

บทที่ 2

หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของมนุษย์ การศึกษาเกี่ยวกับหลักการสื่อสารจะทำให้บุคคลเรียนรู้และเข้าใจจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นิยมอธิบายหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยหลักการ 7C's model for communication นำเสนอได้ดังนี้ (ปราณี งามสุด และจำรัส ต้วงสุวรรณ, 2555, หน้า 162; จินตนา ณ สงขลา, 2555, หน้า 170; กิจจา บานชื่น, 2560, หน้า 114; รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560, หน้า 179-183; ศศิมา สุขสว่าง, 2563, หน้า 1; สำราญ แสงเดือนฉาย, 2563, หน้า 2)

1 ความถูกต้อง (correct) ความถูกต้องของการสื่อสารคือการไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ การสื่อสารและสาระสำคัญ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อความและเวลาที่ใช้ ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม มีความแม่นยำและความถูกต้องของข้อเท็จจริงและตัวเลขที่ใช้ในข้อความ หากการสื่อสารถูกต้องจะช่วยเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของผู้รับสารได้ ความถูกต้องของเนื้อหาจึงเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไปเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป

2 ความสมบูรณ์ (complete) การสื่อสารที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการสื่อสารตรงกัน การสื่อสารที่สมบูรณ์จะทำให้ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ลดความสับสนหรือสงสัย ช่วยให้ตัดสินใจเพื่อดำเนินการต่อไปได้ การสื่อสารที่มีคุณภาพจึงช่วยให้องค์การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ส่งสารต้องตรวจสอบสารและเลือกกระบวนการส่งสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การสื่อสารเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

3 ความชัดเจน (clear) ความกระจ่างชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเป็นปรนัยและเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

4 รูปธรรม (concrete) การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยเนื้อหาที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสารรับรู้และตีความไม่คลาดเคลื่อน ดังนั้น ความเป็นรูปธรรมจึงเป็นหลักการสำคัญของการลดความผิดพลาดด้านการสื่อความหมาย

5 การพิจารณา (consideration) การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาลักษณะของผู้รับสาร ประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา ความพยายามทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการ อารมณ์ และปัญหาเฉพาะตน แม้จะไม่สามารถคิดแทนผู้รับสารได้ แต่ก็ควรดำเนินการส่งสารเสมือนตนเป็นผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์

6 กระชับ (conciseness) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องเขียนหรือพูดด้วยถ้อยคำ ยืดยาวเชิงปริมาณ แต่การสื่อสารที่ดีควรมีความสั้นกระชับ ลักษณะของการสื่อสารที่กระชับคือ การเน้นเนื้อหา และข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม ข้อความที่กระชับจะ ช่วยให้ประหยัดเวลาการรับรู้และพิจารณาสาร รวมทั้งดึงดูดผู้รับสารได้มากขึ้นไม่เกิดความเบื่อหน่าย

7 ความสุภาพ (courtesy) การสื่อสารที่สุภาพเป็นมารยาทประการหนึ่งของการแสดงออกถึง ความคิดและความรู้สึกของผู้ส่งสารที่จะถึงผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องเคารพสิทธิและความรู้สึกของผู้รับ สาร การสื่อสารที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่กระทบความรู้สึกทางลบ ทั้งนี้ การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และ ศิลป์ ความสุภาพจึงเป็นศิลปะการสื่อสารที่ดีที่บุคคลต้องตระหนักและหมั่นฝึกฝน

จากหลักการ 7C's model for communication ข้างต้น จะพบว่าเป็นการนำเสนอแนวคิดเพื่อ การปฏิบัติที่ประสิทธิภาพ โดยผู้เขียนมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มเติมจรรยาบรรณการสื่อสารและผลสำเร็จของ การสื่อสารเพื่อให้หลักการสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สะดวกต่อการสรุปหลักการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ ผู้เขียนขอแนะนำหลักการสื่อสารประสิทธิภาพ ARR ที่ผู้เขียนคิดและปฏิบัติมาตลอดการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ครู ซึ่งเป็นหลักการสื่อสารเชิงกระบวนการประกอบด้วย การส่งสาร การรับสาร และผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้น แนะนำดังนี้

1) ถูกต้อง (Agree) การส่งสารที่ดีต้องมีความชัดเจนและถูกต้องของเนื้อหา เหมาะสมกับผู้รับ สารและบริบทสถานการณ์ โดยนำเสนอผ่านสื่อและวิธีการสื่อสารที่มีคุณภาพ ดังนั้น สารที่ส่งไปยังผู้รับสารจึง ต้องกระชับ ชัดเจน เป็นปรนัย ครบถ้วน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของการสื่อสาร และ น่าเชื่อถือ โดยการสื่อสารนั้นต้องมีจรรยาบรรณการสื่อสาร นั่นคือ หลักการสื่อสาร 7C's model for communication ตามที่ได้แนะนำข้างต้น โดยอาจปรับปรุงให้เข้ากับภาวะการณ์ฐานวิถีใหม่ชีวิต (newnormal) ซึ่งเน้นการสื่อสารบนโลกออนไลน์ที่มีลักษณะพลวัตความเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของ สำราญ แสงเดือนฉาย (2563) ที่ได้แนะนำการออกแบบสารในยุคนิวนอร์มัล (newnormal) ว่าควร ประกอบด้วยลักษณะ 6 ประการคือ 1) ประทับใจเมื่อแรกเห็น 2) สดใหม่ 3) ตรงประเด็นและเกี่ยวข้องกับ กลุ่มเป้าหมาย 4) กระชับและเข้าใจง่าย 5) นำเสนอด้วยสื่อที่หลากหลาย และ 6) เป็นความจริงและส่งเสริม ความดีงาม

2) ความเข้าใจ (Realize) กระบวนการต่อมาของการสื่อสารคือ การรับสารอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยผู้รับสารต้องเกิดความเข้าใจต่อการสื่อสารนั้น การเกิดความเข้าใจของการสื่อสารจะเกิดขึ้น ได้ต้องเกิดจากการสื่อสารสองทาง เพื่อสอบถามความเข้าใจ วิเคราะห์เนื้อหาและบริบทของการสื่อสารได้อย่าง ถูกต้อง มีการทวนซ้ำข้อมูล และให้ข้อมูลย้อนกลับ อาทิ การตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียนขณะผู้สอน จัดการเรียนรู้

3) **บรรลุผล (Reach)** กระบวนการสุดท้ายของการสื่อสารคือ การประเมินความสำเร็จของการสื่อสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของการสื่อสารที่ต้องการให้เกิดขึ้น ดังนั้น การบรรลุผลจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากประสบการณ์ของผู้เขียนในการปฏิบัติงานในหน้าที่ครูพบว่า หลักการสื่อสารตามหลัก ARR สามารถประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี ทั้งสะดวกต่อการวิเคราะห์ความสำเร็จของการสื่อสารโดยสามารถวิเคราะห์ตามขั้นตอนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ครูที่มีประสิทธิภาพ

จริยธรรมการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินชีวิต ดังนั้น การสื่อสารจึงมีอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะโลกยุคปัจจุบันการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือและวิธีการในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคล องค์กร และสังคมอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การสื่อสารจึงต้องดำเนินการอย่างมีจริยธรรม กล่าวคือ ต้องดำเนินการการสื่อสารสร้างสรรค์ เป็นจริง ไม่ทำให้เกิดผลเสียผู้ใด เพราะการสื่อสารในปัจจุบันเป็นลักษณะสื่อสังคมออนไลน์ที่การสื่อสารมีการส่งต่อและเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว พฤติกรรมการเข้าถึงสื่อโซเชียลมีเดียทำให้ทุกคนเป็นสื่อได้เพราะถูกออกแบบให้ใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ ทุกคนสามารถนำเสนอข่าวผ่านสื่อต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ปฏิเสธไม่ได้ว่าสื่อดังกล่าวมีอิทธิพลเรื่องความเร็วของการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ความผิดพลาดจึงอาจเกิดขึ้นได้หากไม่มีความรอบคอบเท่าที่ควร

การสื่อสารจึงส่งผลกระทบต่อบุคคลในสังคมโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเพิ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นในทุกบริบท กรณีศึกษาที่สะท้อนผลกระทบของการสื่อสารที่ทำให้ชีวิตผู้เรียนจึงมีให้เห็นมากขึ้น อาทิ ภาพยนตร์เรื่องโลกออนไลน์ร้าย (The Effect) ที่เผยแพร่เมื่อพ.ศ. 2562 นำเสนอเนื้อหาบาดแผลทางร่างกายและจิตใจของผู้เรียนอย่างรุนแรงจากการขาดจริยธรรมการสื่อสารที่ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลและเรื่องราวส่วนตัวและข้อมูลที่ไม่เป็นจริงของตัวละครเอก ทำให้อนาคตและชีวิตผู้เรียนซึ่งเป็นตัวละครเอกของเรื่องต้องยุติลง เพราะการขาดจริยธรรมการสื่อสารของบุคคลเพียงคนเดียว

จริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นประเด็นที่ทุกคนต้องตระหนักและปฏิบัติให้อยู่ในขนบวิถึความถูกต้องจนกลายเป็นบรรทัดฐานของสังคม จริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมีความสำคัญต่อการสื่อสารทุกประเภท โดยเฉพาะบุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ด้านการสื่อสารโดยตรงจะกลายเป็นการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชนเหมือนกับจรรยาบรรณวิชาชีพครู ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีจริยธรรมมีดังนี้ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558, หน้า 265; ตระยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล, 2562, หน้า 97-101; พิบูลย์ วิฑูรย์ปัญญากุล, 2563, หน้า 23)

1. **ความถูกต้อง** การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องนำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาชัดเจนมีความถูกต้อง นำเสนอประเด็นความคิดเห็นนอกจากข้อเท็จจริง ลำดับเรื่องราวอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญคือความถูกต้องต้องมาก่อนความรวดเร็ว

2. **ความซื่อสัตย์** การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องไม่เจตนาแอบแฝงที่ทำให้ผู้รับสารรับรู้หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลเกินความเป็นจริง

3. **ความรับผิดชอบต่อสังคม** กล่าวคือ ผู้ส่งสารต้องคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของการสื่อสารของตนเอง การสื่อสารสามารถดำเนินการได้บนพื้นฐานเสรีภาพทางความคิดและการกระทำแต่ต้องไม่เกิดผลเสียต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม และขัดต่อศีลธรรมและกฎหมาย

4. **ความเป็นส่วนตัวและลิขสิทธิ์** การสื่อสารต้องเคารพสิทธิและความเป็นความเป็นส่วนตัวของบุคคล การนำเสนอความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของเรื่องราว และหากเป็นลิขสิทธิ์ต้องได้รับการอนุญาตหรืออ้างอิงชื่อเจ้าของผลงานหรือที่มาของข้อมูลให้ชัดเจน

5. **การเพิ่มคุณค่าการสื่อสาร** การสื่อสารต้องเกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการสื่อสารในบริบทของสถานศึกษาต้องเป็นการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ การสื่อสารนั้นเกิดประโยชน์ต่อบริบทต่าง ๆ หรือเอื้อให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป จริยธรรมการสื่อสารเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สื่อสารทุกคนต้องตระหนักและดำเนินการ เพราะจริยธรรมการสื่อสารมีความสำคัญต่อการสื่อสาร แม้กระบวนการสื่อสารอาจมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่สมบูรณ์แต่หากการสื่อสารนั้นมีจริยธรรมก็จะไม่เกิดผลเสีย

คุณลักษณะทางจิตวิทยา

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมประเภทหนึ่งของมนุษย์จึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางจิตวิทยาได้ยาก เพราะปัจจัยภายในของกระบวนการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากคุณลักษณะด้านจิตวิทยา เช่น การคิด การเผชิญปัญหา แรงจูงใจ แต่อย่างไรก็ตาม นักวิชาการส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า การมีคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่ดี จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อคติ (prejudice) หมายถึง เจตคติที่บุคคลมีต่อผู้อื่นและสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะการตัดสินโดยมีความลำเอียงเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนมากจึงใช้ไปในด้านความรู้สึกทางลบ เพราะได้ตัดสินบุคคลหรือสิ่งนั้นไปแล้วว่าไม่เหมือนหรือไม่ใช่พวกของตน จนก่อให้เกิดพฤติกรรมการกีดกันกลุ่มนำไปสู่การมุ่งทำร้ายต่อผู้อื่น ปัจจัยที่ทำให้เกิดอคติมีหลายประการ เช่น การอบรมเลี้ยงดู ธรรมชาติการแบ่งคนเป็นกลุ่ม และการเห็นคุณค่าในตัวเองโดยมีผลการวิจัยในต่างประเทศพบว่า บุคคลที่เห็นคุณค่าของตนเองต่ำมักรังเกียจผู้อื่นเพื่ออคติให้บุคคลนั้นต่ำลงตนเองจะได้รู้สึกดีกับตนเองมากขึ้น นักจิตวิทยาสังคมได้อธิบายว่าอคติมักเกิด 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อแบบเหมารวม (stereotype) เป็นลักษณะความเชื่อหรืออคติที่มองว่าบุคคลกลุ่มคน หรือสิ่งของนั้นไม่ดีทั้งหมด เช่น นักเรียนห้องท้าย ๆ ไม่ตั้งใจเรียนมีปัญหาพฤติกรรม ครูพละคือครูที่ชอบใช้กำลังมากกว่าความคิด ซึ่งที่ถูกต้องแล้วบุคคลที่ได้รับความเชื่อแบบเหมารวมอาจไม่ได้เป็นอย่างนั้นทุกคน แต่ได้รับความเชื่อแบบเหมารวมไปแล้ว

2) ความรู้สึกรังเกียจยกกลุ่ม (prejudice) เช่น เป็นความคิดความรู้สึกที่ชอบพ้อต่อกลุ่มคนที่ตนรับรู้ว่ามีใจพวกของตนเอง ทำให้ไม่อยากจะร่วมงานด้วย

3) การกีดกันยกกลุ่ม (discrimination) เป็นการกระทำที่ไม่อยากยุ่งเกี่ยวกับพวกนั้นหรือบางที่เป็นการเลือกปฏิบัติในลักษณะสองมาตรฐาน เช่น ไม่ให้การช่วยเหลือให้นักศึกษาบางหมู่เรียนเพราะตนไม่ชอบอาจารย์ที่ปรึกษาของหมู่เรียนนั้น

ในที่นี้จะใช้คำว่า เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มเพื่ออธิบายมโนทัศน์ของอคติตามแนวคิดของชาวยุโรปและจิตวิทยา ลีคัตรูฟาย (2558, หน้า 51–52) ที่นำเสนอว่าการลดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มจะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งยังช่วยส่งเสริมสุขภาพทางจิตและการมีทักษะชีวิตที่ดี ดังนั้น เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มจึงเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร โดยอาจมีลักษณะการสื่อสารแบบเคลือบแฝง เล่นเกม

ทั้งนี้ เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มคือ มโนทัศน์ต่าง ๆ ทางลบของบุคคลที่มีต่อผู้อื่นกลุ่ม และองค์การอื่นที่ไม่ใช่พวกของตน ในขณะที่เกิดเจตคติหรือมโนทัศน์ต่าง ๆ ทางบวกต่อบุคคลที่เป็นพวกของตนเองอันเกิดจากความลำเอียงทางการรับรู้หรือประสบการณ์ของตัวบุคคลหรือได้ถ่ายทอดจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือวัฒนธรรม โดยจะสะท้อนเจตคติของการขึ้นชอบและรังเกียจกลุ่มได้ผ่านทางความรู้สึกและการแสดงออก 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การให้ความร่วมมือ เป็นการที่ตนเองรู้สึกว่าจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้อื่นที่เป็นพวกตนเอง ในขณะที่พยายามเมินเฉย ไม่ร่วมมือหรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับฝ่ายตรงข้าม

2. การแสดงความชื่นชมและภูมิใจ คือ การแสดงความชื่นชมที่ตนได้เป็นสมาชิกของกลุ่มของตน และเห็นว่ากลุ่มของตนนั้นมีเกียรติ ในทางตรงกันข้ามจะรู้สึกรังเกียจ ดูแคลนกลุ่มที่ไม่พวกของตน และไม่ภูมิใจหากตนต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น

3. การมองว่ากลุ่มของตนดีกว่ากลุ่มอื่นและมีความแตกต่างโดดเด่น หมายถึงการรู้สึกและเห็นว่ากลุ่มของตนโดดเด่นมีศักยภาพกว่ากลุ่มอื่น ไม่มีบุคคลหรือกลุ่มใดเทียบเคียงได้กับกลุ่มที่ตนเองสมาชิกอยู่

4. การปกป้องผลประโยชน์ เป็นความรู้สึกในการพยายามปกป้องเพื่อเอื้อผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนต่อบุคคลที่เป็นพวกของตนหรือกลุ่มของตน ในทางตรงกันข้ามจะพยายามบั่นทอนหรือปกปิดผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับฝ่ายตรงข้าม

5. การไม่มีความขัดแย้ง เป็นการที่บุคคลและสมาชิกของกลุ่มพยายามลดหรือป้องกันความขัดแย้งขึ้นในกลุ่มของตนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่า ในขณะที่มีความขัดแย้งกับผู้อื่นหรือกลุ่มอื่นก็ยอมเป็นเรื่องปกติ

ข่าวลือ (rumor) เป็นรูปแบบพฤติกรรมมวลชนประเภทหนึ่ง เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่น่าสงสัยหรือขาดความชัดเจน ซึ่งมักไม่เป็นความจริง ข่าวลืออาจกระจายออกไปอย่างรวดเร็ว แนวคิดด้านการสื่อสารข่าวลือเป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนข่าวสารประเภทหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องการรู้เรื่องราวเกี่ยวกับ

เหตุการณ์บางอย่าง แต่มีข้อมูลหรือคำอธิบายเพียงเล็กน้อย หรือขาดความเชื่อมั่นของแหล่งข่าว หรือไม่สามารถหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้มาอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ปัจจุบันคนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารได้สะดวกจึงมีโอกาสดูรับข่าวลือได้ง่าย ดังนั้น ข่าวลือจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี เช่น ทำลายชื่อเสียง ความเชื่อใจ ความมั่นคงขององค์กร ความวุ่นวายสับสนใจในการดำเนินชีวิตและองค์กร ประเด็นสำคัญคือข่าวลือเป็นการสื่อสารที่ทำให้ความเข้มแข็งของกลุ่มและทีมงานลดลง