

## **Komunikazioa prozesu gisa**

**Jose Antonio Mingolarra**

Giza garapenak, ezagupeneranzko ikuspegi berriak eta, orohar, jakituriaren desarrollo itxaropentsuak sortu ditu mende honetan.

Jakingai guztietarik, komunikazioaz idatzi izan da gehien azken aldiotan, erlazio-prozesu mailan zein hedapen-bitartekotzarenean. Edozein erabilpen berritan bezala, eztabidak, interpretapen okerrak, zalantzak, beldurrak, etab., sortu dira komunikazioaz ere. Zenbatetan ez ote ditu komunikazio terminoak kontzeptu kontrajarriak adierazten? Ez ote da hitz aurkitugabearen alternatibatzat hartu izan?

A. Carpentier-ekin, komunikazioen mendean aurkitzen garela esan genezake. Ez, noski, berriki agertu delako: biziaren hastapenetatik sortu izan arren, beronen garrantziaz, erabilgarritasunaz eta hobekuntzaz mende honetararte azterketarik egin ez delako baizik.

Komunikazioaren ikerketa bezain eginkizun korapilotsu bat finkatu nahi denean, ez da batere

harritzekoa elkarmenpeketasunezko bidea aukeratzea: «masa komunikazioen ikerkuntza, jakingaiarteko eginkizuna da»<sup>1</sup> irakur daiteke, Laswell, Barthes, Eco eta komunikazioaren beste teoriakoengan.

Historia, medikuntza, zientzia politikoa eta antzeko beste zenbait jakingai aurreko garaietan errotu badaitezke, komunikazioa ikertzerakoan pareko garrantzia duten beste zenbait jakingaik —halanola antropologia, soziologia, teknologia, etab.-ek— hurbilagoko garaietan ditu bere erro teorikoak; prozesu historiko desberdin honek eta bestelako esperientzi markoak berak (beste oinarri filosofikoez, alegia) bide eten batetik gidatzera garamatzate komunikazioaren teoria, murgildua dagoeneko jakingai baikoitza zehar.

Lan honek komunikazio-gertaera «berez» sakontzea du helburutzat, sortarazi zuten prozesu historikoak aparte utzirik, eta aztergune egoki bat finkatu nahirik. Horretarako, prozesu gisa ikusiko dugu lehenik komunikazioa, honek zer esan nahi duen argitzen digun itereptapen pare bat eskainiz.

## 1. — Komunikazio-prozesua

Edozein gizarte-ekintzatan, baldin eta aurrerapen edo garapen positiborik nahi bada, nahitaezkoa da ekintza amankomunari dagokion «hizkera amankomun» bat, hori bait da komunikazio-prozesu oren lehen katemaila.

Komunikazioa, bere zentzu zabalean, ez da dohan ematen zaigun zera, ez da berez sortzen; ez da, bestalde, lorterraza, baizik eta, ikasketari lotua dagoelarik, gauzatzen jakin behar den zerbait. Egun, Didier Anzieu-rekin batera<sup>2</sup>, hau esan genezake: «Babelgo dorrearen mitoa» ez da antzinate biblikoaren ondasun eksklusiboa, zuzenki aplikatu bait dakiok gizarte modernoaren edozein erakunderi, zeren ulertuezinak eta erlazioen mugak ez bait dira maila etniko, erlijioso edo politikoan bakarrik ezarri behar, baizik edozein maila ideologikotan, espezialdutan edota gizarte estatusenetan, guztiok komunikazioarekin zuzenki lotuak daudenez.

Komunikazio-prozesua garbiki bereizteko, beharrezkoa da

xehetasun egokiak ezartzea, doitasun egoki bat lortzekotan. Hori horrela, lehenik eta behin bereizi beharrak *informazioa* eta *komunikazioa* dira: askotan oinarri beraren gainean jasotzen direlarik, bereizkaitzak dira, nahasketa ugari sortaraziz. Hori dugu, beraz, argigai.

Behingoz, hau hartuko dugu *komunikazio*-tzat: «Besteengana higidura berezkoa, zerbait amankomunean jartzeko asmoz, hartzailearengan zerbait hori jasotzeko interesa dagoelakoan». Kontzeptu honetan, gizakien ekintza ohiturazkoenak hartuko dira; mintzaira-mota guztiak, alegia: hitzezkoak ezezik (ahozkoak, idatzizkoak), baita hitzezkoak ez direnak ere (keinuak, higidurak, beste adierazpen-formak, etab.).

Hortik abiaturik, komunikazioaren helburu nagusia ideiak eta kontzeptuak trukatzea litzateke, haiek hartzailearengan portaera desiratu bat sortaraziko dutelarik. Jokabide bat sortarazteko, gainera, zuzenki hartu eta interpretatu behar da mezua, horretarako komunikazioa sortu duenaren eta hartuko duenaren artean elkarrizketa bat beharrezkoa delarik, noski.

*Informazio*-ak, berriz, nahiz eta honek ere eduki bat behar izan, nahiz eta aipatu «zerbait» amankomun hori exijitu, norabide bakarra du: elkarrizketa baino monologo bat da; hau da, laburtzeko, ez dago harremanik. Orain artekoa laburtzeko, zera esan genezake: komunikazio oro *informazio* dela, bigarrenak lehenengoaren beharra bait du; baina ez da inolaz ere egia, *informazio* oro komunikazio denik, zeren komunikazioak suposatzen duen alde bikotasunik ez bait dago *informazio*an.

## 2. — Komunikazio-prozesuaren oinarrizko elementuak

Gizakien arteko harremanik ohizkoena komunikazioa dela kontutan hartuta, beronen funtzionamendu-prozesua aipatu beharra dago, bidebatez osagarri berezkoenak azpimarratzen ditugularik:

— *Ideen trukaketa izan behar du beti*, hitzez nahiz beste mintzaira amankomunez adierazten den kode orokor baten birtartez emana, prozesuaren bi elementu giltzarrien artean (Laswell-en «nork» eta «nori» haien artean, alegia).

— *Hartzaileak hartu eta interpretatu egin behar du*, bi elementuen artean elkarrizketa sor dadin, eta ez bi monologo isolatu.

Zazpi dira komunikazio-prozesua gauzatzen duten elementu oinarritzkoak. Hona horien izen eta funtzioak:

a) *Emisioa*: komunikazioaren iturria da, lehen elementua; honela muga dezakegu: «beharrezkoa da komunikazioan, eta ideia, kontzeptu eta informazioak ditu igortzeko».

Funtzioa ondoko etapotan osatzen da:

— Hartzailearen interesa piztuko duen edukia aukeratzea: bestenez, adierazpen-prozesuan bait geundeke, eta ez komunikazio-prozesuan.

— Eduki hori hartzaileari komunikatzeko desio nabaria, argiro eta zehazki emana.

— Mintzaira egokia aukeratzea eta igorleak eta hartzaileak amankomunean dutena.

— Komunikaziorako unerik egokien eta bidezkoena aukeratzea, aldagai fisiko eta psikologikoak kontutan hartuz.

— Mezuaren transmisio-prozesua betetzea.

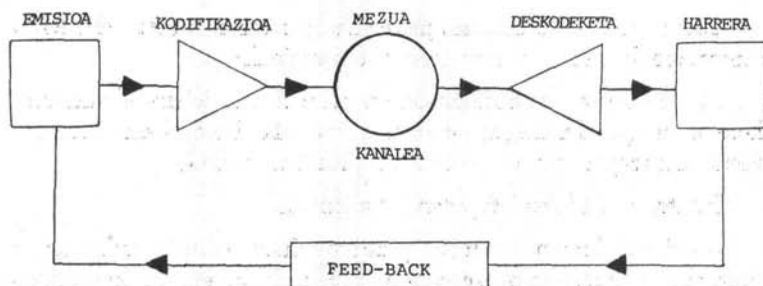
b) *Kodifikazioa*: komunikatu nahi diren kontzeptu eta ideiak adieraztea eta transmititzea dagokionez, egoki prestatu behar du mezua eta honen artikulazioa edo solaskideari egokitzea. Horretarako koderik egokiena erabili behar du, baldin eta prozesuaren betekizuna lortu nahi badu.

c) *Mezua*: Ardoino-ren arabera, «zerbait adierazteko, izaera bereko zeinuen multzo koherentea, erregela zehatz eta amankomunez ordenatua»<sup>3</sup> izanik, prozesuaren helbururik nagusia da, hori bait da transmititu nahi den elementua.

Era berean, norbaitek edukiren bat agertzeko espreski azaltzen duen asmoa da. Asmo hori jatorritik helmugara lekualdatzeak zera eskatzen du: informazio-iturri gizatiarra, xedearen argitasun eta zehaztasuna; ekintzabide bat ezartzea, formala nahiz ez; lortzen den «gap»aren neurria erabakitzen duten parasitoak kontutan izatea.

Mezua, errepertorio amankomun baten barnean dauden ata-

lei egokitu behar zaie beti. Schramm-ek «eremu semantiko» kontzeptuan zuzen zehaztua du erreperitorio hau.



(Schramm, 1949)

d) *Kanalea*: mezua bideratzen duen tresna edo bitartekoa da, horretarako edozein euskarri erabiltzen duelarik, dela fisikoa, dela teknologikoa, etab.

Kanalearen osagarriak dira, alde batetik,  $n$  seinale igortzeko gaitasun edo posibilitatea, horren arabera kanale aberatsa edota pobrea izango delarik; eta bestetik, «leialtasuna» edo seinalearen eta irudikatuko duen objektuaren arteko antzekotasun-maila. Kanalean «zarata» sortzen da, hots, transmisioa eta mezuaren ondoko ulerkuntza aldatzen duen edozein traba, gehienetan fisikoa edo teknikoa.

e) *Deskodifikazioa*: mezua deszifratzen duen funtzioa da, mezuaren osagarri askaezina. Harrera-funtzio zabalari dagokio. Deskodifikazioak, igorleak mezu konkretu baten bidez komunikatu nahi duenaren interpretazioa eskatzen dio hartzaileari. Honek, «inferentzia» dela medio, hartzailearengan bi kondizio daukela erakusten du, fenomenoaren bi etapak adierazten dituztenak: batetik mezua hartu izana, eta, bestetik, interpretatu izana, igorleak «esan» nahi izan duena inferituz.

f) *Harrera* edo komunikazioaren «azken muga»: prozesu osoaren bigarren elementu gizatiarra da, lehena igorlea bait da. Horren helburua mezua hartu eta interpretatzea da, prozesua hasterakoan igorleak izan duen asmo eta esanahi berbera erakartziz.

Igorlearengan bezala, hartzailearengan ere zenbait fase bereiz ditzakegu:

— Harkortasuna, hau da, mezua hartzeko gogozko jarrera.

— Komunikatzen den mezua arretaz hartzea.

— Mezuaren ulerkuntza edo interpretazio zuzena. Ondorio hau, igorleak aukeratutako mezuaren egokitasunetik sortzen da eta hartzailearen interesekiko egokitasunak mugatzen du.

— Beharrezkoa ez den baldintza bezala, mezuaren asimilazioa aipa dezakegu, mezu orok inplizituki daraman erreakzio edo jokabide-aldaketarik sor dezan.

Balitzko asimilazio honek, edo transmititu den mezuarekiko inplikazio honek, komunikazio-prozesuaren inbertsioara garamatza, hots: bere jatorria zibernetikan duen «feed-back» figura aztertzeraz.

g) *Feed-back*: hainbatetan oker edo desegoki itzuli izan den figura hau, honela defini daiteke: «hartzaileak duen gaitasuna da, igorleari zuzenduriko itzul-mezu bat igortzeko, hasieran transmitituriko informazioa aldatzeko nahiz ez»<sup>5</sup>.

Hasieran, informazioaren eta komunikazioaren artean egiten genituen bereizketetara itzuliz, *feed-back* hau egotea ala ez egotea da oinarritzko bereizlea.

Prozesu oro, komunikazio-prozesuaren barruan koka dadin, *feed-back* konstatagarri edo bereizgarri bat eduki behar duela esan genezake, zeren, hori gabe, bestelako prozesu-mota baten aurrean aurkituko bait ginateke: adierazpen-, informazio- nahiz bestelako prozesu baten aurrean; ez, ordea, komunikazio-prozesu baten aurrean.

Itzul-prozesu edo *feed-back*-aren oinarritzko bereizgarriak, hauek dirateke: igorleak eskatu behar du beti *feed-back* hori; transmitituriko mezuaren zatiren bati dagokio, ez osotasunari; komunikazio-prozesua geldia jotzen badu ere, hobetu egiten du elkarrerlazioa eta komunikazioa efikazago bihurtzen.

Harreman-prozesu orotan, ugariak dira garapen egokia oztopa dezaketen faktoreak; horien artean, eta garrantziaren arabera sailkatuz, aipa ditzakegunetan lehena, *zarata* da: mezuaren ulerkuntza zuzena nahasten duen mezu ez-desiratu oro, alegia. Sor-

tzen diren zarata guztiak ez dira berdinak, ezta garrantzi berekoak ere: *zarata fisikoak* kanalean eragiten duten nahasle fisikoak dira; *zarata psikologikoek* prozesuaren giza elementuetan intziditzen dute, horien igorle- eta hartzaile-gaitasunak aldatuz eta prozesuaren asmo objektiboa eragotziko duten trabak sortzeraino iritsiz; *zarata semantikoek*, mezuaren egituran eta karakterizazioan intziditzen dutenez; berebiziko garrantzia dute, funtsean aldatzen bait dute mezuaren esanahia.

Beste faktore-mota bat, *komunikazio-trabak* izenpean ezagutzen duguna da<sup>9</sup>: zaildu egiten dute eskuarki komunikazio-prozesua, dela pertzepzio-unean, estimulua negatiboa nahiz inhibitzailea izan delako edo informazioa hautatzeko nahiz pilatzeko gauza ez delako pertzepzioa bera; dela harrera-sentimenduen egoerarengatik, emozio-karga batek aldatu egin bait ditzake haiek; dela igorlearen eta hartzailearen nortasunaren berezitasuna dela kausa; dela gehienetan igorleak sortzen dituen hitz, keinu, gertakari, jarrera etab.ek eragiten dituzten hartzailearen jokamolde negatiboengatik.

Komunikazio-prozesua interpretatzerakoan eskaini dugun eskema honek, komunikazio-egintzaren konplexutasuna azaldu digu eta haren azterketak eskatzen duen zehaztasuna.

### 3. — Komunikazio-prozesuaz gogoeta zenbait

Ikuspegia aldatuz, komunikazio-prozesu bat nola sortu behar den azaltzera goaz, edozein direlarik ere haren ingurunea eta zirkunstantziak.

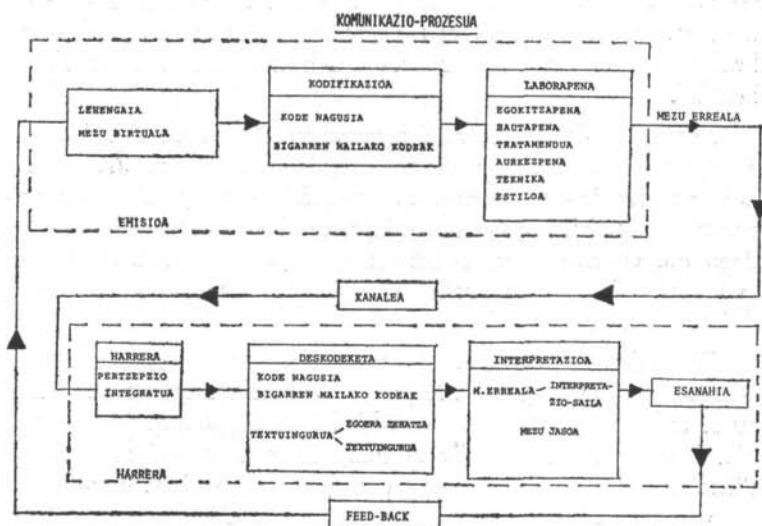
Eman dezagun, pertsona batek, une jakin batean, mezu bat igorri nahi duela: horretarako, eduki bat izan beharko du transmititzeko, eta, gainera, transmititzeko asmoa (asmo hau gabe, adierazpen-motaren bat emango da, baina ez komunikaziorik). Igorri edo komunikatu nahi den edukia «mezuaren lehengai» deituko dugu, hau da: gure *back-ground* delakoa osatzen duten edozein eratako zeinuen multzoa; datu-bankua bailitzan, horretatik aterako dugu azken mezua itxuratuko duen edukia.

Lehengai hau mezu-aurreko edo «mezu birtual» baten tankerak hartuz joango da eta, aipatuko dugun operazio-sail baten

buruan, benetako mezu bihurtuko. Izan ere, lehengai ezin bait daiteke igor gure adimenean duen egoeran, gauzatu eta «zeinutan hezurmamitu» gabe, alegia.

Zeinutan hezurmamitzeak, igorri nahi duguna kodifikatzea eskatzen du, horretarako komunikazioaren mezua bideratuko duen kode nagusi bat erabiliz eta baita bigarren mailako beste batzu ere: hitzezkoak izan daitezke hauek, nahiz ez, eta batera erabiltzen dira, elkar sendotzen dutelarik.

Mezu birtuala eta kodeak egituratu ondoren, adierazle-mailan zertzeari ekingo diogu, iturburutik datorren mezuari azken bereizketak egokituz; operaziook gauzatu beharko ditugu horretarako: *egokitzapena*, hots: igorri nahi duguna aukeratu dugun igor-bideari, mezua kanaleari, egokitzea; *hautapena*: mezua «nori» eta «zertarako» igortzen dugun kontu, erabiliko ditugun zeinuak hautatuko ditugu; *tratamendua*: baliapide teknikoan birtartez, transmisioa erraztuko duten elementu guztiak baliaraziko dizkigu; operazio honi, arau profesional espezifikoan arabera denean, *aurkezpena* deritza (maketapena, ikus-entzungailuena), horrela nahasketa-faktoreak urritzea eta arreta- eta ardura-gu-neak ugaltzea lortzen delarik. Transmisio-bide konplexuak era-





biltzeak *teknikak* ezagutzea eskatzen du. Adierazpen-forma bakoitzari, azkenik, bere *estiloa* dagokio: honetan bilduko dira igorpen bakoitzaren bereizgarriak.

Funtzio hauek burutu direnean, hasierako mezu birtuala «mezu erreal» bilakatu da. Ezin garantiza daiteke, ordea, hartzaileak interpretatuko duen mezua igorleak sortua bera denik.

Mezu erreala, egituratu ondoren, bere bidea egiten hasten da kanalea zehar; seinalearen itxura fisikoa hartu beharko du hortetarako eta igorleak emandako esanahiaz hornitua beharko du izan seinale horrek: mezu oro, izan ere, zeinuen andana bat bait da, ordenaturik eta egituraturik dauden zeinu batzuren, alegia, eta, esanahi batez hornituak direlarik, seinale bezala hauteman daitezkeen zeinu batzuren.

Seinale-multzo hau igorri egiten da, eta hartzailearengana heltzen. Seinaleok destinatariak kaptatzen baditu, orduan —eta orduan bakarrik— bilakatzen da hartzailea, seinalea kaptatzea bait da harreraren lehen unea.

Seinalea jasotzen denean, koherenteki jasotzen da, hau da: seinale-multzoak gure zentzumen osoa estimulatzeko du bere atal guztietan: pertzepzio oso honi, «pertzepzio integratua» deritza. *Gestalt* edo Forma-Psikologiak aztertu du bereziki fenomeno hau, eta horri esker dakigu osotasun egituratu eta koherente bezala aurkezten zaigula, ez osotasun horren alderdi banakakoak bezala<sup>7</sup>.

Behin seinale-andana hori integraturik hartu denean, hurrengo operazioa esanahi egokia ematea da, horretarako *deskodeketa*-ri ekinez: igorleak egindako operazio bera da, alderantzizko zentzuan, noski. Igorleak erabilitako kodea ezagutu beharra dago eta emisioa sortu zeneko textuingurua. Eginkizun honek, erabilitako kode nagusiaren eta bigarren mailako garrantzi doia berri emango digu.

Deskodeketa burutzean, harreraren unerik adierazgarrienaren aurrean aurkitzen gara: *interpretazioa* dator, igorleak bere mezuari eman nahi izan dion esanahi doi eta bera erabakitzea, alegia. Lortzen zaila da helburu hau, mezu orok —baita sinplea dirudienak ere— esanahi bat baino gehiago izan bait ditzake.

Mezu batek interpretatzerakoan eskaintzen dizkigun posibili-

tate ugariatatik bat aukeratzen dugu, jakina. Baina ez da hau derrigor igorlearen mezua. Posibleen artean aukeratu dena bilakatzen da harrera-mezu eta, igorritako mezu bera bada, komunikazio-prozesu efikaza dela esango dugu.

Mezu hau ez da, jadanik, dinamiko edo isurkorra; hartzailearengan dago, haren kultur altxorraren parte iraunkor gisan. Iraunkortasun honi esker, behin eta berriro itzul daiteke hartzailea mezu hartara; eta, hala, esanahia igorleak erabakia ez beste bat bada, igorlearen eta hartzailearen arteko joanetorri-operazio batek jarraituko du prozesuan —lehenago ikusi dugun *feed-back* fenomenoaren bitartez, alegia—, arik eta kontzeptu-berdintasuna lortu arte.

Komunikazio-egintzaren aurkezpen honek, aipatu ez ditugun beste hainbat alderdi eta figurarekin batera, prozesu baten etapak azaldu nahi izan ditu: sinplea da prozesu hau bere eguneroko gauzatzeetan, baina efektu positiboak lortu ahal izateko, arreta handia eskatzen du bakoitzean.

#### 4. — Efikazia komunikazioan

Edozein delarik ere abiarazten den komunikazio-prozesua, helburu batzu lortzea espero da, noski: helburuok lortzeak ala ez lortzeak erabakiko du efikazi maila.

Eta mezu baten efikazi maila, haren harrerak, ulerkuntzak, sinesgarritasunak eta hartzailearengan sortzen duen interesak mugatzen du. Gure planteamenduak puntuoi erantzuten dien ikusi beharko dugu, beraz, lehenik eta behin, gure komunikazioan efikaziarik lortu nahi badugu.

Giza komunikazio batetan erdiets dezakegun efektua aldez aurretik erabaki ditugun xede batzuren argitan egiaztatzeko, erizpide batzu izango ditugu mezuaren ulerkuntza neurtzeko; baita haren iraunkortasuna, sinesgarritasuna, eragiten duen portaera-aldaketa, jarrera fisikoak etab. ere neurtzeko.

Komunikazio-prozesua masiboa denean, hartzaileen berezitasunak kontutan eduki beharrean egongo gara, L. S. de la Tajadak ongi dionez: haien status-a, lanbidea, heziketa, etab. «breafing» batetan bezala<sup>9</sup>.

Azken gogoeta bat: komunikazio-prozesua neurtzeko balioz-tapen-eredu bat bilatzea baino areago, hartzailearen alderdian jartzearen aldekoa da komunikazio-prozesu bati ekiten diogunean, gure komunikazioak eragin ditzakeen berezitasunak kontutan hartzeko.

Lan honetan azaldu duguna, igorlea eta hartzailea hautemangarri direneko giza komunikazioari dagokio bere osoan. Mass-medien bitartez sortzen diren komunikazioak bezalako prozesu konplexuagoen azterketaren abiapuntu izan nahi du. Haiek, paradoxaz, ez bait dira komunikazio-prozesu, informazio-prozesu baizik: beste ikerketei dagokie, beraz, horien azterketa.

Euskaratzailea: **Jesus Mari Zalakain**  
J. A. M.

<sup>1</sup> MORAGAS, M.: *Teorías de la Comunicación*, Ed. Gustavo Gili, 18 or.

<sup>2</sup> ANZIEU, D.: *Information et Communications dans les entreprises*, Editions d'organisation, Paris (hitzaurrea).

<sup>3</sup> ARDOINO, J.: in *Information et Communications...*, 42 or.

<sup>4</sup> SCHRAMM, W.: *Proceso y efectos de la comunicación colectiva*, Ciespal, Quito 1969, 167 or.

<sup>5</sup> SCHRAMM, W.: *op. cit.*, 97 or.

<sup>6</sup> SAENZ DE LA TAJADA, L.: *Los problemas de la comunicación desde el lado de los receptores*. Comunicación XXI, 54 or.

<sup>7</sup> KOHLER, W.: *Psicología de la forma*, Ed. Biblioteca Nueva, 54 or.

<sup>8</sup> SAENZ DE LA TAJADA, L.: *op. cit.*, 46 or.

## APUNTES SOBRE EL PROCESO COMUNICATIVO NOTES SUR LA PROCEDURE DE COMMUNICATION

Nos encontramos en «el siglo de las comunicaciones». La comunicación constituye un objeto importante de investigación y de controversia. Este artículo pretende ahondar en el hecho comunicativo «en sí mismo».

### La comunicación como proceso

- a) Ante todo es preciso distinguir entre **comunicación** e **información**.
- La **comunicación** pretende establecer un intercambio de ideas, un diálogo o **feed-back** entre emisor y receptor.
  - La **información** sólo pretende transmitir un contenido hacia el destinatario. Es un monólogo más que diálogo.

Por eso toda comunicación es información, pero no toda información es comunicación.

b) Los elementos básicos del proceso comunicativo son siete: 1) la **emisión**; 2) la **codificación**; 3) el **mensaje**; 4) el **canal**; 5) la **descodificación**; 6) la **recepción**; 7) el **feed-back**.

Entre los factores que pueden entorpecer el proceso comunicativo se pueden señalar: 1) el **ruido** que es todo mensaje no deseado que perturba la adecuada comprensión del mensaje y que puede ser **físico**, **psicológico**, y **semántico**. 2) Las **barreras de la comunicación**, que impiden la comunicación tanto por parte del emisor como por la del receptor.

c) El proceso comunicativo abarca las siguientes etapas: 1) El emisor que debe tener la intencionalidad de transmitir, tiene un contenido o pre-mensaje que es «la materia prima del mensaje». 2) Este «mensaje virtual» es encarnado en signos, utilizando los códigos disponibles. 3) Luego se elabora este mensaje adecuándolo al canal, seleccionando los signos, etc., obteniendo así el «mensaje real». 4) El mensaje real inicia aquí su recorrido a través del canal o medio elegido, adoptando la forma física de un conjunto de señales estructurado. 5) El receptor lo percibe como un todo coherente. 6) Acomete la tarea de descodificación, operación inversa a la realizada por el emisor. 7) Luego se pasa a la **interpretación**, a la elección de una interpretación entre las varias posibles, que puede no coincidir con la pretendida por el emisor. 8) Este significado captado produce una corriente de **feed-back** o de interrelación al emisor.

d) El grado de eficacia de un mensaje está determinado por su recepción, por su comprensión, por su credibilidad, por el interés que despierte en el receptor. Por eso cuando se inicia una comunicación se debe situar del lado del receptor.

Nous nous trouvons dans «le siècle des communications». La communication constitue un objet important d'investigation et de controverse. Cet article se propose d'approfondir le fait de la communication «comme tel».

### La communication comme procédure

- a) **Avant tout il importe de distinguer entre communication et information.**
- La **communication** prétend établir un échange d'idées, un dialogue ou **feed-back** entre **émetteur** et **récepteur**.
  - L'**information** prétend seulement transmettre un contenu à un **destinataire**. C'est un monologue plutôt qu'un dialogue.

C'est pourquoi toute communication est information, mais toute information n'est pas communication.

b) Les éléments fondamentaux de la procédure de communication sont au nombre de sept: 1) l'émission; 2) la codification; 3) le message; 4) le canal; 5) la décodification; 6) la réception; 7) le feed-back.

Parmi les facteurs qui peuvent distordre la procédure de communication on peut signaler: 1) le bruit: tout message non désiré qui perturbe l'adéquation de la compréhension du message; il peut être physique, psychologique et sémantique. 2) Les barrières de la communication qui entravent la communication tant chez l'émetteur que chez le récepteur.

c) La procédure de communication comporte les phases suivantes: 1) L'émetteur qui doit avoir l'intention de transmettre, a un contenu ou pré-message qui est «la matière première du message». 2) Ce «message virtuel» est exprimé en signes, utilisant les codes disponibles. 3) Ensuite on élabore ce message l'adaptant au canal, sélectionnant les signes, etc., obtenant ainsi le «message réel». 4) Le message réel commence ici son parcours à travers le canal ou moyen choisi, adoptant la forme physique d'un ensemble de signes structuré. 5) Le récepteur le perçoit comme un tout cohérent. 6) Il entreprend la tâche de décodification, opération inverse à celle effectuée par l'émetteur. 7) Il passe ensuite à l'interprétation, au choix d'une interprétation parmi plusieurs possibles, qui peut ne pas correspondre à celle exprimée par l'émetteur. 8) Cette signification captée produit un courant de feed-back ou d'interpellation de l'émetteur.

d) Le degré d'efficacité d'un message est déterminé par sa réception, par sa compréhension, par sa crédibilité, par l'intérêt qu'il suscite chez le récepteur. C'est pourquoi quand on commence une communication, on doit se situer du côté du récepteur.