

# Prefazione

Quando mi hanno scritto, chiedendomi la prefazione di questo libro, sono rimasta sconcertata: perché, tra tutti, proprio a me? Valentina e Andrea hanno molti più anni di esperienza alle spalle, una stimata cerchia di colleghi, lavorano con tanti prestigiosi clienti e dalle loro parole traspare un bagaglio culturale ben più carico del mio.

Eccola che ritorna, la mia insicurezza. O piuttosto quella sensazione di non meritare un tale onore. I più esperti la chiamano “sindrome dell’impostore” e ci sono buone possibilità che ne soffra anche tu, senza saperlo. Ho imparato a riconoscerla, a darle un nome. Questo mi aiuta ad analizzare meglio la situazione, a riflettere e a rispondere di conseguenza. Scrivo “Con piacere, è un onore contribuire” piuttosto che “Ma scherzi??? Davvero vuoi che la scriva io?!”.

Si impara presto a scrivere, ma ben più tardi a leggere l’alfabeto delle emozioni. Non è così facile riconoscere come ci sentiamo noi, figurarsi gli altri. Rabbia o rancore? Paura o pudore? La linea è sottile. Ci ho riflettuto per la prima volta qualche mese fa, quando ho iniziato ad andare in terapia. Non c’era un motivo preciso, volevo soltanto capire meglio. Nella vita e nel lavoro dobbiamo assicurarci di incanalare le emozioni, per guidare noi stessi e gli altri verso un obiettivo.

Con il tempo ho compreso anche che l’insicurezza, per noi designer di contenuti, non è altro che un pregio. È una delle nostre più grandi qualità, insieme all’umiltà. Se non vi sentite insicuri, forse vi sta sfuggendo qualcosa. Perché non è possibile sapere tutto: le informazioni sono infinite, le circostanze sono imprevedibili e così sono le persone. Continuare a osservare, studiare e imparare è una nostra responsabilità.

Alle persone che si stanno avvicinando ora alla materia vorrei dire: lo so che può sembrare confuso e complicato, in effetti lo è. Ma va bene così, non dobbiamo sapere tutto. L’importante è coltivare quella sensibilità e curiosità che vi permetterà sempre di immedesimarvi nei problemi a cui state lavorando, nelle persone che state aiutando, nelle loro emozioni e nei loro stati d’animo.

Se è vero che la user experience è la somma di tutte le emozioni, percezioni e reazioni che le persone provano a contatto con un prodotto o servizio... allora vi assicuro che quello che avete tra le mani è un piccolo tesoro. Una guida all'empatia e alle parole da utilizzare per comunicare con cura, e con successo.

*Serena Giust*

[www.serenagiust.com](http://www.serenagiust.com)