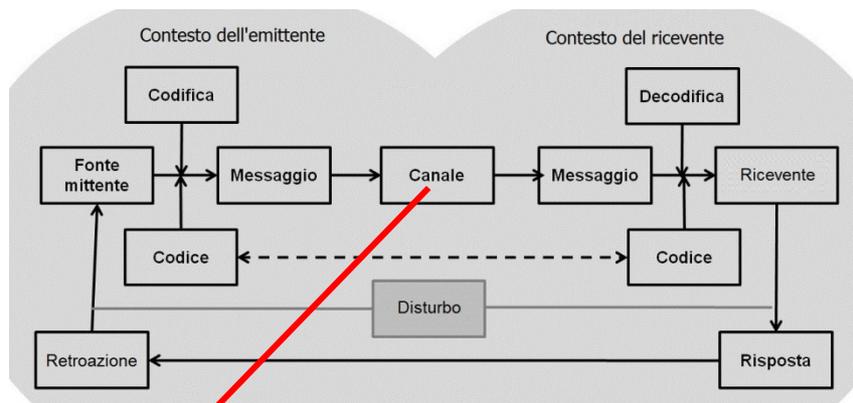


Nel secondo studio (2. *Il processo comunicativo*) di questa serie di studi sulla comunicazione, abbiamo schematizzato così il processo comunicativo:



	vocale	non vocale
Comunicazione non verbale	volume della voce tono della voce, ritmo del linguaggio	gesti delle mani, movimenti del corpo, espressioni del viso

Comunicazione	Verbale (parole)	7%
	non verbale	93%

Comunicazione non verbale	
Movimenti del corpo, espressioni facciali	55%
Volume, tono e ritmo della voce	38%

Considerata la parte preponderante che la comunicazione non verbale svolge nella comunicazione, è il caso di esaminarla meglio. Tra i segnali non verbali che più osserviamo ci sono i seguenti:

- Il corpo e i suoi gesti:** espressioni del viso, mobilità dello sguardo, movimenti del capo e di tutte le parti del corpo;
- Il corpo e le sue posture,** come ad esempio le gambe incrociate, le spalle curve o la posizione eretta, che sono particolarmente significative per indicare lo stato di tensione o di rilassamento;
- Il corpo nello spazio:** vicinanza o lontananza, di fronte, di lato;
- Gli elementi prosodici della voce:** tono, volume, timbro, velocità, pause, enfasi;
- Il colore,** riferito a quello dell'abbigliamento indossato dagli interlocutori e quello degli elementi che compongono l'ambiente.

Il canale comunicativo è composto da diversi canali. Per averne un'idea si pensi a un cavo elettrico composto da diversi fili. Tra questi canali almeno quattro sono fondamentali: *la parola, il corpo, il suono e il colore*. Oltre a questi quattro ce ne sono altri, considerati più o meno importanti a seconda di chi li valuta, ma che sono molto significativi per ciò che trasmettono.



Uno di questi, per fare un esempio, è l'odore della pelle, che svolge un ruolo importante nell'affiatamento di coppia e in particolare nella sfera sessuale. In genere, un uomo non ci bada molto, ma la donna è più sensibile al riguardo: una donna che passi sopra questo aspetto perché innamorata, una volta sposata sarà infelice e tenderà a rifiutare gli incontri amorosi con il marito. La valutazione è ovviamente soggettiva, perché un odore personale che lascia indifferente una donna può nausearne un'altra e mandare in estasi un'altra ancora.

Gli elementi comunicativi sono tanti. Più che tentare di elencarli è importante sapere che hanno molto valore nei processi comunicativi e che sarebbe un errore trascurarli dando eccessiva importanza alle parole.

Non sempre tutti i canali comunicativi sono presenti o disponibili. In una conversazione telefonica – per citare un caso – ne sono presenti solo due: la parola (verbale) e il suono della voce (non verbale). In una chat – per citare un altro caso – si hanno solo parole scritte. In questi casi, tuttavia, tutti i canali sono attivi, perché le persone che interloquiscono si modificano durante la conversazione, ma l'interlocutore ha solo parole, nel caso della chat, e solo voce se al telefono. I non vedenti utilizzano soprattutto il canale della voce e del suono, limitatamente quelli del contatto fisico diretto e altri. I non udenti utilizzano principalmente il canale dei gesti del corpo e secondariamente altri.

Ogni comunicazione è diversa dall'altra ma la stessa comunicazione può essere vissuta diversamente dalle due parti. Alla fine, ciò che conta non è il totale delle informazioni che ciascun canale reca, ma la

prevalenza di un canale sugli altri. È quest'ultimo fattore che influenza e quindi modifica un interlocutore: *un* interlocutore, non necessariamente entrambi.

Saul, che diventò il primo re di Israele, era "un bel giovane alto e forte" (1Sam 9:2, TILC). Accompagnato dai suoi, cercava il profeta Samuele. "Mentre percorrevano la salita che conduce alla città, trovarono delle ragazze che uscivano ad attingere acqua e chiesero loro: 'È qui il veggente?'" (1Sam 9:11). Si noti il modo sbrigativo con cui Saul chiede l'informazione: solo le parole necessarie. Voleva solo un'informazione. Le ragazze però si mostrano ciarliere e si dilungano nel rispondergli: "Sì, c'è; è là dove sei diretto; ma va' presto, poiché è venuto oggi in città, dato che oggi il popolo fa un sacrificio sull'alto luogo. Quando sarete entrati in città, lo troverete di certo, prima che egli salga all'alto luogo a mangiare. Il popolo non mangerà prima che egli sia giunto, perché è lui che deve benedire il sacrificio; dopo di che, i invitati mangeranno. Salite dunque, perché proprio ora lo troverete" (vv. 12,13). Ora, se analizziamo questa conversazione, possiamo notare che la prestanta fisica del giovane Saul, che era "un bel giovane alto e forte", fu il principale canale comunicativo che influenzò il comportamento di quelle ragazze. Notiamo anche la comunicazione verbale non corrisponde a quella non verbale. Nonostante gli dicano: "Ma va' presto", intanto si dilungano per trattenerlo e godere più a lungo della sua presenza, e lo fanno con scaltrezza tutta femminile senza dare



nell'occhio, regalandoci una pagina di notevole la psicologia femminile.

In At 7:26,27 è riportato un fatto della vita di Mosè. Avendo egli notato che due ebrei stavano litigando e "lottavano, e cercò di farli tornare in pace, dicendo: 'Uomini, siete fratelli. Perché vi trattate l'un l'altro ingiustamente?' Ma quello che trattava il suo prossimo ingiustamente lo spinse via, dicendo: 'Chi ti ha costituito governante e giudice su di noi?'" (TNM). Qui vediamo che l'ebreo che maltrattava l'altro ebreo si rivolge a Mosè in due modi: parlandogli (comunicazione verbale) e con un gesto (comunicazione non verbale). Il gesto, costituito da uno spintone, fu certamente il canale predominante, più eloquente delle parole.



In 2Sam 14:2-4 ci è offerto un esempio dell'efficacia del canale visivo e del colore. Gioab "mandò a chiamare una donna saggia del villaggio di Tekoa e le disse: 'Fingi di essere in lutto: non profumarti, mettiti l'abito da lutto, insomma comportati come una che piange un morto da molti giorni. Poi va' a parlare al re'. E loab suggerì alla donna quel che doveva dire. La donna di Tekoa andò dal re, lo salutò con l'inchino fino a terra e cominciò: 'Aiutami, o mio re!'" (TILC). Le parole furono in questo caso più persuasive perché accompagnate e rafforzate da un canale non verbale.

Le stesse situazioni senza lo specifico contenuto di quei canali non verbali ovvero pur con gli stessi canali ma con un contenuto diverso, non sarebbero state adeguate. La donna tecoita non sarebbe stata credibile vestendo elegantemente e tutta profumata e imbellettata mentre diceva: "Sono una povera vedova in lutto" (v. 5). Mosè avrebbe potuto dare spiegazioni quando gli fu domandato perché interveniva, se non avesse ricevuto una spinta che lo respingeva. Quelle ragazze che si prodigavano in spiegazioni pur di trattenerlo più a lungo il bel Saul, non lo avrebbero fatto se al suo posto ci fosse stata una persona brutta e di malaffare.

A grandi linee, possiamo dire che le informazioni che compongono la comunicazione coinvolgono la *sfera mentale* e la *sfera emozionale*. La comunicazione non verbale passa per la sfera emozionale.

