodobnost rozchodu. Jakmile se do mysli manželů vkrade vzájemné přehlížení nebo pohrdání, o čemž svědčí úšklebky, ocitá se vztah ve vážných potížích, nebo dokonce ve stavu, který už napravit nelze. Během vyšetřování u FBI jsem si povšiml, že podezřelí se při výsleších ušklíbnou, když si myslí, že vědí víc než vyšetřovatel, nebo když mají pocit, že vyšetřovatel nezná celou pravdu či situaci. Úšklebek je za všech okolností zřetelným znamením neúcty a pohrdání vůči druhé osobě.

Projevy jazyka

Mnoho projevů a signálů jazyka nám může poskytnout cenné poznatky o myšlenkách či náladách druhých. Když jsme ve stresu, který obecně vysušuje ústa, je normální



Obrázek 81

Olizování rtů je adaptační zklidňující chování, které vede k upokojení a uklidnění. Bývá často vidět ve škole těsně před písemkou.

rtý si olíznout, aby se zvlhčily. Pociťujeme-li nepohodu, často třeme jazykem o rty pohybem zezadu dopředu a napříč, abychom se uklidnili a upokojili. Někdy vystrkujeme jazyk (obvykle na stranu), když se usilovně soustředíme na nějaký úkol (například když basketbalový velikán Michael Jordan vyskočí a zavěšuje míč do koše), nebo jazyk vysunujeme na znamení odporu proti někomu, koho nemáme rádi nebo abychom naznačili znechucení (děti to dělají každou chvíli).

Když někdo předvádí další projevy úst souvisejícím se stresem, jako je kousání rtů, dotýkání úst, olizování rtů nebo okusování předmětů, může si být pečlivý pozorovatel jist, že sledovaný člověk je nejistý (viz obrázek 81). Pokud se lidé dotýkají rtů anebo si je olizují, zatímco

přemýšlejí o svých možnostech – a zvláště když to trvá nezvykle dlouho –, jedná se o neklamné známky nejistoty.

Vystrčený jazyk je gesto používané lidmi, kteří si myslí, že se jim něco povedlo, nebo jsou při něčem přistiženi. Toto chování jsem viděl na bleších trzích v USA i v Rusku, mezi pouličními prodáváči na Manhattanu, u pokerových stolů v Las Vegas, během výslechů na FBI i na obchodních jednáních. V každém případě bylo toto gesto – jazyk mezi zuby, aniž se dotýkal rtů – provedeno při uzavření obchodu či dohody nebo jako závěrečné neverbální prohlášení (viz obrázek 82). Svým způsobem se jedná o takzvané transakční chování. Vzniká zřejmě podvědomě na konci sociální interakce a má celou řadu významů, které je třeba posuzovat v příslušných souvislostech. Mezi jeho významy patří: chytli mě, pociťuji radostně škodolibé vzrušení, na tom jsem pořádně vydělal, udělal jsem hloupost, to jsem ale nemrava.

Když jsem si jednou v univerzitní jídelně procházel poznámky k této knize, pozoroval jsem, jak jeden student dostal na podnos nesprávnou misku se zeleninou. Když se ozval, aby zjednal nápravu, obsluhující dívka vystrčila jazyk mezi zuby a zvedla ramena, jako by říkala: „Jejda, to jsem se spletla!“

Obrázek 82

Vystrčený jazyk můžeme vidět, když jsou lidé přistiženi při něčem, co neměli dělat, když se jim něco nepodaří nebo když se jim podaří něco velmi snadno získat. Tento projev je velmi krátký.

Při společenském nebo obchodním jednání se toto gesto vystrčeného jazyka obvykle objevuje na konci rozhovoru, když jedna strana má pocit, že se jí podařilo něco velmi snadno získat a druhé straně se nepodařilo to odhalit nebo si záležitost ohlídat. Když uvidíte gesto vystrčeného jazyka, položte si otázku, k čemu právě došlo nebo co se právě stalo. Zhodnoťte, zda jste nebyli oklamáni nebo podvedeni nebo zda jste vy nebo někdo jiný neudělali chybu. Je totiž nejvyšší čas zvážít, jestli vás někdo nevodí za nos.



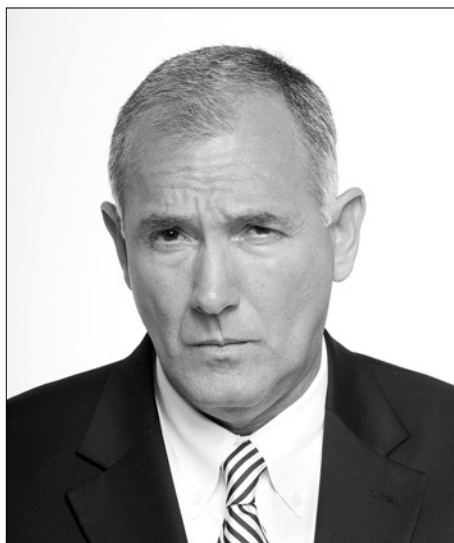
> Další neverbální projevy obličeje

Vrašťení čela

Mračení doprovázené vrašťením čela (a obočí) obvykle nastane, když je člověk nervózní, smutný, soustředěný, znepokojený, zmatený nebo rozzlobený (viz obrázek 83). Rýhy na čele je třeba zkoumat v kontextu, aby se mohl určit jejich skutečný význam. Například jsem viděl pokladní v supermarketu, která zavřela

Obrázek 83

Podle svařtění čela lze snadno zjistit znepokojení či úzkost. Tento projev sotva uvidíte u lidí, kteří jsou šťastní a spokojení.



registrační pokladnu, zamračila se a pustila se do přepočítávání hotovosti. V jejím výrazu se zračila intenzita a soustředěnost, jak se na konci směny snažila vše správně spočítat. Stejně zamračení lze pozorovat u někoho, kdo byl právě zatčen a je veden kolem hloučku zvědavých novinářů. Svráštěné čelo se obvykle objeví, když se někdo ocitne v neobhajitelné nebo nepříjemné situaci, z níž nemůže uniknout, což je také důvod, proč bývá často vidět na fotografiích zločinců zadržovaných policií.

Mimochodem, toto mračení má tak dávné kořeny a je pro savce natolik společné, že i psi poznají, když se na ně díváme se svraštěným čelem. Samotní psi dokážou podobný výraz předvést, když jsou zneklidnění, smutní nebo se na něco hodně soustředí. Další zajímavou skutečností v souvislosti s mračením je to, že jak stárneme a přibývá nám životních zkušeností, vytvářejí se nám na čele stále hlubší rýhy, které se nakonec stanou trvalými vráskami. Stejně jako se na základě dlouhodobě projevovaných pozitivních neverbálních gest mohou vytvořit trvalé vrásky úsměvu znamenající šťastný život, je pravděpodobné, že člověk s vráscitým čelem měl těžký život, ve kterém se často mračil.

Rozšiřování chřípí (vzdouvající se nozdry)

Jak již bylo zmíněno, rozšiřování nozder je signál obličeje, který naznačuje, že je někdo rozrušený. Často lze spatřit milence, jak se přiblíží těsně k sobě a nozdry se jim začnou jemně vzdouvat vzrušením a očekáváním. Milenci se tak s největší pravděpodobností začnou chovat proto, že navzájem vnímají vůni pohlavní přitažlivosti označovanou jako feromony (Givens, 2005, 191–208). Vzdouvání nosních dírek je rovněž náznakem úmyslu – silným ukazatelem záměru udělat něco fyzického, nikoli nutně sexuálního. Může to být cokoli od odhodlání zdolat strmé schody až po přípravu na přestěhování skříně. Když se lidé připravují na tělesný výkon, potřebují oksyličení, a nozdry se proto začnou vzdouvat.

Když jako příslušník bezpečnostních složek na ulici uvidím člověka, který má sklopený pohled, nohy ve startovací poloze nebo v „boxerském postoji“ a chřípí se mu bude dmout, budu ho podezírat, že se pravděpodobně chystá udělat jednu ze tří věcí: hádat se, utíkat, nebo bojovat. Na rozšiřování nozder byste si vždycky měli dávat pozor, jste-li v blízkosti někoho, kdo by mohl mít důvod vás napadnout nebo vám utéct. Je to jeden z mnoha projevů podezřelého chování, o kterém bychom měli poučit děti, aby se před ním měly na pozoru. Dokážou si pak lépe uvědomit, když někdo začne být doopravdy nebezpečný, zvláště ve škole nebo na hřišti.

Kousání nehtů a související příznaky stresu

Uvidíte-li někoho, jak si při čekání na uzavření obchodu či smlouvy kouše nehty, zřejmě z něj nezískáte dojem, že by byl nějak zvlášť sebejistý. Kousání nehtů je známkou napětí, nejistoty či znepokojení. Když tento projev uvidíte při vyjednávání – být i jen na malou chvíli –, můžete s klidem předpokládat, že ten, kdo si kouše nehty, si není jist sám sebou nebo že má slabou vyjednávací pozici. Uchazeči o práci účastníci se přijímacích pohovorů nebo mladí lidé čekající, až se jejich vyvolená či vyvolený dostaví na schůzku, by se měli kousání nehtů vyvarovat, a to nejenom proto, že to vypadá nehezky, nýbrž také proto, že kousání nehtů křičí do celého světa: „Jsem hrozně nejistý.“ Nehty si nekoušeme primárně proto, že potřebují ostříhat, ale proto, že nás to uklidňuje.

Rudnutí a blednutí obličeje

Někdy se nám stane, že na základě našich hlubokých citových stavů proti své vůli zčervenáme nebo zbledneme. K demonstraci červenání na svých přednáškách obvykle jednoho studenta vyzvu, aby se postavil před ostatní, a pak k němu ze zadu přistoupím tak, abych byl velmi blízko k zadní části jeho krku. Toto porušení osobního prostoru obvykle stačí, aby způsobilo limbickou reakci, v jejímž důsledku obličej zrudne. U některých lidí, zejména u jedinců se světlou pletí, to může být velmi nápadné. Lidé se také červenaají, jsou-li přistiženi při něčem, o čem vědí, že je nesprávné. Zčervenat může také člověk, který má někoho rád, ale nechce, aby to dotyčný věděl. Dospívající, kteří vůči někomu chovají tajnou lásku, se často začnou červenat, když se k nim tato konkrétní osoba přiblíží. Jedná se o autentickou limbickou reakci vysílanou tělem, kterou je poměrně snadné odhalit.

Ke zblednutí (zesínání) může na druhou stranu dojít, když nastane dlouhodobá limbická reakce označovaná jako šok. Byl jsem svědkem zblednutí v důsledku dopravní nehody nebo při výslechu, kdy byly vyslychanému neočekávaně předloženy přesvědčivé důkazy o jeho vině. K zblednutí dojde, když se nervový systém mimovolně zmocní veškerých povrchových cév a nažene krev do našich větších svalů, aby nás připravil na útěk nebo útok. Víím minimálně o jednom případě, kdy byl někdo natolik překvapen svým zatčením, že náhle zesinal a utrpěl smrtelný srdeční záchvat. Ačkoli k tomuto chování dochází jen v oblasti kůže, neměli bychom ho ignorovat, protože svědčí o vysokém stresu a probíhá různě v závislosti na povaze a trvání okolností.

Nesouhlasné signály pomocí mimiky obličeje

Projevy nesouhlasu se liší po celém světě a odrážejí společenské normy konkrétní kultury. V Rusku na mě hleděli s despektem, když jsem kráčel halou v jednom muzeu umění a při tom jsem si hlasitě hvízdal. Hlasitě hvízdání uvnitř budovy je v Rusku zřejmě považováno za nevhodné chování. V Montevideu sklidila naše skupina turistů opovržlivou reakci místních obyvatel, kteří na nás nejprve pohlédli přimhouřenýma očima a pak pohrdavě odvrátili obličej. Zřejmě jsme se bavili příliš hlasitě a náš hlučný humor jim nebyl po chuti. Vzhledem k tomu, že Spojené státy jsou tak velká a rozmanitá země, mají různé lokality různé projevy nesouhlasu a to, s čím se setkáte na Středozápadě, se bude lišit od toho, co uvidíte v Nové Anglii nebo v New Yorku.

Většina výrazů nesouhlasu se projevuje v obličejí a patří mezi první sdělení, která pochytneme od našich rodičů a sourozenců. Ti, kdo se o nás starají, na nás vrhnou příslušný pohled, aby nám dali vědět, že něco děláme špatně nebo že jsme vybočili z přípustných mezí. Můj otec, který je velmi klidný, stoický člověk, tento „pohled“ uměl dokonale. Prostě mu jen stačilo přísně se na mě podívat, a víc už říkat nemusel. Byl to pohled, kterého se moji kamarádi báli. Nikdy nás nemusel slovně napomínat nebo kárat. Prostě na nás jen vrhl ten nezaměnitelný pohled, a to bylo vše.

Nesouhlasným projevům většinou velmi dobře rozumíme, i když někdy mohou být velmi nenápadné (viz box 55). Klíčem k poznání nepsaných pravidel a zvyklostí určité země nebo oblasti je rozpoznání projevů kritiky a odsouzení, neboť nás upozorňují, že jsme je právě porušili. Tyto signály nám pomáhají poznat, kdy se chováme neomaleně. Stejně neomalené jsou ale i nezasloužené a nepřiměřené projevy nesouhlasu či odsouzení. Jedním z neverbálních nesouhlasných gest, které



je v USA vidět až příliš často, je obrácení očí v sloup. Jedná se o projev neúcty, který by se neměl tolerovat zejména ze strany podřízených, zaměstnanců či dětí.

Obrázek 84

Nos krčíme na znamení averze nebo znechucení. Toto gesto je velmi přesné, ale někdy hodně letmé. V některých kulturách však bývá opravdu velmi výrazné.

BOX 55: ODMÍTNUTÁ NABÍDKA

Nedávno mě oslovila obchodní zástupkyně velkého řetězce posiloven a tělocvičen na Floridě. Tato slečna mě s velkým entuziasmem přesvědčovala, abych se v jejich posilovně zaregistroval s tím, že pak by mě to už stálo jen jeden dolar denně po zbytek roku. Jak jsem ji poslouchal, její verva a nadšení se dále stupňovalo, neboť, jak se domnívám, mě považovala za případného velmi dobrého zákazníka. Když přišla řada na mě, abych promluvil, zeptal jsem se jí, jestli jejich posilovna má plavecký bazén. Odvětila, že sice nemá, ale že v ní mají jiné skvělé věci. Nato jsem jí sdělil, že za návštěvu své posilovny, která má bazén olympijských rozměrů, v současnosti platím pouhých dvaadvacet dolarů měsíčně. Když jsem mluvil, podívala se dolů na nohy a při tom jí obličejem přelétlo mikrogesto znechucení (nos a levá strana úst se pohnuly směrem vzhůru). (viz obrázek 84) Byla to krátká a letmá grimasa, která kdyby trvala déle, připomínala by výraz při vzteklém zavrčení. Toto mikrogesto mi stačilo, abych věděl, že to, co jsem řekl, v ní vyvolalo nelibost. Za chvíli se omluvila, že už musí jít, že má ještě obchodní schůzku. Přesvědčovací kampaň skončila.

Tehdy jsem se s takovým chováním nesetkal ani poprvé, ani naposled. Vídám ho velmi často při nejrůznějších jednáních, kdy je učiněna nabídka a jeden z účastníků pak náhle a bez vědomého uvažování udělá podobné mikrogesto znechucení. Když se v Latinské Americe odmítá nabízené jídlo, používá se toto gesto velmi běžně za současného vrtnutí hlavou ze strany na stranu, a to bez jediného slova. Je zajímavé, že to, co je v jednom prostředí nebo zemi považováno za neslušné, může být v jiné zemi naprosto přijatelným gestem. Klíčem k úspěšnému cestování je znát místní zvyklosti předem, abyste věděli, co máte dělat a co můžete očekávat.

Projevy obličeje vyjadřující znechucení či nesouhlas jsou velmi upřímné a odrážejí to, co se děje v mozku. Znechucení bývá registrováno především v obličeji možná proto, že se jedná o část našeho těla, která byla po miliony let přizpůsobována k tomu, aby dokázala odmítnout zkažené jídlo nebo cokoli jiného, co by nás mohlo poškodit. I když tyto projevy obličeje mohou být umírněné až zcela očividné a bez ohledu na to, zda jde o negativní či pohoršlivé informace, nebo o ochutnání zkaženého jídla, mozek vysílá stále tutéž zprávu: „Nelíbí se mi to, nemám to rád, dejte to ode mě pryč.“ Bez ohledu na to, jak mírná může grimasa či výraz znechucení a nelibosti být, při interpretaci těchto projevů si můžeme být spolehlivě jisti, protože je řídí limbický systém (viz box 56).

BOX 56: DOKUD NÁS ZNECHUCENÍ NEROZDĚLÍ

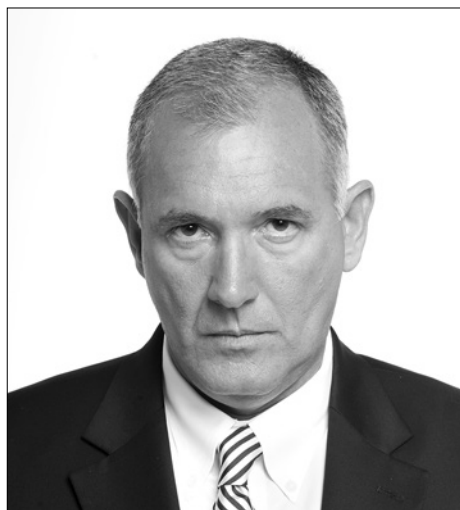
Jak přesné a spolehlivé je toto gesto znechucení při odhalování našich vnitřních myšlenek a záměrů? Uvedu jeden osobní příklad. Jednou jsem byl na návštěvě u svého přítele a jeho snoubenky. Přítel hovořil o připravované svatbě a plánech na svatební cestu. Aniž o tom věděl, zahlédl jsem, jak při vyslovení slova **svatba** snoubenka udělala znechucené mikrogesto. Bylo neobyčejně kraťoučké a mně se to zdálo divné, protože mi připadalo, že tímto tématem by oba měli být nadšení. O pár měsíců později mi přítel telefonoval a oznámil mi, že jeho snoubenka si to se svatbou rozmyslela. Pochopil jsem, že tehdy se v tom prostém projevu tváře bez jakéhokoli vykrucování odrážel skutečný pocit jejího mozku. Pomyšlení na skutečně svatby se jí naprosto evidentně protivilo.

> Projevy obličeje vzdorující gravitaci

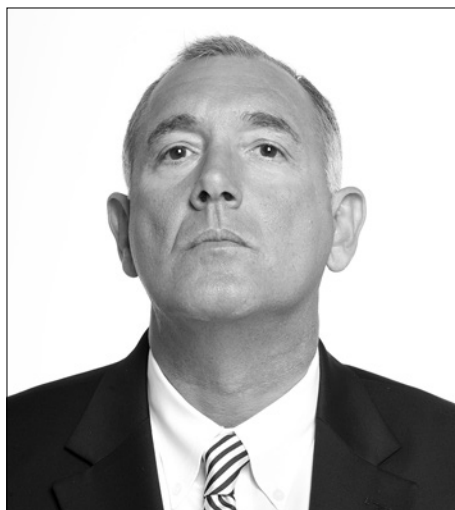
Stará průpovídka „Hlavu vzhůru!“ je určena lidem, na něž dolehly chmury, stíhá je smůla a nedaří se jim (viz obrázek 85 a 86). Tento střípek lidové moudrosti přesně odráží naši limbickou reakci na nepřítel osudu. Na člověka se svěšenou hlavou pohlížíme jako na někoho, komu chybí sebedůvěra a kdo prožívá negativní pocity, zatímco o člověku s hlavou vzpřímenou se soudí, že je v pozitivním rozpoložení.

To, co platí o bradě, platí i pro nos. Zvednutý nos jako akt vzdorující gravitaci je neverbálním signálem vysoké sebedůvěry, zatímco nos směřující dolů je znamením nízké sebedůvěry. Když jsou lidé ve stresu nebo něčím znepokojeni, většinou nemívají bradu zvednutou nahoru (ani nos, protože vlastně kopíruje chování brady). Zastrčení brady je formou ústupu nebo oddálení a může být velmi přesným znamením pro rozpoznání opravdového negativního postoje.

Toto chování se projevuje mnohem častěji zejména v Evropě. Můžete se setkat hlavně s polohou hlavy s nosem ve vysoké poloze při pohledu na nižší třídy nebo jako výraz přezírání. Při cestách po zahraničí jsem se díval na francouzskou televizi a jednou jsem viděl, jak jakýsi politik, když dostal otázku, kterou považoval pod svou úroveň, jen zvedl nos nahoru, přičemž se svrchu díval na reportéra, a odpověděl: „Ne, na to odpovídat nebudu.“ Jeho nos odrážel jeho postavení a opovrhlivý postoj vůči reportérovi. Tímto typem povýšeného přístupu a nadřazeného vystupování byl znám bývalý francouzský prezident Charles de Gaulle.

**Obrázek 85**

Když pocítujeme nízkou sebedůvěrou nebo máme o sebe obavy, brada se nám zasune, čímž nos začne směřovat dolů.

**Obrázek 86**

Když máme pozitivní náladu, brada se vystrčí a nos se zvedne: obojí jsou známky pohody a sebedůvěry.

Pravidlo pro smíšené signály

Někdy sice neříkáme, co si skutečně myslíme, ale v našem obličejí se to stejně odrazí. Například člověk, který se opakovaně dívá na hodinky nebo na nejbližší východ, vám dává vědět, že má zpoždění či schůzku nebo by raději byl jinde. V tomto případě se jedná o náznak úmyslu.

Jindy zase říkáme jednu věc, ale ve skutečnosti si myslíme něco jiného. To nás přivádí k obecnému pravidlu pro interpretaci emocí a případných slov pomocí sledování výrazů obličejí. Narazíte-li na smíšené signály obličejí (například příznaky štěstí spolu se známky úzkosti nebo příznaky spokojenosti spolu s projevy nelibosti) nebo když se verbální a neverbální projevy obličejí neshodují, vždy se přikloňte k negativní emoci jako k té upřímnější. Negativní pocit bude téměř vždy spolehlivější a pocity a emoce bude vystihovat pravdivěji. Když například někdo řekne: „To jsem rád, že tě vidím,“ a bude při tom mít sevřené čelisti, jeho tvrzení je nepravdivé. Napětí ve tváři prozrazuje skutečné emoce, které člověk pocítuje. Proč bychom se měli přiklánět právě k negativní emoci? Protože naše bezprostřední reakce na nežádoucí situaci je zpravidla nejvýstižnější a teprve až po chvíli, když si uvědomíme, že by nás mohli vidět druzí,

začneme prvotní reakci maskovat mimikou obličeje, která je společensky přijatelnější. Takže setkáte-li se s obojími projevy, řiďte se podle první pozorované emoce, zvláště je-li to emoce negativní.

> Závěrečné poznámky o obličeji

Vzhledem k tomu, že obličej dokáže vyjádřit tolik různých projevů a že se už v raném věku učíme výrazy obličeje maskovat, mělo by se vše, co v obličeji pozorujeme, porovnávat s neverbálními projevy zbytku těla. Protože jsou navíc signály obličeje tak složité, může být někdy obtížné posoudit, zda se v nich odráží pohoda či nepohoda. Pokud nemáte jasno ohledně významu určitého výrazu tváře, zkuste jej znovu vyvolat a dávejte pozor, jaký z něj budete mít pocit. Zjistíte, že tento malý trik vám může pomoci rozluštit, co jste právě pozorovali. Obličej může odhalit spoustu informací, ale může vás také uvést v omyl. Je třeba sledovat shluky projevů, neustále hodnotit to, co vidíte, v příslušném kontextu a všímat si, zda výraz obličeje odpovídá – nebo neodpovídá – signálům jiných částí těla. Své hodnocení emocí a záměrů můžete s jistotou potvrdit pouze důsledným prováděním všech těchto pozorování.

8

Odhalování podvodu

Postupujte opatrně!

Již jsme si ukázali mnoho příkladů neverbálního chování a tělesných signálů, které můžeme využít pro lepší pochopení pocitů, myšlenek a záměrů druhých. Doufám, že jste se tak přesvědčili, že díky těmto neverbálním projevům můžete v jakémkoli prostředí spolehlivě posoudit, co nám řeč těla prozrazuje. Jeden druh lidského chování je však obtížné rozpoznat, a to podvod.

Možná si myslíte, že jako profesionální agent FBI občas přezdívaný „lidský detektor lži“ dokážete podvod rozpoznat relativně snadno, a dokonce vás naučím rychle lež rozpoznávat. To však zdaleka není pravda! Odhalit podvod je ve skutečnosti nesmírně obtížné – mnohem obtížnější než přesně určit ostatní typy chování dosud probírané v celé této knize.

Právě kvůli tomu, že mám zkušenosti jako agent FBI zabývající se behaviorální analýzou a jako odborník, který se po celou svou profesní dráhu snažil odhalovat lež, dobře znám a chápu potíže při spolehlivém posuzování podvodného chování. To je také důvod, proč jsem se rozhodl věnovat celou jednu kapitolu – a závěr této knihy – posuzování a využití neverbálního chování při odhalování podvodů. Na toto téma byla napsána spousta knih, které působí dojemem, že to je něco snadného, a to i pro amatéry. Ujišťuji vás, že to snadné rozhodně není!

Jsem přesvědčen, že to je poprvé, co z úst profesionálního příslušníka bezpečnostních složek a důstojníka kontrarozvědky se značnou praxí v této oblasti, který ve zpravodajských kruzích stále působí jako pedagog, zazní následující upozornění: většina lidí – ať laiků, či profesionálů – není v odhalování lží příliš dobrá. Proč jsem si toto prohlášení nemohl odpustit? Protože jsem za ta léta praxe bohužel viděl příliš mnoho vyšetřovatelů dezinterpretovat neverbální chování, čímž zbytečně znepříjemnili a ztrpčili život nevinným lidem nebo způsobili, že se cítili provinile. Viděl jsem také amatéry i profesionály vznášet tvrzení, která jsou ostudná a urážlivá a dokázala zruinovat lidské životy. Příliš mnoho lidí šlo do vězení na základě poskytnutí falešného doznání jen proto, že si vyšetřovatel spletl stresovou reakci se lží. Noviny jsou plné nejrůznějších hrůzostrašných příběhů s touto tematikou. Patří mezi ně například případ kondičního běžce z Central Parku v New Yorku, u nějž policisté omylem zaměnili neverbální

projevy stresu za podvodné jednání a nutili tohoto nevinného muže k přiznání (Kassin, 2004, 172–194; Kassin, 2006, 207–227). Doufám, že si čtenáři této knihy udělají realističtější a poctivější představu o tom, čeho lze a čeho nelze dosáhnout pomocí neverbální metody odhalování podvodu, a vyzbrojeni těmito znalostmi budou postupovat rozumněji a opatrněji, než dojdou k závěru, zda někdo říká nebo neříká pravdu.

> Podvod: téma hodné zkoumání

My všichni máme bytostný zájem na pravdě. Společnost funguje na základě předpokladu, že lidé budou držet slovo – že pravda zvítězí nad prolhaností. Z velké části tomu tak je. Kdyby tomu tak nebylo, lidské vztahy by měly krátké trvání, obchod by přestal fungovat a důvěra mezi rodiči a dětmi by byla ta tam. Každý z nás závisí na poctivosti, protože když chybí pravda, trpíme a trpí i celá společnost. Když Adolf Hitler lhal Nevilleovi Chamberlainovi, žádný mír se tím nezachránil a více než padesát milionů lidí za to zaplatilo životem. Když Richard Nixon lhal americkému národu, zničil tím úctu, kterou mnoho lidí pociťovalo vůči prezidentskému úřadu. Když vedení společnosti Enron lhalo svým zaměstnancům, ze dne na den to zruinovalo tisíce lidských životů. Počítáme s tím, že naše vláda a obchodní instituce jsou poctivé a pravdivé. Potřebujeme a vyžadujeme, aby naši přátelé a rodina byli čestní. Pravda je naprosto zásadní pro všechny vztahy, ať už osobní, profesionální, či občanské.

Máme štěstí, že lidé jsou z velké části čestní a že většina lží, které denně slyšíme, jsou vlastně jen lži společenské neboli takzvané „bílé“ lži určené k tomu, aby nás chránily před upřímnými odpověďmi na otázky typu: „Nevypadám v tomhle obleku tlustý?“ Není pochyb o tom, že když se jedná o vážnější záležitosti, je v našem vlastním zájmu posoudit a zjistit pravdu o tom, co nám druzí říkají. Dosáhnout toho však není snadné. Po tisíce let lidé k odhalení podvodu využívali věštky, jasnovidce a všelijaké pochybné techniky, jako například přiložení rozžhaveného nože na jazyk vyslychané osoby. I dnes používají některé organizace pro odhalení lhářů vzorky rukopisu, analýzu napětí hlasu nebo detektor lži. Všechny tyto metody mají diskutabilní výsledky. Neexistuje žádná metoda, žádný stroj, žádný test, žádný člověk, který by vykazoval stoprocentní přesnost při odhalování podvodu. Dokonce i do nebe vynášený detektor lži je přesný pouze 60 až 80 procent provozního času v závislosti na operátorovi, který přístroj obsluhuje (Ford, 1996, 230–232; Cumming, 2007).

Hledání lhářů

Pravda je, že zjistit podvod je tak obtížné, že opakované studie, s nimiž se začalo v roce 1980, ukazují, že většina z nás – včetně soudců, advokátů, lékařů, policistů, agentů FBI, politiků, učitelů, matek, otců, manželek a manželů – není při odhalování podvodného jednání o nic lepší než statistická náhoda (padesát na padesát) (Ford, 1996, 217, Ekman, 1991, 162). Je to absurdní, ale taková je pravda. Pokud jde o správné rozpoznání nepoctivosti, většina lidí, včetně profesionálů, si nevede lépe, než kdyby si hodili mincí (Ekman & O'Sullivan, 1991, 913–920). Dokonce i jedinci, kteří mají na odhalování podvodů skutečné nadání (pravděpodobně méně než jedno procento celkové populace), jen zřídka dosahují správných výsledků ve více než 60 procentech případů. Jen si představte ten bezpočet porotců, kteří musí rozlišovat poctivost od nepoctivosti a vinu od nevinu na základě toho, co považují za podvodné chování. U většiny projevů, které se nejčastěji mylně považují za nepoctivost, jde bohužel především o projevy stresu, a nikoli podvodu (Ekman, 1991, 187–188). Z toho důvodu se řídím zásadou, kterou mi vštípili ti, kdo věci skutečně rozumějí, a sice že neexistuje žádný jednotlivý projev chování, který by jednoznačně svědčil o podvodu – skutečně ani jeden (Ekman, 1991, 162–189).

To však neznamená, že bychom se měli vzdát svého úsilí podvodu zkoumat a pozorovat typy chování, které na ně v daném kontextu ukazují. Radím vám stanovit si realistický cíl: dokázat jasně a spolehlivě rozpoznávat neverbální chování a nechat k sobě lidské tělo promlouvat o tom, co si myslí, co cítí nebo co má v úmyslu. Tyto cíle jsou rozumnější a nakonec vám nejenom pomohou efektivněji rozumět druhým (lhaní není jediné chování, které stojí za odhalením!), nýbrž vám také jako vedlejší produkt vašeho pozorování poskytnou stopy vedoucí k podvodu.

Proč je tak těžké zjistit podvod?

Pokud vám vrtá hlavou, proč je zjištění podvodu tak těžké, připomeňte si starou moudrost, která praví, že „cvičení dělá mistra“. Lhát se učíme už v raném věku a lžeme tak často, že jsme v přesvědčivém vyslovování lži dosáhli velké obratnosti. Jen pro ilustraci si vzpomeňte, jak často jste od rodičů slyšeli: „Řekni jim, že nejsme doma,“ nebo: „Aspoň ze slušnosti se trochu usmívej,“ a: „Neříkej to tátovi, nebo budeme mít malér oba.“ Jelikož člověk je tvor společenský, nelžeme jenom pro náš vlastní prospěch, ale lžeme i navzájem ve prospěch druhých (Vrij, 2003, 3–11). Lhaní může být možností,

jak se vyhnout dlouhému vysvětlování, pokusem uniknout trestu, zkratkou k získání podvodného doktorského titulu nebo jednoduchou cestou, jak působit mile a příjemně. Klamat nám dokonce pomáhá i kosmetika a oblečení s vycpávkami. Pro nás lidi je lhaní v podstatě „prostředkem k sociálnímu přežití“ (St-Yves, 2007).

> Nový přístup k odhalování podvodu

Během mého posledního roku u FBI jsem předal výsledky svého výzkumu podvodného jednání, včetně veškerých poznatků a přehledu literatury za uplynulých čtyřicet let. To vedlo k tomu, že FBI zveřejnila článek s názvem *Čtyřoborový model odhalování podvodu: Alternativní paradigma pro vedení výslechu* (*A Four-Domain Model of Detecting Deception: An Alternative Paradigm for Interviewing*, Navarro, 2003, 19–24). Toto pojednání představilo nový model pro zjišťování nepoctivosti na základě koncepce limbického rozrušení a našich projevů pohody a nepohody neboli **sféry pohody a nepohody**. Jednoduše řečeno jsem uváděl, že když mluvíme pravdu a nemáme žádné starosti, máme tendenci cítit se příjemněji, než když lžeme nebo když se obáváme, že budeme přistiženi, neboť v sobě chováme „vědomí viny“. Model také ukazuje, že když jsme v pohodě a mluvíme pravdu, máme tendenci projevovat energičtější chování, a když jsme v nepohodě, tuto tendenci nemáme.

Tento model se dnes používá všude ve světě. I když jeho účelem bylo školení příslušníků policie a bezpečnostních složek v odhalování podvodu při vyšetřování trestné činnosti, lze jej aplikovat na libovolný typ mezilidské komunikace a interakce – v práci, doma či kdekoli jinde, kde je důležité odlišit nepoctivost od pravdy. K pochopení této metody vám velmi dobře poslouží vše, co jste se naučili v předchozích kapitolách.

Kritická role faktoru pohody a nepohody při odhalování podvodu

Pro lidi, kteří lžou nebo se něčím provinili a musí s sebou nést vědomí svých lží nebo zločinů, je obtížné dosáhnout stavu pohody, přičemž jejich napětí a tíseň lze většinou běžně pozorovat. Snaha skrývat svou vinu nebo podvod na ně klade velmi stresující kognitivní zátěž, neboť se pořád snaží uměle vymýšlet odpovědi na otázky, které by jinak ničím složitým či náročným nebyly (DePaulo et al., 1985, 323–370).

Čím příjemněji se někdo při rozhovoru s námi cítí, tím snazší bude odhalit kritické neverbální projevy nepohody spojené s podvodem. Vaším cílem je během počáteční fáze komunikace nebo při „budování vzájemného vztahu“ vytvořit vysoký stupeň pohody. To vám pomůže určit základní výchozí úroveň chování v době, kdy se daný člověk, jak doufáme, necítí ohrožován.

Určení zóny pohody pro odhalování podvodu

V úsilí o zjištění podvodu si musíte uvědomovat **svůj** vliv na akce podezřelého lháře a chápat, že to, jak vy se chováte, bude ovlivňovat chování tohoto člověka (Ekman, 1991, 170–173). Způsob, jakým kladete otázky (s náznakem obvinění), jak sedíte (příliš blízko), jak se na tohoto člověka díváte (podezřavě), bude buď podporovat, nebo narušovat stav jeho pohody. Je dobře prokázáno, že narušujete-li lidem jejich osobní prostor, chováte-li se k nim podezřavě, díváte-li se na ně nepříjemně nebo kladete-li otázky obviňujícím tónem, negativně se tím narušuje průběh výslechu. V prvé řadě je třeba si uvědomit, že podstata odhalování lhářů nespočívá ve zjištění nepoctivosti, nýbrž v tom, jak je pozorujete a vyslýcháte, abyste odhalili podvod. Dále zde jde o shromažďování neverbálních informací. Čím více vidíte (shluky chování), tím více důvěry můžete mít ve svá pozorování a poznatky a tím větší budete mít šanci poznat, že se někdo nechová podle pravdy.

I když budete během jednání nebo výslechu aktivně pátrat po podvodu, vaše role by měla být pokud možno **neutrální**, a ne podezřavá. Mějte na paměti, že v okamžiku, kdy začnete být podezřaví, začnete ovlivňovat, jak na vás bude daný člověk reagovat. Když někomu řeknete: „Lžete,“ nebo: „Myslím, že mi neříkáte pravdu,“ a když se na něj dokonce jen budete podezřavě dívat, ovlivníte tím jeho další chování (Vrij, 2003, 67). Nejlepší způsob, jak postupovat, je prostě dál a dál žádat o další upřesňující podrobnosti o dané záležitosti, například tím, že řeknete: „Tomu nerozumím,“ nebo: „Můžete mi ještě jednou vysvětlit, jak se to stalo?“ Často pro konečné oddělení podvodu od pravdy stačí pouze vyslýchaneho přimět, aby své vyjádření dále podrobněji rozvedl. Ať už se snažíte zjistit skutečnou platnost doporučujících posudků uchazeče při přijímacím pohovoru, pravdu o krádeži na pracovišti, nebo zvláště když se svou partnerkou či partnerem vedete vážnou debatu o financích či potenciální nevěře, zásadní je zachovat si klid. Snažte se při kladení otázek zůstat klidní, nechovejte se podezřavě a snažte se vypadat klidně a nekriticky. V takovém případě bude méně pravděpodobné, že člověk, s nímž mluvíte, zaujme obranný postoj nebo že nebude ochoten sdělit vám informace.

Vymezení příznaků pohody

Pohoda bývá jasně patrná při hovoru s rodinnými příslušníky a přáteli. Když se lidé v naší přítomnosti mají dobře a cítí se příjemně, většinou to vycítíme. Když lidé sedí u stolu a cítí se spolu dobře, dávají například stranou nejrůznější předměty, které jim brání, aby na sebe dobře viděli. V průběhu času se k sobě případně různě přisunou, aby nemuseli mluvit tak nahlas. Lidé pociťující pohodu nechávají své tělo mnohem více odkryté, bývá jim vidět větší část trupu a vnitřní strana paží a nohou (nechávají otevřený přístup k břichu a přední části těla). V přítomnosti cizích lidí je dosažení pohody obtížnější, a to zejména ve stresových situacích, jako je formální pohovor či výslech nebo svědecká výpověď. Z tohoto důvodu je tak důležité, abyste se od samého počátku vzájemné komunikace s druhým člověkem ze všech sil snažili vytvořit zónu pohody, v níž by se cítil příjemně.

Když máme pocit pohody, měla by v naší řeči těla panovat **synchronie**. Rytmus dýchání dvou lidí pociťujících pohodu bude podobný, stejně tak jako tón jejich řeči a jejich obecné chování. Jen si představte dvojici, která v naprosté pohodě sedí a naklání se k sobě u stolku v kavárně. Když se jeden z nich nakloní dopředu, druhý to udělá také. Jak už jsme řekli, tento jev vzájemného napodobování se označuje jako izopraxismus. Pokud člověk, který s námi mluví, stojí se zkříženýma nohama a s rukama v kapsách se naklání na stranu, s největší pravděpodobností budeme dělat totéž (viz obrázek 87). Zrcadlovým napodobováním chování druhého člověka podvědomě říkáme: „Je mi s vámi příjemně.“

V prostředí výslechu nebo v libovolné situaci, kde se probírá složité téma, by v případě synchronie měl v průběhu času tón každého účastníka odrážet tón protistrany (Cialdini, 1993, 167–207). Pokud mezi účastníky nepanuje soulad, bude tato synchronie chybět a bude to znát. Mohou sedět jinak, mluvit vzájemně odlišným způsobem či tónem a jejich výrazy obličeje budou různé, ne-li naprosto neslučitelné. Asynchronnost představuje zábranu efektivní komunikace a je vážnou překážkou pro úspěšný výslech či diskusi.

Pokud jste během hovoru či výslechu uvolnění a klidní, zatímco druhý účastník se neustále dívá na hodinky nebo sedí strnule či bez hnutí (jako by naráz zkameněl nebo zamrzl), znamená to, že žádná pohoda mezi vámi není, i když neškolenému pozorovateli by se mohlo zdát, že je vše v pořádku (Knapp & Hall, 2002, 321; Schafer & Navarro, 2004, 66). Mezi příznaky nepohody také patří to, když protistrana usiluje o všemožná přerušení nebo opakovaně hovoří o ukončení vzájemné konverzace.



Obrázek 87

Příklad izopraxismu: oba lidé se vzájemně zrcadlově napodobují, naklánějí se k sobě a vykazují známky vysokého stupně pohody.

Je samozřejmé, že projevy pohody jsou častější u lidí, kteří mluví pravdu, neboť nemusí skrývat žádný stres a nemají vědomí viny, které by je znepokojovalo (Ekman, 1991, 185). Pro odhalení možného podvodu byste proto měli dávat pozor na známky nepohody a sledovat, kdy k nim dochází a v jakém kontextu.

Známky nepohody v interakci

Nepohodu projevujeme, když se nám nelíbí, co se s námi děje, když se nám nezdá to, co vidíme nebo slyšíme, nebo když jsme nuceni mluvit o věcech, které bychom raději drželi v tajnosti. Nepohoda se nejdříve projeví v naší fyziologii v důsledku rozrušení limbického mozku. Zrychluje se nám tep, naskakuje husí kůže, více se potíme a rychleji dýcháme. Kromě fyziologických reakcí, které jsou autonomní (automatické) a nevyžadují od nás žádné přemýšlení, začne naše tělo nepohodu projevovat neverbálními prostředky. Když jsme vystrašení, nervózní nebo silně znepokojení, máme tendenci hýbat tělem ve snaze provést blokování nebo se vzdálit, různě se posunujeme, pohupujeme nohama, vrtíme se, kroutíme se v bocích nebo bubnujeme prsty (de Becker, 1997, 133). Těchto projevů nepohody jsme si jistě už někdy všimli u druhých – ať už při přijímacím pohovoru, na schůzce s přítelkyní či přítelem, nebo při dotazech na něco závažného v práci či doma. Mějte na paměti, že tyto projevy v žádném případě neznamenají automaticky podvod, nýbrž nám říkají, že někdo se v dané situaci cítí z nejrozličnějších důvodů nepříjemně.

Pokud se snažíte sledovat nepohodu jako potenciální ukazatel podvodu, pak nejlepší prostředí je takové, kde mezi vámi a osobou, kterou pozorujete či vyslýcháte, nejsou žádné předměty (například nábytek, stoly, lavice či židle). Protože víme, že dolní končetiny jsou ve svých projevech obzvláště upřímné, pokuste se v případě, že daná osoba sedí za stolem, tento stůl dát pryč, aby tato překážka neblokovala většinu (téměř 80 procent) povrchu těla, které byste měli sledovat. Dávejte si také pozor na lháře, kteří by chtěli použít překážky nebo předměty (například polštář, sklenici, židli) k vytvoření bariéry mezi vámi a sebou (viz box 57). Použití takových předmětů je znamením, že tento člověk by chtěl odstup, separaci a částečný úkryt, protože není stoprocentně upřímný, což jde ruku v ruce s jeho nepříjemnými pocity, nebo dokonce podvodným jednáním.

BOX 57: BUDOVÁNÍ OCHRANNÉ ZDI

Před lety jsem v rámci FBI spolu s jedním kolegou z bezpečnostní agentury vedl výslech podezřelého. Během výslechu si tento velmi rozrušený dobře známý podvodník postupně vybudoval před sebou bariéru s využitím plechovky od limonády, stojánku na tužky a různých šanonů a spisů, které ležely na stole mého kolegy. Nakonec na stůl mezi sebe a vyslychajícího položil batoh. Stavba této barikády byla tak pozvolná, že jsme si ji uvědomili až později při sledování videozáznamu. K tomuto neverbálnímu chování došlo proto, že se podezřelý snažil získat pohodu úkrytem za ochrannou zeď, čímž se od nás oddaloval. Je jasné, že moc nespolupracoval, informací jsme od něj získali pramálo a z větší části nám lhal.

Mimochodem, pokud jde o výslechy nebo jakoukoli konverzaci, v níž máte zájem na zjištění pravdivosti nebo upřímnosti toho, co druhý člověk říká, více neverbálních informací můžete získat, když budete stát. Vestoje dokážete rozpoznat spoustu projevů, kterých byste si vsedě vůbec nevšimli. Dlouhé stání může být v některých prostředích nepraktické nebo nepřírozené – například při formálním přijímacím pohovoru –, nicméně příležitosti k pozorování vestoje se jistě také často najdou, například při zdravení a vítání nebo během konverzace, kterou vedeme, když na něco společně čekáme.

Když máme z lidí kolem nás nepříjemný pocit, máme tendenci se od nich distancovat. Platí to zejména u lidí, kteří se nás snaží podvést. Dokonce i když sedíme vedle sebe, odkláníme se od lidí, z nichž máme nepříjemný pocit, přičemž často odvracíme trup nebo nohy opačným směrem nebo k nejbližšímu východu. K těmto projevům chování může během hovoru docházet buď kvůli neutěšenému, energujícímu nebo nevráživému vztahu mezi účastníky, nebo kvůli probíranému tématu hovoru.

Mezi další jasné známky nepohody projevující se u lidí při náročném nebo problematickém rozhovoru patří mnutí čela v okolí spánků, svírání obličeje, mnutí krku nebo hlazení zadní části hlavy rukou. Lidé také mohou svou nelibost projevit neuctivým obrácením očí v sloup, odstraňováním smítek ze svého oblečení (upravování zevnějšku) nebo tím, že s tazatelem povýšeně mluví spatra – dávají velmi stručné odpovědi, jsou vzdorní, nepřátelští nebo sarkastičtí, nebo dokonce provádějí obscénní mikrogesta, například vztyčený prostředník (Ekman, 1991, 101–103). Představte si arogantního a pobouřeného teenagera, kterého se matka vyptává na novou a drahou mikinu, protože má podezření, že ji ukradl z nedalekého obchodního centra, a získáte názornou představu o všech obranných manévrech, které člověk v nepříjemné situaci může projevovat.

Když lháři říkají nepravdu, téměř nikdy se vás při tom nebudou dotýkat ani s vámi navazovat jiný fyzický kontakt. Ověřil jsem si to zejména u informátorů, kteří se dali na špatnou cestu a kvůli penězům poskytovali falešné informace. Tento odstup pomáhá zmírnit míru úzkosti, kterou podvodníci pocítují, přičemž dotýkání častěji provádějí pravdomluvní lidé kvůli zdůraznění. U jakéhokoli omezení dotyků pozorovaného u účastníka rozhovoru, zvláště při zaslechnutí zásadní otázky nebo odpovědi na ni, je více než pravděpodobné, že svědčí o podvodu (Lieberman, 1998, 24). Pokud je to možné a vhodné, mohli byste při dotazech na něco skutečně závažného sedět velmi blízko milované osoby nebo při probírání něčeho problematického třeba držet své dítě za ruku. V průběhu hovoru tak můžete snadněji zaznamenat změny způsobu dotýkání.

Absence doteků ještě automaticky neznamená, že někdo podvádí, nicméně fyzický kontakt je v některých našich mezilidských vztazích evidentně přiměřenější a očekávanější. Je pravda, že nedostatek dotykového kontaktu může znamenat, že vás někdo nemá rád – my sami se přece také nehodláme dotýkat lidí, kterých si nevážíme nebo jimž pohrdáme. Jde tady o to, že pro rozpoznávání významu takového odtažitého chování je také důležité posoudit povahu a délku vzájemného vztahu.

Při sledování příznaků pohody či nepohody v obličejí dávejte pozor na nepatrné projevy, jako například úšklebek nebo letmý výraz opovržení (Ekman, 1991, 158–169). Také sleduje, jestli se ústa druhé osoby při vážné debatě znepokojeně nezachvějí nebo nezkroutí. Jakýkoli výraz obličeje, který trvá příliš dlouho nebo beze změny zůstává, není normální, ať už se jedná o úsměv, zamračení, nebo výraz překvapení. Takovéto nepřirozené chování během konverzace nebo výslechu má za cíl ovlivnit mínění protistrany a postrádá hodnověrnost. Když jsou lidé přistiženi při provádění něčeho špatného nebo při lhaní, často nasadí úsměv, který jim na tváři vydrží celou věčnost. Tento typ úsměvu je ve skutečnosti projevem nepokoje a s pohodou nemá nic společného.

Když se nám něco, co slyšíme, nelíbí, ať už to je otázka, nebo odpověď, často zavíráme oči, jako bychom chtěli právě uslyšené odblokovat. Různé formy mechanismů zakrývání očí jsou obdobou pevného založení nebo překřížení rukou na prsou nebo odvracení se od lidí, s nimiž nesouhlasíme. Tyto blokovací projevy jsou prováděny podvědomě a vyskytují se často, zvláště během formálního výslechu, přičemž mají obvykle souvislost s konkrétním tématem. V okamžiku, kdy konkrétní téma ve vyslychaném vyvolává znepokojení, bývá také pozorováno kmitání víček (Navarro & Schaffer, 2001, 10).

Všechny tyto projevy očí jsou spolehlivou nápovědou, jak jsou sdělované informace přijímány nebo jaké otázky jsou pro příjemce problematické. Nemusí ale být nutně

přímými ukazateli podvodu. Malý nebo žádný oční kontakt není jednoznačným znamením podvodného jednání (Vrij, 2003, 38–39). To je nesmysl – důvody jsme probírali v předchozí kapitole.

Mějte na paměti, že predátoři a notoričtí lháři ve skutečnosti uskutečňují větší oční kontakt než většina lidí, přičemž vás budou fixovat pohledem. Výzkum jasně ukazuje, že machiavelistické osoby (například psychopati, podvodníci a notoričtí lháři) oční kontakt během podvádění zvětší (Ekman, 1991, 141–142). Tito jedinci možná zintenzivnění očního kontaktu vědomě používají proto, že je tak velmi silně rozšířena víra (i když nesprávná), že přímý pohled do očí je znamením pravdomluvnosti.

Mějte na paměti, že v používání očního kontaktu a pohledu do očí jsou kulturní rozdíly, které je třeba při každém pokusu o odhalení podvodu zohlednit. Například lidé z určitých národnostních skupin (třeba Afroameričané nebo Latinoameričané) mohou být v dětství vedeni k tomu, aby se na znamení úcty dívali dolů nebo stranou od rodičovské autority, když jsou tázáni nebo káráni (Johnson, 2007, 280–281).

Všímejte si pohybů hlavy lidí, s nimiž mluvíte. Začne-li někdo během hovoru záporně vrtět nebo kladně kývat hlavou a nastane-li tento pohyb současně s tím, co říká, pak se obvykle lze na dané tvrzení spolehnout jako na pravdivé. Jestliže se však pohyb hlavy opozdí, trvá déle nebo nastane až po vyslovení určitého tvrzení, pak je jeho obsah s největší pravděpodobností vykonstruovaný a nepravdivý. I když zpoždění pohybu hlavy může být nepatrné, jedná se o pokus o další, silnější potvrzení toho, co bylo řečeno, a není součástí přirozeného komunikačního toku. Upřímné pohyby hlavy by měly být v naprostém souladu s verbálním popřením nebo potvrzením. Je-li pohyb hlavy v nesouladu nebo v přímém rozporu s něčím tvrzením, může to znamenat podvod. I když se většinou nejedná o nijak vehementní, nýbrž spíše velmi nepatrné pohyby hlavy, k tomuto nesouladu mezi verbálními a neverbálními signály dochází častěji, než bychom si mysleli. Někdo může například říct: „Já jsem to neudělal,“ a jeho hlava bude mírně přikyvovat na souhlas.

Při znepokojení se vlády ujmá limbický mozek a obličej může zrudnout nebo zblednout. Během náročných rozhovorů můžete také pozorovat zvýšené pocení nebo rychlejší dýchání. Všímejte si, zda si daný člověk viditelně utírá pot nebo se snaží ovládnout dýchání ve snaze zachovat klid. Jakékoli tělesné chvění, ať už rukou, prstů, či rtů, nebo snaha ruce či rty skrýt nebo je nějak omezit (schování nebo sevření rtů) mohou svědčit o nepohodě anebo podvodu, zejména pokud se objeví poté, co by běžná nervozita už měla dávno opadnout.

Osobě, která říká něco klamavého, může přeskakovat či kolísat hlas a špatně se jí polyká, protože má ze stresu sucho v krku – dávejte proto pozor na obtížné polykání.

Může o něm svědčit náhlé posunutí nebo poskočení ohryzku a doprovází ho někdy odkašlání nebo opakované odkašlávání, což jsou všechno příznaky nepohody. Mějte stále na paměti, že tyto projevy jsou ukazateli nepohody, a nikoli zárukami podvodu. Viděl jsem u soudu svědčit velice čestné osoby, které vykazovaly všechny tyto projevy, a to nikoli proto, že by lhaly, nýbrž pouze proto, že byly nervózní. Ještě dnes po tolika letech, kdy jsem nesčetněkrát svědčil u federálního i státního soudu, se mě při svědecké výpovědi stále zmocňuje určitá nervozita, a proto je třeba příznaky napětí a stresu vždy posuzovat v příslušných souvislostech.

Adaptéry a nepohoda

Když jsem v době svého působení u FBI vyslyšel podezřelé, dával jsem pozor na zklidňující adaptační chování, které mi pomáhalo klást správné otázky a zjišťovat, co je pro vyslychaného obzvláště stresující. Ačkoli samotné zklidňující adaptéry nejsou definitivním důkazem podvodu (neboť se mohou projevat i u nevinných lidí, kteří jsou nervózní), dávají nám v každém případě další kousek skládačky při určování, co si někdo doopravdy myslí a co cítí.

Následující seznam obsahuje dvanáct kroků, které provádím – tyto body umím nazpaměť –, když chci rozpoznávat zklidňující neverbální projevy v mezilidské komunikaci. Použití podobné strategie by se vám mohlo hodit při výslechu či běžné konverzaci, ať už půjde o formální šetření, vážný rozhovor s rodinným příslušníkem, nebo o komunikaci s obchodním partnerem či spolupracovníkem.

- 1. Mějte nerušený výhled.** Když vedu výslechy nebo komunikuji s druhými, nechci, aby mi cokoli bránilo v celkovém pohledu na danou osobu, protože nechci propást žádný adaptační projev. Pokud se například někdo uklidňuje utíráním rukou o stehna, chci mít možnost to vidět, což by bylo těžké, kdyby stál v cestě stůl. Personální pracovníci by měli vědět, že přijímací pohovory se nejlépe provádějí v otevřeném prostoru, kde pohledu na uchazeče nic nebrání, takže ho můžete kompletně pozorovat.
- 2. Počítejte s určitou mírou zklidňujícího chování.** Určitá úroveň zklidňujícího chování je normálním každodenním neverbálním projevem. Lidé ho provádějí, aby se uklidnili. Když byla má dcera ještě malá, uklidňovala se až do úplného usnutí tím, že si hrála se svými vlasy, prsty si kroutila jednotlivé pramínky a okolní svět pro ni

přestal existovat. Předpokládám proto, že se lidé budou v průběhu celého dne více či méně takto uklidňovat, aby se přizpůsobili neustále se měnícímu prostředí, stejně jako předpokládám, že budou dýchat.

- 3. Očekávejte počáteční nervozitu.** Počáteční nervozita při výslechu nebo vážném rozhovoru je normální, zvláště jsou-li okolnosti s tím spojené stresující. Když se například bude ptát otec syna na zadání domácího úkolu, nebude to tak stresující, jako když by se ho ptal, proč ho na základě porušování školního řádu vyloučili ze školy.
- 4. Nejdříve se snažte, aby se osoba, s níž hovoříte, uvolnila.** V průběhu výslechu, důležitého jednání nebo závažné debaty by se účastníci měli nakonec uklidnit a získat pocit větší pohody. Dobrý vyšetřovatel či tazatel si zajistí, aby se tak skutečně stalo, když účastníkům poskytne dostatečný časový prostor, aby se uvolnili, a teprve pak začne klást otázky nebo zkoumat témata, která by mohla být stresující.
- 5. Určete výchozí „základní čáru“.** Jakmile se zklidňující chování sníží a stabilizuje na normální míru (pro danou osobu), může tazatel tuto adaptační úroveň použít jako základ pro posuzování budoucího chování.
- 6. Sledujte zvýšené využívání adaptérů.** V dalším průběhu výslechu nebo rozhovoru byste si měli pozorně všimnout projevu adaptačního chování a případně zvýšení (prudkého nárůstu) jejich četnosti, zejména pokud k nim bude docházet v reakci na konkrétní otázku či informaci. Takové zvýšení je varováním, že na této otázce nebo informaci je něco, co uklidňující se osobu znepokojilo, a toto téma si nespíše zaslouží další pozornost a zájem. Je důležité správně identifikovat konkrétní podnět (ať už to je otázka, informace, či událost), který adaptační reakci způsobil, protože jinak byste mohli vyvodit chybné závěry nebo posunout diskusi nesprávným směrem. Pokud například během přijímacího pohovoru začne uchazeč s větráním pomocí límce košile (adaptér) v okamžiku, kdy dostane dotaz týkající se jeho předchozí funkce, již tento konkrétní dotaz způsobí dostatek stresu, aby jeho mozek potřeboval zklidnění. Znamená to, že této problematice je třeba se dále věnovat. Toto chování nemusí nutně znamenat, že se jedná o podvod, nýbrž pouze to, že toto téma v uchazeči vyvolává stres.
- 7. Položte otázku, udělejte přestávku a pozorujte.** Dobří tazatelé, stejně jako dobří konverzační společníci, ze sebe otázky nechrlí jako kulomet jednu za druhou.

Pokud si svou netrpělivostí nebo přílišnou drzostí zneprátníte osobu, s níž mluvíte, jen stěží se vám pak podaří podvod spolehlivě odhalit. Položte otázku a pak vyčkejte, abyste mohli sledovat všechny reakce. Dopřejte dotazovanému čas na přemýšlení a reakci a v zájmu svého cíle vytvářejte významné pauzy. Vaše dotazy by měly vyvolávat určité konkrétní odpovědi, abyste se mohli lépe zaměřit na to, co je skutečnost a co výmysl. Čím bude dotaz konkrétnější, tím pravděpodobněji vyvoláte přesné neverbální projevy, a protože již lépe rozumíte významu podvědomého jednání, tím přesnější budou také vaše zjištění. Při výsleších vedených policií a jinými bezpečnostními orgány bylo bohužel získáno mnoho falešných doznání následkem opakovaně v rychlém sledu kladených otázek, což způsobuje obrovský stres a zamlžuje neverbální signály. Dnes již víme, že i nevinní lidé se přiznají ke zločinům, a dokonce o tom podají písemná prohlášení jenom proto, aby ukončili stresující výslech, v němž je na ně vyvíjen silný nátlak (Kassin, 2006, 207–228). Totéž platí i pro syny, dcery, manžely, manželky, přátele a zaměstnance, ocitnou-li se pod palbou otázek příliš horlivého tazatele, ať je to rodič, manžel, manželka, společník, nebo šéf.

8. Udržujte soustředěnost vyslychané osoby. Tazatelé by měli mít na paměti, že častokrát když lidé jen tak prostě mluví a vyprávějí svou verzi příběhu, poskytují méně užitečných neverbálních projevů, než když tazatel rozsah tématu reguluje. Konkrétně zaměřené dotazy vyvolávají projevy chování, které mohou být užitečné pro posouzení poctivosti respondenta.

9. Klábosení neznamená pravdu. Chybou, které se dopouštějí jak začátečníci, tak zkušení vyšetřovatelé, je tendence ztotožňovat mluvení s pravdou. Když dotazované osoby mluví, máme tendenci jim věřit, a když se chovají rezervovaně, předpokládáme, že lžou. Lidé, kteří během konverzace poskytují obrovské množství informací a podrobností o určité události nebo situaci, mohou působit dojmem, že mluví pravdu, ale ve skutečnosti nám mohou předkládat jen vymyšlenou „kouřovou clonu“, u níž doufají, že zamlží fakta nebo odvede hovor jiným směrem. Pravda se nezjišťuje v množství sděleného materiálu, nýbrž pomocí ověřování faktů poskytnutých respondentem. Dokud nejsou informace ověřené, jedná se o pouhá účelově oznámená a možná bezcenná data (viz box 58).

BOX 58: SAMÉ LŽI

Pamatuji si na případ, kdy jsem vyslychal ženu v Maconu ve státě Georgia. Po tři dny nám do protokolu stránku za stránkou dobrovolně poskytovala informace. Když výslech konečně skončil, měl jsem dobrý pocit, že máme spoustu užitečného materiálu, který nás k něčemu dovede. Pak ale přišel čas ověřit fakta její výpovědi. Více než rok jsme prověřovali veškerá její tvrzení (v USA i v Evropě), ale nakonec, po vynaložení značného úsilí a finančních prostředků, jsme zjistili, že všechno, co nám řekla, byla lež. Ta žena nám poskytla stohy stránek věrohodných lží, do nichž dokonce zapletla i svého nevinného manžela. Kdybych tehdy nezapomněl na to, že ochota ke spolupráci není vždy totožná s pravdomluvností, a kdybych ji důkladněji pozoroval, mohli jsme si ušetřit ztrátu spousty času a peněz. Informace, které nám tato žena dala, zněly dobře a vypadaly věrohodně, ale všechno to byly výmysly. Byl bych moc rád, kdybych vám teď mohl říct, že tento incident se stal na počátku mé kariéry, když jsem byl nezkušený a teprve jsem začínal, ale tak tomu nebylo. Nejsm ani první a ani poslední vyšetřovatel, který se takto nechal napálit. I když je pravda, že někteří lidé jsou přirozeně hovornější než jiní, na fintu s upovídáním byste si vždycky měli dávat dobrý pozor.

10. Stres přijde a pak odejde. Na základě dlouholetého studia chování vyslychaných osob jsem dospěl k závěru, že dostane-li osoba s vědomím viny náročnou otázku typu: „Vstoupil jste někdy do domu pana Jonese?“ provede následně po pořádku dva rozdílné modely chování. První chování je odrazem prožitého stresu při zaslechnutí otázky. Vyslychaný bude podvědomě reagovat pomocí různých projevů distancování, včetně stažení nohou (odtáhne je pryč od vyšetřovatele), může se také odklonit, odvrátit nebo třeba sevřít čelisti a rty. Pak bude následovat druhá série souvisejícího chování v podobě zklidňujících, adaptačních reakcí na stres, které mohou zahrnovat takové projevy, jako je dotýkání krku, hlazení nosu nebo masírování krku, přičemž bude přemýšlet o otázce nebo odpovědi.

11. Izolujte příčinu stresu. Výše uvedená série dvou modelů chování za sebou – ukazatelé stresu následované adaptačním chováním – je tradičně, ale mylně spojována s podvodným jednáním. Je to politováníhodná situace, protože tyto projevy je třeba interpretovat skromněji jako to, co skutečně jsou – ukazatele stresu a úlevy od stresu –, a nikoli nutně jako nepoctivost. Není pochyb o tom, že ten, kdo lže, může projevovat úplně stejné chování, ale to platí i o lidech, kteří jsou prostě jen nervózní. Občas slychávám názor, že když se lidé při hovoru dotýkají nosu, tak

lžou. To, že se podvodníci při mluvení dotýkají nosu, může být pravda, jenomže to samé dělají i lidé, kteří jsou poctiví, ale momentálně ve stresu. Dotýkání nosu je adaptační chování ke zmírnění vnitřního napětí, a to bez ohledu na zdroj vzniklé nepohody. Dotýkat nosu se bude dokonce i agent FBI ve výslužbě zastavený silniční hlídkou za překročení povolené rychlosti, který pro svůj přečin nemá žádné legitimní vysvětlení (ano, tu pokutu jsem dobrovolně na místě zaplatil). Já se na to dívám takto: když zpozorujete, že se někdo dotýká nosu, nedělejte ukvapené závěry o podvodném jednání. Na každého, kdo tak činí při lhaní, najdete sto jiných, kteří to dělají ze zvyku ke zmírnění stresu.

12. Adaptéry toho řeknou mnoho. Adaptační chování nám pomáhá určit, kdy je někdo ve stresu, a tím nám také pomáhá zjišťovat otázky, na něž je třeba se dále zaměřit a které je třeba dále zkoumat. Pomocí efektivního dotazování můžeme tyto adaptéry vyvolat a identifikovat při **libovolné** mezilidské komunikaci s cílem lépe pochopit něčí myšlenky a záměry.

> Dva hlavní neverbální modely chování, které je při odhalování podvodu třeba zohlednit

Pokud se jedná o signály řeči těla, které nás upozorňují na možnost podvodu, měli byste si dávat pozor na neverbální chování týkající se jednak synchronie a jednak důrazu.

Synchronie

V této kapitole jsem se již dříve zmiňoval o významu synchronie jako způsobu posouzení pohody v mezilidské komunikaci a interakci. Synchronie je také ovšem důležitá při posuzování možnosti podvodného jednání. Dávejte pozor na správnou synchronizaci mezi tím, co je řečeno slovně a co je vyjádřeno neverbálně, mezi okolnostmi dané chvíle a tím, co někdo říká, mezi událostmi a emocemi a všimněte si i synchronie času a prostoru.

Když někdo dostane otázku a odpoví na ni kladně, měl by provést shodný pohyb hlavou, který bezprostředně podpoří to, co říká. Tento pohyb by však neměl být opožděn. Synchronizace například chybí, když někdo řekne: „Já jsem to neudělal,“ zatímco jeho hlava kladně přitakává. Podobně se také asynchronnost projeví, když se někoho zeptáte: „Zatajil byste mi to?“ načež jeho hlava mírně kývne, ale odpověď přitom zní: „Ne!“ Když si lidé toto nedopatření uvědomí, pohyb hlavy změní ve snaze „minimalizovat škody“. Když pozorujete asynchronní chování, působí většinou nepřirozeným a trapným dojmem. Častěji se stává, že po lživém prohlášení, jako je například nepravdivé: „Nechtěl jsem to udělat,“ následuje s výrazným zpožděním méně důrazné negativní zavrtění hlavou. Tyto projevy nejsou souběžné (synchronní), a proto spíše svědčí o podvodném jednání, neboť prozrazují neklid či nepohodu při jejich vzniku.

Rovněž by měla panovat synchronie mezi tím, co je právě řečeno a událostmi daného okamžiku. Když například rodiče ohlašují údajný únos svého dítěte, měla by být synchronie mezi událostí (únosem) a jejich emocemi. Silně rozrušená matka a otec by se měli dožadovat pomoci policejních orgánů, zdůrazňovat každý detail, prožívat pocit hlubokého zoufalství a měli by se horlivě snažit pomáhat a být ochotní vyprávět a znovu převyprávět celý příběh, a dokonce i neváhat se osobně vystavit riziku. Je-li únos nahlášen klidnými vyrovnanými jedinci, kteří se především starají o to, aby podali určitou konkrétní verzi příběhu, a chybí jim odpovídající emocionální projevy nebo kteří se hlavně zajímají o svůj vlastní prospěch a o to, jak vypadají, pak jde evidentně o chování, které naprosto postrádá synchronizaci s okolnostmi a je neslučitelné s čestným jednáním.

Nakonec by měla panovat synchronie mezi událostmi, časem a místem. Člověk, který významnou událost, jako je například utonutí přítele, manžela či manželky nebo dítěte, nahlásí s výrazným zpožděním nebo který cestuje do jiného okresu či města, aby tam událost nahlásil, by měl po právu vzbuzovat silné podezření. Kromě toho je asynchronní, a tudíž podezřelé nahlášení událostí, které by nebylo možné pozorovat ze stanoviště dané osoby. Lidé, kteří lžou, neuvažují o tom, jak synchronie zapadá do celkové rovnice, a jejich neverbální projevy a smyšlené historky je nakonec zradí. Dosažení synchronie je formou pohody, a jak jsme viděli, hraje významnou roli při policejních výsleších a ohlašování trestných činů. Přípravuje ale také půdu pro úspěšné a užitečné diskuse o nejrůznějších závažných otázkách, v nichž je důležité umět odhalit podvod.

Důraz

Když mluvíme, využíváme zcela samozřejmě a přirozeně nejrůznější části těla – obočí, hlavu, ruce, paže, trup, nohy a chodidla – ke zdůraznění něčeho, o čem jsme hluboce přesvědčeni nebo k čemu máme citový vztah. Pozorování důrazu je důležité, protože když jsou lidé upřímní, má obecnou platnost. Důraz je příspěvek limbického mozku ke komunikaci. Je to způsob, jak dát druhým vědět, jak silně něco pocítujeme. Když naopak limbický mozek to, co říkáme, nepodpoří, zdůrazňujeme méně nebo vůbec ne. Z mých vlastních zkušeností i z poznatků jiných odborníků vyplývá, že lháři většinou žádný důraz nepoužívají (Lieberman, 1998, 37). Lháři používají svůj kognitivní mozek, aby dokázali rozhodnout, co říct a jak podvádět, ale jen málokdy se zamýšlejí nad prezentací své lži. Většina lidí, kteří jsou donuceni lhát, si neuvědomuje, kolik důrazu a emfáze se v každodenní konverzaci vlastně vyskytuje. Když se lháři pokoušejí vymyslet odpověď, jejich důraz vypadá nepřirozeně nebo má zpoždění a jen zřídka provedou zdůraznění na správných místech se správným načasováním nebo se rozhodnou ho použít pouze u relativně nedůležitých věcí.

Zdůrazňujeme jednak slovně a jednak neverbálně. Slovně klademe důraz pomocí hlasu, jeho výšky, zabarvení a tónu nebo pomocí opakování. Zdůraznění také provádíme mimoslovně, a když se při rozhovoru nebo výslechu snažíme zjistit pravdu nebo nepoctivost, mohou být tyto projevy ještě přesnější a užitečnější než slova. Lidé, kteří při mluvení obvykle používají ruce, podtrhávají své postřehy gesty rukou, a někdy zajdou i tak daleko, že pro zdůraznění třeba bouchnou pěstí do stolu. Jiní dodávají důraz špičkami prstů, a to buď gestikulací s nimi, nebo dotýkáním věcí. Chování rukou doplňuje upřímný mluvený projev, myšlenky a opravdové pocity (Knapp & Hall, 2002, 277–284). Dalším způsobem, jak něco zdůraznit, je povytažení obočí a rozšíření očí (Morris, 1985, 61; Knapp & Hall, 2002, 68).

Mezi projevy důrazu patří i to, když se někdo nakloní tělem dopředu a ukáže tak svůj zájem. Když sdělujeme něco významného nebo emocionálně silného, využíváme gesta směřující proti zemské přitažlivosti, třeba si na chvíli stoupneme na špičky. Když lidé sedí, provádějí zdůraznění například tím, že pohnou kolenem nahoru (rychle a krátce), přičemž upozorňují na něco důležitého, a další důraz lze dodat třeba plácnutím do zvednutého kolena, čímž se projeví jistá emoční bujarost. Gesta vzdorující gravitaci jsou symbolem emfáze a skutečného citu, což je něco, co lháři projevují zřídka.

Naproti tomu lidé snižují důraz nebo projevují nedostatek zaujatosti pro svou vlastní řeč mluvením zpoza svých rukou (mluví a při tom si ústa zakrývají rukou) nebo

značně omezenou gestikulací obličeje. Když si lidé moc nestojí za tím, co říkají, často si kontrolují a upravují svůj zevnějšek a provádějí jiné úkony omezující přirozený pohyb (Knapp & Hall, 2002, 320; Lieberman, 1998, 37). Podvodníci často předvádějí rozvážené, zamýšlené pózy, například si prsty drží bradu nebo si hladí tvář, jako by stále ještě přemýšleli, co říct, což je ovšem v ostrém kontrastu k chování poctivých lidí, kteří prostě zdůrazní to, o co jim jde. Podvodníci tráví spoustu času hodnocením toho, co říkají a jak je to vnímáno, což je v rozporu s běžným poctivým jednáním.

> Zvláštní neverbální chování, které je třeba při odhalování podvodu zohlednit

Dále jsou uvedena určitá specifika, na něž je třeba dávat pozor při zkoumání důrazu jako prostředku pro zjišťování případného podvodného jednání.

Nedostatek důrazu v jednání rukou

Jak spolu s jinými odborníky zjistil Aldert Vrij, nedostatek pohybu paží a nedostatek důrazu nasvědčuje podvodnému jednání. Problém spočívá v tom, že to nejde nijak změřit, zvláště pak na veřejnosti nebo při společenské události. Přesto se snažte si všimnout, kdy k tomu dojde a v jakém kontextu, zejména bude-li to následně po zmínění významného tématu (Vrij, 2003, 25–27). Každá náhlá změna pohybu je odrazem aktivity mozku. Když paže přejdou z živé gestikulace do klidu, musí k tomu být nějaký důvod, ať už sklíčenost a deprese, nebo případně podvod.

Ze svých vlastních zkušeností s výslechy vím, že lháři většinou málokdy provádějí stříšku z prstů. Také si dávám pozor na bílé klouby rukou u lidí, kteří úporně svírají opěrku židle, jako by seděli v katapultovacím sedadle letadla, ovšem katapultáže ze své překérní situace se většinou nedočkají. Mnozí kriminalisté zjistili, že když někdo drží hlavu, krk, paže a nohy na místě s minimálním pohybem a ruce a paže tiskne k opěrkám, jedná se o chování, které je velmi hodně příznačné pro osoby mající v úmyslu jednat podvodně – nicméně naprosto definitivní to není (Schafer & Navarro, 2003, 66) (viz obrázek 88).

**Obrázek 88**

Když někdo sedí dlouhou dobu v židli, jako by zamrzl v katapultovacím sedadle stíhačky, svědčí to o jeho silném stresu a nepohodě.

Je zajímavé, že když někdo tvrdí něco, co je nepravdivé, snaží se, aby se nemusel dotýkat nejenom lidí, nýbrž i takových předmětů, jako je stůl, lavice či řečnický pult. Nikdy jsem neviděl ani neslyšel, aby někdo, kdo lže, křičel: „Já jsem to neudělal,“ a na dotvrzení svých slov bouchal pěstí do stolu. To, co jsem obvykle viděl, byla velmi slabá, nedůrazná prohlášení doprovázená stejně nevýraznými gesty. Lidem, kteří podvádějí, chybí přesvědčení a důvěra v to, co říkají. Ačkoli jejich myslící mozek (neokortex) rozhodne, co mají říkat, aby někoho oklamali, jejich emotivní mozek (limbický systém – upřímná část mozku) si prostě nebude za touto lstí stát, a proto nebude vyčtená tvrzení zdůrazňovat pomocí neverbálních projevů (například gest). Postoje limbického mozku je těžké překonat. Snažte se třeba přesvědčivě usmívat na někoho, koho nemáte rádi. Je to nesmírně obtížné. Stejně jako falešné či umělé úsměvy jsou i nepravdivé výroky doprovázeny slabými nebo pasivními neverbálními projevy.

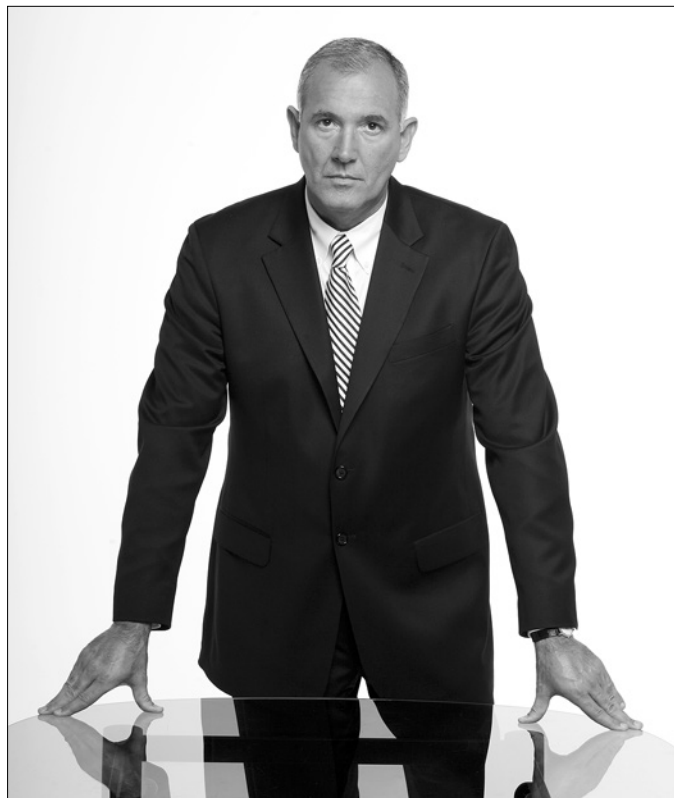
Obrázek 89

Gesto s dlaněmi vzhůru obvykle znamená, že někdo chce, aby se mu věřilo, nebo že chce být akceptován. Nejedná se o dominantní ani o sebejisté gesto.

**Dožadovací gesto**

Když někdo dá ruce s nataženým předloktím před tělo dlaněmi vzhůru, jedná se o takzvané dožadovací (někdy též pobožné) gesto (viz obrázek 89). Věřící lidé se takto s dlaněmi vzhůru někdy obracejí k bohu, když žádají o milosrdenství. Stejně tak se s dlaněmi otočenými vzhůru obracejí ke svým přemožitelům poražení vojáci. Toto gesto je také vidět u lidí, kteří něco říkají a při tom chtějí, abyste jim uvěřili. Pozorujte během debaty člověka, s nímž mluvíte. Když něco deklarativně prohlásí, povšimněte si, zda má ruce dlaněmi vzhůru nebo dolů. Při běžném hovoru, v němž se diskutuje o různých myšlenkách a žádná ze stran není odhodlaná vehementně prosazovat určitý názor, bych předpokládal, že se budou vyskytovat gesta s dlaněmi nahoru i dolů.

Když však někdo vášnivě a asertivně prohlašuje: „Musíte mi věřit, já jsem ji nezažil,“ měly by být ruce dlaněmi dolů (viz obrázek 90). Je-li takové prohlášení podáváno s dlaněmi vzhůru, čímž mluvčí snažně prosí, aby se mu věřilo, považoval bych to za krajně podezřelé. Není to sice můj definitivní názor, ale já bych prostě o každém deklarativním prohlášení učiněném s dlaněmi vzhůru pochyboval. Gesto s dlaněmi vzhůru příliš přesvědčivé není a naznačuje, že někdo žádá, aby se mu věřilo. Lidé mluvící pravdu nemusí prosit o to, aby jim druzí věřili, protože co řeknou, to platí.



Obrázek 90

Prohlášení učiněná s dlaněmi směřujícími dolů jsou důraznější a sebevědomější než prohlášení s rukama dlaněmi vzhůru.

Teritoriální projevy a podvodné jednání

Když se cítíme sebejistě a příjemně, tak se roztahujeme. Když si jsme méně jistí, máme tendenci zabírat méně místa. V extrémních případech tísně ztrápení lidé složí ruce a nohy jakoby do vlastního těla a stočí se do polohy plodu. Nepříjemné rozhovory a výslechy mohou přivodit nejrůznější gesta stažení a odtažení: ruce, které se vzájemně propletou jako preclíky, nebo kotníky, které se pevně zaklesnou – někdy až tak úporně, že to téměř působí bolest i pozorovateli. Dávejte pozor především na dramatické změny polohy těla, které by mohly svědčit o podvádění, zvláště když k nim dojde souběžně s určitou konkrétní změnou tématu.

Když jsme si jisti tím, čemu věříme nebo co říkáme, většinou sedíme zpřímá s rameny a zády doširoka rozloženými, což svědčí o naší sebedůvěře. Když lidé jednají podvodně nebo přímo lžou, mají podvědomou tendenci hrbit se nebo se zabořit do nábytku,

jako by se snažili před tím, o čem se hovoří, uniknout – i když to říkají oni sami. Lidé, kteří si nejsou jisti svými myšlenkami či názory nebo si nejsou jisti sami sebou, tento stav pravděpodobně promítnou do svého držení těla – obvykle mírným nahrbením, ale někdy i dramatickým svěšením hlavy a vytažením ramen směrem k uším. Na tento „želví efekt“ dávejte pozor pokaždé, když je někdo znepokojený a snaží se schovat, i když nikde žádný úkryt není. Jedná se o nesporný projev nejistoty a nepohody.

Krčení ramen

Ačkoli ramena čas od času krčíme všichni, nejsme-li si v něčem jisti, lháři provádějí modifikované pokrčení ramen, když si nejsou jisti sami sebou. Lhářské pokrčení ramen je nenormální v tom, že je zkrácené a upravené, protože člověk, jenž toto gesto provádí, není plně přesvědčen o tom, co říká nebo vyjadřuje. Když se zvedne jen jedno rameno nebo když ramena stoupnou až skoro k uším a hlava jakoby zmizí, je to znamení citelné nepohody, které se někdy projevuje u lidí chystajících se odpovědět na otázku lživě.

> Poznámky na závěr

Jak jsem uvedl na začátku této kapitoly, výzkum za posledních dvacet let hovoří jednoznačně. Žádné neverbální chování samo o sobě jasně nesvědčí o podvodu (Ekman, 1991, 98, Ford, 1996, 217). Můj přítel a výzkumný pracovník Dr. Mark G. Frank mi opakovaně kladl na srdce: „Joe, pokud jde o podvod, žádný Pinocchio efekt s dlouhým nosem bohužel neexistuje.“ (Frank, 2006) S tím nemohu než pokorně souhlasit. Abychom tedy mohli oddělit fakta od výmyslů, je naší jedinou možností spoléhat se na projevy svědčící o pohodě/nepohodě, synchronii a důrazu. Jsou pro nás vodítkem a modelovým paradigmatem, a to je vše.

Jestliže tedy někdo není v pohodě, nic nezdůrazňuje a komunikuje nesynchronně, pak se jedná o člověka, který v nejlepším případě špatně komunikuje nebo v nejhorším případě jedná podvodně. Nepohoda může pramenit z nejrůznějších zdrojů, včetně antipatie mezi účastníky diskuse, prostředí, v němž komunikace probíhá, nebo nervozity při přijímacím pohovoru či výslechu. Může být také samozřejmě výsledkem obavy z restu, vědomí viny, nutnosti tajit informace nebo obyčejného lhaní. Možností

je mnoho, ale když nyní víte, jak klást správné otázky, jak u druhých poznat příznaky nepohody a jak důležité je zasadit jejich chování do příslušného kontextu, máte alespoň výchozí bod. Ujistit se o pravdivosti můžeme jen dalším šetřením, pozorováním a potvrzením poznatků. Nemůžeme druhým nijak zabránit v tom, aby nám lhali, ale můžeme být alespoň na pozoru, když se pokusí nás podvést.

A konečně, dávejte pozor, abyste někoho neoznačili za lháře na základě omezených informací nebo ojedinělého poznatku. Tímto způsobem již bylo zničeno mnoho dobrých mezilidských vztahů. Pamatujte si, že pokud jde o odhalování podvodného jednání, i ti nejlepší experti, včetně mě, mají statisticky jen o málo lepší výsledky, než jaké dává pouhá náhoda, a pravděpodobnost, že se mylí nebo mají pravdu, je zhruba půl na půl. Stručně řečeno, nijak zvlášť dobře na tom nejsme!

9 Závěrečná úvaha

Jedna známá mi nedávno vyprávěla zážitek související s tématem této knihy, který vám mimochodem může ušetřit značné potíže, pokud se někdy octnete v městečku Coral Gables na Floridě a budete hledat nějakou adresu. Tato známá vezla svou dceru na oficiální fotografování v Coral Gables několik hodin cesty autem od jejich domova v Tampě. Protože tam ještě nikdy nebyla, prostudovala si mapu a určila nejlepší trasu, po které pojedje. Všechno šlo dobře, dokud nepřijela do města a nezačala hledat ukazatele nebo tabulky s názvy ulic. Žádné tam totiž nebyly. Dvacet minut jezdila po neoznačených křižovatkách a nenarazila ani na jediný ukazatel. Nakonec celá zoufalá zastavila u čerpací stanice a zeptala se, jak se tam u nich u všech čertů pozná, která ulice je která. Vedoucího benzinky její otázka vůbec nepřekvapila. „To nejste první, kdo se takhle ptá,“ pokýval účastně hlavou. „Až se dostanete na křižovatku, musíte se dívat dolů, a ne nahoru. Názvy ulic jsou napsány barvou na patnáct centimetrů velkých kamenných kvádrech umístěných na zemi hned vedle vozovky.“ Známa se jeho radou řídila a během několika minut našla svůj cíl. „Samozřejmě,“ poznamenala, „že jsem ty ukazatele s názvy ulic hledala tak někde dva metry nad zemí, a ne patnáct centimetrů nad ní... Nejúžasnější na tom bylo to,“ dodala, „že jakmile jsem věděla, co mám hledat a kam se dívat, připadalo mi to značení naprosto jasné a nepřehlédnutelné. S nalezením správné trasy jsem už neměla žádné problémy.“

Tato kniha je také o takových ukazatelích. V lidském chování existují v podstatě dva druhy ukazatelů – verbální a neverbální. Každý z nás se naučil vyhledávat a identifikovat verbální ukazatele ve formě slov. Připomínají dopravní značení běžně umístované na sloupy, které při projíždění ulicemi neznámého města na první pohled vidíme. Pak jsou tu neverbální ukazatele, které tady sice vždycky byly, ale které se mnozí z nás vůbec nenaučili vnímat, protože jsme nikdy nebyli školeni nebo vedeni k tomu, abychom hledali a rozpoznávali značení nacházející se na zemi. Zajímavé je to, že jakmile se naučíme dávat si na neverbální signály pozor a správně je dešifrovat, bude naše reakce stejná jako u mé známé ve výše popsaném příběhu. „Jakmile jsem věděla, co mám hledat a kam se dívat, připadalo mi to značení naprosto jasné a nepřehlédnutelné. S nalezením správné trasy jsem už neměla žádné problémy.“

Doufám, že díky pochopení neverbálního chování získáte hlubší, smysluplnější pohled na okolní svět a že dokážete slyšet a vidět obě tyto řeči – jednu mluvenou a druhou tichou –, které se spolu sdružují, aby vyjadřovaly komplexní, pestrou mozaiku lidské zkušenosti ve vši její velkolepé složitosti. Je to cíl, o němž stojí za to usilovat a o němž vím, že jej svědomitým úsilím můžete dosáhnout. Máte nyní v rukou mocný nástroj. Máte poznatky a vědomosti, které budou po celý zbytek života obohacovat vaše mezilidské vztahy. Ať je vám znalost toho, co nám řeč těla říká, ku prospěchu a užitku, neboť tomuto účelu jsem zasvětil svůj život i tuto knihu.

Joe Navarro
Tampa, Florida
USA

Literatura

- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4. vydání). Text rev. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Axtell, R. E. (1991). *Gestures: The dos and taboos of body language around the world*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1994). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH: Greyden Press.
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: William Morrow and Company, Inc.
- Collett, P. (2003). *The book of tells: From the bedroom to the boardroom – how to read other people*. Ontario: HarperCollins Ltd.
- Cumming, A. Polygraph use by the Department of Energy: Issues for Congress (14. února 2007): www.fas.org/sgp/crs/intel/RL31988.pdf.
- Darwin, C. (1872). *The expression of emotion in man and animals*. New York: Appleton-Century Crofts.
- de Becker, G. (1997). *The gift of fear*. New York: Dell Publishing.
- DePaulo, B. M., Stone, J. I., & Lassiter, G. D. (1985). Deceiving and detecting deceit. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life*. New York: McGraw-Hill.
- Diaz, B. (1988). *The conquest of new Spain*. New York: Penguin Books.
- Dimitrius, J., & Mazzarella, M. (2002). *Put your best foot forward: Make a great impression by taking control of how others see you*. New York: Fireside.
- (1998). *Reading people*. New York: Ballantine Books.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books.
- (1991). *Telling lies: Clues to deceit in the marketplace, politics, and marriage*. New York: W. W. Norton & Co.
- Ekman, P., & O'Sullivan, M. (1991). Who can catch a liar? *American Psychologist* 46, 913–920.
- Ford, C. V. (1996). *Lies! lies!! lies!!! The psychology of deceit*. Washington, DC: American Psychiatric Press, Inc.

- Frank, M. G., et al. (2006). Investigative interviewing and the detection of deception. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- Givens, D. B. (2005). *Love signals: A practical guide to the body language of courtship*. New York: St. Martin's Press.
- (1998–2007). *The nonverbal dictionary of gestures, signs & body language cues*. Staženo 18. listopadu 2007 z webové stránky Spokane Center for Nonverbal Studies: <http://members.aol.com/nonverbal2/diction1.htm>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gregory, D. (1999). Personal conversation with Joe Navarro, FBI HQ, Washington, DC.
- Grossman, D. (1996). *On killing: The psychological cost of learning to kill in war and society*. New York: Back Bay Books.
- Hall, E. T. (1969). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Anchor.
- Hess, E. H. (1975a). *The tell-tale eye: How your eyes reveal hidden thoughts and emotions*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- (1975b). The role of pupil size in communication. *Scientific American* 233, 110–119.
- Johnson, R. R. (2007). Race and police reliance on suspicious non-verbal cues. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 20 (2), 277–290.
- Kassin, S. M. (2006). A critical appraisal of modern police interrogations. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- (2004). True or false: „I'd know a false confession if I saw one.“ In Pär Anders Granhag & Leif A. Strömwall (Eds.), *The detection of deception in forensic contexts*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*, (5. vydání). New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Leakey, R. E., & Lewin, R. (1977). *Origins: The emergence and evolution of our species and its possible future*. New York: E. P. Dutton.
- LeDoux, J. (1996). *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Touchstone.
- Lieberman, D. J. (1998). *Never be lied to again*. New York: St. Martin's Press.
- Manchester, W. (1978). *American Caesar: Douglas MacArthur 1880–1964*. Boston: Little, Brown, & Company.

- Morris, D. (1985). *Body watching*. New York: Crown Publishers.
- Murray, E. (2007). Interviewed by Joe Navarro, 18. srpna, Ontario, Kanada.
- Myers, D. G. (1993). *Exploring psychology* (2. vydání). New York: Worth Publishers.
- Navarro, J. (2007). *Psychologie de la communication non verbale*. In M. St-Yves & M. Tanguay (Eds.), *Psychologie de l'enquete criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais: 141–163.
- (2006). *Read 'em and reap: A career FBI agent's guide to decoding poker tells*. New York: HarperCollins.
- (2003). A four-domain model of detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (červen), 19–24.
- Navarro, J., & Schafer, J. R. (2003). Universal principles of criminal behavior: A tool for analyzing criminal intent. *FBI Law Enforcement Bulletin* (leden), 22–24.
- (2001). Detecting deception. *FBI Law Enforcement Bulletin* (červenec), 9–13.
- Nolte, J. (1999). *The human brain: An introduction to its functional anatomy*. St. Louis, MO: Mosby.
- Ost, J. (2006). Recovered memories. In Tom Williamson (Ed.), *Investigative interviewing: Rights, research, regulation*. Devon, UK: Willian Publishing.
- Panksepp, J. (1998). *Affective neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Prkachin, K. M., & Craig, K. D. (1995). Expressing pain: The communication and interpretation of facial pain signals. *Journal of Nonverbal Behavior* 9 (4), zima, 181–205.
- Ratey, J. J. (2001). *A user's guide to the brain: Perception, attention, and the four theaters of the brain*. New York: Pantheon Books.
- Schafer, J. R., & Navarro, J. (2004). *Advanced interviewing techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher.
- Simons, D. J., & Chabris, C. F. (1999). Gorillas in our midst: Sustained inattentive blindness for dynamic events. *Perception* 28, 1059–1074.
- St-Yves, M., & Tanguay, M. (Eds.) (2007). *Psychologie de l'enquete criminelle: La recherche de la vérité*. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais.
- Vrij, A. (2003). *Detecting lies and deceit: The psychology of lying and the implications for professional practice*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.

**TVRDÍ, ŽE JE TO JEHO NEJLEPŠÍ NABÍDKA. JE TOMU SKUTEČNĚ TAK?
ŘÍKÁ, ŽE SOUHLASÍ. SOUHLASÍ DOOPRAVDY?
TEN PŘIJÍMACÍ POHOVOR SE MI PAVEDL. NEBO SNAD NE?
SLÍBIL, ŽE UŽ TO NIKDY NEUDĚLÁ. ALE STEJNĚ TO ZAS UDĚLAL.**

Chcete se podobným nepříjemným překvapením vyhnout, být o krok napřed před ostatními? Nechte si poradit od Joea Navarra, bývalého agenta kontrarozvědky FBI a uznávaného experta na neverbální chování. V knize vysvětluje, jak rychle „přečíst“ druhé lidi: jak odhalit jejich názory a myšlenky, dešifrovat pocity a chování, vyhnout se skrytým léčkám a poznat klamné a podvodné jednání. Zjistíte také, jak můžete svou řečí těla ovlivnit to, co si o vás myslí váš šéf, rodina, přátelé i úplně cizí lidé.

Dozvíte se:

- Proč je obličej nejméně vhodné místo pro zjištění skutečných pocitů člověka.
- Co nám prozradí palce, nohy a víčka o náladách a motivech druhých.
- Jaké chování nejspolehlivěji odhalí naši sebedůvěru a skutečné pocity.
- Které jednoduché neverbální projevy okamžitě vzbuzují důvěru.
- Co z řeči těla ihned přesvědčí každého o naší autoritě.
- Jaké prastaré instinkty přežití řídí řeč těla.

Tato skvělá kniha plná fotografií a příkladů z profesionální praxe nabízí efektivní způsob, jak si lépe poradit na své cestě světem i životem.

Joe Navarro působil u FBI pětadvacet let jako zvláštní agent kontrarozvědky a poradce na neverbální komunikaci. Jako lektor se hojně věnuje přednáškové činnosti na Univerzitě Saint Leo a u FBI.

Marvin Karlins získal titul Ph.D. v oboru psychologie na Princetonské univerzitě a působí jako profesor managementu na Jihofloridské univerzitě. Je autorem třiačtyřiceti knih.



 **GRADA®**

Grada Publishing, a.s., U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400
e-mail: obchod@grada.cz, www.grada.cz