

PAMELA MEJER

OTKRIJTE LAŽ

Kako da uočite kad neko
želi da vas obmane

Prevela Milica Cvetković

Laguna

Naslov originala

Pamela Meyer

LIESPOTTING

PROVEN TECHNIQUES TO DETECT DECEPTION

Knjiga je zasnovana na istinitim pričama. Promenjena su imena i prepoznatljivi podaci nekih kompanija, organizacija i pojedinaca prikazanih u ovoj knjizi.

Text Copyright © 2010 by Pamela Meyer

Published by arrangement with
St. Martin's Publishing Group.

All right reserved.

Photographs copyright © 2010 Synthia Truitt

Translation copyright © 2020 za srpsko izdanje, LAGUNA



Kupovinom knjige sa FSC oznakom pomažete razvoj projekta odgovornog korišćenja šumskih resursa širom sveta.

NC-COC-016937, NC-CW-016937, FSC-C007782

© 1996 Forest Stewardship Council A.C.

Fredu

SADRŽAJ

UVOD	9
PRVI DEO – OTKRIVANJE OBMANE	21
Prvo poglavlje – EPIDEMIJA OBMANE	23
Drugo poglavlje – UVOD U OBMANE – KO, KAD I ZAŠTO	49
Treće poglavlje – ČITANJE LICA	71
Četvrto poglavlje – ČITANJE TELA	97
Peto poglavlje – SLUŠANJE REČI	113
Šesto poglavlje – OSNOVNI METOD ISPITIVANJA	137
DRUGI DEO – IZGRADNJA POVERENJA	165
Sedmo poglavlje – OTKRIVANJE LAŽI UZ VELIKE ULOGE	167
Osmo poglavlje – REVIZIJA OBMANE	193
Deveto poglavlje – IZGRADITE TRUST MOZGOVA	213
Deseto poglavlje – POVEZIVANJE SVEGA	237

DODATAK I – PUŠTANJE METODA <i>BASIC</i> U POGON	243
DODATAK II – ISPROBAJTE SVOJE VEŠTINE OTKRIVANJA LAŽI	249
BELEŠKE	253
IZJAVE ZAHVALNOSTI.....	269

UVOD

Nemam nameru da postanem posmatrač laži. Nisam ni naučnik ni psiholog, a nikad nisam ni pomislila da ću provesti tri godine istražujući obmanu i zatim razviti sistem koji možemo koristiti da se zaštitimo od nje. Međutim, saznala sam da prosečnu osobu slažu skoro dvesta puta na dan. Saznala sam da nismo bolji od majmuna u razlikovanju činjenice od izmišljotine. A saznala sam i to da nijedna napredna tehnika otkrivanja laži koju koriste stručnjaci za bezbednost i vladini agenti nije prilagođena svakodnevnoj profesionalnoj upotrebi. Učinilo mi se kako je gotovo ravno zločinu da se ne postaram da svako ima pristup ovom dragocenom novom alatu.

Činjenica da sebe nazivam posmatračem laži – ljudskim detektorom laži – može ukazati na to da živim očekujući da me obmanu, oprezna i podozriva prema svakom s kim dođem u kontakt. Zapravo to što postanete obučeni posmatrač laži omogućava vam da radite suprotno. Znaćete da imate potreban alat da se zaštitite u situacijama u kojima možete naići na neistinu ili zamagljivanje. To što postajete posmatrač laži ne podstiče paranoju – ono vas nje oslobađa.

OBMANA NA POSLU

Kao i svi, doživela sam obmanu i trpela razočaranje i nezadovoljstvo koja je prate. Iskusiła sam to u poslovnom svetu

takoreći pre nego što se mastilo na mojoj diplomi osušilo. Kad sam se uputila u svet s tek stečenom diplomom Harvardskog ekonomskog fakulteta, nisam očekivala da nepoštenje divlja. Kakvo me je samo iznenađenje čekalo!

Moj prvi posao posle studija bio je u međunarodnom odeljenju kompanije za dugometražne filmove. Volim film pa sam bila oduševljena kad sam se našla u onome što mi se činilo kao posao iz snova, a uglavnom je to i bilo. Ipak sam se zaprepastila kad sam otkrila da je ta industrija krcata nepoštenom, a opet uobičajenom računovodstvenom praksom. Na primer, nije bilo neuobičajeno naići na to da su milioni koje smo nudili za nezavisan film u „pretprodaji“ momentalno odlazili na finansiranje prodavčevog prethodnog duga što je naraslo do svojevrzne Poncijeve šeme. Nije bilo neobično ni da vrh neke kompanije plati prijatelju da odredi vrednost filmskog kataloga kompanije. Tu procenu bi zatim investicione banke koristile za utvrđivanje vrednosti same kompanije. Banke pak, znajući da će dobiti mali procenat početne javne ponude akcija, motivisane su da povećaju već uvećanu vrednost kompanije – što su i činile.

Nepošteno ponašanje bilo je tako često, posebno kad je reč o firmama bez stabilnih prihoda, da se činilo kako je većina ljudi navikla na to, kao da je to cena koju plaćate što se bavite poslom u tako uzbudljivoj industriji. Svejedno, mene je zapanjilo prljavo poslovanje i, premda sam volela svoj posao, osećala sam razočaranje. Kad se ta filmska kompanija preselila u Los Anđeles, rešila sam da prihvatim posao na *Televiziji Nešenel džiografik*, gde sam s vremenom postala predsednik odeljenja za programsko ulaganje i poslovanje.

OBMANA U PRIRODI

Mnogo sam volela taj posao i imala sreće da radim u izuzetno poštenom okruženju. Ponašanje mojih kolega bilo je besprekorno te nisam osećala ništa drugo osim poverenja i uvažavanja prema ljudima s kojima sam radila.

Ipak sam svakodnevno doživljavala izuzetne obmane.

Zadužena za nabavku filmova sveta prirode za televizijsku seriju *Nešenel džiografik iksplorer*, beskrajne sate sam provodila gledajući video-snimke prirode gotovo svih nezavisnih filmskih stvaralaca i televizija na svetu. Prateći tako mnogo prirodopisa, bilo mi je nemoguće da ne primetim kako je obmana svojstvena prirodi – grabljivice se kamufliraju na morskom dnu ili u šumskom tlu, paukovi prave modele sebe samih kako ih ne bi pronašli, ptice glume povredu da bi odmamile neprijatelje od svojih gnezda.

Što je životinja kognitivno naprednija, varka je ubedljivija. Najzabavniji video-snimci bili su oni u kojima se prikazuju primati i delfini – oni su majstori smicalica i trikova – mada su ujedno i najviše otkrivali obmane. Kreativne šeme koje su ti sisari koristili da prođu s neprihvatljivim ponašanjem nisu se mnogo razlikovale od onoga što ljudi smišljaju. Čak i biljke umeju da foliraju: orhideja *Ophrys speculum* koristi feromone i boju da razdraži mužjake ose i podvali im da misle kako se pare sa ženkama ose, a u stvari sve to trljanje samo pomaže orhideji da širi polen.

Počela sam da podozrevam da, ako je laganje i nepoštenje urođeno u životinjskom carstvu, ljudi isto tako moraju biti sposobni da obmanuju.

Više godina kasnije, kad sam počela da istražujem ono što će na kraju postati okosnica ove knjige, otkrila sam da su naučnici čvrsto ustanovili kako je laganje zapravo jedan od

glavnih kamena temeljaca za izgradnju ljudskog društvenog života.

ISKUSTVO IZ PRVE RUKE

Pomislili biste kako sam, zbog izloženosti nepoštenju i zanimanju za njega, nešto više prilagođena na njega kad ga spazim. To, nažalost, nije tačno. Ispostavilo se da sam u otkrivanju laži i nepoštenja isto toliko naivna kao i svi drugi.

Napustila sam *Nešenel džiografik* 1994. godine da bih pokrenula vlastitu kompaniju *Menhetn studios*. Tražeći asistenta, razgovarala sam s mnoštvom kandidata i smatrala da sam pronašla savršenu osobu za svoje potrebe: sjajnu, privlačnu, s diplomom prestižnog univerziteta. Ubrzo je prevazišla moja očekivanja i izuzetno profesionalno obavljala svaki posao koji sam joj davala. Tada je bio vrhunac buma interneta iz sredine devedesetih, a ona kao da je bila zaljubljena u mogućnosti poslovanja preko interneta. Istraživala je, radila kao rukovodilac projekta, uređivala našu veb-stranicu – mogla je da radi sve. U maloj kompaniji teško je ne vezati se za kolege, posebno kad radite prekovremeno, što je sudbina svih startapa. Bila sam bliska s većinom zaposlenih, a posebno s tom osobom koja je znala tako mnogo o mom životu i koja je meni pričala mnogo o svom.

Kompanija je cvetala kad mi je ponuđen posao s punim radnim vremenom u *Fondaciji Ford* gde bih vodila njihov fond medija, što je podrazumevalo manje vremena i pažnje koje mogu nakon posla posvetiti onome što se odvija u *Menhetn studiosu*. Međutim bezuslovno sam verovala svojim službenicima da će obavljati tekuće poslove kompanije i redovno me obaveštavati.

Znajući da sam u zaostatku, jedne subote sam krenula da pregledam poslovne knjige svoje firme. Otkrila sam da

se brojevi ne podudaraju. Proverila sam još jednom, ali je i dalje postojalo neslaganje. Odmah sam pozvala asistentkinju rekavši joj da negde postoji greška i da je potrebno da dođe i pomogne mi da je nađem. Zaprepastio me je njen odgovor: „Mislim da sam trudna. Ne mogu da dođem.“

Posumnjala sam da nešto nije u redu. Nije mi trebalo mnogo vremena da otkrijem kako je, dok nisam obraćala pažnju, ta bistra, sposobna žena proneverila ogromne sume novca falsifikujući čekove, a povlačila ih iz izveštaja čim dođu na naplatu. Iako nije išla tako daleko da ukrade moj identitet, upamtila je broj moje kreditne kartice i koristeći ga kupila sebi računar, pa se čak predstavila kao ja ne bi li dobila besplatno nutricionističko savetovanje koje je išlo uz moje članstvo u teretani.

To me je porazilo. Kako je moguće da sam je tako loše procenila?! Kako je neko ko mi se mnogo dopadao i koga sam poštovala mogao da me izda? Kad je na kraju ponudila objašnjenje gotovo sam se ponadala da će reći nešto što će mi omogućiti da prihvatim njeno izvinjenje. To se nije dogodilo. Otpustila sam je, dobila sam naknadu i pristala da je ne tužim.

Poput većine ljudi u mojoj situaciji, shvatila sam da je nemoguće da tu obmanu ne doživim lično. Bila sam ljuta na sebe što sam na druge prebacila tako velik deo upravljanja kompanijom i više nisam verovala vlastitoj proceni. To iskustvo me je navelo da preduzimam veće mere predostrožnosti prilikom odlučivanja koga ću pozvati na razgovor i kako da proverim njegove reference. Bilo je to otrežnjujuće.

POSAO UOČAVANJA LAŽI

U vreme kad sam išla na proslavu dvadesetogodišnjice diplomiranja iskustvo s onom asistentkinjom već je postalo

izbledela fusnota u inače uspešnoj karijeri koja je obuhvatala razvoj, brendiranje i širenje intelektualne svojine u mnogim medijima – televiziji, štampi i na internetu. Tek na toj proslavi, međutim, inspirisala sam se da duboko zaronim u nauku i veštinu stručnog otkrivanja laži. Majkl Viler, profesor menadžmenta koji se specijalizovao za dinamiku pregovaranja, održao je izuzetno zanimljiv seminar o tehnikama otkrivanja laži.

Da bi nam ilustrovao koliko su slabe naše veštine otkrivanja laži, puštao je video-snimke kviza *Prijatelj ili neprijatelj?*, u kome su parovi učesnika, koji se nisu poznavali pre dolaska u studio, postajali ekipa i zajedno se trudili da odgovore na pitanja i zarade gotovinske dobitke. Ekipa koja je tačno odgovorila na najviše pitanja prelazila bi na sledeći nivo i saborci bi se dogovarali kako da podele zaradu:

- Ako bi i jedno i drugo odlučili da budu „prijatelji“, svako bi otišao kući s polovinom nagrade.
- Ako bi jedno od njih odlučilo da bude „prijatelj“ a drugo „neprijatelj“, onaj ko odluči da bude neprijatelj dobija sav novac, a „prijatelj“ ne dobija ništa.
- Ako bi oboje odlučili da budu „neprijatelj“, niko ne dobija ništa.

Posmatrali smo kako takmičari pokušavaju da ubede saradnika da bira „prijatelj“ – da ga neće prevariti i odneti nagradu. Zatim smo nagađali ko govori istinu. Kad su otkriveni rezultati, naša predviđanja bila su pogrešna u 50 posto slučajeva. Doktor Viler je tada usporio snimak i pokazao nam kako da na licima takmičara tražimo znake koji otkrivaju ko je zaista prijatelja a ko neprijatelj. Iznenada smo shvatili značenje nabranih obrva, kiselog osmeha ili nakrivljene glave. Otkrivali smo sasvim nov neverbalni rečnik koji čak ni

takmičari nisu bili svesni da koriste. Diplomirani ekonomisti fakulteta na Univerzitetu Harvard, većina njih veoma uspešni u svojoj delatnosti, bili su očarani. U grupi od dvesta-trista ljudi niko nije kuckao u blekberi, niko se nije iskrao da ranije krene s koktelima. Pitanja su stizala brzo: svi su bili željni da saznaju što više.

Na mene je taj seminar ostavio snažan utisak, kao i reakcija mojih nekadašnjih kolega s fakulteta. Zamislite koliko bismo uštedeli vremena i novca kad bismo mogli da vodimo posao s ubeđenjem u svoju sposobnost da otkrijemo laž, pa čak i da je izbegnemo. Koliko bi takva veština vredela u smanjivanju anksioznosti i podozrenja? Šta bi bilo kad bi postojao način da se iskoristi takvo znanje i stvore efikasniji i produktivniji poslovni odnosi? Naoružan veštinama otkrivanja laži, zar ne bi svako od nas mogao da izgradi vlastiti neosvojiv „neformalan kabinet“, mrežu uzajamne podrške čijim članovima bismo mogli bezuslovno da verujemo i koji bi verovali nama?

Brzo sam saznala da ne postoji škola u koju možete da se upišete i naučite da otkrivete obmanu i da ću morati da skrpim lični program za otkrivanje laži. Prvo sam udesila da učim s Erikom Rozenberg, istraživačem i partnerom Pola Ekmana, koji je nedavno u časopisu *Tajm* izglasan među 100 najuticajnijih Amerikanaca zbog pionirskog istraživanja mikroekspresija lica (i pojavio se u knjizi *Treptaj* Malkolma Gledvela). Otišla sam na obuku za Ekmanov Sistem kodiranja pokreta mišića lica ili FACS,^{*} gde sam učila sve kombinacije prolaznih svesnih i nesvesnih facijalnih ekspresija koje otkrivaju emocije na ljudskom licu.

Sposobnost da čitamo kako naša lica otkrivaju naša prava osećanja je ključ za sposobnost da vidimo laže li neko. Išla

* Engl.: *Facial Action Coding System*. (Prim. prev.)

sam i na dodatnu obuku u čitanju emocija s lica. Moj cilj, međutim, nije bio samo da pomognem ljudima da otkriju laži već i da im pre svega omogućim da izbegnu da ih neko laže. Shvatila sam da rukovodioci treba da budu u stanju da prošire tehniku čitanja lica kognitivnim pristupom koji bi otkrio motiv: zašto ljudi lažu i šta im promiče umom dok to rade? Rukovodioci treba da razumeju psihologiju laganja.

To saznanje me je navelo da proučavam Ridovu tehniku naprednog ispitivanja, kojom su podučavani islednici u Ef-Bi-Aju, vojsci i policiji. Pored analize govora tela i izraza lica, pobornici Ridovog metoda koriste fino izbrušene tehnike ispitivanja kako bi ohrabрили osumnjičene za zločin da otkriju jesu li krivi ili nevini. S godinama su Ridovi treneri ogromne količine informacija o tome zbog čega neko može da počini zločin sakupili u ogromnu knjigu, „bibliju“ na osamsto stranica u kojoj je praktično svaki scenario na koji islednik može naići. U jednom delu knjige objašnjava se da, kad su ispitivani, krivci otkrivaju iznenađujuće dosledne obrasce ponašanja i racionalizacije zločina. Postojao je spisak deset stvari koje bi neko mogao sebi da navede kako bi opravdao zbog čega je prihvatljivo da krade od poslodavca, tu je dato i pet razloga koje neko može da navede za ulepšanje biografije. Ridovi treneri sve su to već čuli. Identifikovali su „neposredne informacije“, a ja sam želela da saznam je li neko od njihovih otkrića naučno potvrđeno.

Uz pomoć istraživačkog tima, provela sam dve godine u prikupljanju, analizi i poređenju različitih naučnih podataka sakupljenih decenijama u vojnim i obaveštajnim agencijama, policijskim odeljenjima, kod vladinih istražitelja i među naučnicima, kako bih stvorila opsežan pregled otkrivanja obmane. U istraživanje sam ugradila najbolje mirkofacijalno prepoznavanje i obuku ispitivanja da bih ostvarila novo

tlo za otkrivanje nepoštenja u korporativnim odborima, na sastancima menadžera, na razgovorima za posao, u pregovorima i u mnogim drugim poslovnim situacijama s visokim ulozima. Zatim sam stvorila metod *BASIC* – interdisciplinaran, sveobuhvatan, premda pojednostavljen vodič za razgovore, pregovore i razgovore pri zapošljavanju bez laži. Knjiga koju držite u rukama vrhunac je mojih napora da sažmem i sintetizujem ono najbolje u istraživanju otkrivanja laži i da ga iznesem kao proaktivni alat za iskorenjivanje nepoštenja u našem životu.

PREGLED OTKRIVANJA LAŽI

Koliko god da ste dobri u otkrivanju laži – a verovatno niste onako dobri kao što zamišljate – možete se popraviti. Tehnike koje ćete ovdje naučiti mogu popraviti vašu sposobnost otkrivanja za 25 pa do čak 50 procenata.¹ Šta će to vama značiti? Kad bi banka obučavala sve službenike na kreditnom odeljenju tehnikama otkrivanja laži i povećala njihovu preciznost za samo pet procenata, uštedela bi stotine miliona dolara na lošim kreditima. Zamislite šta bi povećanje od 50 procenata donelo vašoj produktivnosti i profitu.

Otkrivanje laži pročišćava veliku količinu specijalizovanog znanja u praktičan sistem koji funkcioniše kako u kancelariji tako i van nje. Prvi deo počinje širokim pregledom laganja i istražuje tri obrasca obmane kao osnovu na kojoj ćemo raditi. Nećemo se usredsrediti na otkrivanje bezazlenih laži, onih koje koristimo da izgladimo poljuljane društvene interakcije, kao što je kad nekome kažemo da mu je nova kravata strava, a zapravo je deset godina zastarela ili da vam se dopada restoran koji je vaš sagovornik odabrao za vaš jutarnji sastanak, a

tamo služe najgoru kafu u gradu. Jednako prirodno kakva je i naša sklonost laži, svet bi bio žalosnije, grublje mesto kad bismo pokušali da iskorenimo još jednu prirodnu sklonost, a to je da ljude navodimo da nas zavole i da se opuste. Naime, *Otkrivanje laži* će vas upoznati s metodom *BASIC* koji obuhvata facijalno prepoznavanje s naprednim tehnikama ispitivanja. *BASIC* će vam pokazati kako da čitate mapu ljudskog lica i tela, a i kako da dešifrujete ljudski jezik i ton koji iznose mnoštvo tragova koje ljudi nenamerno ostavljaju kad se trude da sakriju istinu o nečem što je zaista važno.

U Drugom delu ćemo se baviti najuobičajenijim poslovnim situacijama s velikim ulozima u kojima se javlja laganje – poslovni pregovori i razgovor za posao – i obezbediti skrojene strategije da se u svakoj od njih suprotstavite obmani. Predstavljena je i revizija obmana: sitni postupci koje izvršni direktori mogu preduzeti da identifikuju rasprostranjene izvore obmane u jednoj organizaciji i da ih spreče da se ukorene opet u njenoj kulturi.

Konačno ćete naučiti kako da samopouzdanom izgradite vlastiti unutrašnji krug, malu zajednicu probranih ljudi kojima možete da se obratite za podršku u najtežim trenucima. Svi imamo mnogo ljudi koje bismo izabrali za razmenu ideja, rešavanje problema i preporuke. Ali ko su njih petoro koje smatrate da su vam profesionalna „porodica“, oni koji vas nikada neće razočarati?

Bez obzira na delatnost kojom se bavite, verovatno će vam biti od koristi moćni arsenal da iščistite profesionalni život od nepoštenog, destruktivnog ponašanja. Tehnike otkrivanja laži odvešće vas čak i dalje – pomoći će vam da izbegnete da u život uopšte i puštate takve uticaje; pomoći će vam da procenite motive onih dvesta „prijatelja“ na Fejsbuku koje zapravo i ne poznajete i pomoći će vam da profilirate

cunami obmanjivačkih ponuda, mejlova i obaveštenja koja nas svakodnevno preplavljaju.

Otkrivanje obmane je ključna veština koja nudi bezbroj finansijskih, psiholoških, pa čak i emocionalnih koristi. Ono će vam omogućiti da se sigurno krećete opasnim profesionalnim stazama, obezbediti vam potreban alat i tehniku naredne generacije da biste bili odlučni, svrsishodno pregovarali i isticali se u odabranom zanimanju.

PRVI DEO

OTKRIVANJE OBMANE

PRVO POGLAVLJE

EPIDEMIJA OBMANE

Stiv Marks, investitor u rizični kapital iz severne Kalifornije, osećao se sjajno kad je ušao u kancelariju generalnog direktora. Bilo je to u jesen 2005, a on je ugovorio posetu mladoj kompaniji za kompjutersku animaciju da odredi da li вреди u nju ulagati. Činilo mu se da je sve kako treba. Kompanija smeštena u Saut ov Market, sjajnom delu San Franciska, izgledala je kao da bruji od užurbanih, mladih, otkačeno obučanih animatora koji su mahnito radili za svojim stolovima i odlučno koračali po dugačkom, otvorenom radnom prostoru. Marks se oduševio energijom zaposlenih i produktivnom vibracijom tog mesta, a i nadao se da će zateći tako nešto kad je zakazao posetu. Unapred je znao da je kompanija smanjila troškove proizvodnje za 40 procenata u odnosu na prosek te delatnosti.

Veći deo radne snage poveren je spoljnom saradniku u Aziji, čime je kompanija dobila sjajnu mogućnost da narednih nekoliko godina dominira njihovim tržištem. Brojke su izgledale dobro – sad je trebalo samo da Marks potvrdi da je direktor dovoljno inventivan da od kompanije stvori bezbedno mesto vredno ulaganja.

Direktor nije gubio vreme u formalnom predstavljanju. Umesto toga, poveo je Marksa po spratu, ukazao mu na nekoliko aspekata poslovanja i opušteno odgovarao na njegova pitanja.

Marks je primetio da govori brzo, ponekad nabacuje reči, ali da inače deluje samouvereno i smireno. Očigledno se ponosio onim što je kompanija postigla za kratko vreme i Marks je video zbog čega je tako. Posle obilaska zahvalio je direktoru na vremenu koje mu je posvetio i pošao prema liftovima. Bio je ubeđen da će se u svoju kancelariju vratiti s lepim vestima.

Na putu do izlaza prošao je pored radnog stola mlade žene odevene skroz u crno. Njen kožni prsluk i pirsing u nosu ukazivali su na to da bi radije išla po klubovima nego što sedi u radnom odeljku – no opet, to bi trebalo da ide uz mladu hipstersku kompaniju.

Marks je zastao i zagledao se u ženu koja je napeto zurila u ekran računara. Zatim je prišao i predstavio se.

„Na čemu danas radite?“ nehaljno je pitao.

Mlada žena ga je pogledala pravo u oči. „Na čemu radim? Pa samo na nečem softverskom“, odgovorila je.

Proveli su nekoliko minuta u bezazlenom razgovoru, pa se Marks udaljio. Provalio ih je. Znao je da ipak neće ulagati u tu kompaniju.

Vratio se pravo u direktorovu kancelariju s novim pitanjima. Nije mu trebalo mnogo vremena da potvrdi da su ona mlada žena kao i mnogi drugi „službenici“ u kompaniji zapravo glumci. Nju su unajmili zbog posete samo da bi izgledalo kako se tamo radi i napreduje – nasuprot onome što se zapravo dešavalo. Kompanija je, u stvari, bila pred bankrotom, a Marks je uhvatio glumce na delu, kako u džep stavljaju plate namenjene osoblju koje ne postoji. Što je još važnije, izbegao je lošu investiciju.

Kako mu je to uspeo? Pre nego što pređemo na ponašanja koja otkrivaju obmanu (videti Treće, Četvrto i Peto poglavlje), hajde da se odmaknemo i šire sagledamo sve oblike laganja.

OKRUŽENI LAŽIMA

Priča Stiva Marksa samo je jedan od drastičnih primera oblika obmane koja se u današnje vreme često događa. Svakodnevno slušamo o užasnim posledicama poverenja u nepoštenog brokera, pokvarenog savetnika, izdajničkog službenika, člana odbora koji dostavlja informacije štampi. Ako bombardovanje lošim vestima nije dovoljno da zastanete i da se zapitate: „Može li se i meni to dogoditi?“, sledeći statistički podaci će verovatno biti:

- Svaki četvrti Amerikanac veruje da je u redu slagati službenika osiguranja.¹
- Trećina svih radnih biografija sadrži lažne podatke.²
- Jedan od pet zaposlenih kaže da je svestan prevare na radnom mestu.³
- Više od tri četvrtine laži prođe neotkriveno.⁴
- Obmana košta poslovanje 994 milijarde dolara godišnje – otprilike sedam procenata godišnjeg dohotka.⁵

Nepoštenje na radnom mestu je mnogo raširenije i češće nego što većina ljudi veruje.

SAVET ZA OTKRIVANJE LAŽI

Kad slušate nečiju priču, oduprite se potrebi da sami dopunjavate obaveštenja koja nedostaju. Obratite pažnju samo na ono što je rečeno, ali i na ono što *nije* rečeno.

To nije sve. Prema studijama nekoliko različitih istraživača, većina nas se svakodnevno susretne s blizu dvesta laži.⁶ To znači da ćete, ukoliko imate sreće da spavate osam sati noću, verovatno dobijati desetak laži na sat.

Tačno je da je većina od tih dvesta neistina bezazlena laž, ona koju ljudi govore kako bi održali razgovor. „Svaka-ko, voleli bismo da vidimo vaše slike s odmora“, reći ćemo nekom ko sedi pored nas nadajući se da u aparatu nema više od pet stotina fotografija. Ili ćemo slaguckati da izgradimo nešto zajedničko; „To je sjajna jakna“, grunućemo dok razmišljamo: „to za tetka Fridu da obuče svoje papagaje.“ Možda samo želimo da izbegnemo neprijatnost: „Izvini što kasnim – saobraćaj je ubistven.“ Zapravo nije bilo saobraćaja, ali ko će priznati da je pritisnuo taster za odlaganje alarma? Bezazlene laži nisu problem već onih desetak laži koje čujete svakodnevno a koje, kad je potrebno da znate istinu, utiču na odluke koje donosite u vezi s karijerom, poslom, najbližim vezama i ličnim životom.

- „To je zanimljiv predlog. Preneću ga odboru.“
- „Ne slušaj one što hoće da nam zariju nož u leđa. Naša neto vrednost besomučno raste.“
- „Tražimo nekog s vašim sposobnostima. Dozvolite da prosledim vašu biografiju kadrovskoj službi.“
- „Da ovo nije novo tržište koje brzo raste, ne bih savetovao da u njega ulažete.“
- „Zaglibio sam se u Čikagu, dušo. Klijent insistira da odmah potpišem.“

Ove laži su opasne. Ako ih propustite, to je kao da ste zanemarili upozorenje na živi pesak pred sobom. Srećom, uz obuku možete postati takav poznavalac u zapažanju signala

obmane da vam to postane druga priroda. Retko koji lažljivac će proći pored vas neopaženo. Ipak, prvi korak u postizanju tog nivoa prefinjenih veština otkrivanja laži obuhvata razvoj osnovnog znanja i perspektive: Prvo, zašto i kako su laži postale toliko raširene u našoj kulturi? To pitanje ćemo razmatrati u ovom poglavlju. Drugo, zbog kakvih laži treba da brinemo? O tome ćemo nešto više reći u Drugom poglavlju.

NIŠTA NISMO BOLJI OD MAJMUNA

Uporno zanemarujemo očigledne znake obmane. Ponovljene studije pokazuju da prosečna odrasla osoba može da razlikuje istinu od laži samo u 54 procenta slučajeva.⁷ To je jedva nešto bolje od nagađanja naslepo! Što baš i ne podstiče samopouzdanje. Slučajno i šimpanza ima praktično istu stopu uspeha. Štaviše, ova statistika bitna je samo za slučajeve kad *podozrevamo* da nas neko laže. Što se više pouzdamo u sposobnost za otkrivanje laži, to smo gori u tome.⁸

Jednostavan je razlog što su naše veštine otkrivanja laži jadne, mada je pomalo protivan zdravom razumu. Iako je obmana ugrađena u tkivo života, u našem najboljem interesu, kao vrsti i kao civilizaciji, jeste da zadržimo ono što psiholozi nazivaju „pristrasnost istine“.⁹ Osim ukoliko nam ne daju razlog da poverujemo u nešto drugo, ljudska bića – posebno Amerikanci¹⁰ – predisponirana su da pretpostave da je ono što čuju istina, a da je ono što vide stvarno. Kad neko kaže: „Pa poslao sam vam izveštaj pre dva dana! Niste dobili moj mejl?“, obično smo skloni da mu ukažemo poverenje.

Nije samo naša pristrasnost prema tome da događaje shvatamo kao istinite prepreka da prepoznamo kad smo obmanuti. Naučiti da otkrijete obmanu znači da ovladate veštinom bez jasnog pokazatelja uspeha. Ako servirate tenisku lopticu

van terena, greška je očigledna; time što ćete uvežbavati servis povećaćete verovatnoću da sledeći put lopticu ubacite kako treba. Međutim, kod obmane možda nećete dobiti naznaku da vas je neko slagao. Kako možete prilagoditi ponašanje da poboljšate svoj „učinak“ bez te povratne veze? Kako uopšte da naučite da razlikujete svojstva laži koju ste propustili?

Pomislili biste da smo pre nekoliko hiljada godina postali mudriji s obzirom na to koliko postoji dokaza o tome da nekim ljudima jednostavno ne možemo verovati. Obmana i prevara oduvek su bili sastavni deo ljudskog iskustva. Najstariji istorijski zapisi i priče na kojima su izgrađene religije i civilizacije otkrivaju beskrajn tok laži izgovorenih da bi se došlo do hrane, seksa i moći.

- Sedamnaest hiljada godina stara pećinska slika u Pirenejima pokazuje lovca koji koristi kožu i rogove da bi se maskirao u jelena i tako lakše ubacio u krdo.¹¹
- U grčkoj mitologiji Zevs, rešen da zavede Heru, pretvara se u kukavicu i uleće u njeno naručje za vreme nevremena koje je sam izazvao, pa se pretvara da je uznemiren i tako pridobija njenu pažnju.
- U Prvoj knjizi Mojsijevoj, Kain, u napadu ljubomore, ubija Avelja i laže Boga kad ga ovaj pita za brata: „Ne znam; zar sam ja čuvar brata svojega?“

Od trojanskog konja do tajnih i nezakonitih naloga Ričarda Niksona, zvanog Nisam Prevarant, da se okupira Kambodža; od Lanselotove i Ginevrine preljube do Bila Klintona, zvanog „Nisam Imao Seks S Tom Ženom“; od hitova na plejbek koji su sahranili *Mili Vanili* do bajke koju su smislili kineski zvaničnici o tome koja devojčica je zapravo pevala himnu na Olimpijadi u Pekingu; od Karla Poncija do Bernarda

Medofa, lako je naći i mitološke i istorijske primere laži. Laži su u velikoj meri menjale i tok istorije i ljudske živote.

A ipak se nastavlja pristrasnost istine. Naša civilizacija bez nje ne bi mogla da opstane. Pokušajte da zamislite društvo u kome bi svako svakog gledao podozrivo. Kako bi mogla da se odvije ijedna normalna ljudska transakcija i aktivnost? Trgovina bi nestala i pre nego što počne; istraživanja i otkrića bi se urušavala; čak bi i normalni odnosi između roditelja i dece bili zamršeni zbog nepoverenja... a oni ni sad nisu tako sjajni.

POVERENJE NASUPROT OBMANE: EVOLUCIJSKA TRKA U NAORUŽANJU

Da bismo opstali, moramo imati poverenja. Paradoksalno je to što, da bismo opstali, moramo i da lažemo. Obmana pruža znatnu prednost onima koji mogu da se izvuku s njom. Da sve bude još komplikovanije, isto to pruža i stručno *otkrivanje* obmane. Pogledajmo opet naše rane pretke da bismo videli da je i jedno i drugo tačno.

Zamislite pleme u doba gladi. Dok je hrane bilo u izobilju, imalo je smisla da se ona deli. Ubeđeni da imaju stalnu zalihu, pripadnici plemena mogli su sebi priuštiti da budu velikodušni prema drugima zarad dobrobiti plemena. No kad je hrane bivalo sve manje, sakupljači hrane su imali veću mogućnost da prežive... posebno ako su lagali o tome koliko su sakupili. Nasuprot tome, ostali pripadnici plemena sticali su prednost u opstajanju ukoliko su razabrali laži sakupljača i pronašli hranu za sebe.

Tako počinje evolucijska trka u naoružanju. Što smo bolji u otkrivanju laži, bolje postaju i priče lažljivaca. Što su priče usavršenije, tehnike potrebne za njihovo raskrinkavanje sve su naprednije i bolje. Ovaj evolucijski napredak možemo

Pamela Mejer
OTKRIJTE LAŽ

Za izdavača
Dejan Papić

Urednik
Srđan Krstić

Lektura i korektura
Vladimir Stokić, Saša Novaković, Dragoslav Basta

Slog i prelom
Stefan Ivanković

Dizajn korica
Lidija Šijačić

Tiraž
2000

Beograd, 2020.

Štampa i povez
Margo-art, Beograd

Izdavač
Laguna, Beograd
Resavska 33
Telefon: 011/3341-711
www.laguna.rs
e-mail: info@laguna.rs

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

159.925.8
316.77:159.9
81'221

МЕЈЕР, Памела

Otkrijte laž / Pamela Mejer ; prevela Milica Cvetković. - Beograd : Laguna, 2020
(Beograd : Margo-art). - 270 str. : ilustr. ; 20 cm

Prevod dela: Liespotting : proven techniques to detect deception / Pamela Meyer. -
Tiraž 2.000. - Napomene uz tekst. - Beleške: str. 253-268.

ISBN 978-86-521-3822-7

a) Лаж -- Откривање б) Комуникација -- Психолошки аспект в) Невербалне
комуникације

COBISS.SR-ID 20704521