

Komunikační úrovně

Autor: Qark

Datum: 28. 12. 2006 17:33

URL: <http://www.qark.net/clanek/komunikacni-urovne>

Ještě, než se pustím do rozdělení komunikačních úrovní, je nutné zmínit jednu velmi důležitou věc. Nacházet se na nějaké určité nižší úrovni není hanba, méněcennost, a nemá to ani žádnou spojitost s vaší inteligencí. Jde pouze o zkušenosti, poznatky a o to, jak s nimi pracujete. Až se budete zkoušet zařadit, nepřeceňujte se. To, že umíte nějakou věc z vyšší úrovně, neznamená, že jí automaticky dosahujete.

Zdolávání jednotlivých úrovní není soutěž. Nejde tu totiž jen o praktický trénink, kde si nahoníte nějaké bodíky pro postup, ale také o poznávání sebe sama a svých možností - s tím bývá spojena jistá dávka sebereflexe a na tu je mnohdy potřeba opravdu pomalu a v klidu dozrát. Nemá cenu se jakkoliv honit za nejvyšší úrovní, tak to opravdu nefunguje. Uvědomte si, že komunikační úroveň dva a tři je opravdu nadstandardní a nabízí vám úžasné možnosti. Je zbytečné se uměle cpát kamkoliv výše. Ten posun nahoru většinou potřebuje nějaký zásadní zlom v celé vaší psychice a pohledu na svět. Zlom, kdy si mimo jiné uvědomíte, že proto, abyste zvítězili a získali, co chcete, nemusíte vyhrát. Bod, kde také zjistíte, že na protivníka je mnohem zajímavější použít jeho vlastní výhodu, než se ukájet na jeho slabých místech. Ale o tom ještě bude řeč.

S komunikačními úrovněmi je to trochu jako s uměním vyprávět vtipy. Jestliže nějaký vtip říkáte poprvé, snažte se ho přesně dodržet. Pro pointu potřebujete znát začátek vtipu, jeho přesný obsah a vyvrcholení. Když se kdekoliv odchýlíte nebo něco zapomenete, půjde to poznat a lidé se vtipu nakonec smát nebudou - takže se musíte na všechny tři body velmi soustředit a zcela přesně je dodržet.

Když však stejný vtip budete říkat už desátému člověku, zjistíte, že celý vtip nemusíte opakovat stále zcela doslovně. Podle reakcí předchozích lidí už víte, čemu se smějí a která část vtipu je tedy klíčová a na tu se soustředíte nejvíce. Nyní k tomu ještě potřebujete znát, jak vtip začíná, abyste se měli ve vyprávění od čeho odpíchnout. Zbytek však můžete měnit podle uvážení, nebo i něco vypustit a přesto ostatní pobavíte.

Potom, po dalším určitém počtu vyprávění téhož vtipu, se dostanete do fáze, kdy vám bude stačit se soustředit pouze na pointu. O zbytku není třeba přesně uvažovat, opakovali jste jej tolikrát, že to máte v malíku, takže si vtip z legrace klidně upravíte i tak, že se to třeba celé stalo vám, ale dodržíte tam přesně místo, kde se lidé pobaví a na tom zaměstnáte svůj mozek maximálně, aby to bylo perfektní. Všude jinde se může při mluvení mozek v klidu flákat a/nebo sledovat reakce okolí a podle toho obsah upravovat. Váš přednes vtipu však bude znít velmi uvolněně a často se pobaví i lidé, kteří ten vtip už předtím slyšeli, takže jim vůbec nebude vadit, že ho slyší znovu. Ostatní budou mít také pocit, že jste vtipní a umíte zábavně a poutavě vyprávět.

Později se dostanete do fáze, ve které takhle zvládnete vyprávět jakýkoliv vtip, který jste někde slyšeli, aniž byste si ho museli celý pamatovat a dokonce zvládnete i různé vtipy kombinovat a vylepšovat, pro maximální efekt. Pokud by vám cokoliv z hlavy během vyprávění vypadlo (a to

včetně pointy!), nikdo to na vás nepozná, protože budete ihned pokračovat něčím podobným. Výsledkem pak bude třeba nějaké vyprávění, které možná bude i zcela odlišné od původního vtipu, ale do kterého hravě zatáhnete pozornost všech lidí okolo stolu a ti se budou perfektně bavit. V podstatě totiž víte, jak ovlivnit lidské emoce a chápete, že lidé se nesmějí jen pointě, ale i způsobu vyprávění, vaší intonaci, tomu jak určité části předvádíte, jak moc se dotýkají jim dobře známých okolností a další.

Když se nad tím celým zamyslíte, zjistíte, že čistě teoreticky je výsledek skoro stejný, ať jste na jakékoliv úrovni. Ve všech případech jste si vzali slovo, pobavili lidi a měli úspěch. Praktická výhoda je však v tom, že se zvyšující se úrovni komunikace máte větší šanci dosáhnout výsledku s menší snahou a tím pádem ho i ovlivnit. Kdyby vám totiž na začátku vypadlo byt' jen jediné slovo, vtip by nebyl vtipný a cítili byste se rozhození, trapně a nedokázali byste pokračovat. Na vyšší úrovni nic jako „okno“ neexistuje a není potřeba si ani cokoliv dopředu přesně připravovat, přesto víte, že ostatní pobavíte. Máte totiž natolik široký repertoár zkušeností a možností, ze kterých lze vybírat, že se nemůžete na ničem utopit. Vtip můžete začít i zcela hloupě a nelogicky, udělat pár chyb a stejně z toho nakonec lehce vybrusíte a dosáhnete pozitivního výsledku. Skvělé také je, že zábavní dokážete být i bez citování nějakého vtipu a to kdykoliv a kdekoliv.

Úroveň 0

Komunikaci nedůvěřujete, takže komunikujete pouze minimálně a hlavně z donucení. Samotná nedůvěra v pozitivní výsledek automaticky porušuje [několik pravidel komunikace](#), a proto nemáte šanci svůj úspěch pozitivně ovlivnit. Sada neúspěchů vás pochopitelně brzdí, protože nepříznivý výsledek opakovaně potvrzuje vaši nedůvěru v komunikaci. Za vaše nezdary mohou ve vaší představě hlavně „ostatní“, případně okolnosti, které nemůžete změnit.

Díky minimálním zkušenostem se vyskytuje mnohdy [značné pokřivení reality](#), kdy máte pocit, že všichni lidé mají naprosto stejné informace jako vy a že výsledek komunikace je z větší části negativní resp. roven tomu, co si vy dokážete v klidu doma (třeba při čtení nějakého článku o komunikaci) za negativní reakci představit.

V přirovnání komunikačních úrovní k vyprávění vtipu jste ve fázi, kdy se vymlouváte, že žádný vtip neznáte, žádný si nepamatujete a nebo je neumíte vyprávět a vždy je zkazíte.

Úroveň 1

Přestože mnoho nekomunikujete, začínáte zjišťovat, že si můžete ulehčit plno věcí tím, že komunikovat budete. Výsledek nemáte ještě šanci jakkoliv významně ovlivnit, protože se musíte na komunikaci velmi soustředit a na víc vám nezbyvá síl. Mnohdy máte tendenci (podle nálady a nevydařených pokusů) sklouzávat zpět na nulu. Pořád je ve vás hodně negativních pocitů a nedůvěra. Občas si stejně jako nula říkáte „Proč bych měl něco takového dělat, proč bych se měl s tím a tím bavit, ...“ Komunikací chcete něco urvat a víc vás nezajímá. Často porušujete pravidlo, že když po někom něco chcete, musíte mu i něco na oplátku nabídnout. Z toho důvodu je váš způsob komunikace převážně ofenzivní a ostatní se začnou logicky bránit a nebudou vám chtít vyhovět. Jste navíc natolik nezkušený a nevyrovnaný, že často nedokážete přelézt přes první „Ne“, kterého se

dočkáváte, kvůli vašemu způsobu komunikace, velmi často.

V přirovnání komunikačních úrovní k vyprávění vtipu jste ve fázi, kdy první vtip říkáte prvním deseti lidem. Když se vtipu některý z nich nezasměje, budete mít chuť hodit flintu do žita a dalším lidem už vtip raději neříkat, protože začnete uvazovat, jestli není náhodou trapný.

Poznámka: Úroveň nula a jedna budu souhrnně nazývat úrovní binární. Pro ni tu bohužel žádné články v seriálu o komunikaci nebudou. Pro binární úroveň jsem již napsal článků dost, takže pokud jste se v ní našli, mrkněte třeba na:

- ** [Umět komunikovat je základ](#)
- ** [Oslovení dívky - krok za krokem](#)
- ** [Jak se stát baličem za tři dny](#)
- ** [Seznamovací anketa](#)
- ** [Celý vesmír není jako váš malý svět!](#)

V dřívějších člancích jsem se snažil odbourat nedůvěru binární úrovně v oslovení lidí a ukázat jim, že to jde.

Binární úroveň se všeobecně strašně ráda při neúspěchu vymlouvá na nejrůznější okolnosti. Ostatní jsou podle nich lepší, protože jsou vtipnější, šlo jim to odjakživa, lépe vypadají, ví, co mají říct, ... atd. Pokud sem patříte i vy, přestaňte se ze všeho nejdříve vymlouvat.

Zkuste si všímat, jak komunikují ostatní a poučte se z toho. Sledujte lidi, kterým to jde. Ideální je si najít nějakého kamaráda, který je na vyšší úrovni, případně klasického extroverta, který neřeší stejné věci jako vy, ale raději jde a udělá je. Brzy tak sami ucítíte markantní rozdíl mezi tím, kdy zoufale běháte po městě a hledáte nějakou konkrétní budovu či ulici. Chodíte sem a tam, jste nervózní a už to pomalu vzdáváte, protože ji nemůžete najít – a mezi tím, že se někoho cizího zeptáte a on vám jednoduše poradí. Dokud ani takovéto základní životní situace nebudete umět zvládat komunikací, zůstanete stále na binární úrovni.

Úroveň 2

Nyní začínáte chápat, že o výsledku nerozhoduje pouze náhoda a snažíte se jej ovlivnit. Zkoušíte komunikaci více využívat ke splnění svých cílů a ono to funguje. Máte již určité zkušenosti a tak se nemusíte plně soustředit na celou komunikaci samotnou a tím se zcela vyčerpávat. V současné době vám stačí hodně se soustředit jen na dva body konverzace ze tří (začátek, obsah, konec = výsledek) Ve zbytku času tak máte šanci sledovat okolí a učit se z reakcí. To vám umožňuje začít komunikaci zlehka kontrolovat. Za svých chyb se poučit správně ještě úplně neumíte, protože je

nedokážete přesně analyzovat. Zvládnete však výsledek rozdělit na dobrý a špatný a chyby neopakovat. Bohužel ve vás stále panuje vnitřní rozpor a lehce se vytočíte při negativní reakci na vaši snahu.

Někdy se rádi hádáte, protože si potřebujete dokázat, že jste dobří a máte převahu. Proti soupeři často (obzvláště jste-li v úzkých) používáte okamžitě jeho největší slabiny, abyste mu nejvíc uškodili. Raději využíváte silovou převahu, než komunikační. Takový útok je však nesmírně hloupý, protože pokud ho soupeř v klidu ustojí, v krátké chvílce přijdete o všechny trumfy a okamžitě odkryjete všechna svoje slabá místa.

Dvojka je základní úrovní například pro televizní debaty, kvůli již zmíněné schopnosti se plně soustředit pouze jen na dvě části projevu ze tří. (zpravidla obsah a konec, protože odpovídají na položenou otázku a začátek tedy znají) Těto minimální úrovně dosahují lidé, které si moderátor zve na nějakou show a kteří dokážou na otázku odpovídat více, než pouze „Ano - Ne“.

V přirovnání komunikačních úrovní k vyprávění vtipu jste ve fázi, kdy si vtip nemusíte pamatovat doslovně a můžete si jej i doplňovat.

Úroveň 3

Výsledek komunikace se dá ovlivnit a vy to s naprostou samozřejmostí víte. Obrovskou měrou je to vašimi zkušenostmi a způsobem vedení komunikace, který nyní začínáte častěji a přesněji kontrolovat. Zvládáte na různé lidi a situace používat různé taktiky. Někdy lidi kolem sebe dokážete klidně i umluvit (ukecat), protože vaše komunikační úroveň je mnohem vyšší než jejich a tak se nedokáží bránit. Pokud vám například během mluvení vypadne text, přeřeknete se, zakoktáte, splete a podobně, tak vás to vůbec nevykolejí. Takové chyby berete jako naprosto běžnou věc, která se může stát každému a není důvod se za to stydět.

Na této úrovni máte šanci kontrolovat přes 70% komunikace. Jste vlastně na vrcholu. Skoro všichni lidé, které znáte, jsou na nižší (případně stejné) pozici jako vy a vám proto nedělá problém s nimi spolupracovat a většinou ani vítězit. Tahle úroveň bývá i bezpodmínečně nutnou pro všechny moderátory, kde je minimální požadavek vytěžovat mozek pouze jedním z bodů komunikace. Díky tomu mohou trojky sledovat rozhovor, zapojovat se do něj a zároveň dodávat různé vtipné věci, přesně padnoucí do dané situace, či komponovat další otázku. Komunikace má prostě daná pravidla, která podvědomě chápete a neodchylujete se od nich. Cesta, kterou jdete, je natolik úspěšná, že vás nic nenutí zkoumat, proč občas k cíli nevede. Z prohry si nic neděláte, občas se z ní zvládnete i skvěle poučit.

V přirovnání komunikačních úrovní k vyprávění vtipu jste ve fázi, kdy se soustředíte pouze na pointu a váš projev je naprosto uvolněný. Když vám cokoliv jiného vypadne, nikdo to nepozná, protože prostě pokračujete dál něčím podobným.

Úroveň 4

Čtverka má nad věcí nadhled a dokáže se během komunikace zcela uklidnit a tím pádem zvládat i vypjaté situace s přehledem. Také začíná při argumentaci pracovat a manipulovat s davem, čímž získává na svoji stranu mnoho lidí. Čtverka zná dobře slabiny ostatních a jejich přesné reakce na určité podněty. Tyto podněty pochopitelně dokáže vědomě vyvolávat a tak získává ještě lepší kontrolu nad výsledkem. Komunikace pro ni dostala nový rozměr a pohled. Tahle úroveň dokáže psychologicky poznat soupeře během rozhovoru a ušít tak svoji taktiku přímo na míru. Čtverky také začínají chápat, že je skvělé, nacytat zuřivého soupeře do jeho vlastní pasti, jeho zbraněmi a s vlastním minimálním úsilím.

V přirovnání komunikačních úrovní k vyprávění vtípu jste ve fázi, kdy víte, jak ovlivnit lidské emoce a chápete, že lidé se nesmějí jen pointě, ale i způsobu vyprávění, vaší intonaci, tomu jak určité části předvádíte, jak moc se dotýkají jim dobře známých okolností a další. Tyhle reakce umíte vyvolat i bez konkrétního vtípu.

Úroveň 5

Pětka je úroveň, nad kterou většinou nelze vyhrát žádnou dostupnou zbraní. Dokonce i souboj dvou pětěk zpravidla končí patem. Je logické, že ji nemáte šanci dostat na poli, které pětka dokonale zná, ale pro mnohé je zcela překvapivé, že pětku nelze dostat ani na tématu, ve kterém se vy skvěle orientujete, avšak ona nikoliv! Pětka zná totiž precizně své nevýhody a nebojí se je veřejně přiznat. Pokud ji zatáhnete na svoje území, klidně na rovinu řekne, že neví o čem je řeč, čímž vám sebere zbraň, kterou máte připravenou k útoku. Potom provede úhybný manévř (nejčastěji se od vás nechá například poučit, nebo vás zlehka pochválí), a zatímco se v jedné vteřině kocháte svojí převahou, tak ve druhé zjišťujete, že se vás pětka ptá přesně na věci, na které si najednou nejste naprosto jistí svoji odpovědí. Za chvíli sám sebe nacytáte, že pětce přitakáváte úplně na jiném bojišti a ještě jste za prohru vděční.

Inu pětka má několik zásadních výhod. Dokáže se poučit a změnit strategii během zlomku vteřiny a plánuje na několik tahů dopředu. Také zná a chápe chyby všech ostatních lidí, a když proti ní někdo útočí, ví, co ho k takovému útoku dovedlo. Pětka se učí velmi rychle, protože si pamatuje jen a pouze zásadní věci, které umí mistrně propojit! Během argumentace manipuluje s davem okolo, včetně vás, takže nemáte šanci se bránit. Pro pětku neexistuje prohra, pouze poučení. Pětka jako jediná z úrovní proti vám nikdy nepoužije veřejně vaše slabiny, ani kdybyste ji zbaběle napadli ze zálohy na nejcitlivější místo. Tohle je výsada nižších úrovní, která zahrnány do kouta koušou prvně na slabá místa. Pětka, kdyby se vás rozhodla zničit, použije proti vám hlavně vaše výhody, nikdy však nevýhody! Ty si jen schraňuje pro sebe a dělá si váš psychologický profil, avšak nikdy je nezneužije. Pětky (a občas už i některé čtverky) také často cíleně pracují se sny a fantaziemi lidí, čímž se ostatním dostanou hluboko pod kůži a mohou je potom lehce vést podle svého.

Tip: Mimochodem, pokud byste měli zájem vidět klasickou pětku v akci, doporučuji vám fantastický film: „Děkujeme, že kouříte.“ ([Thank You for smoking](#)) Je naprosto skvělé sledovat, jak hlavní hrdina - lobista Nick Naylor - pracuje. Způsob jeho komunikace striktně doporučuji k prostudování, pokud máte opravdu zájem se něčemu přiučit. Všimnete si například, že pětku opravdu nelze dostat na ničem ani s dokonalou přípravou, protože vaši snahu lehce rozbije tím, že s vámi jednoduše bude souhlasit a pak s přehledem dodá jednu jedinou větu, s kterou vás naprosto rozdrťí. Uvidíte i jak

pětka manipuluje a pracuje s davem, když argumentuje s vámi a jakým způsobem odpovídá na přímý útok, a další. Je také velmi zajímavé sledovat, na jaké věci se pětka zaměřuje a díky čemu vítězí.