
Lavoro su Internet

Autore: Gaspare Novara

Fonte: Città Nuova

Da sempre appassionata di comunicazione, dopo gli studi ho spaziato in vari settori dei media, dai quotidiani alla pubblicità alla radio. Sono approdata nel mondo Internet un po' per caso e mi sono subito appassionata, da autodidatta, a questo mezzo di comunicazione e business che vedevo caldo e relazionale un po' come la radio, potenzialmente universale come la tv, e atto a veicolare servizi e contenuti come la stampa. Con la peculiarità di essere votato per sua natura all'interattività: gli utenti internet, infatti, sono molto più potenti di altri consumatori di comunicazione, perché possono decretare il fallimento di un sito-spazzatura in un click. Lavoro da due anni in una new media agency che fa consulenza di marketing e comunicazione su web, realizzazione di siti web e applicazioni di commercio elettronico. Internet di per sé non mi pone molti problemi di coscienza come invece altri mezzi di comunicazione (tv, stampa, pubblicità..) perché è un mezzo, che può come tutti gli altri mezzi essere usato male. Ma nel mio lavoro ho la libertà e il dovere, come consulente, di consigliare ai miei clienti il miglior utilizzo, il più efficiente ed efficace per le loro esigenze di business e comunicazione. Per me "fare consulenza" è prima di tutto ascoltare e capire chi ho davanti, e costruire un rapporto di fiducia che poi ho visto fruttare anche economicamente. Però non è sempre così scontato: non consiglio un prodotto solo perché va di moda, anche se sarebbe più costoso e redditizio per me. Poi succede che quel grosso cliente, che ha fiducia in me, mi fa fare il sito di una e di un'altra divisione interna del suo gruppo.. Oppure a dicembre è successo che mi ha firmato un preventivo entro il 31/12 perché capiva che per le mie esigenze di fatturato era importante, o rispetta il piano pagamenti concordato inizialmente anche se ha dovuto far slittare i lavori, comprendendo che per la mia azienda questo stop forzato era un costo. Piccole "risposte" che però rallegrano la giornata di lavoro. E arriva anche la provvidenza, che vedo per esempio in un incontro del tutto casuale in treno con un famoso produttore televisivo che mi chiede di fare il sito della sua casa di produzioni. La cosa più difficile è gestire i rapporti, all'esterno dell'azienda con i clienti e all'interno con i colleghi. Lavorando da poco ho scoperto che bisogna essere molto psicologi ma soprattutto bisogna imparare bene quell'arte sopraffina che è l'amare: è il lavoro stesso che ti chiede continuamente di amare. Con i colleghi viviamo gomito a gomito ogni giorno e spesso si creano situazioni di rivalità, di attrito, che incidono fortemente anche sui rapporti personali. Tempo fa da parte di una collega, project manager di un mio progetto, c'è stata un'invasione di campo. Io le ho scritto arrabbiata una mail d'impulso, brusca e diretta, sbagliando anche se avevo ragione dal punto di vista professionale. Ci siamo scritte al computer in chat, per un'intera mattinata, messaggi infuocati da una stanza all'altra dell'ufficio. Ma stavo male per il rapporto rotto, mi sembrava irreparabilmente. Volevo ricomporla. Le ho chiesto di parlare giù al bar ed è stato un incontro bellissimo, iniziato con un reciproco abbraccio e finito col parlare di cose "elevate". Le esperienze quotidiane spicciole sono tante: quando ad esempio ho visto un mio collega un po' giù di corda, ho pensato di condividere con lui un bel progetto cui stavo lavorando, anche se ne ero un po' gelosa. Un altro collega è arrivato da poco in azienda e, avendo il compito di insegnargli alcune cose, sto imparando a parlare con franchezza ma con grande rispetto e attenzione, anche se mostra gran prosopopea e non accetta di sentirsi dire qualcosa da una donna. Molti nostri progetti durano dei mesi e quindi con il cliente si arriva a conoscersi a fondo. A maggio scorso ho incontrato sulla mia strada professionale il primo vero "pescecane". Era un grosso personaggio dei media, che si era buttato nell'avventura internet con un progetto assolutamente innovativo e la mia azienda avrebbe dovuto fargli il sito. Si era instaurato un ottimo rapporto, sia professionale che umano. I lavori andavano a gonfie vele, c'era grande collaborazione ed era nato un bello studio creativo. Quando, alle mie spalle parlando col mio capo, questo cliente mi dà la colpa di

presunti ritardi nelle consegne mettendomi in cattiva luce, dicendo che non lavorava bene con me, responsabile del progetto. Tutto, si è scoperto solo dopo, perché per ragioni economiche e politiche voleva andare da un altro fornitore a metà lavoro, ovviamente senza pagarci una lira. Mi hanno tolto la gestione del progetto e si sono create grosse crepe nei rapporti con il team di lavoro e con alcuni miei superiori (era una grossa commessa): disistima, sfiducia, voci di corridoio da persone che non mi aspettavo e, da parte mia, grande delusione perché mi ero appassionata molto a quel progetto, demotivazione, sfiducia in me stessa e nei colleghi, rabbia, anche odio sono arrivata a provare per quel cliente. Con fatica e grande forza d'animo, ho cercato di vedere il positivo anche in questa situazione, mettendomi attimo dopo attimo a vivere quella frase del Vangelo: "Gettate in me ogni preoccupazione ". Quello che era successo mi ha fatto capire che anche il lavoro, un lavoro bello che mi piace e mi realizza, può crollare da un momento all'altro. Che non era quello il tutto della mia vita, che se ero finita a lavorare in quella società era solo per amare. E così ho anche capito che dovevo vedere il lavoro con il giusto equilibrio di distacco e passione, e usare il mio tempo con equilibrio. E con i colleghi per la prima volta ho perdonato. Adesso i rapporti con tutti sono tornati in piena fiducia reciproca, io sono molto cresciuta professionalmente e anche umanamente. Il seguito degli eventi ha dimostrato che è stato un bene, per me e per la nostra azienda, non continuare quel lavoro con quel cliente. A causa della recente crisi del settore Internet anche per la nostra azienda si è aperto un momento difficile. Per la prima volta ci sono stati dei licenziamenti e la pressione psicologica su noi commerciali è molto forte perché dal nostro lavoro dipende in gran parte quello di tutti gli altri dipendenti. Con molti fra l'altro siamo amici. Un giorno i capi ci hanno comunicato che eravamo ben lontani dagli obiettivi di fatturato del mese ed erano preoccupati. Ho sentito una responsabilità come se l'azienda fosse mia e un dolore per tutte le persone in pericolo, perché le persone sono l'azienda stessa. Una sera mi sono trovata, per la prima volta, a pregare Dio per l'azienda, che ci pensasse lui a trovare una soluzione. L'indomani in ufficio entra nella nostra stanza uno dei capi: ci dice con sorpresa che erano entrati due grossi lavori che non pensavamo affatto di chiudere per quel mese e quindi era possibile raggiungere il budget prefissato. Questo per me, sommessamente commossa, è stata la risposta agli sforzi per fare il mio lavoro con ancora più entusiasmo del solito perché sentivo che dovevo dare un supplemento di carica positiva ai miei colleghi che erano sfiduciati e demotivati. Adesso voglio proprio raccontare al mio capo come abbiamo fatto "per davvero" a raggiungere quel budget.