

Come trasmettere fiducia attraverso un'intervista in tv

(in collaborazione con Massimo Santucci, Zadigroma)

L'esposizione mediatica rappresenta una delle situazioni che gli operatori impegnati nella comunicazione del rischio in emergenza spesso si trovano ad affrontare. A volte questa esposizione avviene all'improvviso, senza che l'operatore abbia avuto il tempo di prepararsi. In simili circostanze, allora, il vissuto emotivo può essere definito di vera e propria "emergenza".

Per esempio, affrontare un'intervista in televisione.

Se nel rapporto con la carta stampata il messaggio dell'intervistato può essere "riarrangiato" dal giornalista in modo che la sua forma risulti compatibile con le regole della comunicazione proprie di quel mezzo, in radio, e soprattutto in televisione, l'intervistato si trova ad avere la responsabilità assoluta della correttezza del messaggio.

È perciò importante che egli conosca alcune peculiarità del mezzo di comunicazione di massa per eccellenza, la tv. La televisione è un mezzo di comunicazione "caldo", che si basa su un linguaggio più emotivo piuttosto che su un linguaggio di tipo logico-razionale.

Questo per alcune ragioni: innanzitutto la tv si basa sull'oralità della parola detta, e quindi, a livello linguistico, deve adattare il contenuto del messaggio alla possibilità recettiva del telespettatore, che risulta molto più ridotta di quanto si pensi.

È stato calcolato che l'attenzione del ricevente nei confronti di una notizia letta dal conduttore di un telegiornale è massima nei primi 20 secondi, si stabilizza per circa 15 secondi, poi decade velocemente fino a precipitare se la notizia letta supera il minuto. Ciò vuol dire che, a livello linguistico, non si possono usare frasi lunghe o ricche di periodi subordinati in quanto si rischia di non far capire nulla a chi ascolta.

D'altra parte, è vero anche il contrario e cioè che i silenzi in televisione sono interminabili: Provate a immaginare il conduttore del telegiornale che a un certo punto si ferma e resta muto davanti alle telecamere. Contate fino a dieci e vi sembrerà un'eternità.

La televisione poi, utilizza le immagini: una forma comunicativa e cognitiva immediata, che sovrasta la parola e che la obbliga a farle da contorno.

In un'intervista in televisione, perciò, l'operatore deve preoccuparsi tanto del contenuto del messaggio, quanto della forma con cui lo trasmetterà. O meglio, deve imparare a fondere forma e contenuto nella "performance" che farà davanti alla telecamera.

Niente paura: si tratta delle stesse regole che adoperiamo nella vita quotidiana. Tutti trasmettiamo dei messaggi alle persone che ci circondano in ufficio o sull'autobus attraverso gesti, sguardi o posture. D'altronde **non si può non comunicare**. E lo stesso vale per la televisione: se si vuole far passare un messaggio rassicurante è necessario lavorare anche sugli aspetti visivi della comunicazione, cioè sulla comunicazione non verbale e paraverbale.

È perfettamente inutile lanciare appelli alla calma se poi il telespettatore percepisce visivamente o dal tono della voce sentimenti contrastanti, non congruenti con il testo del messaggio.

Detto ciò, proviamo a formulare alcune indicazioni utili.

Se si viene intervistati in televisione bisogna parlare un po' più lenti del normale, in modo da riuscire a scandire correttamente anche le ultime sillabe delle parole, quelle che si "perdono" più facilmente in radio e in tv.

Evitare frasi eccessivamente lunghe o che contengano delle subordinate: preferire invece strutture sintattiche semplici e periodi composti di soggetto, verbo e complemento oggetto.

Alle prime interviste televisive, si tende ad avere paura del "vuoto" prodotto dal silenzio delle pause, quasi fosse un buco da riempire a tutti i costi con fiumi di parole. Può capitare che il giornalista faccia una domanda, l'operatore risponda e il primo non ritiri subito il microfono per proseguire con l'intervista: a quel punto può scattare, da parte dell'intervistato, la paura del silenzio e il sentirsi in obbligo di dover aggiungere dei dettagli che poi si riveleranno inevitabilmente superflui.

L'obiettivo invece, è proprio quello di riuscire a trasmettere il messaggio nel modo più semplice possibile, usando un linguaggio chiaro e accessibile a tutti, utilizzando metafore, immagini ed esempi. Non dimentichiamo che la televisione raggiunge persone diversissime per età, area geografica, posizione socioeconomica e retroterra culturale: occorre saper parlare a tutti e farsi capire da tutti.

Per quanto riguarda l'aspetto visivo, almeno nel caso di un'intervista in tv in una situazione d'emergenza, bisogna mantenere una postura del corpo che comunichi tranquillità: evitare ad ogni costo lo spostamento del peso da un piede all'altro, se si è in piedi, o movimenti ripetitivi o in qualche modo indicativi di uno stato di agitazione, soprattutto delle mani. Bisogna mostrare un atteggiamento rilassato, il che si abbina perfettamente alla necessità di parlare con calma.

Difficilmente verrà chiesto all'intervistato di rivolgersi direttamente ai telespettatori, guardando "in macchina", cioè nella telecamera. È preferibile invece che lo sguardo dell'intervistato si indirizzi sempre al giornalista, in modo da evitare fastidiose confusioni di ruoli.

Se ciò non è possibile, perché magari c'è un solo telereporter, allora si deve guardare al centro dell'obiettivo della telecamera senza esitazioni, immaginando che lì dentro ci sia una simpatica e anziana vicina di casa a cui dover spiegare, con calma, le cose di cui vi occupate. D'altra parte non va dimenticata l'affermazione di Albert Einstein:

"Non capisci realmente una cosa fino a quando non sai spiegarla a tua nonna".