

Ukážka z knihy *Užitočné ilúzie: O moci a paradoxe mozgu, ktorý klame sám seba*

Autori: Shankar Vedantam a Bill Mesler

Preložila: Jana Kutášová Trajtelová

Novinári Shankar Vedantam a Bill Mesler tvrdia, že mylné presvedčenia a lži nie sú vždy znakom slabomyseľnosti, patológie či podlosti. Vysvetľujú, prečo sebaklam niekedy zohráva zásadnú úlohu na ceste k úspechu a duševnej pohode.

Kapitola 1: Medové motúzy

V jednom kuse hovorím, teší ma, že vás poznávam, hoci ma to vôbec neteší. Ale ak chcete prežiť, musíte také veci hovoriť.

J. D. Salinger, *Kto chytá v žite*

Jorge Trevino je profesionálny klamár. Keď počujeme slovo klamár, v myslí sa nám zvyčajne vynorí obraz zlovoľného intrigána, ktorý z neistôt splieta lži, podvody a polopravdy, ako Jago v *Othelovi* od Williama Shakespeara. Trevino je iný. Je priateľský a dobrosrdečný, jeden z najvládnejších ľudí, akých ste kedy stretli. Má vysokú emocionálnu inteligenciu. Svoje schopnosti má z veľkej časti vrodené – vždy bol rád s ľuďmi. No veľa z nich si vytrénoval za tridsať rokov práce v hotelierstve.

Ako rodák od mexických hraníc, z mesta Matamoras, začal Trevino s drobnými prácami v miestnosti pre zamestnancov v hoteli Ritz Carlton v Houstone v Texase. Za niekoľko rokov sa prepracoval až na manažérske pozície vrátane funkcie manažéra služieb pre hostí v hoteli Ritz Carlton v Laguna Beach v Kalifornii. Napokon prešiel do štýlovej siete hotelov Kimpton a konečne do Hyattu, kde sa stal výkonným viceprezidentom pre marketingovú stratégiu. Veľa času trávi výcvikom zamestnancov v novootvorených hoteloch po celom svete.

Pri takomto výcviku často učí budúci pracovný personál drobnosti, vďaka ktorým majú zákazníci pocit, že je o nich dobre postarané. „Niekedy,“ hovorí Trevino, „to môže byť niečo celkom jednoduché, napríklad otázka ‚Ako sa máte?‘ vo vstupnej hale.“ Vždy ide o to prejavíť vŕcnosť, dôvernosť a štedrosť, o to, ako byť voči ľuďom vládny a priateľský, aj keby vaše osobné pocity boli diametrálne odlišné. Trevino to nazýva „človečinou“. Ide o schopnosť pôsobiť tak, aby zákazníci cítili, že sa o nich dobre staráte, a to bez ohľadu na okolnosti – bez ohľadu na to, ako sa v skutočnosti cítite vy. Iné vhodné slovo by bolo „klamstvo“.

Možno má čašník naozaj špeciálny vzťah k večeri, ktorú servíruje. Možno si letuška naozaj myslí, že ste výnimočný. Lenže ani tí najpriateľskejší ľudia si nedokážu udržať toľko „úprimnej priateľskosti“, akú bez prestávky očakávame od niekoho, kto pracuje v odvetví služieb. „Nemá to konca,“ vraví Trevino. „Myslím, že väčšina ľudí nedokáže pochopiť, aké je ťažké byť ‚neustále pripravený‘ osem, desať aj dvanásť hodín denne.“

Trevino hovorí, že ak zamestnanci chcú byť v hotelierskej práci dobrí, potrebujú prejavovať rovnakú vrúcnosť voči každému, dokonca aj voči tomu najnerozumnejšiemu rozhnevanému zákazníkovi. To ani zďaleka nie je ľahké. „Očakávania hostí sú obrovské. Zaútočia na vás,“ vraví. Malé triky môžu pomôcť. Napríklad keď nepriateľsky naladeného zákazníka vždy posadíte. („Státie,“ ako vysvetľuje, „je veľmi bojovná pozícia.“) Najdôležitejšie je, aby ste boli vždy zdvorilí a vyžarovali empatiu napriek tomu, že „máte chuť udrieť ich do tváre a povedať: ‚Sa uvedom!‘“.

Raz Trevino zastupoval manažéra v hoteli Ritz Carlton Houston počas republikánskeho snemu v roku 1992. Muž, ktorého opísal ako „veľmi veľkého rozhnevaného Texasana“, ho zdrapil za golier a pokúsil sa ho pritlačiť na recepcný pult. (Trevino má 170 centimetrov.) „Vtedy im proste dáž čokoľvek, profesionálneho šoféra či obyčajného vodiča,“ vraví. „A povieš, že pošleš hoci aj šampanské alebo pomarančový džús.“

Keď si na tento incident Trevino spomenie dnes, už sa na ňom len smeje. Pri inej spomienke však zdržiava slzy. Cíti sa „rozhnevaný a dotknutý“, len čo si ju vybaví. Stalo sa to, keď bol manažérom služieb pre hostí v hoteli Ritz Carlton v San Franciscu. Pár z Anglicka sa práve zaregistroval a izba, ktorú im sľúbili, nebola voľná. Trevino zariadil, že strávajú noc vo Fairmonte, v jednom z najlepších hotelov v meste. „Bolo už skoro nadránom,“ vraví. „Posadil som ich do auta, bola to dodávka. Ja som sedel na prednom sedadle ako spolucestujúci a hovoril som: ‚Zoberieme vás do jedného z najlepších hotelov v meste.‘ Zrazu som pocítil na krku pľuvanec. Pamätám sa, ako som začal hľadať papierovú vreckovku a utrel si zozadu krk. Po celý čas som sa im ospravedlňoval a vravel, ako je mi to ľúto. Keď sa na ďalší deň vrátili do hotela, uistil som sa, či dostali párovú poldruhadinovú masáž.“

Psychológovia a sociológovia dávno vedia, aké je v takýchto situáciách náročné potláčať prirodzené emócie. Zamestnanci McDonaldu, ktorí cez okienko prijímajú vaše objednávky, letuška, ktorá má zvládnuť rozhnevaného cestujúceho v preplnenom lietadle, úctivý čašník, ktorý vám nosí vaše nápoje s dáždničkami, zatiaľ čo vy si vylihujete pri bazéne – títo všetci nevykonávajú len tú bežnú, ale aj „emocionálnu prácu“.

Väčšina z nás si myslí, že zdvorilosť je pri zákazníckom servise dobrá vec. (A je.) Nedokážeme však vidieť všetky tie nespočítateľné klamstvá zo strany obsluhujúcich a sebaklamy zo strany zákazníkov. Služby zákazníkovi sú profesionálnou verziou toho, čo sa očakáva od nás všetkých. Učia nás, že s druhými máme hovoriť zdvorilo a používať verbálne lubrikanty, ktoré zahľadia trhliny v našom medziľudskom kontakte. V škôlkach deťom vravíme: „Ak to nevieš povedať pekne, radšej nehovor nič,“ čo je len iný spôsob, ako Kristínke povedať, aby si to, čo si skutočne myslí o Jožkovi, nechala pre seba. Tak Jožkovi umožníme, aby si o sebe udržal vysokú mienku. Pri manželskej terapii hovoria psychológovia rozhádaným párom, aby v konverzácii praktizovali „pomalé začiatky“. Znamená to, že ak si myslíte, že váš partner je kretén, mali by ste povedať: „Jozef, chcem, aby si vedel, ako veľmi milujem a oceňujem všetko, čo robíš, ale tvoje správanie niekedy zraňuje moje city.“ V mnohých skupinách je harmónia najmä výsledkom schopnosti členov zjemniť svoj nesúhlas pomocou príjemného oparu humoru, lichotení a vľúdnosti. *Hovor mi lži, hovor mi malé sladké lži*, pospevovala si rocková kapela Fleetwood Mac. Pamätám sa, že ako dieťa som čítal o tom, aké je dôležité byť zdvorilý: „Myslíte si, že nie je dôležité ťahať ľudom

medové motúzy popod nos?“ pýtala sa kniha. „Pamätajte, že tak ako medové motúzy v komunikácii, tak aj pri jazde autom je to práve vankúš vzduchu v pneumatikách, čo vás chráni pred tým, aby ste cítili každý hrbol na ceste!“

Profesionálna zdvorilosť zákazníckeho servisu a medové motúzy v medziľudskej komunikácii zjavne obsahujú malé lži. Ale tieto triviálne akty klamstva a sebaklamu majú rovnaké psychologické prvky, aké sa objavujú pri oveľa závažnejších formách zavádzania. Ich dôsledné štúdium nám pomáha pochopiť, ako spoluhra týchto psychologických síl formuje naše myslenie a správanie. V Trevinových hoteloch hostí podporujú v tom, aby verili fikcii, že sú vážení, cenení a milovaní len preto, kým sú. Nezáleží na tom, že sú drzí a nepríjemní, ani na tom, že sa ich deti správajú nevychované. Návštevníci Trevinových hotelov očakávajú „služby s úsmevom“.

Trevinovi zákazníci očakávajú nielen fikciu láskavej pozornosti, ale aj fikciu, že si túto vrúcnosť nekúpili za peniaze. Mnohé odvetvia služieb sa snažia transakčnú povahu svojho vzťahu k zákazníkom ukryť. Keď som pred niekoľkými rokmi navštívil Disney World, predavač s ušami Mickey Mousa nasadil pri vstupe mojej rodine na zápästia náramky. Volajú ich „kúzelné remienky“. Ak ste si chceli niečo kúpiť, stačilo len zamávať rukou ako kúzelník. Náramky boli elektronicky prepojené s mojou kreditnou kartou, no Disney v propagačných materiáloch nevysvetlil, že náramky sú spôsob, ako potichu previesť peniaze z účtov rodín na účet multimiliardovej korporácie. Písalo sa tam, že „kúzelné remienky dodajú vašej dovolenke dotyk kúzla“. Reštaurácie, zvlášť tie luxusné, vám zriedkakedy prezradia, koľko stoja vaše porcie. Čašník k vám nepríde, hneď ako dojete, a nepovie: „Okej, bude to osemdesiatsedem dolárov a päťdesiat centov.“ Účet vám predloží diskrétno založený do koženého obalu. Aplikácie zdieľaných jász, ktoré využívajú Uber alebo Lyft, posúvajú tento druh lži ešte ďalej – môžete si zavolať taxík, nechať sa odviezť a vystúpiť na mieste určenia bez toho, aby ste čo len raz siahli po peňaženke alebo hovorili o peniazoch.

V osobných vzťahoch vynakladáme značnú emocionálnu námahu, aby sme zjemňovali pravdu. To vysvetľuje, prečo manželské páry, ktoré sú už dlho spolu, hovoria, že manželstvo je *drina*. Priateľom a kolegom sa niekedy darí vo vzájomnej interakcii lepšie než manželským párom, pretože priatelia a kolegovia sa zo všetkých síl snažia vyhnúť tomu, aby sa druhého dotkli alebo odhalili svoj zdroj rozhorčenia. (Paradoxne, hádky ohrozujú priateľstvá viac než manželstvá. Jediná hádka medzi priateľmi môže znamenať aj koniec priateľstva.) Ľudia, ktorí si chcú udržať priateľstvo, vedia veľkoryso prijímať iný pohľad na vec, oplývajú komplimentmi a šetria kritikou. Vyžaduje si to spolupáchateľstvo zavádzania a sebaklamu.

Keď premýšľame o klamstvách, zvyčajne máme na mysli veľké lži, často také, o ktorých nám rozprávali nejakí dôležití ľudia. K posledným päťdesiatim rokom amerických dejín možno priradiť celý zoznam takýchto klamstiev. Lyndon B. Johnson a incident v Tonkinskom zálive. Richard Nixon a Watergate. Bill Clinton a televízny výrok: „S tou ženou som sexuálny pomer nemal.“ Colin Powell a jeho prejav k Spojeným národom, v ktorom tvrdil, že Spojené štáty disponujú nevyvrátiteľným dôkazom o zbraniach hromadného ničenia v Iraku. Donald Trump a obvinenie Baracka Obamu z toho, že ho jeho pôvod neoprávňuje stať sa prezidentom Spojených štátov.

No celkovo najrozšírenejšie sú lži a zavádzanie, ktoré označujeme za spoločenský útlocit. Sú nimi naplnené naše každodenné konverzácie. V článku z roku 1975 s názvom „Každý

musí klamať“ sociológ Harvey Sacks, zakladateľ odboru nazvaného „konverzačná analýza“, detailne opísal nespočetné množstvo lží, ktoré objavil v našich bežných, každodenných situáciách. Lži začínajú so základnými pozdravmi, zvyčajne nejakou verziou otázky „Ako sa máš?“. Osoba, ktorá sa pýta, sa o to v skutočnosti nezaujíma, a od osoby, ktorá odpovedá, sa pravdivá odpoveď neočakáva.

Hovoríme „Nech sa ti darí!“, no je nám to celkom fuk. Hovoríme „Bola to výborná večera“, hoci jedlo bolo hrozné. „Som rád, že si prišiel na návštevu“ niekedy znamená „Vďaka Bohu, že je tento nudný večer konečne za nami!“. Takéto lži predpisujú nepísané pravidlá spoločenskej etikety. Deti, ktoré v spoločenskom prostredí nevedia presvedčivo klamať, neskôr rodičia vyhrešia. Sacks zistil, že v mnohých situáciách hovoríme klamstvá oveľa bežnejšie než pravdu.

V komediálnom programe *Key & Peele* mali herci Keegan-Michael Key a Jordan Peele opakujúci sa skeč, v ktorom jeden z nich hral prezidenta Obamu tak, ako ho väčšina z nás poznala z televízie – ako rezervovaného, zdvorilého a úctivého –, a druhý hral jeho alter ego menom Luther, ktoré nemalo Obamovu nadľudskú schopnosť filtrovať hnev. Vrcholom Večere korešpondentov Bieleho domu v roku 2015 pre mňa bola scénka, ktorú rozohral skutočný prezident Obama s Keeganom-Michaelom Keyom a v ktorej bol Key hlasom Obamových domnelých nevyslovených myšlienok.

OBAMA: *V našom rýchlom svete sú tradície ako Večera korešpondentov Bieleho domu dôležité.*

LUTHER: *No vážne! Aká večera?! Prečo sa odo mňa vyžaduje, aby som tu bol?*

OBAMA: *Lebo aj napriek názorovým rozdielom sa všetci spoliehame práve na tlač, že vnesie viac svetla do najdôležitejších udalostí dňa.*

LUTHER: *A môžeme rátať s tým, že Fox News opäť vystraší starých bielych ľudí nejakými nezmyslami.*

Rovnako demokrati aj republikáni kritizovali prezidenta Donalda Trumpa za to, že mu chýbal filter. Ak si myslel, že Mexičania, ktorí prichádzajú cez hranice, sú sexuálni násilníci, tak to povedal. Iný pojem na označenie takéhoto správania je „otvorenosť“. Keď ste hovorili s Donaldom Trumpom, vedeli ste, na čom ste – svoje názory dával všemožne najavo prúdom tweetov, urážok a premrštených tvrdení. Američania veľmi dlho snivali o tom, že dostanú prezidenta, ktorý bude „autentický“. No počas Trumpovho funkčného obdobia si väčšina demokratov a veľké množstvo republikánov prialo nainštalovať filter medzi Trumpov mozog a jeho ústa. Chceli, aby si nechal pre seba veci, o ktorých pevne veril, že sú pravdivé.

Najkonvenčnejší politici sú v zavádzaní veľmi dobrí. Upravujú svoje názory tak, aby uspokojili potreby svojho obecnstva. Experimenty dokazujú, že to platí aj pre nás ostatných. Ak požiadate ľudí, aby prezentovali rozličné fakty pred nejakým publikom, povyberajú si tie informácie, ktoré budú s najväčšou pravdepodobnosťou v súlade s už existujúcimi presvedčeniami publika. Sociálny psychológ E. Tory Higgins zistil, že v spoluhre klamu a sebaklamu, pri ktorej sa hovoriaci snažia potešiť obecnstvo a pri ktorej publikum na oplátku oceňuje hovoriacich, ktorých názory sa zhodujú s jeho vlastnými, dochádza k zvláštnemu obratu.

Prednášajúci, ktorí selektujú prezentované informácie, následne uveria, že v ne skutočne sami veria. Higgins to nazýva „naladenie sa na publikum“. Inými slovami, nielenže nám politici vravia to, čo chceme počuť. Keď nám vravia, čo chceme počuť, začnú si myslieť, že *v tieto veci vždy verili*. Jestvuje teória, že tendencia uveriť vo vlastné lži – čo nám následne pomáha klamať oveľa efektívnejšie – je u ľudských bytostí evolučným východiskom sebaklamu. (Organizmus, ktorý vie lepšie klamať, má voči svojim konkurentom výhodu.) Psychologické sily, ktoré „synchronizujú“ politika s publikom, sú najsilnejšie, keď medzi nimi jestvuje silné puto. Je to všetko iracionálne? Isteže. Nedáva to však zmysel z pohľadu našich spoločenských a emocionálnych cieľov? Dáva! Vyvinuli sme sa ako spoločenský druh. Nemalo by nás teda prekvapovať, že sme naprogramovaní prispôbovať svoje názory tak, aby sme vďaka tomu zapadli medzi ľudí okolo nás a dobre s nimi vychádzali.

Ľudí, ktorí sofistickované formy klamaní ovládajú najlepšie, často považujeme za charizmatických či dokonca „úprimných“. Spomeňte si, ako vnímali Ronalda Reagana a Billa Clintona počas ich funkčného obdobia či volebnej kampane. Ľudia sa v ich prítomnosti cítili výnimoční; mali pocit, že ich *mali radi*. Všetci sme už stretli ľudí ako Reagan a Clinton. Vyvolávajú dojem, že ich zaujíma, čo chceme povedať. Vyžarujú empatiu a cítime sa pri nich príjemne. Na opis takýchto ľudí používame pozitívne pojmy a hovoríme, že sú „emocionálne inteligentní“. Je divné, že neustále tvrdíme, aká je pre nás pravda dôležitá, no o ľuďoch, ktorí vravia, čo im práve napadne, nepovieme pekného slova. Na označenie človeka, ktorý *dostatočne* neklame, keď si to vyžadujú pravidlá spoločenskej interakcie, nemáme žiaden pojem. Ale keď takýchto ľudí stretneme, vieme, s kým máme do činenia – považujeme ich za chladných a krutých.

V posledných rokoch vedci empiricky dokázali to, čo väčšina z nás intuitívne vie: zdvorilosť a „medové motúzy“ sú dôležité pre dobré fungovanie tímov a organizácií. Nezdvorilosť na pracovisku môže negatívne vplyvať na naše myslenie aj konanie. Pri jednom experimente požiadali dobrovoľníkov, aby prišli do laboratória. Tam ich privítal „profesor“ a povedal im, že miesto stretnutia sa zmenilo. Niektorých dobrovoľníkov poslal zdvorilo do inej miestnosti. Iným povedal: „Neviete čítať?! Na dverách je nápis, kde stojí, že experiment bude v [inej miestnosti]. Ale vy sa ani neobťažujete pozrieť sa na dvere, že?! Namiesto toho ma radšej budete rušiť a pýtať sa na pokyny, hoci jasne vidíte, že mám veľa práce. Ja nie som žiadna sekretárka, som profesor. Som zaneprázdnený.“ Dobrovoľníci, s ktorými hovoril hrubo, neskôr vyriešili menej anagramových hlavolamov. Prejavili aj menej tvorivosti, keď mali prísť na rozličné spôsoby použitia tehly. A menej pomáhali ostatným. Takmer tri štvrtiny z tých dobrovoľníkov, ku ktorým sa „profesor“ správal zdvorilo, pomáhali iným zodvihnúť spadnuté knihy bez toho, aby ich o to niekto požiadal. Ani len štvrtina dobrovoľníkov, ku ktorým sa správal hrubo, neponúkla pomoc sama od seba.

Keď som začínal robiť svoje prvé reportáže, raz ráno si šéfredaktor zavolať všetkých mladých novinárov, aby im dal zopár múdrych rád: „Nikoho,“ povedal, „nikdy nevyhodili za to, že by si svoju prácu robil zle. Ľudí vyhadzujú za to, že sú idioti.“ Nie je to celkom pravda. Videl som, ako ľudia prišli pre svoju nekompetentnosť o zamestnanie. Jeho rada však obsahuje hlbokú pravdu. Ľudské bytosti sú spoločenským druhom. Systémy nášho mozgu nás intenzívne vedú k spoločenskému jemnocitu. Dobré vychádzať s inými je totiž absolútne nevyhnutné pre

naše prežitie. Ak šliapete po ľudských citoch a pýche, nepomôže vám, keď budete tvrdiť, že len vravíte pravdu či bránite rozum – verejný názor sa obráti proti vám.

Práve preto učíme svoje deti hovoriť prosím a ďakujem, hoci by mohli získať, čo chcú, aj bez toho, aby boli zdvorilé. Učíme ich vľúdnosti a štedrosti, aj keď to tak necítia. Keď prídu hostia, kážeme im, aby sa usmievali, i keď ich nemôžu vystáť. Prirodzene intuitívne chápeme, že určité množstvo lži je nevyhnutnou cenou, ktorú platíme, aby sme mohli žiť medzi ľuďmi. A na oplátku očakávame takéto lži od iných.

Vďaka pravidlám, ktoré sa dedia už milióny rokov, naše mozgy vedia, že prežiť nie je ľahké – a že si nechceme vyrobiť viac nepriateľov, než je nevyhnutné. Aj pravidlá správania, ktoré nachádzame u iných živočíšnych druhov, sú obdobou úctivého správania v ľudských skupinách. Videli ste niekedy, ako milióny škorcov koordinujú svoje správanie? Každý vták letí špičkou krídla pri špičke krídla iného vtáka, a to pri náhlych zmenách smeru letu, o ktorých sa celý krdeľ dohodne bez slova. Teraz môžete pochopiť, aká dôležitá bola spoločenská koordinácia počas našich vlastných dlhých evolučných dejín.

Ak chcete naozaj pochopiť, nakoľko potrebujete lži na to, aby vám pomohli manévrovať vo vašom spoločenskom svete, jednoducho skúste žiť niekoľko dní *bez* klamania. Pokiaľ nie ste totálne spoločensky mimo alebo pokiaľ jednoducho nie ste krutí, pravdepodobne to bez lži nepôjde. Zistila to v roku 1996 psychologička Bella DePaulo na Kalifornskej univerzite v Santa Barbare, keď realizovala výskum o klamaní. „Začala som s pozorovaním neverbálnych prejavov pri klamaní,“ hovorí DePaulo. „Ako som napredovala a študovala literatúru, úplne ma ohromilo, že pri téme lži neboli zodpovedané tie najzákladnejšie otázky, hlavne ako často klameme.“

DePaulovej výskum bol „denníkovou štúdiou“ – subjekty jednoducho požiadala, aby si robili záznam lží, ktoré počas dňa povedali. Zistila, že väčšina ľudí hovorí približne jednu lož denne. Iné výskumy ukázali, že DePaulovej výsledky boli ešte veľmi mierne. Väčšina ľudí nezarátala malé spoločenské, teda zdvorilostné lži, ktoré analyzoval Sacks. V nedávnom výskume, ktorý realizoval Robert Feldman, sa natáčali konverzácie neznámych ľudí, ktorí sa po prvýkrát videli. Subjekty sa priznali, že klamali asi trikrát každých *desať minút* konverzácie, a niektorí až dvanásťkrát. Napriek tomu, že DePaulovej zistenia boli zdržanlivé a pri spätnom pohľade dosť konzervatívne, spočiatku sa stretli so skepticizmom a nedôverou. Znepokojuje nás, keď o sebe uvažujeme ako o sériových klamároch. Mnohí DePaulovej študenti tvrdili, že *nikdy* neklamú. Na to im odpovedala jednoducho. Požiadala ich, aby si všímali, ako dlho vydržia neklamať. Väčšina to nevydržala viac než zopár dní. „Takúto domácu úlohu nikdy nikto nezvládol,“ povedala. Študenti tak prišli na to, čo DePaulová už vedela: „Snaha o neustálu dokonalú úprimnosť vlastne nebol až taký dobrý nápad. Pravdepodobne by to ani nebolo možné.“

Hlavný problém, s ktorým sa študenti stretli, predstavoval ten druh lži, na ktorý vôbec nepomysleli. Je oveľa bežnejší než nehanebné lži, o ktorých hovorí svet: „Mnoho lží je tohto druhu. Nechceme zraniť druhých ľudí, nechceme ísť proti tomu, čo si chcú myslieť a čo cítia,“ vraví DePaulo. „Je to prejav vľúdnosti voči tým, na ktorých nám záleží. Neznamená to, že si neceníme úprimnosť, ale že si viacej ceníme čosi iné. To iné môžu byť city druhej osoby a vaše pocity lojálnosti voči nej.“

Nemalo by nás teda prekvapovať, že najčastejšie klameme tým, ktorí sú nám najbližší, teda ľuďom, na ktorých nám hlboko záleží. Ako hovorí DePaulo: „Tieto láskyplné, dobrosrdečné lži sú ako dary, ktoré darujeme ľuďom, na ktorých nám najviac záleží.“

Aj keď nám racionálna myseľ vraví: „Hovor pravdu a nehľad' na dôsledky," oveľa staršie algoritmy v našom mozgu nám našepkávajú: „Dbaj o to, aby si vychádzal s druhými, a dobre sa staraj o svoje vzťahy.“ Tieto dva systémy hovoria dvoma rozličnými jazykmi. Jeden je zjavný, druhý často skrytý. Jeden sa odvoláva na logiku, druhý na skúsenosť. Jednému hlboko záleží na pravde, druhému na následkoch.