

**DESVENDAR
MENTES**

Introdução

Ao longo de trinta anos, tenho vindo a desenvolver perspetivas psicológicas detalhadas da natureza humana, e oferecendo abordagens para melhorar a qualidade de vida e as relações das pessoas. Em 1998, escrevi um livro, chamado *Nunca Aceite a Mentira*, que introduzia técnicas especificamente formuladas para ajudar as pessoas a identificar mentiras na sua vida quotidiana. Quase uma década mais tarde, escrevi *You Can Read Anyone*, que era uma continuação do primeiro livro e atualizava a técnica da leitura das pessoas. Agora, praticamente uma década depois, graças à investigação emergente em psicolinguística, neurociência e ciências cognitivas e comportamentais, este novo livro dá um salto gigantesco em frente. Vou apresentar-lhe os métodos mais avançados e vanguardistas para traçar o perfil de pessoas, o que lhe proporcionará capacidades quase telepáticas. Em qualquer situação – desde uma conversa casual a uma negociação complicada –, perceberá o que as pessoas realmente pensam e sentem, independentemente do que afirmam. Ficará a par do que se esconde no fundo dos seus pensamentos subconscientes, mesmo quando elas próprias possam estar em negação e não querer (ou não poder) confrontar os seus pensamentos, sentimentos e medos a um nível consciente.

Desvendar Mentis abrange novas áreas inexploradas e pouco se baseia na análise da linguagem corporal e dos gestos, antiquada e ultrapassada. Muitos especialistas, por exemplo, afirmam que os braços e as pernas cruzados sugerem defesa ou desacordo. Embora esta interpretação não esteja tecnicamente errada, obterá muitos falsos positivos se o seu sujeito estiver sentado numa sala fria, numa cadeira sem

apoio de braços. E sim, pouco ou nenhum contacto visual direto é um sinal clássico de mentira. Mas os maus da fita já o sabem e, por isso, a menos que o seu sujeito seja um miúdo de 5 anos apanhado com a mão dentro de um frasco de biscoitos, precisará de táticas mais sofisticadas. Ainda mais arrepiante, como se lê com precisão uma pessoa psicótica que acredita nas suas próprias mentiras? Ou um sociopata que o olha diretamente nos olhos e jura sobre uma pilha de Bíblias que está a dizer a verdade?¹

Podemos agora ir muito além das estratégias estereotipadas para interpretar as pessoas, que pretendem revelar uma visão impressionante da psique com base em observações superficiais do vestuário. Será que um pendente religioso reflete valores espirituais profundamente enraizados? Não necessariamente. Talvez a pessoa o use para compensar a culpa, porque vive em contraposição a esses ideais. Talvez o use por razões sentimentais, talvez porque era da sua avó. Será que um fato e sapatos bem engraxados indicam ambição, e as calças de treino são um sinal de preguiça? De modo algum. Talvez alguém se vista casualmente porque está confortável na sua própria pele e não se importa com o que os outros pensam; por outro lado, talvez esteja simplesmente muito insegura, mas queira parecer não se importar.

Outro cliché muito em voga é extrapolar suposições baseadas num único comportamento. Mas isso é um disparate. Só porque o seu amigo está sempre atrasado, não significa necessariamente que seja grosseiro. Talvez ele seja um perfeccionista que tem de ter tudo em condições mesmo antes de sair. Talvez receba uma dose de adrenalina ao esperar até ao último minuto. Talvez a mãe dele tenha sempre insistido para ser pontual e ele esteja a levar a cabo uma rebelião subconsciente. Talvez seja um pouco distraído e perca a noção do tempo. Se dependermos de pressupostos superficiais, as oportunidades de interpretar mal as pessoas são infinitas.

Então, o que é que *realmente* funciona? As técnicas que lhe vou ensinar aqui são provenientes de múltiplas disciplinas – ensino estes métodos à Unidade de Análise Comportamental de elite do FBI, à CIA,

à NSA, a quase todos os ramos do exército dos EUA, e às autoridades policiais por todo o mundo. Tudo o que tem de fazer é prestar atenção a alguns elementos-chave, que irão revelar uma lupa quase mágica sobre o estado de espírito de uma pessoa, sobre os seus pensamentos e sentimentos e, ainda mais importante, sobre o grau da sua integridade e saúde emocional.

Acima de tudo, muitas das técnicas funcionam sem a necessidade de interagir com a pessoa – muitas vezes, basta apenas ouvir uma conversa, um discurso, ou uma gravação, tal como uma mensagem de correio de voz. Ou ler apenas uma mensagem de correio eletrónico. A capacidade de decifrar as pessoas, sem ter de as ver, é cada vez mais vital numa época em que as máscaras faciais e as videoconferências podem tornar até mesmo os sinais fiáveis da linguagem facial e corporal completamente insondáveis.

Nos próximos capítulos, mostrar-lhe-ei passo a passo como saber exatamente o que alguém está a pensar em situações da vida real. Por exemplo, verá precisamente como determinar se uma pessoa é de confiança ou desonesta, se um colega de trabalho está perturbado ou apenas mal-humorado, ou se um primeiro encontro está a correr como pretende ou não. E quando os riscos são elevados – interrogatórios; questões de abuso, roubo ou fraude – aprenderá a poupar tempo, dinheiro, energia e preocupações, identificando quem se preocupa e quer ajudar e quem não quer.

A razão pela qual o meu trabalho é tão amplamente utilizado pelas autoridades policiais é porque as técnicas são fáceis de utilizar e extremamente precisas, mas apenas quando utilizadas de forma responsável. Exorto-o a não abandonar a razão e o bom senso – ou, já agora, uma relação – devido a uma leitura de dois segundos. Seria imprudente basear os seus pressupostos sobre a honestidade, integridade ou intenções de uma pessoa – além da sua saúde emocional – por causa de um comentário infeliz ou uma interação fugaz.

Ao longo deste livro, são utilizados exemplos de frases simples para ilustrar a psicologia. Na vida real, seria prudente confiar em exemplos mais longos de discurso ou de escrita antes de tomar qualquer decisão.

Como veremos ao longo do livro, uma única referência casual pode não significar nada, mas um padrão consistente de sintaxe revela tudo.²

Quando há muita coisa em jogo, dedique algum tempo a construir um perfil fiável. Embora este livro esteja categorizado em várias partes e capítulos, os métodos que pretendo ensinar-lhe em cada capítulo foram concebidos para se basearem nos anteriores e devem ser incorporados no processo para melhorar a sua avaliação global.

À medida que aprende mais sobre os outros, a minha esperança é que também venha a aprender mais sobre si próprio e que com maior autoconsciencialização tenha a oportunidade de melhorar a sua própria saúde emocional, a sua vida e as suas relações. Desfrute de uma vantagem preditiva em cada conversa e situação – e na própria vida – quando conseguir ter a capacidade de saber o que alguém está realmente a pensar, o que realmente quer, e quem realmente é.

Canto do Póquer

O póquer é, em muitos aspetos, um laboratório psicológico do comportamento humano e serve como uma maravilhosa metáfora da vida real, na qual podem ser utilizadas táticas para decifrar as pessoas. Mesmo que não esteja familiarizado com o jogo, penso que irá apreciar estas perspetivas e aplicações à medida que avançamos no livro.

PARTE I

REVELAÇÕES DO SUBCONSCIENTE

Desde uma conversa casual até uma negociação detalhada, saiba o que as outras pessoas realmente pensam e sentem. Terá acesso ao que reside no âmago das suas mentes, mesmo quando elas próprias possam estar em negação e não queiram, ou não conseguem, confrontar os seus pensamentos, sentimentos e medos a um nível consciente.

Descubra o que as pessoas realmente pensam sobre si e quanto poder e controlo acreditam ter em todas as suas relações, tanto pessoais como profissionais.

CAPÍTULO 1

O Que Pensam *Realmente* as Pessoas

Ao prestar muita atenção, não só ao que as pessoas dizem, mas também à maneira *como* o dizem – ao seu padrão de linguagem e estrutura frásica –, pode descobrir o que realmente se passa dentro das suas cabeças. Para demonstrar como isto funciona, comecemos com uma lição de gramática rápida e simples.

Um pronome pessoal, em sentido gramatical, está associado a um determinado indivíduo ou grupo de indivíduos. Pode ser subjetivo, objetivo, ou possessivo, dependendo do uso. Em termos gramaticais, quando se conversa com uma pessoa ou pessoas, há três perspetivas distintas:

- Primeira pessoa (*i.e., eu, me, migo* ou *nós, nos e nosco*)
- Segunda pessoa (*i.e., tu, te, ti, tigo* e *vós, vos, vosco*)
- Terceira pessoa (*i.e., ele/ela : o, a, lo, la, lhe* ou *eles ou elas: os, as, los, las, lhes*)

À primeira vista, pode parecer que os pronomes simplesmente substituem os substantivos para que as pessoas não tenham de repetir as mesmas palavras uma e outra vez. «O João perdeu a carteira do João algures na casa do João» não é propriamente uma frase elegante. «O João perdeu a sua carteira algures na sua casa» soa simplesmente melhor. Mas de um ponto de vista psicolinguístico, os pronomes podem revelar se alguém está a tentar distanciar-se ou a separar-se completamente das suas palavras. Da mesma maneira que um

mentiroso pouco habilidoso pode desviar o olhar de si, porque o contacto visual aumenta a proximidade, e uma pessoa a mentir sente frequentemente um grau de culpa, alguém que faz uma afirmação falsa procura muitas vezes, subconscientemente, distanciar-se das suas próprias palavras. Os pronomes pessoais (*e.g.*, *eu*, *me*, *migo*) indicam que uma pessoa está empenhada e confiante na sua declaração.

Omitir os pronomes pessoais da ação pode indicar a relutância de alguém em aceitar a propriedade das suas palavras.

Tomemos o exemplo comum de elogiar alguém. Uma mulher que acredita no que diz é mais provável que use um pronome pessoal – por exemplo, «gostei muito da sua apresentação», ou «adorei o que disse na reunião». No entanto, uma pessoa que ofereça um elogio pouco sincero pode optar por dizer «Boa apresentação» ou «Parece que fez muita pesquisa». No segundo caso, a pessoa retirou-se por completo da equação. Os agentes da lei conhecem bem este princípio e reconhecem quando as pessoas apresentam uma denúncia falsa sobre o roubo do seu carro porque normalmente se referem ao mesmo como «o carro» ou «aquele carro» e não como «o meu carro» ou «o nosso carro». É evidente que não se pode avaliar a honestidade de uma pessoa por uma única frase, mas é a primeira pista.

Da mesma maneira que um mentiroso pouco habilidoso pode desviar o olhar de si, porque o contacto visual aumenta a proximidade, e uma pessoa que mente sente frequentemente um grau de culpa, uma pessoa que faz uma afirmação falsa procura muitas vezes, subconscientemente, distanciar-se das suas próprias palavras.

Um Segundo de Distanciamento

Mesmo quando um pronome pessoal está presente, uma mudança da *voz ativa* para *passiva* pode significar uma falta de sinceridade. A voz ativa é mais forte e mais diretamente interativa, revelando que

o sujeito – a pessoa ou as pessoas, nos nossos exemplos – executa a ação do verbo na frase. Com a voz passiva, o sujeito é representado por alguma outra entidade.

Por exemplo, «Eu dei-lhe a caneta» é uma voz ativa, enquanto «A caneta foi-lhe dada por mim» utiliza a voz passiva. Repare na mudança de frase e na forma como ela diminui subtilmente a responsabilidade pessoal do orador. A saber, digamos que dois irmãos estão a brincar, e o mais novo começa a chorar. Na maioria das vezes, quando a mãe ou o pai pergunta o que se passa, a razão pela qual a criança está a chorar – de acordo com a outra criança – é porque «ele caiu», «ela magoou-se», ou «ele bateu com a cabeça». Uma criança raramente diz «eu fiz (ação A) que causou (consequência B)». De facto, é raro que uma criança (como seres egocêntricos que são) assuma a responsabilidade e declare: «Empurrei-o contra a parede, e ele bateu com a cabeça» ou «devia ter tido mais cuidado quando ela subiu para as minhas costas».

Vejamos isto num outro contexto. Num estudo intitulado «Words That Cost You the Job Interview», os investigadores avaliaram a linguagem da entrevista de centenas de milhares de candidatos a emprego na vida real. Com base apenas nos padrões linguísticos, conseguiram dividir estes candidatos em baixo e alto desempenho.¹ Eis o que descobriram:

- As respostas dos candidatos de alto desempenho contêm aproximadamente 60 por cento mais pronomes em primeira pessoa (e.g., *eu, eu, nós*).
- As respostas dos candidatos de baixo desempenho contêm cerca de 400 por cento mais pronomes de segunda pessoa (e.g., *você, seu*).
- As respostas dos candidatos de baixo desempenho contêm cerca de 90 por cento mais pronomes da terceira pessoa (e.g., *ele, ela, eles*).

Os profissionais de alto desempenho colocam-se à frente e no centro da ação porque podem recorrer a experiências reais. Os profissionais

de baixo desempenho não o fazem. Não podem. São mais propensos a dar respostas abstratas ou hipotéticas porque lhes falta experiência e sucesso no mundo real.²

Linguagem de alto desempenho: «Telefonei todos os meses aos meus clientes para ver como é que estão as coisas.» Ou «Fiz duzentas chamadas todos os dias, na ABC Corp.»

Linguagem de baixo desempenho: «Os clientes devem ser contactados regularmente.» Ou «Você [ou alguém] deve sempre telefonar ao cliente e pedir-lhe para partilhar...»

Ao retirar-se do centro da ação, envia uma mensagem dissimulada (possivelmente até de si próprio). Pergunte a uma criança sobre o seu primeiro dia no acampamento, e note como a mesma conclusão revela duas impressões diferentes da sua experiência: a primeira, mais entusiasta e a segunda, sem brilho:

RESPOSTA A: «Tomei o pequeno-almoço, depois fomos para o parque brincar nos baloiços até eu ir nadar.»

RESPOSTA B: «Primeiro, foi o pequeno-almoço, depois mudaram-nos para o parque para brincar nos baloiços até que nos mandaram para a piscina.»

O uso do tempo passivo ou a ausência do pronome também suaviza uma mensagem que pode ser mal recebida ou confrontacional. Por exemplo, podemos proclamar com entusiasmo: «Ganhámos o jogo!», mas não «O jogo foi ganho [por nós]», porque a voz ativa, com um pronome pessoal, transmite solidariedade com a mensagem, invocando assim uma suposição de prazer e orgulho. Do mesmo modo, os políticos tendem a formular admissões relutantes ou desculpas para diluir a responsabilidade direta, incluindo gemas como «Foram cometidos erros», «A verdade tinha algumas lacunas» e «O povo merece melhor». A fraseologia também dá pistas sobre o carácter do orador. Quando o seu alfaiate lhe diz «Enganei-me na sua bainha», em vez de «Foi cometido um erro», podemos supor que trabalha com um maior grau de honestidade e integridade.³

A Grande Divis3o

A linguagem distanciadora assume muitas formas e amplitudes. Veja os seguintes pares de frases e pergunte a si mesmo quais delas revelam maior autenticidade.

- «Estou cheio de admira33o» *versus* «Estou admirado.»
- «Dou por mim cheio de orgulho» *versus* «Estou t3o orgulhoso.»
- «Eu, por mim, estou contente» *versus* «Estou t3o contente.»
- «Sou um grande admirador» *versus* «Admiro muito.»

As primeiras frases s3o todas tentativas de imprimir a mensagem com uma intensidade emocional, mas falham em convencer o observador atento por causa de duas revela33es linguísticas. Primeiro, um estado emocional elevado est3 associado a uma estrutura gramatical simplificada, n3o às mais floridas. Frases sinceras, emocionalmente carregadas, s3o curtas e diretas. Pense em «Socorro!» ou «Amo-te». Segundo, o orador cria uma separa33o entre ele pr3prio (o «Eu») e o sentimento emocional. Qual destas afirma33es soa mais cr3dvel?

AFIRMA333O A: *«Estou muito grato por a minha mulher ter sido encontrada viva. Estou em d3vida para com todos os envolvidos no salvamento.»*

AFIRMA333O B: *«Pela parte que me toca, estou grato por a minha mulher ter sido encontrada viva. Encontro-me em d3vida para com as equipas de salvamento.»*

A afirma33o A soa verdadeiramente sentida, enquanto a afirma33o B parece uma comunica33o de um rela333es-p3blicas. A segunda afirma33o n3o 3 preocupante se o orador tiver tido tempo para se recompor e aos seus pensamentos. No entanto, uma situa33o improvisada e de grande carga emocional deve apresentar um padr3o linguístico mais consistente com a afirma33o A.

Nestas alturas, clich3s e met3foras s3o tamb3m altamente suspeitos. Uma pessoa que os usa numa tentativa de parecer mais emotivo est3 a tentar transmitir economicamente uma emo33o que n3o 3 real.

A fabricação de emoções requer muita energia mental, por isso a pessoa usa frases pré-feitas. Por exemplo, pergunte a qualquer vítima de um trauma sobre o que aconteceu, e não receberá uma citação nietzscheana do gênero: «Viver é sofrer; sobreviver é encontrar algum significado no sofrimento», ou um cliché como «São coisas que acontecem.»

Certamente, com a passagem do tempo e uma mudança de perspectiva, podemos adotar uma visão mais filosófica. No entanto, ninguém jamais irá expressar-se sobre uma situação de grande carga emocional utilizando a última citação do Pinterest sobre a beleza do sofrimento. Do mesmo modo, se alguém disser que uma experiência traumática está «indelevelmente nas minhas amígdalas cerebelosas» (as memórias emocionais são armazenadas nesta parte do cérebro), tresanda a falta de autenticidade. É necessário que haja congruência emocional.

Estudos aprofundados sobre a vida real debruçaram-se sobre os apelos públicos de ajuda para familiares desaparecidos e revelaram que os apelos genuínos continham mais expressões verbais de esperança em encontrar a pessoa desaparecida viva, mais emoções positivas em relação ao parente e um claro afastamento da linguagem mais brutal ou dura.⁴ Em suma, os apelos são ricos em emoções puras e otimismo, em vez de lemas e *slogans* salpicados de negatividade.

Eufemisticamente Falando

A seda artificial é poliéster. A pele sintética é feita de plástico. Os fabricantes não rotulam as suas mercadorias para enganar *per se*, mas antes para alterar as percepções. Afinal de contas, algumas palavras desencadeiam uma resposta visceral negativo. Os eufemismos podem ajudar a atenuar o impacto emocional. É por esta razão que os bons vendedores não lhe dirão para «assinar o contrato», mas preferem sugerirem-lhe que «aprove a papelada». Embora ambas as frases apontem para a mesma ação, sempre foi enraizado em nós que devemos ter cuidado ao assinar um contrato sem antes termos um advogado a revê-lo. Mas aprovar a papelada é algo que pode fazer sem se preocupar, certo?

Um interrogador hábil sabe evitar palavras ou frases desagradáveis – como *desfalque*, *assassinato*, *mentir*, *confissão* – e manter-se afastado de uma linguagem que o coloca contra o seu sujeito. Por exemplo, em vez de insistir com «Pare de mentir e diga-me a verdade», diria «Vamos ouvir a história toda» ou «Vamos ver se nos entendemos para o bem de todos».

Os políticos compreendem melhor do que a maioria das pessoas o poder das palavras para influenciar atitudes e comportamentos. Durante uma ação militar, preferíamos ouvir falar de «danos colaterais» do que ser informados de que civis foram mortos acidentalmente, e não ficamos tão perturbados a ouvir falar de «fogo amigável» como se fôssemos informados de que os nossos soldados dispararam uns contra os outros. E, claro, quando assistimos ao noticiário da manhã, ficamos menos comovidos ao sermos informados de «baixas» do que ficaríamos se o repórter usasse a palavra «mortes».

Na vida quotidiana, fazemos a mesma coisa: podemos referir-nos à sanita como a casa de banho, lavabos, casa de banho dos homens ou casa de banho das senhoras. De facto, preferimos utilizar com a nossa companhia de seguros a palavra «amolgadela» do que usar a palavra *colisão*. E, claro, «libertar» um empregado ou dizer-lhe que está a ser «dispensado» é frequentemente a linguagem preferida em vez de ser «despedido».

O uso de um eufemismo informa-nos que o indivíduo quer diluir ou desviar a atenção direta e pode estar (a) a tentar minimizar o seu pedido ou os seus atos, (b) preocupado com o facto de a sua mensagem ser mal recebida, (c) desconfortável com o tema em si, ou (d) qualquer combinação que daí advenha.

Aqui e Ali

O esforço subconsciente de uma pessoa para se associar – com o seu ouvinte, com o conteúdo da sua comunicação ou com o objeto da comunicação – é também alcançado através do uso do que se chama *imediatismo espacial*⁵. Advérbios como *este* e *aquele*, *estes* e *aqueles*,

e *aqui* e *ali* mostram onde se situa uma pessoa ou um objeto em relação ao orador. Estas palavras também refletem a distância emocional. Muitas vezes, usamos o imediatismo espacial para nos referirmos a alguém ou algo sobre o qual concordamos e queremos estar associados (por exemplo, «*Esta* é uma ideia interessante» ou «*Aqui* está uma ideia interessante»). É importante notar que o inverso não é instrutivo. Um colega que diz «*Esta* é uma ideia interessante», não está necessariamente a fingir entusiasmo. A linguagem que reflete proximidade e ligação está correlacionada com os sentimentos de uma pessoa, mas não se deve assumir um paralelismo com a linguagem de distanciamento.

As complexidades psicológicas abundam porque a linguagem distanciadora pode indicar um mecanismo de defesa psicológica chamado *desapego*. Num contexto terapêutico, por exemplo, um analista experiente está consciente de que quando um paciente evita ou omite frequentemente pronomes pessoais, pode estar a tentar evitar intimidade, franqueza ou responsabilidade.⁶ Esteja atento ao uso de um pronome de segunda pessoa como *você* ou *alguém* da terceira pessoa. Embora estes sejam muitas vezes entendidos num contexto universal que se aplica a todos («Deve sempre dizer *por favor* e *obrigado*»), o uso de *você* ou de *alguém* quando queremos dizer *eu* ou *meu* é sinal de desconforto emocional. Por exemplo, imagine que um gerente diz a um empregado para gerir melhor o seu fluxo de trabalho e não esperar até ao último minuto para tratar de questões importantes. Considere duas respostas possíveis:

RESPOSTA A: «*Eu sei, mas nem sempre consigo prever o que pode acontecer.*»

RESPOSTA B: «*Nem sempre é possível prever o que pode acontecer.*»

Embora nenhuma das respostas aceite a reprimenda, a segunda desvia-a completamente porque o empregado declara que prever o que poderá surgir é um problema universal, em vez de reconhecer a sua própria fraqueza com a gestão do tempo. No capítulo 12, aprenderá

a identificar quando uma conversa atinge alguma suscetibilidade e a distinguir entre a pessoa que lhe está a mentir e aquela que está a mentir a si própria.

Canto do Póquer

Vários estudos de investigação fascinantes descobriram que as pessoas associam subconscientemente o seu lado dominante – no sentido de ser destro ou esquerdino – com positividade e otimismo, e associam o seu lado não dominante com ideias e construções mais negativas. Parece que a ligação do *bem* com o *dominante* se estende à maioria das áreas das nossas vidas.⁷ (Para determinar a mão dominante, tome nota de como as pessoas pegam nos objetos que lhes são entregues – ou, melhor, aqueles que são atirados diretamente para a sua frente, pelo que nenhuma das mãos está mais próxima.) Na minha própria investigação, descobri que um jogador que está a fazer *bluff*, vai colocar as fichas na mesa usando a sua mão não dominante grande parte das vezes. Embora esta não seja uma regra infalível, é um indicador fiável em conjunto com outros sinais.

Este capítulo introduziu apenas as bases linguísticas. A sopa gramatical é muito mais complexa, pelo que me limitarei a recordar que seria absurdo sugerir que uma única frase é uma prova irrefutável de qualquer coisa. Considere, por exemplo, que os extrovertidos tendem a introduzir os seus eus linguísticos nas suas preferências (por exemplo, «Achei interessante»), enquanto a avaliação de um introvertido pode ser mais distante («É interessante»). Tal como uma declaração isolada, nenhuma das declarações pode ser considerada mais ou menos credível. Aprendemos também que a voz ativa dá credibilidade, mas pode ser compensada com a falta de um pronome pessoal. Por exemplo, a frase «O livro é fascinante», utiliza uma voz ativa, enquanto

«Eu fiquei fascinado pelo livro» contém «Eu» de propriedade com uma voz passiva. A diferenciação entre engano e desprendimento é igualmente difícil quando se baseia numa observação solitária.

À medida que avança neste livro, a psicologia tornar-se-á mais intrincada e as nossas táticas mais sofisticadas. Estamos apenas a começar!

CAPÍTULO 2

Como uma Pessoa Vê e Sente os Outros

Os agentes da autoridade sabem que as vítimas de crimes violentos, tais como rapto ou agressão, raramente usam a palavra «nós». Em vez disso, relacionam os acontecimentos de uma forma que os separa do agressor, referindo-se ao agressor como «ele» ou «ela» e a si próprios como «eu». Em vez de dizerem, por exemplo, «Entrámos no carro», têm tendência a dizê-lo como «Ele pôs-me no carro»; e em vez de dizerem «Parámos para meter gasolina», podem dizê-lo como «Ele parou para meter gasolina». Contar uma história carregada de *nós*, *-nos* e *nosso* pode indicar uma proximidade psicológica (certamente não esperada num crime) e implica uma associação, uma relação, e talvez até cooperação.¹

Podemos observar aplicações inofensivas disto na vida quotidiana. No final de um encontro, Jack e Jill saem de um restaurante, e Jill pergunta: «Onde estacionámos o carro?» Uma pergunta inocente, mas a utilização de *nosso* em vez de *teu*, indica que ela começou a identificar-se com Jack e vê-os como um casal. Perguntar «Onde está o teu carro estacionado?» não implica desinteresse, se, de facto, for o carro do Jack; mas transformar o *seu* carro no *nosso*, expõe uma mensagem subliminar de interesse.

De todas as vezes que falo com casais, estou sempre atento quando a palavra *nós* está manifestamente ausente de qualquer conversa. Pesquisas revelam que os casais que usam linguagem cooperativa

(por exemplo, *nós*, *nosso*, e *-nos*) mais frequentemente do que linguagem individualizada (por exemplo, *eu*, *-me* e *tu*) têm taxas de divórcio mais baixas e relatam maior satisfação conjugal.² Os estudos também demonstram uma correlação poderosa entre tal uso do pronome e a forma como os casais reagem a desentendimentos e crises, prevendo se se vão unir e cooperar ou se se vão polarizar e dividir.³ O uso do pronome pessoal (por exemplo, *tu*, *teu/tua*, e *tu mesmo*) pode sugerir alguma frustração oculta ou agressão direta. Em conversa, uma pessoa que diz: «Tens de perceber isto», transmite inimizade e uma mentalidade de «eu contra ti». Contudo, se for «precisamos de resolver isto» já indica uma situação de «nós contra o problema», uma presunção de responsabilidade partilhada e cooperação.

Consegue adivinhar de quem é o casamento que está com mais dificuldades?

PESSOA A: «*O nosso casamento está em apuros.*»

PESSOA B: «*O casamento está em apuros.*»

A pessoa B não se afasta simplesmente do seu cônjuge, mas desliga-se totalmente do casamento. Existe como uma entidade fora de si própria. Outros exemplos abundam: Falar de «meus filhos», em vez de «nossos filhos», quando na presença do cônjuge, ou de espaços partilhados como «minha casa» ou «meu quarto», informa-nos da perspectiva da pessoa. Da mesma forma, um pai enervado pode muito bem perguntar ao seu cônjuge: «Sabes o que o teu filho fez na aula?» em referência a algo indesejável, enquanto uma situação positiva pode soar mais como «Sabes o que o meu [ou o nosso] filho fez na aula?» Mais uma vez, uma referência única e casual não significa nada (e qualquer uma destas afirmações pode sinalizar a raiva ou frustração de alguém no momento, não sobre o casamento em si), mas um padrão consistente de sintaxe revela tudo.

As implicações e aplicações da sintaxe estendem-se também à arena corporativa. A investigação revela que as empresas onde os trabalhadores se referem tipicamente ao seu local de trabalho como

«a empresa» ou «aquela empresa», em vez de «a minha empresa» ou «a nossa empresa», e aos colegas de trabalho principalmente como «eles» em vez de «os meus colegas de trabalho», são suscetíveis de ter baixa moral e uma elevada taxa de rotatividade.⁴ O mesmo se aplica ao desporto, onde um falso adepto pode ser detetado através da sua linguagem: Quando a sua equipa ganha, declara caracteristicamente: «Ganhámos». Mas quando a equipa perde, muda para «Eles perderam», porque, mais uma vez, o pronome *nós* é reservado para associações e filiações positivas.

Uma referência única e casual não significa nada,
mas um padrão consistente de sintaxe revela tudo.

O Rei e Eu

Quando uma pessoa fornece informação, a sua sequência é significativa. Se alguém traz à baila pessoas, objetos, ou mesmo emoções, numa ordem que parece ser aleatória e que não é integral ou lógica ao fluxo de uma conversa, faríamos bem em prestar atenção a essa ordem. Normalmente, transmite as prioridades subconscientes da pessoa ou indica que ela prefere não discutir certas coisas.

Talvez se lembre desta antiga, mas reveladora, perspectiva da natureza humana, cortesia de uma história bíblica. Duas mulheres apresentaram-se perante o mais sábio dos homens, o rei Salomão. Cada uma delas tinha dado à luz um menino com alguns dias de intervalo. Enquanto dormiam, uma das mulheres rolou acidentalmente sobre o seu bebé, sufocando-o. Ela trocou, então, o seu bebé pelo vivo, mas quando a mãe daquela criança acordou percebeu que não era o seu filho e viu que os bebés tinham sido trocados.

Salomão já sabia, através de profecias, quem era a mãe da criança viva, mas queria demonstrar o seu pensamento com uma lógica irrefutável. Ele exclamou: «Esta diz: “O meu filho é o vivo, e o morto é o teu filho”», e esta diz: “Não é assim, o teu filho é o morto, e o meu filho é o vivo.”»

Então, Salomão pediu a sua espada e explicou que resolveria a situação dividindo o bebê vivo ao meio. Uma mulher gritou: «Não!» Isto, claro, indicava que ela era a mãe da criança viva. O lendário perito em deteção de mentiras, Avinoam Sapir, aponta apropriadamente que a segunda mulher disse ao rei: «O filho dela está morto. O meu está vivo», mas a primeira mencionou primeiro o seu próprio filho («O meu filho está vivo, o dela está morto»), porque o seu foco estava no seu próprio filho – que estava vivo – e ela, consequentemente, deu-lhe prioridade na sua exclamação.⁵ Sapir cita outro exemplo, o de uma carta enviada à coluna «Querida Abby»:

Uma mulher escreveu que o seu filho tinha algum tipo de problema, mas que o seu marido não era compreensivo. Ela queria saber o que podia fazer para que o seu marido compreendesse. Mas, na carta, a mulher mencionou-se a si própria, o seu filho, e o cão do seu filho, antes de mencionar o seu marido. E mencionou os nomes do seu filho e do cão, mas não deu o nome do seu marido. «Ela classifica o cão à frente do marido», mostrando que o seu verdadeiro problema é com o marido, não a relação do marido com o filho.⁶

Esta regra geral de anotar a ordem dos detalhes aplica-se a um vasto espectro de situações e cenários. Por exemplo, quando se pergunta a uma criança sobre os membros da sua família, ela pode responder: «A minha mãe, o meu pai», e depois recitar rapidamente os nomes de alguns irmãos. Certamente, não devemos assumir que algo está errado se ela diz «papá» antes de «mamã, ou enumera os irmãos por ordem de nascimento, ou menciona as suas duas irmãs e, depois, o seu irmãozinho «irritante». Além disso, se *Spotty*, o cão, e *Goldie*, o peixinho dourado, forem mencionados antes da mãe ou do pai, não há motivo para preocupação, particularmente quando se trata de crianças pequenas. No entanto, se um membro da família estiver ausente ou no final da lista, depois de animais de peluche, animais de estimação e afins, então poderá ser necessário um inquérito adicional. Para ser