

**SVETOVÝ
BESTSELLER**

Joe Navarro
Marvin Karlins

**AKO
PREKUKNÚŤ
DRUHÝCH
ĽUDÍ**

Príručka
bývalého
experta

FBI



Joe Navarro
Marvin Karlins

**AKO
PREKUKNÚŤ
DRUHÝCH
ĽUDÍ**

**Príručka
bývalého
experta
FBI**

Grada Publishing

Upozornenie pre čitateľov apoužívateľov tejto knihy

*Všetky práva sú vyhradené. Žiadna časť tejto tlačenej či elektronickej knihy sa nesmie reprodukovat' a šíriť v papierovej, elektronickej či inej podobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydavateľa. Neoprávnené používanie tejto knihy bude **trestne stíhané**.*

Joe Navarro

Marvin Karlins, PhD.

Ako prekuknúť druhých ľudí

Príručka bývalého experta FBI

Preložené z anglického originálu WHAT EVERY BODY IS SAYING od autorov Joea Navarra a Marvina Karlinsa, vydaného vo vydavateľstve HarperCollins Publishers, New York, USA, roku 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

ako svoju 7041. publikáciu

Preklad Mgr. Miroslava Režná, PhD.

Zodpovedný redaktor PhDr. Marcel Olšiak, PhD.

Technická redakcia a sadzba Eva Hradiláková

Návrh a spracovanie obálky Ondřej Mikulecký

Počet strán 216

Prvé vydanie, Praha 2018

Vytlačili Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Translation © Grada Publishing, a.s., 2018

Cover Photo © Depositphotos/itsmejst

ISBN 978-80-271-2333-9 (ePub)

ISBN 978-80-271-2332-2 (pdf)

ISBN 978-80-271-2035-2 (print)

Obsah

O autoroch	9
Predhovor	11
Podakovanie	15
1. Spoznanie tajomstiev neverbálnej komunikácie	19
Čo presne je neverbálna komunikácia?	21
Využitie neverbálneho správania na zlepšenie života	22
Zvládnuť neverbálnu komunikáciu si vyžaduje určitú spoluprácu	23
Uznanie neverbálnych signálov	33
2. Dedičstvo nášho limbického systému	35
Veľmi elegantný limbický systém	36
Naše limbické reakcie: 3 U neverbálnych prejavov	38
Pohoda/nepohoda a adaptéry	46
Využitie adaptérov na efektívnejšie pochopenie ľudí	58
Záverečná poznámka o našom limbickom dedičstve	59
3. Pomocníci pri rozpoznávaní reči tela: Neverbálne prejavy nôh a chodidiel	61
Evolučná história nôh	61
Najpravdivejšia časť nášho tela	63
Dôležité neverbálne správanie využívajúce nohy a chodidlá	64
Zhrnutie	86
4. Ľudský trup: Neverbálne prejavy trupu, bokov, hrudníka a ramien	87
Dôležité neverbálne správanie využívajúce trup, boky, hrudník a ramená	87
Záverečná poznámka o trupe a ramenách	106
5. Poznatky na dosah ruky: Neverbálne správanie paží	107
Dôležité neverbálne správanie využívajúce paže	108

Využitie signálov paží na posúdenie nálad a pocitov	112
Teritoriálne správanie paží	115
Niekoľko záverečných poznámok o neverbálnych prejavoch paží	127
6. Správny stisk: Neverbálne prejavy rúk a prstov	129
Ako vzhľad a prejavy rúk ovplyvňujú vzájomné vnímanie sa ľudí	129
Schovávanie rúk pôsobí negatívnym dojmom: držte ich tak, aby ich bolo vidieť	131
Interpretácia neverbálnych prejavov rúk	138
Prejavy rúk signalizujúce vysoké sebavedomie	140
Ukazovanie palcov	143
Prejavy rúk signalizujúce nízke sebavedomie alebo stres	147
Zmeny správania rúk odhaľujúce dôležité informácie	152
Niekoľko záverečných poznámok o neverbálnych prejavoch rúk a prstov	153
7. Obraz mysle: Neverbálne prejavy tváre	155
Negatívne a pozitívne emocionálne prejavy tváre	156
Interpretácia neverbálnych prejavov očí	159
Pochopenie neverbálnych prejavov úst	171
Ďalšie neverbálne prejavy tváre	179
Prejavy tváre odporujúce gravitácii	184
Záverečné poznámky o tvári	186
8. Odhaľovanie podvodu: Postupujte opatrne!	187
Podvod: téma hodna pozornosti	188
Nový prístup k odhaľovaniu podvodu	190
Dva hlavné neverbálne modely správania, ktoré treba zohľadniť pri odhaľovaní podvodu	202
Zvláštne neverbálne správanie, ktoré treba zohľadniť pri odhaľovaní podvodu ...	205
Poznámky na záver	209
9. Záverečná úvaha	211
Literatúra	213

*Mojej babičke Adeline, ktorej vráskavé ruky
láskyplne vychovávali z chlapca muža.*

Joe Navarro

*Mojej žene Edyth, ktorá mi bola svojou láskou požehnaním
a naučila ma, čo znamená milujúca ľudská bytosť.*

Marvin Karlins

O autoroch

Joe Navarro

Pôsobil v FBI dvadsaťpäť rokov ako zvláštny agent kontra-rozvedky a poradca v oblasti neverbálnej komunikácie. Ako lektor sa intenzívne venuje prednáškovej činnosti na Univerzite Saint Leo a v FBI.
www.jnforensics.com



Marvin Karlins

Získal titul PhD. v odbore psychológia na Princetonskej univerzite a pôsobí ako profesor manažmentu na Juhofloridskej univerzite. Je autorom dvadsiatich troch kníh. S Joeom Navarrom a Philom Hellmuthom spolupracoval aj na knihe *Phil Hellmuth Presents Read 'Em and Reap* (*Techniky FBI v pokeri alebo Každý súper sa dá prečítať*).

Predhovor

Vidím, čo si myslíte

Na konci stola sedel stoicky muž a starostlivo zvažoval svoje odpovede na otázky agenta FBI. Pri vyšetrovaní prípadu vraždy ho nikto nepovažoval za hlavného podozrivého. Jeho alibi boli vierohodné a on pôsobil úprimne, agentov tlak napriek tomu nepovoľoval. Po poučení mu začal klásť sériu otázok o vražednej zbrani:

„Ak by ste tento zločin spáchali, použili by ste na to strelnú zbraň?“

„Ak by ste tento zločin spáchali, použili by ste na to nôž?“

„Ak by ste tento zločin spáchali, použili by ste na to sekáč na ľad?“

„Ak by ste tento zločin spáchali, použili by ste na to kladivo?“

Jedna zo zbraní, sekáč na ľad, bola pri spáchaní zločinu naozaj použitá, ale túto informáciu nezverejnili. Iba vrah teda vedel, ktorý predmet bol skutočnou vražednou zbraňou. Počas toho, ako agent FBI vymenúval zoznam zbraní, pozorne podozrivého sledoval. Pri zmienke o sekáči na ľad muž sklopil viečka a nechal oči zatvorené dovtedy, kým nezaznel ďalší druh zbrane. Agent hneď pochopil význam jeho pohybu očných viečok – od tej chvíle sa stal „druhoradý“ podozrivý hlavnou osobou, na ktorú sa vyšetrovanie sústredilo. Neskôr sa k trestnému činu priznal.

Bol to ďalší úspech Joea Navarra, nevšedného človeka, ktorý sa počas svojej pozoruhodnej dvadsaťpäťročnej kariéry v FBI okrem odhalenia vraha so sekáčom na ľad zaslúžil o dolapenie mnohých ďalších zločincov vrátane niekoľkých „superšpiónov“. Ako to dokázal? Keby ste sa ho na to spýtali, pokojne by odpovedal: „Vďaka za to svojej schopnosti čítať v ľuďoch.“

Joe strávil celý svoj profesijný život štúdiom, zdokonaľovaním a uplatňovaním neverbálnej komunikácie – skúmaním výrazov tváre, gest, telesných pohybov (kinezika), vzájomných vzdialeností medzi ľuďmi (proxemika), dotykov (haptika), držania tela, a dokonca aj oblečenia – s cieľom odhaliť, čo si ľudia myslia, ako majú v úmysle konať, či hovoria pravdu alebo klamú. Nie je to dobrá správa pre zločincov, teroristov a špiónov, ktorí jeho pozornému zraku obyčajne poskytnú viac než dosť neverbálnych telesných signálov – na ich základe sa pre neho ich myšlienky a úmysly stávajú transparentnými, dokáže ich zistiť.

Je to však dobrá správa pre vás čitateľov, pretože Joe sa o tieto znalosti neverbálneho správania, vďaka ktorému sa stal „lovcom špiónov“, „ľudským detektorom lži“ a inštruktorom FBI, s vami v tejto knihe podelí – aby ste aj vy dokázali lepšie porozumieť pocitom, myšlienkam a zámerom ľudí okolo vás. Tento renomovaný autor a pedagóg vás naučí, ako pozorovať druhých tak ako skutoční experti a ako odhaľovať a dešifrovať neverbálne správanie ľudí navôkol preto, aby ste s nimi mohli efektívnejšie komunikovať. A či už tieto znalosti využijete pri práci alebo sa vám stanú zábavou, určite vám obohatia a spestria život.

Mnohé z toho, čo vám Joe vo svojej knihe odhalí, nebolo ešte pred nejakými dvadsiatimi rokmi známe ani vo vedeckej komunite. Vedci potvrdili platnosť jeho poznatkov až nedávno, a to vďaka technologickému pokroku pri vyšetrovaní mozgu a snímokovaní nervovej sústavy. Vychádzajúc z najnovších objavov psychológie, neurobiológie, medicíny, sociológie, kriminológie, komunikačnej vedy, antropológie a spolu s dvadsiatimi piatimi rokmi skúseností so skúmaním neverbálneho správania v povolani zvláštneho agenta FBI má Joe jedinečnú kvalifikáciu, aby vám pomohol úspešne si osvojiť neverbálnu komunikáciu. Jeho odborné znalosti uznávajú a vyhľadávajú na celom svete. Okrem pravidelných rozhovorov v televíznych programoch, ako sú napríklad *Today Show*, *CNN Headline News* a *Fox Cable News* spoločnosti NBC, ako aj *Good Morning America* spoločnosti ABC, vedie semináre o neverbálnej komunikácii pre FBI, CIA a iné spravodajské služby. Pôsobí ako poradca v sektore bankovníctva a poisťovníctva aj ako poradca veľkých advokátskych kancelárií v Spojených štátoch i v zahraničí. Učí na univerzite v Saint Leo na Floride a na rôznych školách medicíny po celých Spojených štátoch. Jeho osobité znalosti neverbálnej komunikácie si našli početné vnímavé publikum vrátane lekárov, ktorí sa usilujú získať pri vyšetrovaní pacientov väčšiu rýchlosť a presnosť. Ako sa v tejto knihe sami presvedčíte, kombinácia akademického vzdelania a profesijného renomé v spojení s majstrovskou analýzou reči tela v naliehavých situáciách reálneho života ho stavia na popredné miesto medzi expertmi na neverbálnu komunikáciu.

Po tom, ako som s ním spolupracoval, absolvoval jeho semináre a uplatnil jeho myšlienky v živote, som naozaj presvedčený, že materiál uverejnený v tejto knihe predstavuje významný posun v našom chápaní všetkých aspektov mimoverbálneho dorozumievania. Hovorím to ako kvalifikovaný psychológ, ktorý sa do celého knižného projektu zapojil preto, lebo ma nadchlo, ako priekopnícky Joe Navarro využil vedecké poznatky o neverbálnej komunikácii na dosahovanie profesionálnych cieľov a osobných úspechov.

Rovnako na mňa silno zapôsobil jeho racionálny a svedomitý prístup k tejto téme. Pozorovanie neverbálnych prejavov nám napríklad umožňuje presne určiť viaceré druhy správania. Joe však varuje, že využiť reč tela na odhalenie podvodu je mimoriadne zložitá a náročná úloha – ide o dôležitý poznatok, ktorý si laici aj orgány činné v trestnom konaní len zriedka uvedomujú. Mal by nám byť dôrazným pripomenutím, že si žiada veľkú opatrnosť vyhlásiť o niekom na základe jeho neverbálneho správania, či je, alebo nie je čestný.

Na rozdiel od iných kníh o neverbálnom správaní sa v tejto knihe neprezentujú informácie založené na osobných názoroch alebo nepodložených domnienkach, ale na vedeckých faktoch a poznatkoch overených v praxi. Text navyše zdôrazňuje, čo iné publikované práce často ignorujú: rozhodujúcu úlohu, ktorú hrá **limbický systém** v ľudskom mozgu pri chápaní a efektívnom využívaní neverbálnych podnetov.

Tichú reč tela si môžete osvojiť majstrovsky. Či už neverbálne prejavy študujete na to, aby ste sa lepšie presadili v zamestnaní, alebo iba jednoducho chcete dobre vychádzať s priateľmi a rodinou, táto kniha vám isto bude neoceniteľnou pomôckou. Ak chcete dosiahnuť, aby vaše schopnosti rástli, bude si to vyžadovať pozorné čítanie nasledujúcich kapitol aj odhodlanie venovať čas a energiu tomu, aby ste si osvojili autorove poznatky a začali ich uplatňovať v každodennej praxi.

Umenie prekuknúť druhých ľudí – rozpoznáť, dekódovať a využiť neverbálne správanie na to, aby ste predvídali ich aktivitu – je úloha, ktorá stojí za námahu a ktorá za vynaložené úsilie ponúka bohatú odmenu. Zhlboka sa nadýchnite, obráťte stránku a buďte pripravení spoznávať a študovať základné typy neverbálneho správania, s ktorými vás bude Joe zoznamovať. Čoskoro zistíte, že dokážete na ľuďoch jediným pohľadom odhaliť to, čo o nich ich telo hovorí.

Marvin Karlins, PhD.

Podakovanie

Keď som si načrtol prvý koncept tejto knihy, uvedomil som si, že môj projekt má prapôvod v dávnej minulosti. Na počiatku nebol ani záujem o poznávanie neverbálneho správania, ani moje akademické štúdium, ani moja práca v FBI. Jeho základom je moja rodina pred mnohými rokmi, a to v pravom zmysle slova.

Reč tela druhých ľudí som sa naučil rozpoznávať predovšetkým vďaka výchove mojich rodičov Alberta a Mariany Lopezovcov a mojej starej mamy Adeliny Paniaguy Espinovej. Všetci traja ma seba vlastným spôsobom naučili niečo iné o význame a sile neverbálnych výpovedí. Od matky som sa dozvedel, že reč tela má neoceniteľnú moc v kontakte s druhými ľuďmi. Učila ma, že nepatrná zmena správania môže odvrátiť nepríjemnú situáciu alebo môže v druhých vyvolať pocit príjemnej pohody – túto zručnosť s ľahkosťou uplatňovala po celý život. Pri otcovi som sa poučil o moci výrazu: jediným pohľadom dokáže celkom jasne vyjadriť celú škálu významov. Je to muž vzbudzujúci rešpekt už na prvý pohľad. Od starej mamy, ktorej túto knihu venujem, som sa dozvedel, že aj drobné prejavy majú veľký význam: úsmev, naklonenie hlavy nabok či jemný dotyk v správnom čase vedia vyjadriť veľa a môžu dokonca liečiť. Tieto veci ma moji príbuzní učili deň čo deň, a tak ma pripravovali na to, aby som dokázal užitočne pozorovať svet okolo seba. To, čo ma naučili, ako aj poznatky získané z viacerých iných zdrojov, nájdete na nasledujúcich stránkach.

O policajnej práci a pozorovaní zločincov ma mnoho naučili Wesley Sherwood, Richard Townsend a Dean Clive Winn II na Brigham Young University. Neskôr v FBI ma o jemných nuansách správania v rámci kontrarozviedky a špionáže poučali ľudia, ako Doug Gregory, Tom Riley, Julian „Jay“ Koerner, Dr. Richard Ault a David G. Major. Im vďačím za zdokonalenie svojich zručností pri pozorovaní ľudí. Rovnako sa musím poďakovať Dr. Johnovi Shaferovi, bývalému agentovi FBI a kolegovi v elitnom Programe behaviorálnej analýzy, ktorý ma povzbudzoval v písaní a dovolil mi byť spoluautorom svojich prác. Moje uznanie si zaslúži aj Marc Reeser, s ktorým sme spoločne strávili veľa času „lovom“ špiónov v teréne. Ďalším kolegom, z ktorých mnohí pôsobili v Národnej bezpečnostnej divízii FBI, ďakujem za všetku ich podporu.

FBI po celú dobu zaistovala, aby nás vzdelávali tí najlepší. A tak som sa pod vedením profesorov, ako boli Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O'Sullivanová, Mark Frank, Bella M. DePaulová, Aldert Vrij, Reid Meloy či Judee Burgoonová, dozvedal o výskume neverbálnej komunikácie priamo od nich alebo prostredníctvom ich prác. S niektorými som si vybudoval priateľský vzťah, napríklad s Davidom Givensom, ktorý vedie Centrum pre neverbálne štúdiá v Spokane v štáte Washington a ktorého spisy, názory a výhrady som si vzal k srdcu. Výskumy a publikácie všetkých menovaných obohatili môj život – a ja som ich prácu zahrnul do tejto knihy, čo platí aj o velikánoch vedy, akými sú Desmond Morris, Edward Hall a Charles Darwin, ktorý svojou knihou *Výrazy emócií u človeka a zvierat* v podstate záujem o neverbálne správanie predznamenal.

Týmto ľuďom vďačím za akademický rámec. Iní k projektu prispeli svojím osobitým spôsobom a ich zásluhy chcem uviesť zvlášť. Darom z nebies v oblasti výskumu je moja drahá priateľka Elizabeth Lee Barronová z Univerzity v Tampe. Za mnohoročné priateľstvo a ochotu vychádzať v ústrety môjmu nabitému cestovnému programu ďakujem Dr. Philovi Quinnovi z Univerzity v Tampe a prof. Barrymu Gloverovi z Univerzity v Saint Leu.

Táto kniha by nebola tým, čím je, nebyť fotografií, ktoré urobil renomovaný fotograf Mark Wemple. Svoju vďačnosť chcem vyjadriť administratívnej asistentke Ashlee B. Castleovej, ktorá na otázku, či by bola ochotná predvádzať do knihy rôzne grimasy, odpovedala jednoducho: „Pravdaže, prečo nie?“ Všetci ste skvelí! Chcem sa poďakovať aj za ilustrácie, ktoré urobil David R. Andrade, maliar z Tampy.

Definitívnu podobu dal tejto knihe Matthew Benjamin, môj nekonečne trpezlivý editor vo vydavateľstve HarperCollins – zároveň si zaslúži moju pochvalu za to, že je pravým džentlmenom a profesionálom. Chvála patrí Toni Sciarrovej, vďaka ktorej sa tento projekt dokončil. Matthew a Toni pracovali vo vydavateľstve HarperCollins s výborným tímom ľudí vrátane redaktora Paula Coopera, ktorému vyslovujem veľké ďakujem. Rád by som sa ešte raz poďakoval Marvinovi Karlinsovi za pomoc pri písaní knihy a za láskavé slová v predhovore.

Moje poďakovanie patrí aj drahej priateľke Dr. Elizabeth A. Murrayovej, výbornej vedkyni a pedagogičke, ktorá obetovala svoj čas, redigovala prvú verziu rukopisu a po delila sa so mnou o svoje bohaté znalosti o ľudskom tele.

Mojej rodine – celej mojej rodine, blízkej i vzdialenej – ďakujem za to, že ste tolerovali mňa a moje písanie, keď som mal byť s vami. Lucovi, *muito obrigado*. Mojej dcére Stephanie ďakujem každý deň za jej milujúcu dušu.

Všetci spomenutí prispeli k vzniku knihy svojím dielom; o ich znalosti a postrehy, malé i veľké, sa teraz s vami podelím. Písal som knihu s vedomím, že mnohí z vás budú tieto informácie využívať v každodennom živote. Usiloval som sa preto podávať vedecké aj empirické informácie jasne a prehľadne. Za všetky prípadné chyby nesiem plnú zodpovednosť.

Staré latinské príslovie hovorí: *Qui docet, discit*. (Ten, kto učí, sám sa učí.) Platí to aj pri písaní. Ide o proces učenia sa a rozlišovania, ktorý mi bol vždy na konci dňa potešením. Dúfam, že keď dočítate túto knihu do konca, rovnako získate hlbokú znalosť neverbálnej komunikácie a váš život bude – tak ako môj – bohatší vďaka tomu, že budete vedieť, čo ľudia hovoria svojím telom.

Joe Navarro
Tampa, Florida
August 2007

1 Spoznanie tajomstiev neverbálnej komunikácie

Keď prednášam o reči tela, vždy dostanem otázku: „Joe, čo najviac vzbudilo váš záujem o štúdium neverbálneho správania?“ Nebolo to niečo, čo som plánoval robiť, a nebol to ani výsledok mojej dlhodobej fascinácie touto problematikou. Bolo to oveľa prozaickejšie. Môj záujem sa zrodil z nutnosti a potreby prispôbiť sa celkom novému spôsobu života. Keď som mal osem rokov, prišiel som do Spojených štátov ako kubánsky utečenec. Z Kuby sme odišli niekoľko mesiacov po invázii v Zálive svíň a úprimne sme verili, že tu ako utečenci pobudneme iba krátko.

Spočiatku som vôbec nevedel po anglicky a robil som to, čo tisíce iných imigrantov prichádzajúcich do tejto krajiny. Rýchlo som sa naučil, že ak chcem v škole zapadnúť medzi nových spolužiakov, musím si uvedomovať a vnímať ten „druhý“ jazyk okolo mňa – jazyk neverbálneho správania. Zistil som, že tento jazyk **dokážem** okamžite a bezprostredne prekladať a chápať. V mojej mladej mysli som videl ľudské telo ako reklamný pútač: gestami, mimikou tváre a telesnými pohybmi, ktoré som mohol čítať, vysielal a inzeroval, čo si druhí myslia. Postupne som sa, samozrejme, anglicky naučil (a dokonca som sa trochu zhoršil v španielčine), ale znaky neverbality som nikdy nezabudol. V svojom ranom veku som zistil, že na neverbálnu komunikáciu sa môžem vždy spoľahnúť.

Naučil som sa používať reč tela na rozpoznávanie toho, čo sa mi moji spolužiaci a učitelia usilujú povedať a čo si o mne myslia. Jedna z prvých vecí, ktoré som si všimol, bola, že spolužiaci alebo učitelia, ktorí ma mali radi, zdvihli obočie, keď ma videli vchádzať do triedy. V porovnaní s nimi tí, ktorí mi moc priateľsky naklonení neboli, pri mojom príchode oči prížmúřili. Akonáhle takéto správanie raz rozpoznáte, už naň nikdy nezabudnete. Podobne ako iní prisťahovalci som aj ja získané neverbálne informácie použil na to, aby som dokázal rýchlo zhodnotiť a rozvíjať priateľstvá, komunikovať napriek jazykovej bariére, vyhýbať sa nepriateľom a pestovať prospešné vzťahy. O mnoho rokov neskôr som mohol ako zvláštny agent amerického Federálneho úradu pre vyšetrovanie (FBI) využiť rozpoznávanie rovnakých neverbálnych reakcií očí pri vyšetrovaní trestných činov (pozri box 1).