

PARTE SETTIMA

Dialoghi commentati

Tre conversazioni, tre contesti diversi, tre livelli di rischio diversi. Il primo è un colloquio consensuale con un interlocutore iper-razionale. Il secondo è una conversazione informale, dove il protocollo impone di fermarsi proprio quando il materiale comincia a uscire. Il terzo è un primo colloquio in cui l'operatore commette un errore e lo corregge in corsa: è il più utile dei tre, perché mostra che cosa costa un errore e come si recupera.

Le annotazioni in corsivo dentro i riquadri sono la lettura tecnica in tempo reale. Nella conversazione reale non vengono pronunciate, non vengono lasciate trasparire, e non vengono scritte finché la persona è presente.

7.1 Primo dialogo - Colloquio consensuale, interlocutore iper-razionale

Primo colloquio. Uomo, quarantadue anni, chiede un incontro per un problema di lavoro. Iper-razionale, argomentativo, nessuna intenzione dichiarata di parlare della famiglia. Undici scambi.

- O.** Mi hanno detto che lavora nelle costruzioni.
- I.** Sì, da diciotto anni. Ho iniziato come geometra, adesso gestisco i cantieri per una società qui in provincia.

Nessuno stimolo. Si raccoglie il perimetro. La parola da tenere è gestisco.