

บทที่ 2

รูปแบบของการสื่อสารทางธุรกิจ

รูปแบบขั้นพื้นฐานของการสื่อสารทางธุรกิจ

แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารบางส่วนจะได้กล่าวไปบ้างแล้วในบทที่ผ่านมา แต่ในบทนี้เราจะได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ ที่ครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจและเห็นภาพรวมของเครื่องมือที่มีอยู่ที่เราสามารถใช้ประโยชน์ในการสื่อสารทางธุรกิจ ทั้งที่เป็นรูปแบบที่เป็นคำพูด (Verbal Communication) และในรูปแบบที่ไม่ใช่คำพูด (Nonverbal Communication)

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Nonverbal Communication)

รูปแบบพื้นฐานของการสื่อสาร ประการหนึ่ง คือ การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดซึ่ง ซึ่งอาจได้แก่ คำบอกใบ้เป็นนัย ๆ , ท่าทาง, ลักษณะของน้ำเสียง, การเคลื่อนไหว, ความเงียบ, สีหน้า, เวลา ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ที่ทำให้มนุษย์ได้สื่อสารกันโดยไม่ต้องใช้คำพูดใด ๆ จากทฤษฎีของนักมานุษยวิทยาได้บันทึกไว้ว่าก่อนที่มนุษย์จะใช้คำพูด และ ภาษามาสื่อสารกันบรรพบุรุษของพวกเราก็ใช้วิธีต่าง ๆ ภายในร่างกายมาสื่อสารซึ่งกันและกัน เช่น ขบฟันเพื่อแสดงให้เห็นว่าพวกเขากำลังโกรธ, ยิ้ม และ สัมผัสผู้อื่นแสดงให้เห็นถึงความเสียใจ หรือ สงสาร เป็นต้น แม้ว่าเราจะก้าวมาไกลกว่าเวลาของบรรพบุรุษของเราแล้วก็ตามแต่เราก็ยังคงใช้การบอกใบ้เป็นนัย ๆ ที่ไม่ได้ใช้คำพูดนั้นเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหนือกว่า, ความเป็นอิสระ, ความไม่ชอบ, ความเคารพ และ ความรู้สึกอื่น ๆ

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดจะแตกต่างจากการสื่อสารที่ใช้คำพูด เนื่องจากมีโครงสร้างหรือ รูปแบบน้อยกว่าซึ่งมันทำให้เรียนรู้ได้ยากกว่า เราไม่สามารถรู้ว่ามีมนุษย์นั้นเรียนรู้พฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูดได้อย่างไร ไม่มีใครสอนให้เด็กทารกร้องไห้ หรือ ยิ้ม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงออกมาจากตัวเอง นอกจากนี้ก็ยังได้แก่ความหมายของสี และ ท่าทางซึ่งมันจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม

HR 401

15

HR 401

15

พฤติกรรมที่ เม เซกาพูด เคยขง เร เมม เครสอน เหตุทกรรชง เท ทรช ยม ชงตงเทตเน เป็นการแสดงออกมาจากตัวเอง นอกจากนี้ก็ยังได้แก่ความหมายของสี และ ท่าทางซึ่งมันจะ

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดก็ยังคงแตกต่างจากการสื่อสารที่ใช้คำพูดในเรื่องของเจตนา และ การแสดงออกโดยธรรมชาติ มนุษย์มักจะมีการวางแผนในคำพูดที่พูดออกมา เช่น เมื่อพูดว่า “ตกลงเราจะนัดประชุมกันอีกทีในวันเสาร์เช้า” อย่างไรก็ตามเมื่อมีการสื่อสารกันแบบไม่ใช้คำพูดบางครั้งมนุษย์อาจทำอย่างไม่รู้ตัว หากปราศจากการยินยอมแล้วอารมณ์ที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นทางสีหน้าเป็นต้น

ความสำคัญของการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

แม้ว่าการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมักจะทำโดยไม่มี การวางแผนมาก่อน แต่ก็อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งต่าง ๆ มากกว่าการสื่อสารที่ใช้คำพูดเพียงอย่างเดียว การแสดงท่าทาง หรือ บอกใบ้โดยไม่ใช้คำพูดก็เป็นสิ่งที่สำคัญในการแสดงความรู้สึกออกมา ผลกระทบของข้อความที่สื่อออกมานั้นอาจจะกระทบโดยการผสมผสานระหว่างการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด และ ที่ใช้คำพูดออกมา แต่การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดนั้นจะมีอำนาจเพียงพอในการให้ผู้ส่ง และ ผู้รับข้อความนั้นปลดปล่อยอารมณ์ออกมา เช่น รอยยิ้มจะทำให้เรามีความสุข ในขณะที่บุคคลิกหรือท่าทางที่ไม่สนใจผู้อื่นยกเว้นตนเองก็จะเพิ่มความเกลียดชังจากผู้อื่น และ จำกัดขอบเขตการรับเอาความคิดมา

นอกจากนี้จะเห็นว่าเมื่ออยู่เหตุผลหนึ่งที่มีอำนาจของการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดคือ ความน่าเชื่อถือในตัวเอง มนุษย์ส่วนใหญ่สามารถหลอกลวงผู้อื่น ได้อย่างง่ายดายโดยใช้คำพูดมากกว่าที่จะใช้ท่าทางที่ออกมาจากอวัยวะในร่างกายของพวกเขา เพราะว่าคำพูดนั้นง่ายต่อการควบคุม ในทางตรงกันข้าม ภาษาทางร่างกาย, การแสดงออกทางสีหน้า, และ ลักษณะของน้ำเสียง ไม่ใช่สิ่งที่ควบคุมได้อย่างง่าย ๆ หากเราสนใจในสิ่งที่เป็นการบอกใบ้ที่ไม่ใช้คำพูด เราสามารถจะตรวจสอบความถูกต้อง หลอกลวง หรือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยกับความซื่อสัตย์ของผู้พูด จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีแม้กระทั่งการใช้เครื่องจับเท็จซึ่งดูการตอบสนองปฏิกิริยาทางร่างกายว่าจะบอกความหมายอะไรเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ถูกสื่อมาโดยใช้ภาษาพูด ไม่แปลกใจเลยที่ในหลายกรณีเราอาจจะเชื่อถือความหมายที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่าข้อความที่เป็นคำพูดออกมา เช่น เมื่อมีคนมาพูดในสิ่ง ๆ หนึ่งแต่มีการส่งข้อมูลที่ตรงข้ามกัน หรือ บิดเบือนด้วยท่าทางเราก็มักจะเชื่อในสิ่งที่แสดงออกมาเสมอ เราจะเห็นว่าความน่าเชื่อถือของคนที่เป็นผู้ส่งสารนั้นจะขึ้นอยู่กับข้อความที่ออกมาด้วยท่าทาง

ถ้ามนุษย์สามารถอ่านข้อความที่แสดงออกมาด้วยท่าทางของคนอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง มนุษย์ก็สามารถตีความในทัศนคติ และ ความตั้งใจ และ ความรับผิดชอบที่แฝงไว้อยู่ในได้ อย่างเหมาะสม

การสื่อสารที่เป็นท่าทาง หรือ ไม่ใช่คำพูดนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากเหตุผลอื่น ๆ อีก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของผู้สื่อสาร และ ผู้รับสาร จะทำให้สามารถส่งข้อความที่ไม่ใช่ คำพูด และ ผู้รับฟังก็สามารถรับรู้ในความหมายของมันโดยอัตโนมัติ เมื่อได้เรียนรู้เราก็ สามารถตีความหมายได้จากท่าทางได้เร็วกว่าการตีความจากคำพูด ไม่ว่าจะเป็นการ โบกมือ, การก้มหลัง หรือ กระพริบตานั่นเป็นการแสดงออกมาจากความคิดที่คิดอยู่ในใจ แม้ว่าการ สื่อสารที่ใช้ท่าทางนั้นสามารถที่จะสื่อสารได้เพียงลำพังได้ แต่เราก็มักจะผสมผสานการใช้ไป กับการพูดเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุด

ชนิดของการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูด

เคยมีการประมาณชนิดของการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาพูดนั้นว่ามีมากกว่า 70,000 ชนิด แต่อย่างไรก็ตามมันสามารถที่จะแบ่งออกเป็นกลุ่มทั่ว ๆ ไปซึ่งได้แก่

1. การแสดงออกทางรูปลักษณ์ภายนอก (Appearance)
2. การใช้ภาษาร่างกาย (Body Language) เช่น การแสดงออกทางสีหน้า และ สายตา ท่าทาง และ อากักร ลักษณะของน้ำเสียง ท่วงท่าที่ออกมาของแต่ละบุคคล การ สัมผัส และ
3. การใช้ความเงียบ (Silence) เวลา (Time) และ ช่องว่าง (Space) ในการสื่อสาร แต่ จงรำลึกไว้ว่าความหมายของการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดมักจะอยู่กับผู้สังเกตซึ่งเป็น ทั้งผู้ที่อ่านสัญลักษณ์ และ ตีความออกมาในสถานการณ์เฉพาะของมัน

การแสดงออกทางรูปลักษณ์ภายนอก (Appearance)

รูปลักษณ์ภายนอกจะช่วยสื่อความประทับใจโดยที่ไม่ใช่ภาษาให้กับผู้รับข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องทัศนคติต่อข่าวสารแม้ว่าผู้รับข่าวสารจะยังไม่ได้เห็น อ่าน หรือ ได้ ยินข่าวสารที่ต้องการ สื่อก็ตาม เราอาจแบ่งลักษณะของรูปลักษณ์ภายนอกได้ดังนี้

- รูปลักษณ์ภายนอกส่วนตัว (Personal Appearance) ตัวอย่างเช่น ลักษณะของเสื้อผ้าที่สวมใส่ เครื่องแบบ การไว้ผม ความสะอาดของร่างกาย การใช้เครื่องสำอางค์ การใช้เครื่องประดับ สิ่งเหล่านี้สามารถสื่อสารให้ผู้รับเกิดความประทับใจเกี่ยวกับ อาชีพที่ทำ อายุ สัญชาติ ระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับของตำแหน่งงาน และอื่น ๆ เป็นต้น
- รูปลักษณ์ของสภาพแวดล้อม (Appearance of Surroundings) ในที่นี้หมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่าง ๆ เช่น ขนาดของห้อง การตกแต่ง อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ เฟอร์นิเจอร์ แสงไฟ คุณภาพกระดาษที่ใช้ในจดหมาย ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของสถานภาพ ตลอดจนความประทับใจให้เกิดขึ้นได้

การใช้ภาษาท่าทางหรือร่างกาย (Body Language)

การแสดงออกโดยใช้ภาษาท่าทางร่างกายจะมีส่วนช่วยให้เกิดการสื่อความหมายหรือทำให้ผู้ที่พบเห็นสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจถึงข่าวสาร ภาษาร่างกายนี้อาจแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

1. การแสดงออกทางใบหน้า (Facial Expression) เช่น สีหน้าเวลามีอารมณ์โกรธหรือหงุดหงิด สายตาที่จ้องด้วยความหวาดระแวง แววตาที่ขอความเห็นใจ รอยยิ้มที่ใบหน้าเวลามีความสุข การไม่สนใจคู่สนทนาด้วยการทอดสายตาไปยังสิ่งอื่น ๆ ในระหว่างการสนทนา สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถสื่อได้ทั้งสิ้น

2. ลักษณะท่าทาง และการเคลื่อนไหว (Gesture, Posture, and Movement) เป็นการใช้อวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในการสื่อสาร เช่น โดยการจัดวางตำแหน่งและการเคลื่อนไหวของอวัยวะ ตัวอย่างเช่น คนหูหนวก หรือ คนใบ้ ใช้ภาษามือแทนการใช้การพูด

3. กลิ่นและการสัมผัส (Smell and Touch) การใช้กลิ่นเช่น น้ำหอม การสัมผัสด้วยรูปแบบต่าง ๆ ก็สามารถสื่อสารได้เช่นเดียวกัน เช่น การจับมือทักทาย การสวมกอดเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ การตบไหล่หรือโอบไหล่เพื่อแสดงความสนิทสนม

4. น้ำเสียง (Voice and Sound) น้ำเสียงที่ใช้สามารถบ่งบอกถึงความหมายต่าง ๆ ที่ไม่ใช่คำพูด สิ่งเหล่านี้ครอบคลุมถึง ความดังเบาของน้ำเสียง การเน้นเสียง ความเร็วของ

น้ำเสียง สามารถให้ความหมายที่แตกต่างกันไปได้เช่นกัน

การให้ความเงียบ (Silence) เวลา (Time) และพื้นที่ (Space)

ความเงียบ เวลา และพื้นที่นั้นมีอิทธิพลในการสื่อสารมากกว่าที่เราคิด หากลองพิจารณาถึงสถานการณ์ต่อไปนี้

- ในกรณีที่เราเจรจาทางธุรกิจ หรือเสนอราคาให้กับคู่ค้าแล้ว อีกฝ่ายหนึ่งใช้ความเงียบ ไม่มีใครสนทนาตอบใด ๆ ค่อย่อเสนอของเรา
- การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์เพื่อสื่อความหมายบางอย่าง เช่น ไม่ตอบจดหมาย หรือล่าช้าก่อนนัดที่เคยตรงตามเวลาปกติ การชะลอการตัดสินใจออกไป
- การกำหนดตำแหน่งของผู้สื่อสารต่อผู้รับข่าวสาร เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด เช่น นั่งหรือยืนใกล้กัน แต่ในบางวัฒนธรรมเช่นของอเมริกัน เคยมีการศึกษาพบว่า หากเข้าใกล้เกินกว่าระยะ 18 นิ้ว อีกฝ่ายหนึ่งจะรู้สึกว่าคุณรุกล้ำ เป็นต้น

อย่างไรก็ดีในการแปลความหมายของการสื่อสารแบบไม่ใช้ภาษา จำเป็นต้องคำนึงอย่างมากในเรื่องของความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้ภาษาทางร่างกาย ตัวอย่างเช่น การจ้องและสบตาในวัฒนธรรมตะวันตกอาจหมายถึงความมั่นใจในตนเอง แต่ในเอเชียบางประเทศอาจถือเป็นความไม่สุภาพ การส่ายหน้าไปมาของชาวอินเดียหมายถึงความเข้าใจ แต่หลายประเทศหมายถึงการปฏิเสธ การทักทายด้วยการหอมแก้มที่ทำกันในตะวันตกถือเป็นการล่วงเกินทางเพศในสังคมตะวันออกหลายประเทศ การพูดคุยกันแบบประชิดตัวถือเป็นความสนิทสนมแต่สำหรับ อเมริกันถือเป็นการรุกล้ำความเป็นส่วนตัว ในบทต่อ ๆ ไปจะได้กล่าวมากขึ้นในเรื่องของการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด (Nonverbal Communication)

นอกจากนี้เพศก็ยังมีผลกระทบต่อการใช้คำพูด เช่น จากการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงจะดีกว่าผู้ชายในเรื่องของการถอดความหมายของการบอกใบ้ที่ไม่ใช้คำพูด ส่วนจากการศึกษาอื่นได้แสดงให้เห็นว่าการสร้างสังคมระหว่างเพื่อน และการประชุมระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้หญิงจะมีช่องว่างที่เป็นส่วนตัวน้อยกว่า และ จะมีการสัมผัสกันมากกว่าผู้ชาย ยิ่งไปกว่านั้นแม้ว่าการนั่งอยู่หัวโต๊ะในที่ประชุมนั้นจะแสดงถึงการมีอำนาจใน

ผู้ชาย แต่หากผู้หญิงไปนั่งอยู่หัวโต๊ะ และ มีผู้ชายอย่างน้อยหนึ่งคนนั่งตรงตำแหน่งใดก็ตามนั้นจะแสดงให้เห็นว่าผู้ชายผู้นั้นอยู่ได้อำนาจ

การสื่อสารที่ใช้คำพูด (Verbal Communication)

แม้ว่ามนุษย์สามารถแสดงสิ่งต่าง ๆ ออกมาโดยไม่ใช้คำพูด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในสิ่งที่สามารถสื่อสาร โดยปราศจากการใช้ภาษามาช่วย หากต้องการที่จะพูดคุยเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ความคิด หรือ การสรุป ก็จะต้องมีสัญลักษณ์ที่สื่อความคิดของผู้สื่อสารซึ่งเป็นข้อจำกัดอย่างมาก มนุษย์จึงมีการพัฒนาการใช้ภาษาพูดโดยการออกเสียง และภาษาเขียนขึ้นอย่างเช่น คำศัพท์ที่ถูกพัฒนาขึ้นในภาษาต่าง ๆ เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ฯลฯ มนุษย์ยังรูปแบบของการเรียงคำศัพท์เพื่อให้เกิดความหมาย มีไวยากรณ์อย่างเหมาะสมถูกต้อง เพื่อให้เข้าใจตรงกัน และเมื่อมีการส่งข้อความไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการพูด หรือ การเขียนนั้น เราก็จะคาดหวังว่าคนที่ได้ยินหรืออ่านเข้าใจอย่างถ่องแท้ในสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการจะสื่อ

การพูด และ การเขียน

นักธุรกิจหรือนักบริหารมีแนวโน้มที่นิยมในช่องทางการสื่อสารที่เป็นเป็นการพูด มากกว่าการเขียน เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการเขียนข้อความ หรือ จดหมาย ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อผู้สื่อสารกำลังพูด หรือ รับฟังสิ่งใด ๆ พวกเขาก็สามารถรับรู้ความหมายเพิ่มเติมขึ้นมาจากการแสดงท่าทาง และในขณะเดียวกันผู้ส่งข่าวสารก็จะได้รับประโยชน์จากการข้อมูลที่ตอบกลับมาหรือปฏิกิริยาที่เกิดจากผู้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ในทางกลับกันหากผู้สื่อสารอาศัยการสื่อสารที่ใช้คำพูดมากเกินไปมันก็จะทำให้เกิดปัญหาภายในบริษัทได้ เช่นเดียวกัน

ที่ผ่านมามาดูจะเห็นว่ามนุษย์นั้นจะมีการแยกพัฒนาเครื่องมือ เทคโนโลยีในการสื่อสารระบบและกระบวนการของภาษาเขียน และ ภาษาพูด จะเห็นได้ว่าในทางธุรกิจ บริษัทต่าง ๆ ในปัจจุบันจะมีรูปแบบของการสื่อสารมากมาย เช่นในกรณีการประชุมนิเทศพนักงานใหม่ อาจมีทั้งการบรรยายด้วยคำพูดของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ก็ยังมีเอกสารกระดาษ ประกอบคำบรรยาย หรืออาจมีแผ่นดิสก์ ซีดีรอม สมุดคู่มือ แผ่นพับ วีดีโอ หรืออื่น ๆ จะเห็น

ได้ว่าการสื่อสาร โดยการพูดและการเขียนจะมีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารธุรกิจ

การฟัง และ การอ่าน

โดยปกติแล้วเราจะใช้เวลาในการรับข้อมูลเข้ามามากกว่าที่จะส่งข้อมูลออกไป ดังนั้น การฟัง และ การอ่านจึงมีความสำคัญเท่า ๆ กับการพูด และ การเขียน

แต่ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจที่พบว่าคนจำนวนไม่น้อยไม่ใช่ผู้ฟังที่ดี หรืออาจมีปัญหาในการฟัง โดยจะเห็นว่าหลังจากฟังใครพูดก็ตามสักพักหนึ่งแล้ว มักจะจดจำได้เพียงครั้งเดียวในสิ่งที่ฟังมา หลังจากนั้นไม่กี่วันเราก็อาจจะลืมไปถึง 3 ใน 4 ของข้อความที่รับฟังมาทั้งหมด อย่างไรก็ตามก็คิดกลับมีน้อยคนสนใจที่จะศึกษาหรือเรียนในวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฟัง อย่างไรก็ตามในการพัฒนาความสามารถในการฟังเป็นเรื่องสิ่งที่สำคัญในการสื่อสารที่ต้องทำความเข้าใจสำหรับทักษะในการอ่านมักจะเป็นผลโดยตรงมาจากระดับของการศึกษา ผู้ที่มีโอกาสในการศึกษาน้อยมักจะประสบปัญหาในการอ่านและทำความเข้าใจถึงของคำศัพท์ ภาษาทางเทคนิค หรือ ความหมายของข้อความ เหล่านั้น

แม้ว่าการฟัง และ การอ่านจะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด แต่ทั้งสองอย่างก็ต้องการการเข้าถึง หรือ วิธีการที่คล้ายคลึงกัน โดยอันดับแรกสุดต้องมีการจดจำข้อความซึ่งหมายถึงผู้รับสารต้องเอาใจจดจ่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความไม่มีสมาธิ หรือทำให้ไขว่เขวออกไป เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงประเด็นเนื้อหาของข่าวสาร จากนั้นต้องมีการตีความ และ ประเมินในข้อมูลที่ได้รับ ให้ข้อมูลย้อนกลับไปในบางกรณี และ เก็บรักษาข้อมูลเอาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต

กระบวนการการสื่อสาร

การกระบวนการของการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูด หรือ เขียน, ฟัง หรือ อ่าน, การสื่อสารจะมีกระบวนการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ส่งมีความคิดหรือข้อมูล และมีความต้องการที่จะแบ่งปันความคิดหรือข้อมูลนั้นให้ผู้อื่น

2. หลังจากที่มีความคิดหรือข้อมูลที่ต้องการสื่อแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือกระบวนการของการแปลงความคิดมาเป็นข้อความ หรือการสร้างข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อความนั้นผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจ โดยเป็นผู้ส่งข้อความจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบของข้อความที่จะส่ง ความยาว ขนาดของข้อความ น้ำเสียง หรือ สีสັນ และ วิธีการการส่ง
3. การส่งข้อความ ในการส่งข้อความไปให้ผู้รับนั้นจะต้องเลือกช่องของการสื่อสาร เช่นอาจใช้การพูด ใช้ท่าทาง หรือการเขียน ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ ซึ่งอาจเป็นโทรศัพท์, คอมพิวเตอร์, จดหมาย, ข้อความสั้น ๆ , รายงาน, การแลกเปลี่ยนตัวต่อตัว เป็นต้น สิ่ง que เลือกเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับข้อความ, สถานที่ของผู้ฟัง, ความรวดเร็วที่ต้องการ และ รูปแบบของสถานการณ์
4. มีการรับข่าวสารโดยผู้รับรับข่าวสาร ข้อความหรือข้อมูลจะต้องถึง หรือถึงหูผู้รับเพื่อจะให้มีการสื่อสารเกิดขึ้นผู้รับนั้นต้องได้รับข้อความก่อนเป็นอันดับแรก หากส่งจดหมายไปผู้รับจดหมายก็ต้องได้รับและอ่านก่อนที่จะทำความเข้าใจ ถ้าส่งข้อความเป็นคำพูดผู้ฟังก็ต้องได้ยิน และ สนใจในสิ่งที่พูด ผู้รับก็ต้องมีการถอดข้อความนั้นออกมา ทำความเข้าใจกับข้อความนั้น จากนั้นข้อความที่รับก็จะถูกเก็บไว้ในความจำของผู้รับ หากทุกอย่างเป็นไปได้ด้วยดีก็จะทำให้ข้อความนั้นมีการตีความและเข้าใจอย่างถูกต้อง ตามความต้องการของผู้ส่งสาร
5. หากผู้รับมีปฏิกิริยาหรือข้อมูล ข้อคิดเห็น ต่อข่าวสารที่ได้รับ ก็อาจต้องการที่จะก็จะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่ง ซึ่งกระบวนการนี้อาจมีให้ข้อมูลย้อนกลับ ไปมาซึ่งกันและกัน ดังนั้นการตอบสนองโดยให้ข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นปัจจัยหลักอันหนึ่งของกระบวนการการสื่อสาร เพราะว่าจะทำให้ผู้สื่อสารสามารถประเมินความมีประสิทธิภาพของข้อความของผู้สื่อสารเอง ถ้าผู้รับไม่เข้าใจว่าผู้สื่อสารจะสื่อถึงอะไรผู้สื่อสารผู้นั้นก็ต้องบอกด้วยการมีปฏิกิริยาตอบกลับ ไป หรือ นำข้อความนั้นไปถลันกรอง แก้ไข หรือปรับปรุงเสียใหม่ กระบวนการที่เกิดขึ้นนี้จะมีการทำซ้ำไปซ้ำมาจนกว่าบุคคลทั้งสองฝ่ายจะเสร็จสิ้นการแสดงออกมา แต่การสื่อสารจะเกิดประสิทธิภาพในแต่ละขั้นตอนนี้บรรลุผลสำเร็จ

การสร้างข้อมูลข่าวสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่ได้อยู่นิ่ง ความคิดของผู้สื่อสารจะสามารถสื่อสารออกไปได้หากเลข หรือ เฟิกเลข ไม่มีการสื่อสารหรือขาดความสามารถสื่อสาร หรือ ข้ามขั้นตอนของกระบวนการดังกล่าวไป อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญก็คือจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงการคิดและแปลความคิดออกมาเป็นข่าวสารหรืออาจเรียกได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการสร้างข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารออกไป หากเกิดความล้มเหลวของการสร้างข้อมูลข่าวสารก็จะทำให้กระบวนการสื่อสารล้มเหลวตั้งแต่แรกเริ่ม

เนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสาร

การสร้างข้อมูลข่าวสารในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร อาจเป็นขั้นตอนแรกที่จะเริ่มพบว่ามีอุปสรรคในกระบวนการสื่อสาร เราอาจสามารถสร้างข้อมูลข่าวสารได้ แต่ก็มีคนจำนวนไม่น้อยที่มีความผิดพลาดหรือขาดประสิทธิภาพในการจัดการเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการจะบอก ยกตัวอย่างเช่น ข้อความนั้นมีข้อมูลอยู่มากเกินไป ฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น กรณีนี้ก็อาจจะทำให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจได้ยาก หรือใช้เวลามากจนเกินความจำเป็น ผู้สื่อสารจึงต้องชี้ให้เห็นประเด็นหรือหัวใจของข้อมูลนั้นให้ชัด ข้อมูลข่าวสารควรประกอบไปด้วยสิ่งที่ต้องการเท่านั้น จะต้องมีการคำนึงถึงว่าควรรายละเอียดมากน้อยแค่ไหน และ ลำดับของข้อมูลควรจะเป็นอย่างไร

ความเข้าใจในพื้นฐานของผู้รับข่าวสาร

ความรู้ความเข้าใจต่อข้อเท็จจริง สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทักษะคติ ค่านิยม วัฒนธรรม ตลอดจนบุคลิกภาพ ความต้องการ ความเชื่อของผู้รับข่าวสาร เช่น หากเราต้องการเขียนรายงานให้ผู้จัดการเกี่ยวกับการตลาดสำหรับอุปกรณ์กีฬาในประเทศไทย ผู้เขียนหรือผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อเท็จจริงพื้นฐานหลายประการ เช่น กีฬาชนิดใดที่คนไทยชื่นชอบ ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้จัดการที่คาดหวังเกี่ยวกับรายงาน หรือในกรณีที่ได้รับ

ข่าวสารมีเวลาน้อย และระดับของการศึกษาหรือความสามารถในการอ่านน้อย ผู้สื่อสารก็จะต้องตระหนักถึงความกระชับชัดเจน และใช้ภาษาที่ไม่ยากจนเกินไป เป็นต้น

อุปสรรคในการสื่อสารในระดับบุคคล

เมื่อผู้สื่อสารส่งข้อความออกมา แน่ใจว่าผู้สื่อสารเองย่อมมีความตั้งใจในการสื่อความหมายออกไปเพื่อให้ผู้รับได้รับข่าวสารตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตาม อุปสรรคมักเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการสื่อสารก็มักจะมียุ่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ในหลายประการ ได้แก่

1. ความแตกต่างในการรับรู้ โลกที่เราอยู่นั้นมักจะมารูมเร้าเราด้วยข้อมูลไม่ว่าจะเป็นจากการมองเห็น, เสียง และ กลิ่น และ อื่น ๆ ก็ตาม เมื่อผู้สื่อสารมองเห็นโลกที่เป็นอยู่ ความคิดของผู้สื่อสารก็จะซึมซับเอาประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ และ เป็นวิถีเฉพาะตัว ตัวอย่างเช่น ถ้าเราไปทานข้าวในอาหารไทยกับเพื่อน ๆ เมื่อเดินเข้าไปในร้าน บางคนอาจรับรู้ถึงความเย็นของแอร์ แต่บางคนอาจไม่รับรู้ ขณะที่บางคนอาจรับรู้ถึงกลิ่นของอาหารแต่บางคนไม่ เป็นต้น เนื่องด้วยว่าการรับรู้ของมนุษย์เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มันจึงทำให้ความคิดที่แสดงออกมาแตกต่างจากของผู้อื่น ถึงแม้คนสองคน คนอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันแต่ภาพลักษณ์ในใจที่เกิดขึ้นก็จะไม่เหมือนกัน คนเรายังจะเลือกรายละเอียดที่ตนเองเห็นว่าสำคัญ และ เน้นเฉพาะในสิ่งที่เราสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดังกล่าวเรียกว่า การเลือกการรับรู้

การเอาชนะอุปสรรคของการรับรู้เป็นสิ่งที่ยาก ในการคาดการณ์ในข้อมูลข่าวสารที่เราจะได้รับ, ปฏิกริยาตอบกลับของผู้รับ, และ การจัดรูปแบบของข้อความ การแก้ไขในสิ่งที่เข้าใจผิดให้ถูกต้อง ไม่ควรที่จะนำอาการแก้ปัญหาที่เหมือนกันมาใช้กับปัญหาทุกปัญหา หากแต่ให้มองหาการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ ตีกรอบและกำหนดข้อความให้มี ความหมายสำหรับผู้รับฟัง และ พยายามหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อทุกข้อความที่เราได้รับ

2. การกรองข่าวสารอย่างผิด ๆ การกรองเป็นการตรวจสอบ หรือ ย่อยข้อความก่อนที่จะเก็บข่าวสารหรือส่งข่าวสารนั้น ไปให้ผู้อื่น ในการดำเนินธุรกิจจะเห็นว่า การกรองระหว่างผู้สื่อสาร และ ผู้รับสารนั้นมีมากมายไม่ว่าจะเป็นเลขานุการ, ผู้ช่วย, ฝ่ายประชาสัมพันธ์, และ เครื่อง

ตอบรับ เพียงแค่การ โทรศัพท์นั้น ผู้สื่อสารก็อาจจะกินเวลาเป็นสัปดาห์หากต้องการ โทร ไปหา ผู้ที่มีลูกน้องหลายชั้นรับ โทรศัพท์อยู่ ในกรณีที่เลวร้ายที่สุดนั้นจะเห็นว่าข้อความหรือ ข่าวสารจะถูกย่อยสลายไป หรือ หรือถูกบิดเบือนไปก่อนที่จะส่งผ่านมาให้ผู้รับข่าวสาร ในการเอาชนะอุปสรรคของการกรองเหล่านี้ต้องมีช่องทางในการสื่อสารมากกว่า 1 ช่องทาง กำจัดตัวกลางให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และ ลดจำนวนความบิดเบือนของข้อมูลโดยทำให้ ข้อความกระชับขึ้น

3. ปัญหาของภาษา เมื่อผู้สื่อสารเลือกคำที่จะใช้ในข้อความมันที่หมายถึงการแสดงความ เป็นสมาชิกในวัฒนธรรม หรือ วัฒนธรรมย่อยที่ผู้สื่อสารรู้ถึงลักษณะของมัน ลักษณะของ ลักษณะของผู้สื่อสารนั้นไม่ว่าจะเป็นภาษา และ คำศัพท์นั้นจะเป็นตัวกำหนดอุปสรรคใน ข้อความของตัวมันเอง เช่น ภาษาของทนายความก็จะแตกต่างไปจากของนักบัญชี หรือ แพทย์ และ ความแตกต่างในคำศัพท์ที่ใช้นั้นจะกระทบต่อความสามารถในการรับรู้ และ การแสดง ความคิดออกมา อุปสรรคก็ยังคงมีอยู่หากว่าคำพูดหรือภาษานั้นสามารถที่จะถูกตีความไปได้ หลายทาง ภาษาหรือคำศัพท์ที่ใช้จะเป็นสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนหรือแสดงถึงความหมายต่าง ๆ ผู้สื่อสารต้องระวังหากต้องมีการใช้ภาษาที่สามารถตีความได้หลายทาง เช่น เวลาเราพูดถึง คำว่า “ลูกก็” กับฝรั่ง เขาก็จะมีความคิดเกี่ยวกับลูกก็ที่อยู่หลายแบบเช่น ลูกก็ข้าวโอ๊ต, ลูก ก็ชอคโกแลตชิพ, ลูกก็น้ำตาล, และ วนิลลา เวเฟอร์ เป็นต้น แต่หากเป็นลูกก็ของบางคนที่มี วัฒนธรรมที่ต่างกันไปเช่นของคนไทย ก็อาจจะมีชนิดของลูกก็ที่แตกต่างกันไป ทั้งสองกลุ่ม จะเห็นด้วยกับแนวคิดทั่ว ๆ ไปของลูกก็แต่ภาพลักษณ์ที่แสดงออกมาในใจอาจจะแตกต่างกัน ในการเอาชนะอุปสรรคของภาษาเหล่านี้ ผู้สื่อสารต้องใช้คำศัพท์ที่เจาะจง และ แม่นยำเท่าที่ จะทำได้ พยายามใช้คำศัพท์ หรือ คำพูดที่ทำให้ผู้รับฟังของคุณเข้าใจอย่างชัดเจน ไม่ต้อง ตีความ เพื่อเพิ่มความแม่นยำให้แก่ข้อความที่สื่อออกไป

4. ประสิทธิภาพของการฟัง ในบางครั้งอุปสรรคของการรับรู้ส่วนหนึ่งก็คือ การขาดความ สนใจของผู้รับ มนุษย์ส่วนใหญ่มักจะไม่ค่อยสนใจในสิ่งที่ถูกบังคับให้ฟังหากเป็นสิ่งที่เข้าใจ ยาก เรื่องที่ไม่อยู่ในความสนใจ หรือ เรื่องที่กระทบต่อชีวิตของพวกเขาเพียงเล็กน้อย หรือ แม้แต่พวกเขาารู้สึกเหน็ดเหนื่อย หรือ กำลังติดพันกับสิ่งอื่น ๆ อยู่ พวกเขา ก็จะ ไม่ให้ความ สนใจกับสิ่งที่ได้ยินอยู่ ในการเอาชนะอุปสรรคการฟังดังกล่าว เราควรตรวจสอบความเข้าใจ

ในข้อมูลข่าวสาร เพิ่มความสนใจต่อผู้พูด และ อดทนต่อกระบวนการจนถึงการสรุปใน
ขั้นตอนสุดท้าย อาจมีการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการตอกย้ำและเพิ่มความเข้าใจ

5. **ระดับของอารมณ์** สภาวะทางอารมณ์ของผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร เป็นอุปสรรคที่สำคัญอีก
ประการหนึ่ง ผู้สื่อสารจะต้องมีความเข้าใจและตระหนักถึงภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ตนเอง
กำลังสื่อสารอยู่ด้วย ภาวะของความเศร้าโศก เสียใจ โกรธ ท้อแท้ หรืออื่น ๆ จะเป็นตัวแปรที่มี
ผลของประสิทธิภาพของการสื่อสาร ภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติจะทำให้ข่าวสารที่ส่งไป หรือ
รับมาอาจมีความไม่สมบูรณ์ เกินความจริง หรือถูกเจือปนไปด้วยอคติและความรู้สึกส่วนตัว
แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้สื่อสารควรจะหลีกเลี่ยงการสื่อสารทั้งหมดเมื่อมีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง
ด้วย แต่ควรที่จะรู้จักขจัดหรือควบคุมอารมณ์ไม่ให้มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสาร ใน
การเอาชนะอุปสรรคของอารมณ์ให้ ได้ นั้น ขอให้รับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตัวเอง
และ จากผู้อื่นที่ผู้สื่อสารสื่อสารด้วย และ พยายามควบคุมมันให้ได้ เช่น ให้เลือกใช้คำที่เป็น
กลาง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ที่รุนแรงที่เกินควร นอกจากนี้ให้หลีกเลี่ยงการ
ใช้ทัศนคติ, การตำหนิ และ เรื่องอื่น ๆ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือให้ตื่นตัวต่อความเป็นไปได้ที่อาจ
เกิดความเข้าใจผิด

6. **ภูมิหลังที่ต่างกัน** ความแตกต่างของภูมิหลังนั้นสามารถเป็นหนึ่งในอุปสรรคของการ
สื่อสารที่ยากที่สุดในกรณีที่เอาชนะ เมื่อภูมิหลังชีวิตของผู้รับข่าวสารมีความแตกต่างจาก
ของตัวผู้สื่อสารก็จะทำให้การสื่อสารนั้นยากขึ้น ปัจจัยเรื่อง อายุ, การศึกษา, เพศ, สถานภาพ
ทางสังคม, ฐานะ, ภูมิหลังของวัฒนธรรม, อารมณ์, สุขภาพ, ศาสนา, ความเชื่อในเรื่องของ
การเมือง, ระหว่างผู้ส่ง และ ผู้รับ เราสามารถที่จะเข้าใจผิดในการสื่อสารได้แม้กระทั่งกับ
เพื่อนสนิท และ ญาติที่ใกล้ชิดเราก็ตาม

ในการเอาชนะอุปสรรคที่เกี่ยวกับภูมิหลังที่แตกต่างกันนั้นให้หลีกเลี่ยงการแสดงภูมิหลัง หรือ
วัฒนธรรมของเราให้ผู้อื่นเห็น จงทำตัวเป็นผู้สื่อสารที่ดี และ เข้าใจในภูมิหลังของผู้อื่นให้
กระจ่าง, รวมทั้งขอบเขตของความรู้, บุคลิก และ การรับรู้ และ จงอย่าเชื่อเสมอไปว่า
พฤติกรรมที่แสดงออกมาคนหนึ่งนั้นจะมีความหมายที่เหมือนกันกับของผู้อื่น

อุปสรรคของการสื่อสารระดับองค์กร

อุปสรรคการสื่อสารมีทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร ในแง่ขององค์กรหรือหน่วยงานมักจะมีอุปสรรคในเรื่องของการสื่อสารในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคล ซึ่งอาจกล่าวเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ปริมาณข้อมูลที่มีมากเกินไป การมีข้อมูลมากเกินไปก็ไม่ดีพอ ๆ กันกับการมีข้อมูลน้อยเกินไปเพราะว่าจะลดความสามารถของผู้รับข่าวสารในการตั้งใจฟังหรือรับข่าวสาร คนที่เผชิญกับการได้รับข้อมูลมากเกินไป ในบางครั้งเขาก็จัดการข้อมูลด้วยการไม่สนใจหรือเมินข้อมูลเหล่านั้น ด้วยการไม่รู้ รัวรู้ซ้ำ หรือ มีการตอบสนองต่อข้อความที่เห็นว่าไม่สำคัญซ้ำ, ตอบสนองเพียงบางส่วนของข้อมูล, มีปฏิกิริยาตอบกลับไปอย่างผิด ๆ ต่อข้อมูลนั้น, ใช้เวลาเพียงนิดหน่อยกับข้อความ, หรือ มีปฏิกิริยาเพียงน้อยนิดกับข้อมูลนั้น ๆ ในการเอาชนะปริมาณของข้อมูลที่มีมากเกินไปก็คือให้ตระหนักว่าข้อมูลบางอย่างก็ไม่จำเป็น และ จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของข้อมูล

2. ความซับซ้อนของข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีการสื่อสารเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่อาจมีความซับซ้อน ต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคในการทำความเข้าใจ เรื่องเหล่านั้นจะมีอุปสรรคในการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์งบการเงินของบริษัท การอธิบายข้อกำหนด การแปลเอกสารคู่มือในการซ่อมเครื่องจักร ฯลฯ ดังนั้นการเอาชนะอุปสรรคของข้อความที่ซับซ้อนนั้นก็คือ การทำให้ข้อความเหล่านั้นชัดเจน ใช้ภาษาง่าย ๆ ต่อการทำความเข้าใจ นอกจากนี้ควรจะใช้วิธีการจัดการที่ดีด้วยการใช้ภาษาที่เหมาะสม ชัดเจน เจาะจงลงไป และ กล่าวให้ถูกต้อง ควรที่จะถามผู้รับข่าวสารเกี่ยวกับความเข้าใจ ด้วยเพื่อที่จะทำให้ผู้สื่อข้อความนั้นสามารถทำแก้ไขการสื่อสารให้เกิดความชัดเจน และ มีการปรับปรุงข้อความที่จะส่งในอนาคตอีกด้วย

3. การแข่งขันในการสื่อข้อความ ผู้สื่อข้อความส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำให้ข้อความที่ส่งไปนั้นได้รับการสนใจจากผู้ฟัง เช่น หากคุยกันทางโทรศัพท์อยู่ และ ใน

ขณะเดียวกันก็ตรวจสอบรายงานไปด้วยมันจะทำให้ข้อความที่ส่งไปนั้นมักจะหดยาย หรือ ตัดให้สั้นลงได้ แม้กระทั่งข้อความของผู้ส่งเองก็ตามก็ต้องมีการแข่งกับอุปสรรคที่คอยขวาง อยู่เช่นกัน เช่น เสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้นทุก ๆ 5 นาที, มีคนอื่นมาพูดแทรก, เกิดวิกฤตการณ์ ต่าง ๆ เป็นต้น กล่าวคือข้อความที่ส่งไปนั้นมักจะไม่สามารถได้รับประโยชน์กลับมาหากผู้รับ ข้อความไม่สามารถที่จะแบ่งความสนใจมาให้กับข้อความได้ ดังนั้นในการเอาชนะ อุปสรรคการสื่อสารดังกล่าวผู้ส่งข้อความก็ควรที่จะหลีกเลี่ยงการเรียกร้องผู้รับข้อความที่ไม่ ค่อยมีเวลามานั่งสนใจเพื่อมาตั้งใจฟังข้อความของผู้ส่ง แต่ควรที่จะเขียนข้อความนี้ลงไปซึ่ง ต้องให้มันดึงดูดสายตา และ เข้าใจง่าย และ ให้ส่งข้อความเหล่านี้เมื่อผู้รับฟังนั้นมีเวลาที่จะ อ่านจดหมายเหล่านี้แล้ว และ ต่อมั่นใจว่าจะมีเวลาสำหรับข้อความที่สำคัญ ๆ

4. ความแตกต่างของสถานภาพ พนักงานที่อยู่ในระดับล่างอาจจะระมัดระวังมากเกินไปใน การส่งข้อความต่าง ๆ ให้แก่ผู้จัดการ และ อาจจะพูดคุยหัวข้อต่าง ๆ ที่คนเหล่านี้คิดว่าผู้จัดการ จะสนใจ ในทางเดียวกัน พนักงานที่อยู่ในระดับสูงอาจจะมีการบิดเบือนข้อมูลโดยไม่ยอม พูดคุยในสิ่งที่จะบั่นทอนอำนาจภายในองค์กรของตน ยิ่งไปกว่านั้นในการเป็นส่วนหนึ่งของ แผนก หรือ ต้องรับผิดชอบงานที่เป็นงานเฉพาะนั้นสามารถดวลวิสัยทัศน์และความคิดส่วนตัว ของพนักงานนั้นลง ตลอดจนเรื่องของความแตกต่างจากทัศนคติ, คุณค่า และ ความคาดหวัง ของพนักงานในแผนกอื่น ๆ หรือ ผู้ที่รับผิดชอบในงานอื่น ในการเอาชนะอุปสรรค เกี่ยวกับสถานภาพในองค์กรนั้นต้องมีการบอกกล่าวผู้จัดการ และ เพื่อนร่วมงานให้รับรู้เป็น อย่างดี นอกจากนี้ให้ส่งเสริมพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำนั้นบอกกล่าว หรือ สื่อข้อความต่าง ๆ โดยที่ผู้จัดการ หรือ หัวหน้าของคนเหล่านี้ต้องรับฟังด้วยจิตใจที่เป็นธรรม และ เคารพต่อ ความคิดของคนเหล่านี้ จงกล้า และ นำข้อมูลที่มีอยู่ในมือแม้ว่าจะเกรงว่าหัวหน้า หรือ เจ้านาย จะไม่ชอบก็ตาม

5. การขาดความเชื่อมั่น การสร้างความเชื่อถือเป็นปัญหาและสำคัญของทุกองค์การ สมาชิก ในองค์กรควรจะได้รับทราบถึงแนวทาง นโยบาย และช่องทางที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของ องค์กร ดังนั้นหากสมาชิกเข้าใจถึงบทบาท สิ่งที่สามารถทำได้ และวิธีการที่จะทำ ก็จะทำให้ เกิดความเชื่อมั่น ความเชื่อถือในการที่จะสื่อสาร ในทางตรงกันข้าม หากปราศจากความ เชื่อมั่น ความเชื่อถือในการสื่อสาร ถูกปิดกั้นอิสรภาพ และ ไม่เปิดกว้าง จะกลายเป็นการปิด

การสื่อสารแบบสองทาง และจะบันทึกตอนเสถียรภาพขององค์กรด้วย จะเห็นว่าเพียงแค่ทำให้ การสื่อสารของผู้สื่อสารชัดเจนเพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอ ในการเอาชนะอุปสรรค เกี่ยวกับความเชื่อถือควรจะทำให้การสื่อสารภายในองค์กร สามารถเห็นชัด และ กระทำได้ จงอย่าปิดกั้นการสื่อ หรือป้องกันตัวผู้สื่อข้อความเองจากผู้ช่วย หรือ เลขานุการ แต่ให้แบ่งปันข้อมูล หลักกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกน้อง, มีการสื่อสารอย่างจริงจัง และ ซื่อสัตย์, และ รวมไปถึงให้ พนักงาน หรือ ลูกน้องของตนมีการตัดสินใจด้วยตัวเอง

6. โครงสร้างของการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ องค์กรต่าง ๆ อาจมีการจัดองค์การในรูปแบบที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างกันนี้จะส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ที่แตกต่างกันด้วย เช่น การกำหนดจำนวนลำดับชั้นการบังคับบัญชาที่มีหลายลำดับมาก ไปก็ อาจทำให้ความสามารถในการสื่อสารลดลงไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลข่าวสารต้องผ่านขั้นตอน มาก อาจมีการบิดเบือน ตกหล่นของข้อมูลที่สำคัญ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบช่องทางการสื่อสารในหลาย ๆ รูปแบบที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างสมบูรณ์ ทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน หรือในแนวระนาบ ข้ามไปข้ามมากระหว่างฝ่าย เพื่อให้เกิด การเชื่อมโยงกัน ยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ ยิ่งมีความจำเป็นต้องมีระบบ เครื่องไม้เครื่องมือ รูปแบบ และจำนวนช่องทางที่มากขึ้น ในการเอาชนะอุปสรรคเกี่ยวกับโครงสร้างนั้น ควรให้ มีการจัดโครงสร้างการสื่อสาร และสร้างความเข้ากับพนักงานถึงวิธีการ และ โครงสร้าง เหล่านั้น ซึ่งควรครอบคลุมทั้งจากพนักงานระดับล่างขึ้นไปยังผู้บริหารในระดับสูง, จาก ผู้บริหารในระดับสูงมายังพนักงานระดับล่าง, และ ระดับเดียวกัน นอกจากนี้ให้ลดระดับชั้น ในองค์กร, เพิ่มการร่วมมือ และ ประสานงานระหว่างแผนก และ สนับสนุนการสื่อสารที่เป็น ข้ามไปมาระหว่างฝ่าย

7. การเลือกสื่อที่ไม่เหมาะสม องค์กรจำเป็นต้องรู้จักการเลือกสื่อหรือวิธีการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพและความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมพื้นฐานขององค์กรเอง บริษัทที่มี พนักงานจำนวนมากซึ่งมีการศึกษาไม่สูง การสื่อสารโดยใช้วิธีเขียนเอกสาร รายงานแบบเป็นทางการ การเขียนโต้ตอบไปมาอาจได้ผลน้อยกว่าการสื่อสารแบบการเผชิญหน้า เป็นต้น ในการเอาชนะอุปสรรคของสื่อได้นั้นให้เลือกสื่อที่เหมาะสมที่สุดสำหรับข้อมูลข่าวสารที่ ซับซ้อน โดยอาจใช้สื่อหลาย ๆ สื่อประกอบกัน และเลือกสื่อเพื่อดึงความสนใจพนักงานใน

องค์กร นอกจากนี้ผู้สื่อสารอาจใช้เทคนิคในการนำเสนอในรูปแบบกระจัดรัด เช่น สถิติ, ข้อเท็จจริง, ตัวเลข, ข้อความสั้น ๆ หรือ รายงานก็ได้

8. สภาพของการสื่อสารที่ปิดกั้น สภาพของการสื่อสาร คือ การสื่อสารที่มีอิทธิพลมาจาก รูปแบบ และการออกคำสั่งของระดับบริหาร รูปแบบการแสดงอำนาจจะชัดเจนและเป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ที่ควรมีการเปิดกว้างเสรีซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารที่ดี ดังนั้นในการเอาชนะอุปสรรคของสภาพการสื่อสารนั้นต้องให้แน่ใจว่าหัวหน้า หรือ เจ้านายมีปฏิกิริยาได้ตอบแก่ลูกน้องอย่างไร และ ควรมีการส่งเสริมลูกน้อง และ เพื่อนร่วมงานในการออกความคิดเห็น หรือ คำแนะนำ, ช่วยในการกำหนดเป้าหมาย, มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และ ช่วยในการตัดสินใจ

9. จรรยาบรรณและศีลธรรม องค์กรหนึ่ง ๆ ไม่สามารถสื่อข้อความที่ผิดกฎหมาย หรือ ผิดศีลธรรมได้ แต่กลับควรสื่อเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแทน ความสัมพันธ์ภายใน และ ภายนอกองค์กรขึ้นอยู่กับความเชื่อถือ หากองค์กรใดมีการสื่อสารโดยขาดจรรยาบรรณ และศีลธรรม เช่น มีการสื่อสารสในลักษณะประจาน หรือใส่ร้าย ย่อมจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือจากพนักงานภายในและจากภายนอกอีกด้วย ในการเอาชนะอุปสรรคที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณและศีลธรรมนั้น ผู้สื่อสารต้องมั่นใจว่าข้อความของผู้สื่อสารนั้นจะรวมเอาข้อมูลทั้งหมดที่ควรจะมีนั้น มีความเพียงพอ และ เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ๆ หรืออาจสื่อเฉพาะข้อเท็จจริงโดยไม่มีความเห็นเจือปน เป็นต้น

10. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปสรรคในการสื่อสารหลายกรณีเกิดจากปัญหาทางกายภาพถึง แม้ว่าสิ่งรบกวนทางกายภาพนี้ดูเหมือนจะไม่ใช่สาระที่สำคัญมาก แต่มันก็สามารถขัดขวางความมีประสิทธิภาพในข้อความนั้นได้ เช่น อุณหภูมิของห้องประชุมที่เย็นเกินไป เก้าอี้ที่นั่งแล้วไม่สบายตัว แสงสว่างไฟที่ไม่เพียงพอ หรือ เสียงของไมค์โครโฟนที่เบนเกินไป เป็นต้น ในบางกรณีจะเห็นว่าอุปสรรคอาจเกี่ยวข้องกับกายภาพของผู้รับสารด้วย เช่น ปัญหาของการไม่ได้ยิน หูหนวก ปัญหาสายตาสั้นมองไม่เห็น หรือ แม้กระทั่งอาการปวดศีรษะก็อาจเป็นสิ่งรบกวนการรับรู้ในข้อความนั้นได้ สิ่งที่รบกวนเหล่านี้ไม่ได้ชัดเจนการสื่อสารทั้งหมดแต่จะลดสมาธิได้ ในการเอาชนะอุปสรรคทางกายภาพนั้นให้ผู้สื่อสารควบคุมการเชื่อมโยงใน

การส่งข้อความทางกายภาพ เช่น ถ้ากำลังเตรียมเอกสารอยู่ให้มั่นใจว่าลักษณะ และ รูปแบบที่เขียนออกมานั้นไม่ทำให้ข้อความนั้นเสียไป, หากกำลังสื่อโดยการบรรยายนั้นให้เลือกจัดในสิ่งที่ทำให้ผู้รับฟังนั้นเห็นและได้ยิน ในทางกลับกันหากผู้รับข่าวสารให้มีสมาธิ และแสดง ความตั้งใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมากกว่าปกติ

การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร

การปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้ โดยมี ข้อแนะนำดังต่อไปนี้

1. สร้างข้อมูลข่าวสารด้วยความระมัดระวัง
2. รู้จักและเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับข่าวสาร
3. บอกผู้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเราคาดหวัง
4. ใช้ภาษาที่ชัดเจน จำเพาะเจาะจง
5. การเน้นจุดสำคัญ
6. เชื่อมโยงข่าวสารใหม่กับความคิดปัจจุบัน
7. การย้ำเตือนในประเด็นสำคัญ
8. การลดสิ่งรบกวน
9. เปิดรับข้อมูลย้อนกลับ

1. สร้างข้อมูลข่าวสารด้วยความระมัดระวัง

ขั้นตอนแรกสุดในการสร้างข้อความนั้นคือการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการ สื่ออะไร สิ่งที่ต้องตั้งคำถามก็คือ ทำไมต้องมีการส่งข้อความ สิ่งที่ต้องการให้ผู้รับข่าวสารทำ หรือ รับทราบคืออะไร เมื่อไหร่ที่ควรบรรลุถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ การสร้างข้อความด้วยความ ระมัดระวังจะต้องคำนึงถึง ประสิทธิภาพของข้อความที่จะทำให้ผู้รับฟังเกิดความเข้าใจ ดังนั้น ความชัดเจนของข่าวสารข้อมูล ความกระชับรัด ไม่คลุมเครือ จึงเป็นก้าวแรกในการปรับปรุง พัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

2. รู้จักและเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับข่าวสาร

ผู้สื่อสารควรสร้างสะพานเชื่อมที่ดีในการนำข่าวสารเพื่อตั้งผู้รับข่าวสารเข้ามาในจุดที่ผู้สื่อสารนั้นต้องการ ผู้สื่อสารควรจะรู้จักผู้รับข่าวสารดีเพียงพอ เช่น ความสนใจของผู้รับทัศนคติ วัฒนธรรม ค่านิยมส่วนตัว ระดับความรู้ของผู้รับข่าวสารในเรื่องนั้น ๆ อะไรที่ผู้รับข่าวสารต้องการทราบ ข้อจำกัดส่วนตัวในการรับรู้ข่าวสาร ทั้งนี้เพื่อจะได้เตรียมข้อมูลข่าวสาร ให้ตรงตามความต้องการที่และมีอุปสรรคน้อยที่สุด

3. บอกผู้รับข่าวสารเกี่ยวกับความคาดหวัง

เมื่อผู้สื่อสารสามารถทราบถึงข้อมูลที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการของผู้รับฟังแล้ว ผู้สื่อสารก็สามารถนำผู้รับข่าวสารให้เดินทางไปยังจุดหมายของการสื่อสารที่ต้องการได้ ผู้สื่อสารควรบอกผู้รับเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ สิ่งที่สามารถได้รับจากกระบวนการสื่อสาร ความคาดหวังท้ายสุดของข่าวสารที่ถูกส่งออกไป เช่น อาจารย์สอนหนังสือก็ควรบอกผู้เรียนถึงวัตถุประสงค์ หรือความคาดหวังของวิชาที่เรียนว่าต้องการให้นักศึกษามีความรู้หรือทราบเกี่ยวกับเรื่องอะไร เป็นต้น

4. ใช้ภาษาที่ชัดเจนและจำเพาะเจาะจง

เนื่องจากการสื่อสารเชิงธุรกิจมักจะยุ่งยากซับซ้อน บางครั้งมีความเป็นนามธรรม หรืออาจเป็นสิ่งที่น่าเบื่อหน่ายสำหรับบางคน ผู้สื่อสารจึงต้องทำบางอย่างที่จะช่วยให้ผู้รับข่าวสารนั้นเข้าใจ เห็นภาพ และ จดจำข้อความที่รับมาได้ ด้วยการใช้อย่างที่ชัดเจน ไม่ต้องมีการตีความ มีความจำเพาะเจาะจงให้เหมาะสมกับคุณสมบัติผู้รับข่าวสาร และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาหรือศัพท์เทคนิคที่ผู้รับข่าวสารอาจไม่เข้าใจ

5. การเน้นจุดสำคัญ

ผู้สื่อสารสามารถช่วยผู้รับสารด้วยการกลั่นกรองข้อมูล โดยขจัดข้อมูลต่าง ๆ ที่ไม่เป็นส่วนสำคัญออก ข่าวสารที่มีอยู่ในโลกธุรกิจมีอยู่มากมายมหาศาล ผู้รับข่าวสารไม่ต้องการที่จะรู้ทุกเรื่องด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น เวลา ความสนใจ เป็นต้น แต่กลับจะสนใจในเรื่องที่ตนเองเห็นว่าสำคัญ เกิดประโยชน์เท่านั้น ดังนั้นผู้สื่อสารจึงควรพยายามที่จะสื่อเฉพาะในเรื่องที่เป็นที่ต้องการจริง ๆ ข่าวสารต้องมีความกระชับรัด ตรงประเด็น มีการเน้นจุดหรือประเด็นสำคัญของข่าวสาร หากเป็นเอกสารก็อาจมีการใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ใต้เส้น ใช้อักษรทึบ ฯลฯ หากเป็นการสื่อด้วยภาษาพูดก็อาจมีการเน้นย้ำ พูดซ้ำและบอกผู้รับข่าวสารในประเด็นสำคัญ เป็นต้น

6. ขี้และเชื่อมโยงข่าวสารใหม่กับความคิดปัจจุบัน

โดยธรรมชาติแล้วเมื่อนมนุษย์ได้สัมผัสเอาข้อมูลที่ต้องการแล้ว มนุษย์ก็จะจดจำแล้ว จำแนกตามประเภทของข้อมูล และบันทึกเข้าไปอยู่ในระบบของการจัดเก็บข้อมูลภายในสมอง หากผู้สื่อสารต้องการให้ผู้รับสารนั้นเข้าใจ และจดจำความคิดใหม่ ๆ ได้ ผู้สื่อสารรู้จักชี้และเชื่อมโยงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดข้อมูลใหม่ ๆ เหล่านั้นกับข้อมูลเดิมที่มีอยู่ในสมองของผู้รับสารอยู่แล้ว

ในการแสดงให้ผู้รับสารนั้นเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดใหม่ ๆ กับความคิดที่คุ้นเคยอยู่แล้ว ผู้สื่อสารควรที่จะเพิ่มข้อมูลความเป็นจริงให้แก่ข้อความที่จะส่งไปเพื่อที่จะทำให้เข้าใจได้ถูกต้อง นอกจากนี้ความหมายของแนวคิดใหม่ ๆ นั้นต้องชัดเจน และสัมพันธ์กับแนวคิดเดิม ๆ ด้วย ผู้รับสารนั้นจะมีข้อมูลในแต่ละเรื่องอยู่แล้วเพียงแต่สิ่งที่ต้องทำคือประยุกต์ให้เข้ากับความคิดใหม่ ๆ นี้เท่านั้น

ในการเชื่อมกันระหว่างความคิดใหม่ ๆ กับ ความคิดเดิมที่มีอยู่จะช่วยให้เกิดแนวคิดใหม่ที่เป็นที่ยอมรับได้ขึ้นมา จะเห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่มักจะเข้าถึง หรือ ทำในสิ่งที่ไม่คุ้นเคยด้วยความระมัดระวัง ดังนั้นเมื่อนมนุษย์ค้นพบว่ามันคล้ายคลึงกับสิ่งที่คุ้นเคยมนุษย์เหล่านี้ก็จะมีความเชื่อมั่นขึ้น

7. การย้ำเตือนในประเด็นสำคัญ

เทคนิคประการต่อไปก็คือการช่วยให้ผู้รับสารนั้นหันกลับมาสนใจในจุดที่สำคัญที่สุดของข้อความของผู้สื่อสาร ถึงแม้เมื่อกระบวนการสื่อสารได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว ผู้สื่อสารก็ควรมีการทบทวนความคิดที่สำคัญเพื่อให้เกิดความตื่นตัวและตระหนักอีกครั้งหนึ่ง ด้วยการทบทวนถึงประเด็นสาระสำคัญของข้อมูลข่าวสาร การพูดซ้ำ การสรุปสิ่งที่ได้สื่อไปแล้ว การทบทวนสิ่งที่เข้าใจและสื่อสารไปแล้วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้มาก การย้ำเตือนนี้ให้ทำโดยเน้นจุดสำคัญ โดยการดึงเอาความสนใจจากผู้รับสารด้วยการให้มองเห็นภาพซึ่งอาจใช้เทคนิคการสื่อเข้าช่วยเช่น ใช้การตั้งชื่อเรื่อง หัวเรื่อง พิมพ์ตัวหนา หรือการใช้แผนภูมิ, เส้นกราฟ, แผนที่, แผนผัง, แพลน, และ ภาพต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้รับสารนั้นเห็นจุดที่ต้องการจะสื่อ หากผู้สื่อสารกำลังส่งข้อความด้วยวาจาให้ใช้ไวยวะของร่างกายและ น้ำเสียงที่จะเน้นถึงแนวคิดที่สำคัญ

8. การลดสิ่งรบกวน

อุปสรรคของการสื่อสารอาจสามารถเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของการสื่อสาร สิ่งรบกวนระหว่างทางของการสื่อสารจะเป็นอุปสรรคที่ลดทอนความสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารจึงต้องพยายามกำจัดแหล่งของสิ่งที่เป็นตัวรบกวนซึ่งอาจแทรกเข้ามาได้ พยายามเลือกช่องทางสื่อสารและใช้สื่อที่ไม่มีการรบกวนข่าวสารของเรา เลือกวิธีที่จะทำให้เกิดดึงดูด และ ก่อให้เกิดความสนใจจากผู้รับข่าวสารมากที่สุด และ ทำให้ผู้รับตั้งใจที่จะรับรู้ในข่าวสาร หากการเขียนเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดก็ควรพยายามทำให้มันน่าดึงดูด ง่ายต่อการอ่าน และ ทำความเข้าใจ ใช้รูปแบบที่น่าสนใจ สบาย และ ให้ความสำคัญต่อรายละเอียดต่าง ๆ เช่น กระดาษที่นำมาใช้, คุณภาพ และ ชนิดของกระดาษ, แจกจ่ายเอกสารออกไปล่วงหน้าให้ผู้รับข่าวสารในกรณีที่ดีคิดว่าผู้อ่านจะมีเวลาเพียงพอในการศึกษา

หากข้อความนั้นต้องการที่จะสื่อเป็นการพูดให้กำจัดอุปสรรคทางกายภาพทั้งหลาย สถานที่นั้นควรจะเป็นสถานที่สะดวกสบาย และ เงียบ มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิไม่เย็นหรือร้อนเกินไป และ มีสิ่งรบกวนทางสายตาเล็กน้อย นอกจากนี้ให้คิดเกี่ยวกับภาษาร่างกาย การแสดงท่าทางออกที่จะใช้ดึงความสนใจต่อผู้ฟัง วิธีอื่นที่ใช้ในการลดสิ่งรบกวนนั้นคือการ

ส่งข้อความให้แก่ผู้รับฟังโดยตรง ยังมีลำดับชั้น หรือคนกลางที่กรองข้อความของผู้สื่อสาร มากเท่าไร โอกาสในการที่จะทำให้ข่าวสารบิดเบือนก็มีมากเท่านั้น

9. การเปิดรับข้อมูลย้อนกลับ

นอกจากจะลดสิ่งรบกวนแล้วการให้โอกาสให้ผู้รับฟังของผู้สื่อสารในการตอบสนอง และให้ข้อมูลย้อนกลับมาเป็นสิ่งที่สำคัญ แต่มีอยู่สิ่งหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรยาก ขึ้นก็คือความซับซ้อนของวงจรในการตอบรับกลับมา หากพบกับผู้อื่นตัวต่อตัวการตอบรับ กลับมาก็จะรวดเร็ว และ ชัดเจน แต่หากเป็นในรูปของการเขียนเป็นจดหมาย, ข้อความสั้น ๆ หรือ รายงานที่ให้หลาย ๆ คนอ่านนั้นการตอบรับกลับมาก็จะช้า นอกจากนี้ผู้อ่านบางคนก็มีการตอบกลับอย่างเร่งด่วนแต่บางคนก็อาจจะไม่ค่อยเต็มใจที่จะตอบกลับไป และหรือ มีการเปลี่ยนแปลงบิดเบือนข่าวสารซึ่งทำให้การตอบกลับของผู้รับข่าวสารยากขึ้น

เมื่อเราได้วางแผนเกี่ยวกับข่าวสารแล้ว ขอให้คิดถึงข้อมูลย้อนกลับที่เราต้องการ แม้ว่า โดยทั่วไปแล้วมักเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมก็ตาม ผู้สื่อสารต้องรู้ว่าข่าวสารต้องได้รับการทำความเข้าใจ ยอมรับ และตอบสนองกลับ เว้นเสียแต่ในบางกรณีที่ผู้สื่อสารอาจไม่ ต้องการข้อมูลย้อนกลับด้วยเหตุผลบางประการ ยกตัวอย่างเช่น อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาถามคำถามในชั้นเรียนหลังบรรยายเสร็จ หากจำนวนนักศึกษาและคำถามมีมาก จนเกินไป อาจารย์ก็อาจต้องปิดกั้นการซักถามให้อยู่จำนวนจำกัด ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัด ทางด้านเวลา เป็นต้น

แต่โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารที่ดีควรมีช่องทางของการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ง่าย สะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นจึงขอให้คิดถึงวิธีที่จะได้รับการตอบสนองกลับมาก็ที่ เหมาะกับความต้องการของผู้สื่อสารเอง หากมีความจำเป็นต้องปรับ หรือ ดัดแปลงข่าวสาร เพื่อให้รวดเร็ว ก็ให้พูดกับผู้รับตัวต่อตัว หรือ โดยทางโทรศัพท์ แต่ถ้าหากการตอบรับกลับมานั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญน้อยก็อาจจะใช้การเขียนแทนก็ได้