



Dea sicuramente preferiva usare la penna per disegnare, piuttosto che per scrivere, ma fin dai primi incontri ed esperimenti del Club aveva deciso di mettersi in gioco al cento per cento.

Il suo era stato una sorta di percorso di avvicinamento: il primo racconto somigliava più ad una serie di strisce a fumetti, ma talmente bello che era stato incorniciato ed ora ogni componente di *Primal Mystery* poteva ammirarne una pagina, appositamente scelta e consegnata da Dea, appesa alle proprie pareti.

Chi in salotto, chi all'ingresso, chi in camera.

Solo Murphy aveva optato per il bagno; giusto accanto allo specchio. Inutile farsi domande quando si è già consapevoli che la risposta sarebbe inevitabilmente incomprensibile a noi "umili umani".

Dea, pian piano, si era lasciata andare e, prendendo maggiore sicurezza, aveva allentato l'abitudine di infarcire le proprie pagine di illustrazioni. Stava finalmente iniziando a capire che la sua scrittura era molto più che sufficiente per creare immagini vivide nella mente dei suoi lettori. Comprendendo che, in ultima analisi, lasciare ognuno libero di immaginare volti e scene a modo proprio aumentava esponenzialmente l'impatto emotivo dei suoi racconti.

Quel giorno, per la *Reveal Edition*, aveva deciso di giocarsi il tutto per tutto con una storia totalmente fuori dalle sue tipiche corde.

Addio buonismo e scene edulcorate.

Benvenuto al thriller: nudo, crudo. Vero.

Ovviamente non poteva però esimersi dal presentare il suo racconto

con una suggestiva prima pagina illustrata.

La sua coperta di Linus, il sostegno emotivo; il modo per raccogliere abbastanza coraggio per tuffarsi verso l'oscuro enigma del come sarebbe stato accolto il suo lavoro.

Mentre ispirava per dare vita alla prima frase si era ritrovata con un pensiero

- curioso che ciò che in questo momento mi terrorizza di più sia anche il movente di ciò che sto per raccontare. O forse no?! -

La Trappola del Feedback Negativo



“Siediti in una posizione comoda, con la schiena dritta e le spalle rilassate “.

Finalmente mezz'ora da dedicare a me stessa dopo settimane senza soste e senza orari.

“Chiudi gli occhi e porta l'attenzione sul tuo respiro, senza modificarlo o giudicarlo “.

Osserva le sensazioni che il respiro produce nel tuo corpo, come il

movimento del torace e dell'addome, il contatto dell'aria con le narici, il rumore del flusso d'aria “.

Questa app di Mindfulness sembra fatta bene.

“Se ti accorgi che la mente si distrae e si perde in pensieri, emozioni o sensazioni, non preoccuparti “.

Ah ecco, meno male, già stavo pensando ad altro.

“Accetta quello che c'è e ritorna gentilmente a focalizzarti sul respiro “.

Inspira, Marie, espira.



Oggettivamente mi sento più rilassata e concentrata, ma forse è solo perché ho finalmente inviato quella benedetta mail di consegna finale del progetto a Snodgraff.

In questi quindici anni in agenzia ho gestito una tale quantità di progetti complessi e referenti ostici che quasi non li ricordo tutti, ma uno arduo come Mr. Rolf, davvero, non lo avevo mai incrociato.

‘Mr. Wolf, risolvo problemi’ vs ‘Mr. Rolf, creo problemi’.

Non so perché non mi sia venuta in mente prima questa battuta. Devo ricordarmela per la prossima riunione di debrief con il team. La potrò usare per alleggerire un po’. Con tutto quello che è accaduto in questo progetto già so che sarà un incontro scoppiettante; per usare un eufemismo.

È stato difficile rispondere ad un cliente così esigente, ma ora sono davvero certa che non potrà opporre più nulla: l'e-commerce è online; abbiamo curato ogni minimo dettaglio di esperienza utente con test estenuanti per correggere anche l'infinitesimo pixel e bug; abbiamo integrato ogni modifica che ci hanno richiesto fino all'ultimissimo minuto e riassorbito quasi la metà dei costi extra.

Impossibile che si possa lamentare.

Impossibile.

Quanto tempo è passato da quando ho inviato la mail? 16.38.

Ora sono le 17.24.

Di sicuro, conoscendolo, avrà già letto.

Si starà confrontando con il suo di cliente.

A ben pensarci forse questa è stata parte della vera complessità di questo progetto: avere un consulente di mezzo che ci ha selezionato e consigliato e che

è rimasto a sorvegliare ogni singolo minimo passo. Anche quando alla RT4U qualche nostra proposta andava più che bene arrivava Mr. Rolf a rimettere tutto in discussione.

Osservando la cosa con razionalità lo capisco.

Sicuramente si sentiva responsabile per la scelta, per il risultato finale e per il nostro operato, ma a volte avrei voluto urlargli con tutto il fiato che avevo in corpo: "Fatti una vita".

L'attività sulla quale eravamo stati ingaggiati, almeno, era di quelle davvero appassionanti e innovative.

Il primo e-commerce di fashion tailor-made a partire dai tuoi vestiti usati.

Idea semplice e geniale. Realizzazione e logistica iper-complesse. Ma i fondatori erano persone incredibilmente argute, capaci e soprattutto intrepide.

Il nome, Retailored4you, non mi faceva impazzire, ma avevo capito fin dai primissimi incontri quanto ne fossero orgogliosi per cui era del tutto inutile incaponirsi.

Niente opportunità di up-selling per un re-branding qui.

17.32

Ancora niente.

O forse... sincronizzazione in corso... eccola!

Da: Rolf Snodgraff

A: Marie Frayer

CC: Gaby Rogers, Natalie Garcia, Ted Groper, Gary Rodriguez, Edward Parbuckle

Oggetto: Re: Conferma di consegna finale del progetto RT4U

Tutti in copia, speriamo bene... ha messo anche Edward. Chissà perché inserire il mio CEO che dei progetti non segue mai nulla.

Buon pomeriggio Marie,

Grazie per la tua mail di riepilogo e per il lavoro che avete fatto in questi lunghi mesi.

Mi sono confrontato con il cliente che ci legge in copia e sicuramente il risultato del progetto è di alta qualità.

Il flusso di acquisto è estremamente fluido e l'interfaccia utente curata e accattivante.

Nonostante le funzionalità molto complesse il sito è altamente performante e anche sui dispositivi mobili l'esperienza è ottimale.

Dai, che ci siamo... è andata.

Non mi sembra vero.

Grazie Mr. Rolf per aver inviato anche ad Edward, magari sarà la volta buona che mi firma quell'aumento...

Non posso però nascondere che ci sono diversi aspetti che ci rendono profondamente insoddisfatti.

Ah.

Moltissime richieste sono state recepite con estremo ritardo e mettendoci continuamente di fronte a problemi e presunti ostacoli. Le energie che abbiamo dovuto profondere per riuscire ad ottenere da voi le modifiche anche più banali ci hanno causato un'enorme fatica.

Tutto questo ha portato a tempi che si sono allungati in modo inaccettabile e costi lievitati a cifre non ammissibili.

Il team creativo e quello di sviluppo sono stati sicuramente all'altezza del compito, ma purtroppo non sono nelle condizioni di esprimere lo stesso riscontro per l'attività di gestione del progetto che ha totalmente disatteso le nostre aspettative.

Questa situazione mi crea un profondo disagio ed imbarazzo, avendo io per primo suggerito il tuo nome per questa attività.

In vent'anni di onorata carriera di consulente, talent scout e selezionatore di Project Manager è la prima volta che mi trovo di fronte ad un tale fallimento.

Colgo l'occasione per chiedere ad Edward, che ci legge in copia, un incontro a stretto giro per ridiscutere al ribasso il budget consuntivo e per individuare per RT4U un nuovo referente per le eventuali future attività.

Questi due punti sono per noi condizioni imprescindibili per prendere in considerazione il proseguimento della nostra collaborazione.

Confido che sapremo trovare un accomodamento anche a compensazione del danno da me personalmente subito, in termini di lesione della mia immagine e professionalità.

Grazie mille e buona giornata

Rolf

Rolf Snodgrass
Project Management consultant, talent scout and recruiter
175 Roosevelt Street
San Francisco, CA

*Voglio morire
Sono finita
Fallita
Rovinata
Sto per piangere
Devo riuscire ad arrivare al bagno prima che qualcuno se ne accorga.*



*Non riesco a capire.
In tutti questi mesi non mi ha mai dato un singolo segnale di
insoddisfazione sul mio operato... certo, ci sono stati problemi e criticità da
superare, ma ogni volta ho cercato di trovare una soluzione, di mettermi a
disposizione, di gestire... pensavo di aver fatto un buon lavoro anche per
sopperire a qualche imprecisione della squadra e invece è stato un disastro.
È evidente che non so più nemmeno capire cosa sia giusto e cosa sbagliato.
Sono diventata un'incapace.
Edward sicuramente mi licenzierà.
Se sono fortunata mi demansionerà.
Quindici anni di professione e sono già arrivata al capolinea del fallimento.
In fondo al tunnel c'era una luce.
Ma era un treno.
Chi potrebbe mai assumermi dopo un disastro del genere?
Come riuscirò a mantenermi?*

Inspira, Marie, espira...

"Accetta quello che c'è e ritorna gentilmente a focalizzarti sul respiro".

*Accetta quello che c'è... ovunque si posi la mia mente vedo buio e
devastazione.*

*Marie! Sei una PM, dannazione.
Ripigliati e ragiona.
Ripigliati e respira.*

Respira e ragiona.

Ok, devo reagire.

Quali erano le regole per recepire correttamente un feedback negativo?

Ascolta o leggi attentamente.

Quel testo è ormai impresso nella mia mente come un marchio a ferro rovente.

Cerca di capire il punto di vista altrui.

Ringrazia.

In questo momento è un po' troppo per me.

Su questi due ci torno dopo.

Non reagire in modo esagerato.

Già fatto, ma forse posso rimediare.

Spero davvero di essere passata inosservata.

Rifletti.

In corso.

Riconosci i tuoi errori o le aree di miglioramento.

E va bene, proviamoci.

Calma e mente lucida.

I tempi si sono allungati e i costi aumentati, è vero... avrei potuto gestire meglio la comunicazione? Forse sì.

La verità è che si può sempre fare meglio. Magari io sono convinta di essermi sempre spiegata bene e invece non è stato così.

Autocritica è sempre la parola d'ordine più adatta.

Chiedi chiarimenti.

Ecco.

È esattamente quello che farò.

Confrontarsi è la scelta giusta; non devo fuggire come una codarda.

Sono più forte e solida di così.

Stabilisci un piano di azione per correggere le criticità.

Primo punto della lista: ricompormi, tornare alla mia scrivania e scrivere a Mr. Rolf per chiedergli un incontro chiarificatore.

Via, si va.



Da: Marie Frayer

A: Rolf Snodgraff

CC:

Qui si fa complicata la decisione... mando solo a Mr. Rolf o tengo tutti in copia?

Ci sono!

BCC: Edward Parbuckle

Così tengo la conversazione su un piano del "vediamocela io e te", ma faccio sapere ad Edward che sto affrontando la questione.

Magari disinnesco, almeno temporaneamente, il suo sicuro naturale istinto di licenziarmi in tronco.

Oggetto: Re: Re: Conferma di consegna finale del progetto RT4U

Buonasera Rolf,

Ti ringrazio per la risposta e sono profondamente costernata di non aver saputo soddisfare le vostre aspettative.

Se fosse possibile vorrei chiederti un incontro per poter approfondire i problemi che mi hai esposto e provare a trovare una soluzione.

Mi dispiacerebbe moltissimo dover abbandonare il progetto e, al contempo, desidero fare tutto il possibile per comprendere i miei eventuali errori e per assicurarmi di non ripeterli in futuro.

Grazie ancora e buona serata,

Marie

Quanto vorrei aggiungere: e magari chiederti conto di tutte le pretestuose circostanze negative che hai addotto e degli insulti gratuiti alla mia professionalità... ma per questa volta ingoio il boccone amaro.

Avrò modo di dirglielo di persona.

Non è molto corretto, ma se mi concede questo appuntamento porto con me il registratore.

Così eventualmente avrò modo di far ascoltare anche ad Edward la

conversazione.

Invio.

Mi sa che ora mi serve un caffè.

Ad essere più onesta, un bicchiere magnum di vino, ma mi farò bastare la caffèina.

Tanto figurati se risponde subito: sono già le 18.45 di venerdì sera. Sarà già all'apericena di rito.

Però non si sa mai.

Caffè e poi vediamo.

Se non dà cenni di vita me ne vado a casa.

A svenire.

Ops! Ma davvero?!

Ha già risposto?!

Apro o non apro?

Che ansia...

Dai, Marie. Non fare la quindicenne.

Marie,

Vediamoci questa sera alle 22.30 a Cosson Hall, Treasure Island.

Nel fine settimana partirò per Sydney e non rientrerò prima di tre settimane.

A più tardi.

Rolf

Odio.

Che odio e fastidio quell'incipit nome-virgola.

Un "Ciao" ti faceva consumare due kilocalorie di troppo?!

Marie, fattene una ragione: ormai dovresti aver capito che queste cose le noti solo tu...

Lato positivo: mi ha concesso di vederci.

Lato negativo: a Cosson Hall... alle 22.30... Devo essermi persa la notizia che fosse stata terminata la riqualificazione di quell'area abbandonata e da brividi. Ma da Snodgraff mi aspetto di tutto: potrebbe essere lì per andare ad un Rave, oppure mi ha dato l'indirizzo del più segreto Speakeasy della città.

Inutile farsi troppe domande, tanto non ho altra scelta che farmi trovare lì all'orario prestabilito.

Fortuna che almeno ho tempo per mettere qualcosa nello stomaco.

Non che allo stato attuale io abbia particolare appetito, ma del carburante

mi serve per affrontare la nottata.

Con tutto questo trambusto ho completamente parcheggiato la gestione delle altre cose che ho in corso, sia il rilascio del weekend che lo shooting di lunedì.

Marie, prenditi qualche ora di decompressione prima del rendez-vous con Mr. Rolf.

Sai che sarà impegnativo.

Ma tanto più di un'ora non mi concederò.

Manderò tutte le e-mail al rientro a casa.

Con l'aiuto di una bottiglia di Pinot Extra Dry.

