**Komunikační šum**

Šum v komunikaci působí rušivě či v extrémním případě může zcela zabránit sdělení.

Šumy dělíme na:

* fyzický
* fyziologický
* psychologický
* sémantický

1. Fyzický šum - jde o rušivé elementy, které jsou mimo posluchače a mluvčího, např. zvuk projíždějících aut, sluneční brýle, kdy komunikujícímu nevidíme do očí, nečitelný rukopis apod.
2. Fyziologický šum - přítomnost vlastních bariér mluvčího či posluchače, například vady sluchu, zraku, výslovnosti, o kterých bude více pojednáno v následujících kapitolách.
3. Psychologický šum - představuje psychické problémy posluchače, jeho předpojatost či tendence předjímat myšlenky druhého, také přílišná uzavřenost zúčastněného nebo jeho extremní emotivita apod.
4. Sémantický šum - vzniká z důvodu odlišnost jazyka či dialektu, používání žargonu nebo příliš mnoho složitých termínů a abstraktních výrazů. S tímto komunikačním šumem se často setkáváme např. u lékaře, který používá latinské názvy a pacient jim nemusí rozumět. Také vytržená informace z kontextu může způsobit šum ve vnímání sdělovaného.

Šum je tedy vše, co nějak zkresluje přijímanou či vysílanou zprávu. Šum se nedá nikdy zcela odstranit, ale dá se zredukovat, a to lepším vyjadřováním a zdokonalením v přenosu informace a v naslouchání jak verbálního, tak neverbálního sdělení.

K doplnění:

Některé nadpisy v novinových článcích mohou způsobit chaos ve vnímání informace.

Například titulek: „Ve školce se střílelo“, může vyvolat u čtenářů nemalé zděšení. Informace je neúplná a čitatelé si celkový kontext mohou pouze domýšlet. Po přečtení článku však příjemce zjistí, že do zmíněné školky vběhla srnka a místní myslivec vystřelil do vzduchu, aby ji zahnal zpátky do lesů.

**HLAVNÍ PŘÍČINY NEDOROZUMĚNÍ V KOMUNIKACI**

1. **Nesrozumitelné, zastřené vyjádření myšlenky.** *(“Však ty víš!”)*
2. **Používání slov a formulací, kterým partner nerozumí.**

*(„Jestliže má recipient přijmout příznivě žurnalistický text, musí být text snadno srozumitelný i při nesoustředěné pozornosti. Znamená to, že interpretace textu musí proběhnout bez nesnází na všech relevantních rovinách (přesná identifikace hlásek, správná interpretace lexikálních jednotek, jednoznačný výklad syntaktických konstrukcí, pohotová orientace v kompozici textu)*

1. **Používání mnohovýznamových slov nebo neurčitých výrazů.** *(např. „To víte, je to složité“; místo je nebo není to možné)*
2. **Nejasné a nejednoznačné formulování myšlenek, které připouštějí volný výklad libovolně ve prospěch i neprospěch naslouchajícího.**

*(např. trenér řekne hráčce, že pokud se bude v trénincích snažit, na začátku sezóny ji nasadí do týmu… v dalších týdnech neříká nic o tom, že ji nenasadí a pak se hráčka dva dny před prvním zápasem dozví, že je stále mezi náhradníky…. Měla být sdělena kritéria a poskytována průběžná zpětná vazba)*

1. **Nepozornost či nezájem jedné ze stran** → **naprosté zkreslení informace.**
2. **Citové předsudky příjemce ke sdělení, např. zaujímání předem odmítavých postojů.** *(“To je na mě moc složité - to nemůžu nikdy pochopit.”)*
3. **Předsudky, odmítavé či naopak nekritické postoje jedné ze stran ke druhé.** (“Vždyť je to politik - tomu nemůžu věřit.”)
4. **Rozpor mezi verbálním obsahem a neverbálním sdělením.**

*(Nervózní člověk, jemuž se před veřejným vystoupením chvějí ruce, a třesoucím se hlasem prohlašuje: „Já nejsem nervózní.“)*

**Literatura:**

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*: Odeon. Praha. 2000.

Pastieriková,Lucie, Regec, Vojtěch. Obecně o lidské komunikace. 2013. Dostupné z: http://posit.upol.cz/materials/komunikace-1.pdf