Общение — многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности. В едином процессе общения выделяют три стороны:

1. коммуникативную (обмен информацией);

2. интерактивную (взаимодействие общающихся);

3. перцептивную (восприятие).

Рассматриваемое в единстве этих трех сторон общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей.

1. Коммуникативная сторона общения предполагает обмен информацией, увязанной с конкретным поведением собеседников. Особую роль для каждого участника общения играет значимость информации при условии, что она не просто принята, но понята и осмыслена. Лицо, передающее информацию, называется коммуникатором, а получающее эту информацию – реципиентом. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно тогда, когда участники общения обладают единой системой кодирования. Но, даже зная значения одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково в силу социальных, политических, возрастных особенностей. В результате несоблюдения вышеупомянутых нюансов возникают коммуникативные барьеры (барьеры общения), которые служат причиной непонимания собеседников и, как следствие, могут создавать предпосылки их конфликтного поведения. Коммуникативные барьеры имеют социальный или психологический характер. Социальные барьеры создаются из-за отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванной глубинными различиями, существующими между партнерами (социальными, политическими, религиозными, профессиональными и пр.). Барьеры психологического характера возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений.

Не маловажным фактором является не только понимание передаваемой информации. Понять, ещё не означает принять, внутренне согласиться с чужой точкой зрения. А это зависит не только и не столько от интеллекта (от этого зависит понимание), сколько от характера межличностных отношений.

Выделяют три формы барьеров общения:

1) барьеры непонимания:

• фонетический барьер (невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством, звуков-паразитов);

• стилистический барьер (несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению);

• семантический барьер (различие в системах значений слов);

Здесь идёт речь о многозначности слов любого языка, кроме этого существует множество специальных профессиональных терминов, которых непрофессионал не поймёт.

• логический барьер (сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств);

Каждый человек живёт и действует по своей логике, поэтому при отсутствии представления о логике партнёра по общению «срабатывает» барьер непонимания.

2) барьеры социально-культурного различия (социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, употребляемых в процессе общения);

Так, например, известная поговорка «сытый голодного не разумеет» характеризует социальное различие.

Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнёра.

3) барьеры отношений (неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется на передаваемую им информацию).

Психологи доказали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего.

Любая поступающая к человеку информация несет на себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнение и желание, с целью их частичного или полного изменения. Не всякий человек хочет этих изменений, так как они могут нарушить его представление о себе, образ мыслей, отношения с другими людьми, душевное спокойствие. Соответственно, человек может противиться получению нежелательной для него информации, защищаясь как от источника коммуникации, так от самого сообщения.

Защита от информации может проявляться в виде «избегания» (индивид уклоняется от контактов с определенными людьми, не слушает собеседника в процессе разговора, использует любой предлог для его прекращения) или своеобразного «непонимания» самого сообщения (так реагирует, например, заядлый курильщик на информацию о вреде курения).