

Komunikazio komertziala, korporatiboa eta instituzionala

1. GAIA

Komunikazioa oinarri

Irakasleak:

Beatriz Zabalondo Loidi
Amaya Paniagua Iglesias
Sandra Usín Enales



Aurkibidea

- Komunikazioa. Definizioa
- Komunikazio motak
- Komunikazioaren elementuak eta faseak
- Komunikazio-zuzendaritza (DIRCOM).



Komunikazioaren polisemiaz

- *Komunikazio* hitza: era eta testuinguru askotan erabili ohi da. Esate baterako:
 - Sakelako telefonoen komunikazio-sistema oso hedaturik dago, egun, mundu osoan.
 - Komunikazio txarrak aurkitu genituen herrialde hartan: errepide ia guztiak oso hondatuak geratu ziren gerraren ostean.
 - Gaurko etxe diseinatzaileek lehentasuna ematen diote barruko espazioen/guneen arteko komunikazioari.



- Halaber, hitz egiten da:
 - Makinen arteko komunikazioaz:
 - Aspaldiko garaietan telefonoen arteko komunikazioan eten asko gertatzen ziren
 - Animalien artekoaz: nola espezie berekoen artean dagoena, hala espezieen artean gauzatu ohi dena (gizakia eta txakurraren artekoa, esaterako).
 - Moxalen eta behorren artean dagoen komunikazioa zaldi-espeziekoek aditzen dutena da.
 - Gizakiak beste animalia espezie batzuekin duen komunikazioa mugatua da: esaterako, ezin dute jardun iraganean gertatutako zerbaiti buruz, edo etorkizunean gertatuko denaz. Aurrez aurre eta orainaldiari oso lotutako adierazpideetan baino ez dute elkar ulertzen.



Zer da Komunikazioa?

- **Igorle** batek **hartzaile** bati **mezu** bat igortzea, **kanal** edo **bitarteko** jakin bat erabiliz, aurrez ezarritako helburu bat lortzeko.



Iturria: norberak egina

- Komunikazioaren eskema soil honen azterketa egin zuen Laswellek.

Oharra: hemendik aurrera giza komunikazioaz ariko gara.



Laswellen eredua

- Edozein komunikazio ekintza deskribatzeko, bost galdera dituen formulazio honetan oinarritzen da eredu hau:

Nork dio

zer,

zer kanalen bidez,

nori,

zer ondorio lortzeko?

Iturria: LUCAS MARÍN, A; GARCÍA GALERA, C; RUIZ SAN ROMÁN J.A. *Komunikazioaren soziologia*.
Donostia: Deusto, 2010, 68.



Komunikazioa: Definizio soilak aletzen

Komunikazioan honako elementuak nabarmendu behar dira:

- **Igorlea:** Pertsona, kolektiboa, erakundea...
- **Hartzailea:** Pertsona, kolektiboa, erakundea...
- Igorleak hartzaileari mezua helarazteko **seinu-kode** bat erabili ohi du (gure hizkuntzetako bat, adibidez)
- **Mezua:** Zer komunikatu nahi den
- Igorleak mezua **kodifikatu** egiten du (hizkuntza bateko zeinuak erabiliz) eta **kanal** baten bitartez igortzen du



Komunikazioa: Definizio soil aletzen

- Hartzaileak mezua **deskodifikatu** egin behar du (ulertzeko prozesua abiatu).
 - Igorle-hartzaileek **kode** bera erabili ohi dute elkar ulertzeko, edo kode desberdinak izanik biek ulertzen dituztenak (kodetze-deskodetzeko gauza diren kodeak).
- Igorleak **mezua** igortzea pentsatzen du, eta komunikazioaren prozesua abiatu aurretik, gutxi-gehiago galdera hauek erantzun ditu:
 - Zertarako bidaliko mezu hau?
 - Zer **helburu** lortzeko?
 - Zer espero daiteke?



- Komunikazioa aztertzeko lehen saioak **linealak** izan ziren, alegia, mutur batean hasten zen informazio igortzea lerro baten beste muturrera nola iristen zen aztertzen zutenak.
- Esate baterako, Shannon eta Weaverren eredua edo **Laswellena** bera ere mota horretakoak dira: igorleak mezua abian jartzen duenetik eta hartzailearengana iritsi arte, noranzko bakarra jarraitzen du komunikazioaren bideak.



- Komunikazioaz ematen zuten ideia zinta garraiatzaile baten parekoa da, non ezagutza eta informazioa pertsona batetik bestera garraiatzen den.
- Jakina denez, eredu hauetan, komunikazioan sortzen diren arazoak informazioaren transmisioan —prozesuaren atal desberdinetan— gertatu ohi direnak dira.



- Baina elkar komunikatzen duten bi subjektuen arteko harremana ez da lerro zuzenean eta norabide bakarrean gauzatzera mugatzen.
- Guk ere eskema horri jarraituko diogu, lanabes egokia zaigulako; baina azterketarako tresna baliagarria zaigun neurrian ulertuko dugu horrela komunikazioa.
- Berez, eredu **zirkularrak** hobeto erakusten du komunikazioan gertatzen dena: sortzen den informazioa joan-etorrikoa da. Izan ere, komunikazioa gauzatu bada, hartzailearen erantzunen bat egongo da.

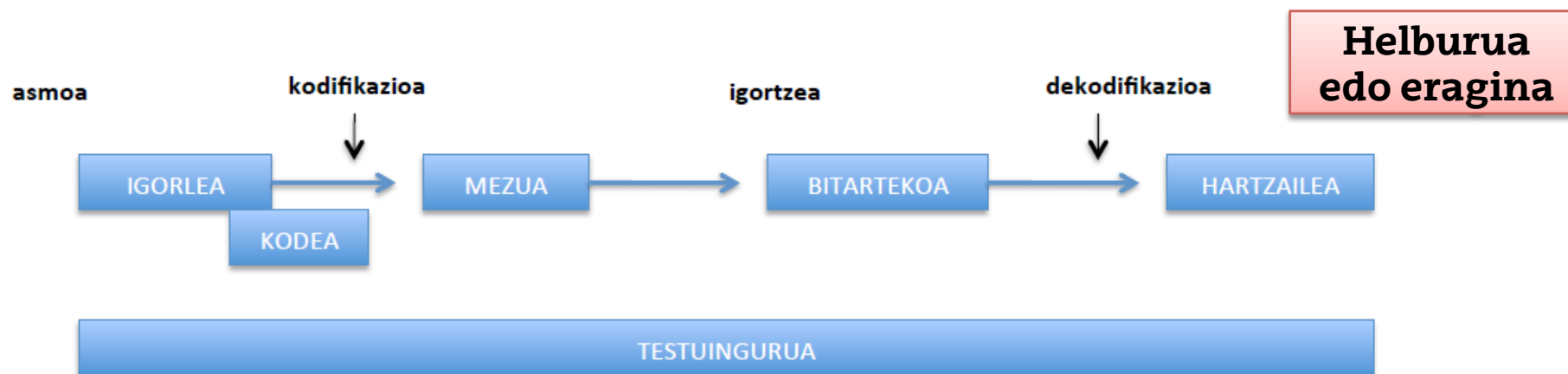


- Bi subjekturen arteko komunikazioa marko zabalago batean gertatzen da, **interakzio sozial** baten barruan.
- Kontuan hartzekoa da, esaterako, zein gizarte harreman duten edo ezarri duten aldez aurretik bi subjektuek, edota, lehenago harremanik izan duten inoiz eta nolakoa.
- *Feedbacka* edo atzeraelikatzea kontzeptuak pisu handia du eredu hauetan: igorleari iristen zaion informazioari dagokio, eta hartzailearen erantzunen baten ondorio izan ohi da.



Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- Edozein komunikazio-prozesu **testuinguru** jakin batean gertatzen da, eta kontuan hartzekoa da prozesuan duen eragina.



Iturria: norberak egin



Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- Esate baterako, testuinguruak zeresan handia du hartzaileak mezua jasotzeko unean.
- Ez da nahikoa hartzaileak mezua entzutea: **entzute aktiboa** izan behar da.
 - Euskaraz ongi bereizten dira *entzun* eta *aditu*. Entzutea prozesu fisiko hutsa da; aditzeak arreta jartzea eta jaramon egitea esan nahi du.



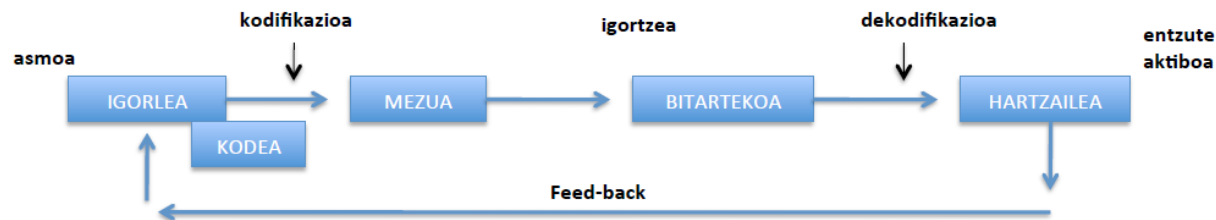
Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- **Entzutea hasiera baino ez da.**
- **Zeri entzun:** edukiari, tonuari, erritmoari, gorputzari, sentimenduei...
- **Nola entzun:** jarrera erakutsi (begiratu, distantzia zaindu, ukitu...), kontzentratu, ulertu, enpatizatu, galderak egin, argitu (oharrak hartu), erantzun, gogoratu...



Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- Hartzailearen **entzute aktiboa** igorleak igorritako mezuari erantzuteko premisa da.
- Hartzailearen erantzunari **feedback** esan ohi zaio.



**Helburua
edo eragina**

TESTUINGURUA

Iturria: norberak egina



Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- Hala eta guztiz ere, komunikazio-prozesua ez da beti gauzatzen. Hainbat traba daude bidean:
 - Igorleak ez du kode egokia erabili, edo ez du ondo egituratu mezua
 - Bitartekoa ez da egokia, edo ez dabil ondo...
 - Hartzaileak ez du ezagutzen igorlearen kodea, edo mezua jasotzeko unean trabak eta oztopoak aurkitzen ditu.
 - Inguruneko baldintzak ez dira egokiak.
 - Eta abar

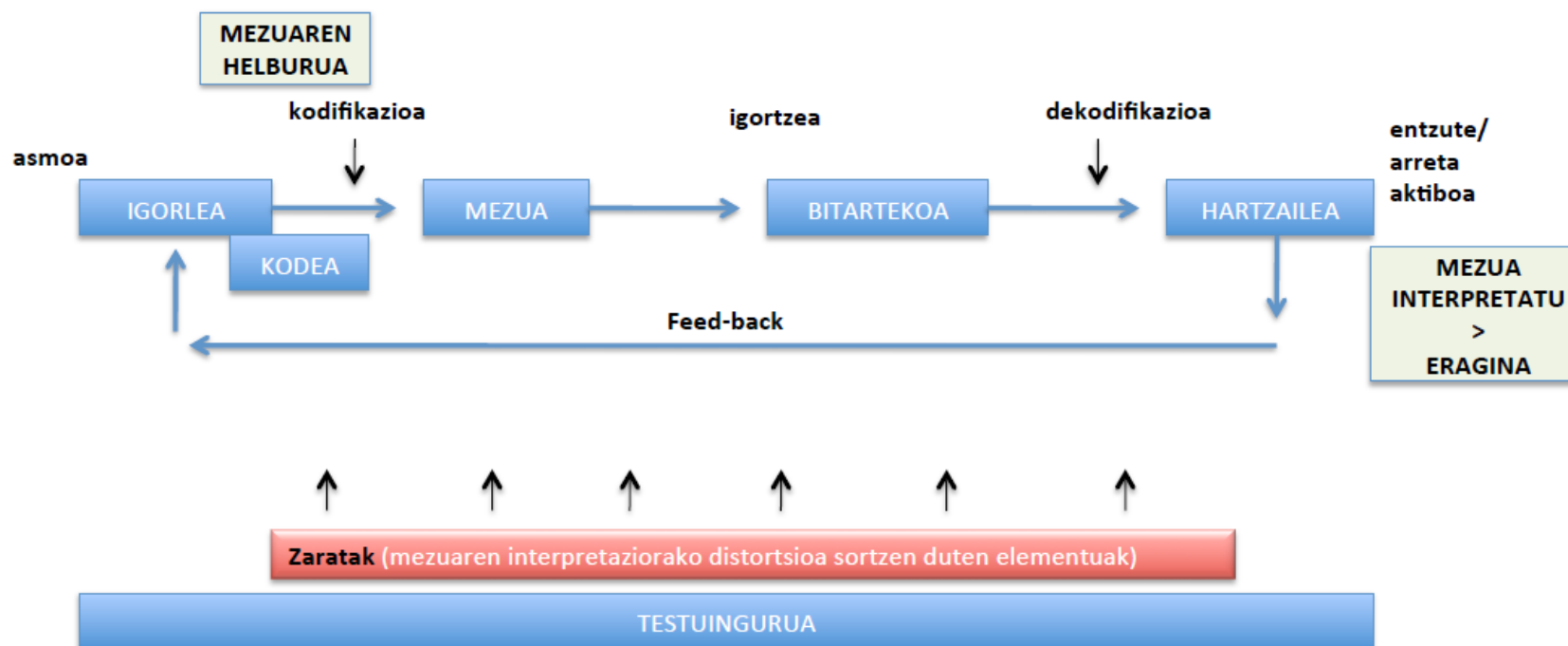


Komunikazioa: Definizio soiletik harago

- Traba horien adibide batzuk (zaratak/oztopoak/hesiak):
 - **Pertsonalak**
 - Norberaren izaera, kultura, balioak... mezua igortzeko nahiz hartzeko orduan
 - Informazioa interpretatzeko "iragazkiak" izatea: estereotipoen berri izatea, ironia ulertzea, jarrera defentsiboan parte hartzea interakzioan, soilik zati bat entzun izana...
 - **Semantikoak**
 - Hizkuntza, hiztegia, mezua... adibidez, luzeegia izatea
 - **Fisikoak**
 - Zaratak, argiztapenak, distantzia, temperatura...



Komunikazio prozesuaren eskema orokorra



Iturria: norberak egina



Komunikazioaren elementuak

- Orain arte aipatu direnak gogoratu, eta bakoitzaren ezaugarriak aletuko dira:
 - Igorlea
 - Mezua
 - Kanala
 - Hartzailea
 - Feedback-a
 - Testuingurua
 - Zarata
 - Kodetzea
 - Igortzea
 - Deskodetzea
 - Interpretatzea
 - Eragina



- **Igorlea:** Informazio Iturria

Ezaugarriak:

- 1) Ideiak izatea eta edukia zehaztea
- 2) Komunikatu nahi izatea
- 3) Seinaleen hizkuntz aproposa aukeratu
- 4) Guztia burutzea, hartzailearekin konektatuz



- **Mezua:** Komunikazioaren helburua da, beraz, oinarri-oinarrizko elementua.

Nahi izatea eskatzen du, intentzionalitatea.

Hauetaz eratuta edo osatuta:

- 1) Zeinu multzoa
- 2) Natura berekoak
- 3) Arauen arabera ordenatuta
- 4) Eta zerbait adierazteko gai direnak



- **Kodifikazioa:** Kode egokiena hautatu behar da mezua igortzeko, mezuaren ideien egokitzapen prozesua da.

Igorlearen parte/eginkizuna da, baina hartzaileak mezua igortzen den kodea ezagutu behar du.

- **Kanala** edo **bidea**: Mezua komunikatzea ahalbidetzen duen medio edo gailua (transmisioa).

Transmisio honek (soinua, irudiak...) elementu materialak kontuan hartzea eskatzen du, baita medioarekiko hartzailearen alderdi psikologikoak ere, hartzaile guztiek ez baitute mezu bera berdin jasotzen.



- **Deskodetzea:** Hartzailearen parte da.

Mezua deszifratzen du, eta beraz, igorleak prestatu duen mezuaren kodea ezagutu behar du deskodetzea egin ahal egiteko.



- **Hartzailea:** Hartzailea komunikazioa zuzentzen zaion pertsona da.

Igorlearen alderantzizko prozesua egiten du, igorleak aukeratutako zeinuak deszifratu eta interpretatzen baititu; hau da, mezua deskodetu egiten du.



Komunikazioaren faseak

- Komunikazio-prozesuan honako fase hauek bereizi ohi dira:
 - 1) Mezuari buruzko erabakia hartzea
 - 2) Transmittitu nahi den mezua kodetzea
 - 3) Informazioa transmititzea
 - 4) Mezua jasotzea
 - 5) Mezua deskodetzea eta interpretatzea

Iturria: LUCAS MARÍN, A; GARCÍA GALERA, C; RUIZ SAN ROMÁN J.A. *Komunikazioaren soziologia*. Donostia: Deusto, 2010, 70.



Komunikazioaren esparruak

- Komunikazioa gizakien arteko eguneroko jarduera da.
 - A. Pertsonen arteko komunikazioa: 1-1**
 - aurrez aurrekoa
 - bitartekoak baliatuz: telefonoa, gutuna, posta elektronikoa...
 - B. Masa komunikazioa: batek-askori, askok-askori**
 - Oraintsu arte komunikazio-erakunde baten bitartekoei esker bideratua: prentsa, irratia, telebista...
 - Sare sozialen hedatzeak erakundeen bitartekaritza bazter uzteko aukera ekarri du, eta, gainera, askok askori komunikatzeko modua zabaldu da.



Publizitatea komunikazio gisa

“Publizitatea komunikazio-modu jakin bat da. Publizitate-komunikazioaren prozesuan, **iragarle** esaten zaio igorleari, eta mezuari, berriz, **iragarki**. (...) bitartekoari eta hartzaileari, **masa-komunikabide** eta **xede-publiko** esaten zaie, hurrenez hurren”.

Iturria: ORTEGA MARTÍNEZ, E. *Publizitate-komunikazioa*. Donostia: Deusto, 2010, 20.



Komunikazioa erakundeetan

- **Nork kudeatzen du?**

Komunikazio zuzendariak
(Espainian DIRCOM esaten zaio)

- **Haren egitekoa:**

- Funtzio estrategikoa du.
- Erakunde batek bere publikoekin (barnekoak eta kanpokoak) duen komunikazioa kudeatzeaz eta goi-zuzendaritzako organo aholku-emaile gisa jarduteaz arduratzen da.



Komunikazioa erakunde publikoetan eta alderdi politikoetan

- Arlo honetan, **kanpaina iraunkorraren** kontzeptua garatu da:
- **Nork kudeatzen du?** Komunikazio-bulegoek
- **Horien egitekoa:**

“Komunikazio iraunkorra arduratzen da hauteskundeetan parte hartzen duten hautagaien komunikazio-bulegoek dituzten baliabideen erabileraz, hautesleriaren babesa lortu edota eusteko helburuarekin. Hautagaiak izan daitezke banakoak, alderdi politikoak edo erakundeak —baita legebiltzarreko edo udal eta herrialdeetako instituzioetakoak ere” (Lilleker, 2007).

Iturria: LILLIKER, D. *Key concepts in litical communication*. Bournemouth University. SAGE, 2007. [Kontsulta: 2022-04-12]. Eskuragarri: https://www.alice-comunicacionpolitica.com/wikialice/index.php/Campa%C3%B1a_permanente#cite_note-Lilleker_2C_Darren_.282007.29-1



Laburbilduz

- Ikasgai honi dagozkion arloetako komunikazio-prozesuak non kokatzen diren laburbiltzeko, bakoitza ezaugarritzeko baliatu dugun definizioa osatzea komeni da.



Laburbilduz: Definizioak

- **Komunikazio komertziala** = Enpresa edo erakunde batek salmentak modu eraginkorren bideratzeko egindako komunikazioa. Marketinarekin lotua.



Laburbilduz: Definizioak

- **Komunikazio korporatiboa** = Enpresa edo erakundeek beren publikoekin bideratzen duten harremana/komunikazioa.
HHPPeekin lotua.



Laburbilduz: Definizioak

- **Komunikazio instituzionala** = Erakunde publikoek, administrazioek edo alderdi politikoek euren arteko (beste erakunde nahiz taldeekin) edo beren publikoei harremanak / ekitaldiak / proiektuak bideratzeko modua. Protokoloa.



Gogoratu

- Komunikazioa. Definizioa
- Komunikazio motak
- Komunikazioaren elementuak eta faseak
- Komunikazio-zuzendaritza (DIRCOM).

