

precedente, la parte precedente del gradiente è ciò che ha fatto lo sgambetto alla persona.

Passiamo ora a un'altra parte di questo soggetto: si tratta sempre di una parola o espressione.

Naturalmente, una parola o un'espressione può essere insufficiente. Me n'è capitata una proprio in questo periodo. Nessuno si è preso la briga di dirmi perché si usa un filtro giallo in una certa combinazione, eppure in tutte le illustrazioni c'è questo filtro giallo. Che cosa fa lì? Che cosa c'entra? Io non lo so. Non mi è stato detto. Non mi è stato chiesto di sapere perché c'è un filtro giallo. Tuttavia questo provoca una piccola interruzione. So che c'è qualcosa in proposito, che io non so.

Per cui, come vedete, è possibile che la frase non sia esplicita, o che ometta i dati, o che incidentalmente privi qualcuno delle informazioni. Un errore tipografico produce un risultato del genere. Nella frase manca la parola *gatto*: "Il cane dava la caccia a un". A questo punto diciamo allo studente: "Bene, ora dimmi di che azione si tratta." Beh, è confuso. Beh, certamente non avreste bisogno di andare molto lontano per scoprire la causa della sua confusione.

La colpa, quindi, può essere effettivamente del testo, come può essere dello studente. Se il testo non è esplicito a causa di un errore tipografico o per qualche altro motivo, e così via, le informazioni non vengono trasmesse alla persona in forma esplicita, ed essa, quindi, diventa confusa. Perciò non è sempre colpa sua se è confusa.

A volte, si può prendere il testo che stava studiando e dargli una semplice occhiata e ad un tratto ci si rende conto che mancano due paragrafi. E questi due paragrafi dovevano descrivere qualcuno. La persona che ha fatto una copia ciclostilata del bollettino non ha copiato due paragrafi, sciocchezze del genere. Vedete che tutte le parole di una seduta di auditing vengono definite, eccetto *auditor* e *pc*. Questo rischia di dar luogo a una certa confusione.

Ciò che ne risulta, quindi, è che la sua confusione non è necessariamente colpa del testo e non è necessariamente colpa dello studente. Non stiamo cercando di determinare le colpe in questo contesto. Vi stiamo semplicemente mostrando che c'era qualcosa di non compreso. Può anche essere stata colpa della sua maestra di prima elementare. Non gli ha mai detto quale fosse il significato di qualche parolina tipo *reciprocità*, o qualcosa del genere.

Abbiamo dunque esaminato a fondo la cosa. Bisogna occuparsene tenendo presente che questi sono i fattori che voi, come istruttori, dovete osservare. Ora, potete mettere assieme queste cose. Potete vedere perché la persona non ha superato il gradiente, oppure potete chiedergli perché non l'ha fatto. Potete localizzare il punto in cui si è bloccato nel passaggio da un punto del gradiente al punto successivo. Possiamo isolare la ragione per cui è successo. Possiamo vedere che la nomenclatura e altri fattori potrebbero esserne responsabili. La mancanza di una definizione potrebbe esserne responsabile. Possiamo vedere che la colpa può essere dell'assenza, ma può anche essere della presenza di una cosa. E vediamo anche che una persona non ha mai davvero la più pallida idea su ciò su cui è confusa, altrimenti non sarebbe confusa. E vediamo che l'istruttore che sta facendo un ottimo lavoro di insegnamento, in effetti, non tenta mai di risolvere il problema di qual è la confusione dello studente. E vediamo che un bravo istruttore non lo farebbe mai. Perché? È già un gradiente troppo avanti, e non fa altro che confondersi ancora di più dello studente, dato che non riesce a capire perché lo studente non riesce a capire.

C'è scritto: "I gatti a volte sono bianchi."

"Sì, ma io non so perché sono bianchi ecc... in effetti non è stato Beniamino Franklin a dire qualcosa del genere? Non sono sicuro che sia stato lui... io... dove? Che roba è questa? Dove? Blabla, blabla."

"Dunque, vediamo, i gatti... beh, hai mai visto un gatto? Hai mai avuto un gatto? Non sai niente dei gatti? Cerchiamo un'illustrazione dei gatti sul dizionario." È tutta una perdita di tempo, perché la causa si trova nel paragrafo precedente dove c'era scritto: "felino". Lui non sa che cos'è, capite? Non sapeva che ha a che fare coi gatti, ma si è impegnato in questo punto precedente.

Perciò la confusione che sembra evidente non è quasi mai la confusione nella quale lo studente si trova effettivamente. Un istruttore che sappia questo non avrà nessuna vera difficoltà a rispondere alle domande stupide che gli vengono poste, ecc. perché semplicemente non vi presta mai attenzione. L'istruttore vuole sapere cosa la persona non ha capito. Ma qualcuno chiede all'istruttore la definizione di qualcosa: "Sì, sì", dice, "un gattobecco è un... blah", e questo è tutto.

Okay? Va bene, grazie.