

Video č.13

Prejavy klamstva a nesúhlasu

Klamať alebo hovoriť pravdu? Deti často učíme, aby hovorili pravdu. Ale je to vôbec v živote možné?

Samozrejme, nemôžeme klientovi vždy povedať pravdu. Nemôžeme mu povedať, že je arogantný alebo mu chýbajú vedomosti. Výhodné je, keď vieme správne skryť určité naše myšlienky a zároveň v komunikácii odhaliť klamstvo druhých. Odhalenie klamstva vám môže priniesť, zvlášť v biznise, rôzne benefity. Ženy majú vrodennú schopnosť lepšie detekovať neverbálne signály a emócie, teda odhaliť klamstvo, ale aj vedieť lepšie klamať.

Ako teda odhalíte klamstvo? Ak je pred vami človek s patričnými vedomosťami a s nacvičenými gestami na zakrytie klamstva, tak ťažko. Naopak, u ľudí bez príslušných skúseností ľahko. Sústreďením sa na súlad medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou môžete odhaliť klamstvo.

Medzi ľahko detekovateľné prejavy klamstva zaraďujeme zjemnené gestá z detstva. Keď klame dieťa, rukou si zakryje ústa. Ak nechce niekoho počúvať, prípadne vidieť, zakryje si uši alebo oči. Ak mu niečo nevoní, zatlačí si nos. Tieto gestá robíme aj v dospelosti, ale oveľa jemnejšie. Záleží od toho, aký vyspelí sme klamári.

Ľudia si zvyknú pri klamaní aj položiť ruku na ústa. Niektorí celú ruku, iní len pár prstov alebo sa klamstvo prejaví len jemným dotykom úst. Ruky sú v akcii aj pri ostatných prejavoch klamstva.

Prejavy klamstva sú také isté ako prejavy nesúhlasu. Rozdiel je len v tom, že klamár práve rozpráva. Ak nesúhlasíte a tvrdíte, že súhlasíte, tiež vlastne klamete. No môže ísť aj o stav, keď vás už partner nemôže počúvať. Keď si klient chytá letmo ucho, nemusí byť klamár, len vás už nemôže počúvať.

Opäť vám pripomínam, aby ste vnímali gestá v kontexte. Keď vám názor partnera nevoní, letmo si chytáte nos. Ale ten si chytáte aj pri pocitoch úzkosti a rovnako aj vtedy, keď klamete.

Partner prejavuje neverbálne nesúhlas napriek deklarovanej súhlasu aj takto – keď pri vašej argumentácii odvracia hlavu do strán, šúcha si oči, chytá si tvár, šiju, začne sa škrabať... Všimnúť si môžete skrývanie rúk, dlaní ako u dieťaťa. Dospelý však len na chvíľu ruky umiestni za chrbát, do vreciek, otočí dlane, dá ich pod stôl...

Úprimnosť prezradia aj vaše pohľady. Keď sme boli malí, pri podozrení z klamstva nám hovorili, aby sme sa pozerali do očí. Deti a adolescenti naozaj pri klamstve uhýbajú pohľadom. U dospelého je to inak. Ak sa pri svojej argumentácii uprene pozeráme partnerovi do očí a ešte k tomu prestaneme žmurkať, okamžite vzbudíme podozrenie. Preto sa pozerajte do oblasti tváre medzi očami a ústami, ktorá tvorí pomyselný trojuholník.

Všetko, čo sme doteraz uviedli ako prejavy klamstva a nesúhlasu, je vidieť. Môžete ich cvikom minimalizovať a váš klient bude mať čo robiť, aby si ich všimol. Niektoré prejavy ovládnete len veľmi, veľmi ťažko. Medzi prejavy, ktoré ťažko zbadáte, patrí zúženie zreničiek pri klamstve a nesúhlase. Ak človek klame, po predchádzajúcom rozšírení sa mu zúžia zreničky. Ďalšími prejavmi je zvýšené potenie, záchvevy svalov na tvári, červenanie, zvýšená frekvencia žmurkania, prekrvenie nosa a jeho nepatrné zväčšenie, zmena hĺbky hlasu, meravenie tela, ale aj iné. Musíte sa naozaj cielene sústrediť, aby ste ich zbadali.

Medzi zaujímavé polemiky ohľadom pravdovravnosti a klamania sú úsmevy. Usmieva sa človek, ktorý klame? Úsmevy patria k tvári a na nej sa zobrazí absolútne všetko z nášho vnútra. Ak len sledujete dvoch komunikujúcich partnerov, vidíte na ich tvárach všetky emócie, pocity, myšlienky. Na zlomok sekundy sa v nej zjaví absolútne všetko. A keď niekto z nich klame, jedným z týchto prejavov na tvári je aj úsmev, v tomto prípade ide skôr o bleskový úškrn. Podľa výskumov človek, ktorý klame, sa usmieva oveľa menej ako ten, čo hovorí pravdu. Ja verím vedcom a súhlasím s názorom, že pri klamstve sa usmievame menej. Veď úškrn nie je úsmev.

Zistiť, či partner klame alebo nie, si vyžaduje istý cvik. Odporúčam vám začať sledovať spomenuté prejavy klamania. Najskôr zbadáte tie, ktoré sú viditeľné a najbežnejšie používané. Preto vašu pozornosť upriamim na také prejavy, ktoré ťažko prehliadnete. V rozhovore s klientom si dajte pozor na to, aby ste správne rozoznali, či ide o prejav klamstva alebo nesúhlasu. Ak vám totiž partner povie, že vás jeho ponuka zaujíma a chytá si ucho, klame. Ale ak mu niečo hovoríte a on si začne chytáť ucho, nemôže vás počúvať alebo len nesúhlasí s vaším argumentom.

Zakryté ústa



Klameme a náš mozog si myslí, že to nie je správne. Klamstvu je potrebné zabrániť, a tak prikáže našej ruke: Zabraň tvojmu pánovi v rozprávaní! Vaša ruka ide do akcie. Ale už sa naučila, že keď to urobí veľmi okato, pán bude odhalením potrestaný. Ruka teda spraví len náznak a to tak, že sa priblíži a dotkne sa úst len zľahka. Dotyk je realizovaný jedným alebo niekoľkými

prstami, päšťou alebo celou rukou, keď napríklad do dlane nenápadne zakašleme.

Ale čo, keď si zakryje ústa ten, kto vás počúva? Jednoducho to môže byť prejav jeho pochybnosti o vašej čestnosti, otvorenosti a o dôveryhodnosti vašej argumentácie. Najradšej by vám povedal: Je to inak! Je to významovo podobné gesto ako gesto prekřížených rúk. Preto sa mu v komunikácii vyvarujte.

Zatajovanie, psssst



Keď ste boli malí, maminka vás stíšila gestom psssst. V rozhovoroch toto gesto značí, že vaša hlava si myslí niečo iné, ako prezentujete. Aby ste sa nevyzradili, hovoríte gestom podobne ako mamina – pssst. Toto gesto môže použiť klient aj vo chvíľach, keď s vami nesúhlasí alebo niečo zatajuje. Preto klienta povzbudíte, aby prezentoval svoj názor.

Dotyky nosa



Vedci z Chicaga prišli na to, že pri klamstve sa uvoľňujú látky, tzv. katecholamíny, ktoré spôsobujú opuch sliznice v nose, teda jeho zväčšenie. Spolu so zvýšeným krvným obehom a krvným tlakom dochádza v nose k podráždeniu nervového zakončenia a vás to núti poškrabať sa. Tento pocit škrabania vyústi buď do naozajstného škrabania sa alebo môže ísť len o letmé dotyky nosa. Dávajte pozor na to, v akom kontexte argumentácie prichádza k poškrabaniu. Lahko odhalíte, že klient klame. Napríklad vám povie, že si vami

ponúkaný produkt kúpi, len sa potrebuje poradiť s manželkou a poškrabe si nos, prípadne sa ho dotkne, tak je to jasné. Klame, len sa tak práši.

Pozor!!! Klient môže mať aj nádchu či alergiu. Môže ísť aj o prejav úzkosti, napríklad keď vstúpime do neznámeho prostredia. Preto sledujte celý kontext! Samozrejme, že klienta môže svrbieť nos bez zjavnej príčiny, ale vtedy sa škrabe naozaj hocikedy.

Pošúchanie oka



Malé deti si zavrú oči a myslia si, že ich nie je vidieť. Robia to v rôznych variáciách – oprú sa očami o vašu hrud', zakryjú si oči rukami, vankúšom či hračkou. Dospelí sú preto dospelí, lebo dospeli k iným variáciám aj pri tomto geste z detstva. Dospelí pri argumentácii si pošúchajú oko, akoby si ho škrabali. Nie je ale podmienkou, že musia vidieť nejaký vizuálny podnet. Ten môže byť len výsledkom vizuálneho spracovania v ich predstavách. Preto si môžeme šúčať oči aj v prípade, keď nám nikto nič neukazuje. Na základe sluchových vnemov si to len predstavujeme.

Chytanie sa za ucho



V prípade, že sa klientovi nepáči to, čo počuje, nepoloží obe ruky na uši ako dieťa, ale sa ucha v rôznych variáciách dotýka. Môže sa ho iba jemne dotýkať, poškrabať, celé ohýbať, aby si zapchal zvukovod. Ak klient rozpráva a dotýka sa ucha, sám nemôže počúvať to, čo rozpráva. Nestotožňuje sa s tým, čiže klame. Ale znovu vnímajte kontext, pretože toto gesto môže partner použiť aj vtedy, keď prejavuje úzkosť.

Poškrabanie sa na krku



Toto gesto je typickým prejavom pochybností. Klient sa poškrabe tesne pod uchom priemerne päťkrát za sebou. Prejavuje tým pochybnosti o vašich argumentoch. Ale môže pochybovať aj sám o sebe, či úlohu zvládne, čiže je to aj prejav neistoty. Neistota môže byť teda viazaná na osobu, ktorá sa škrabe, ako aj s osobou, ktorá rozpráva. Ak vám klient povie, že presne vie, čo chce a pritom sa poškrabe, je jasné, že si tým vôbec nie je istý.

Ťahanie goliera na košeli, tričku



Chvíľa klamstva je chvíľou zvýšenia krvného tlaku, ktorý prináša, okrem iného, aj zvýšenie činnosti potných žliaz. Spolu s ním sa dostaví pocit ťažšieho dýchania. Klamár to vyrieši tak, že si začne odťahovať oblečenie od krku s cieľom uľahčiť si dýchanie, ochladiť sa a vysušiť pot. Podobne sa môžete správať aj vy vo chvíľach, keď ste nahnevaní, frustrovaní alebo keď tieto pocity vo vás pri rozhovore vyvolá váš klient. Teda nesúhlasíte s jeho argumentáciou, ale nechcete to dať najavo.

Vyššie uvedené gestá sú najčastejšími prejavmi pri klamaní. Sú zároveň prejavmi nesúhlasu u toho, kto počúva. Klamárovi môžete položiť obligátnu otázku: „Môžete mi to, prosím, zopakovať? Objasniť?“ Po týchto otázkach začne klamajúci podvedome cítiť, že niečo nie je v poriadku a začne pomenovávať situáciu z iného uhla pohľadu.

Naopak, ak u počúvajúceho klienta zbadáte negatívne gestá spojené s nesúhlasom, začnite konať. Spýtajte sa ho na názor, postup, akoby to urobil

alebo navrhol on. Zistite, čo mu nie je jasné a následne pokračujte v rozhovore. Každé negatívne gesto vám môže pomôcť pochopiť klienta. Všetky gestá sú v tomto ponímaní pre vás pozitívne.

Ako zakryjete klamstvo?

Klamať nie je ľahké. Je to svojím spôsobom umenie. Musíte sa, okrem iného, naučiť zvládať také signály ako červenanie, potenie dlaní, sucho v ústach, svrbenie nosa, šije a v hrdle. Skryť tieto signály chce veľkú prax. Klamári odpovedajú na otázky po odmlke, chýba im spontánnosť. Ako na to?

Držte sa v téme úlomkov pravdy

Vo svojich tvrdeniach sa držte toho, čo je naozaj pravda. Sústreďte na to svoju pozornosť. Minimalizujete tým príznaky klamania a vaše neverbálne signály budú v zhode s verbálnymi. V častiach rozhovoru, v ktorých klamete, sa sústreďte na elimináciu príznakov klamstva.

Usmerňujte svoje pohľady

Svoje pohľady smerujte do oblasti tvoriaceho trojuholníka očami a ústami. Minimalizujte pohľady do zreničiek.

Udržujte rovnakú moduláciu hlasu

Zmena modulácie hlasu spolu s upreným pohľadom do očí vás prezradí. Udržujte si preto bežnú moduláciu hlasu, čiže jeho rovnaké stúpanie a klesanie počas celého rozhovoru.

Buďte uvoľnení

Pri klamaní akoby zmeraviete. Vaše telo sa pohybuje menej, preto sa snažte sedieť alebo stáť uvoľnene.

Sústreďte sa na gestá rukami

Dajte pozor, aby ste neschovávali dlane do vreciek, pod stôl či za chrbát. Skryté dlane sú symbolom podvodu, ľsti. Naučte sa ukazovať svoje dlane aj v prípade, keď klamete. Dokonalí klamári to presne takto robia.

Približovanie rúk k tvári

Ruky k tvári približujte len minimálne. Keď pocítite nutkanie na poškrabanie nosa, ucha, šije, zakrytie úst, vedome sa takého konania vzdajte.

Zúžené zreničky

Zužovanie zreničiek sa vám môže javiť ako neprekonateľný problém. Ale pri obchodných rokovaniach si môžete sadnúť tak, aby vám svetlo nedopadalo do oblasti tváre. V prípade, že ste u niekoho na jednaní, vyhovorte sa na zvýšenú citlivosť očí na svetlo. Hostujúci partner vás usadí podľa vašich potrieb. Partnerovi týmto spôsobom značne sťažíte získanie kontroly nad vašimi zreničkami. Naopak, pokiaľ môžete, zabezpečte, aby ste vy videli partnerovi v komunikácii do očí.

Chcete klamať ako niektorí politici?

Skúsení politici pôsobia sebaisto, bez emócií, s monotónnym hlasom, ktorý je často hlboký. Pohyby ich hlavy sú minimálne a minimalizujú používanie všetkých gest, teda aj pozitívnych aj negatívnych.

Zhrnutie: Prejavy klamstva a nesúhlasu

Gestá klamstva a prejavy nesúhlasu majú rovnakú podobu – gestá rukami smerom k tvári, zvýšený krvný tlak, potenie, meravenie tela, zužovanie zreničiek a pod. Medzi najčastejšie gestá klamstva a prejavov nesúhlasu patria: zakrývanie úst rukami, prstami alebo len dotyky úst, dotyky nosa, počúvanie oka, šije, uvoľňovanie oblečenia v oblasti krku.

Ak sa chcete stať dobrým klamárom, držte sa v téme úlomkov pravdy, udržiajte rovnakú moduláciu hlasu, buďte uvoľnení, sústreďte sa na gestá rukami, vyvarujte sa približovaniu rúk k tvári, eliminujte efekt zúžených zreničiek a môžete využiť spôsob klamania politikov.