

**Marisandra Lizzi**

# **Lettera a Jeff Bezos**

**Dalle Relazioni Pubbliche  
alle Relazioni Umane:  
come ho riscritto  
i principi di Amazon**

**ESTRATTO**

Proprietà letteraria riservata  
© 2025 Do it human Editori, Milano  
© 2025 Marisandra Lizzi  
Realizzazione editoriale:  
Do it human S.r.l., Milano  
Direzione editoriale: Diego Leone  
Copertina: Alberto Manieri  
Progetto grafico: Denis Pitter  
Editing: Francesca Marra  
Ritratto autrice in copertina: Carlo Cozzoli  
Collana a cura di Assunta Corbo

ISBN 978-88-99628-72-7  
I edizione maggio 2025

**COL  PHON**



**DO it HUMAN**  
E D I T O R I

Marisandra Lizzi

# **Lettera a Jeff Bezos**

Dalle Relazioni Pubbliche  
alle Relazioni Umane:  
come ho riscritto  
i principi di Amazon

**DO it HUMAN**  
E D I T O R I

Proprietà letteraria riservata  
© 2025 Do it human Editori, Milano  
© 2025 Marisandra Lizzi

Realizzazione editoriale:  
Do it human S.r.l., Milano  
Direzione editoriale: Diego Leone  
Copertina: Alberto Manieri  
Progetto grafico: Denis Pitter  
Editing: Francesca Marra  
Ritratto autrice in copertina: Carlo Cozzoli  
Collana a cura di Assunta Corbo

ISBN 978-88-99628-72-7  
I edizione maggio 2025

Seguici su:  
Twitter/Instagram: @doithuman  
Facebook: Do it human  
[www.doithuman.com](http://www.doithuman.com)

# Indice

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| <i>Lettera a Jeff Bezos</i>                 | 13  |
| Introduzione                                | 21  |
| <i>Pensare in grande</i>                    | 27  |
| 1. Trovare la propria strada                | 29  |
| <i>Conquistare la fiducia</i>               | 55  |
| 2. Morte e rinascita di un settore          | 57  |
| <i>Passione per il cliente</i>              | 83  |
| 3. Il debutto italiano                      | 85  |
| <i>Frugalità</i>                            | 101 |
| 4. Con poco, tutto                          | 103 |
| <i>Inventare e semplificare</i>             | 117 |
| 5. Catena di montaggio                      | 119 |
| <i>Andare in profondità</i>                 | 137 |
| <i>Imparare ed essere curiosi</i>           | 138 |
| 6. Le radici delle idee                     | 141 |
| <i>Propensione all'azione</i>               | 163 |
| 7. Crisi a orologeria                       | 165 |
| <i>Insistere sugli standard più elevati</i> | 183 |
| <i>Conseguire risultati</i>                 | 184 |
| 8. Andare controvento                       | 187 |

|                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Successo e rilevanza comportano grandi responsabilità</i>                                    | 219 |
| <i>Responsabilità</i>                                                                           | 220 |
| 9. Tutti i colori del <i>washing</i> .<br>Tra responsabilità personale e responsabilità sociale | 223 |
| <i>Avere carattere, dissentire e aderire alle decisioni</i>                                     | 239 |
| 10. Addio, Amazon                                                                               | 241 |
| <i>Avere spesso ragione</i>                                                                     | 263 |
| 11. La nuova direzione                                                                          | 265 |
| <i>Puntare a essere il miglior datore di lavoro al mondo</i>                                    | 289 |
| <i>Assumere e far crescere i migliori</i>                                                       | 290 |
| 12. Tempo presente                                                                              | 293 |
| Conclusione                                                                                     | 313 |
| Postfazione (di Sidrea Besacchi)                                                                | 317 |
| Ringraziamenti                                                                                  | 325 |
| Bibliografia                                                                                    | 333 |



Ogni volta che condividi una parte del libro o una citazione, usa l'hashtag #letteraajeffbezoz.

Potrai metterti in contatto con noi e interagire con l'autrice @marisandralizzi. Grazie!

@doithuman

Il 25 febbraio 2021 ho scritto una lettera a Jeff Bezos, il fondatore di Amazon.

Ho lavorato con la sua azienda per quasi vent'anni: prima informalmente, dal 2003, per uno dei suoi principali manager a livello mondiale, poi ufficialmente, dal 2009 al 2021.

È stato un sogno: ho amato l'energia di chi osa, l'ambizione di costruire qualcosa che non esisteva, la sensazione di essere parte di una rivoluzione che avrebbe cambiato il mondo.

Finché, un giorno, ho visto quel sogno incrinarsi. Non è successo all'improvviso, ma a poco a poco. Il racconto che facevo di Amazon e quello che vedevo con i miei occhi hanno iniziato a divergere. Ho dovuto scegliere: rimanere fedele a una narrazione illusoria o raccontare la mia verità.

Oggi condivido quella lettera con voi, perché non è stato solo un messaggio per Jeff Bezos. È stata – ed è tutt'ora – una riflessione su cosa accade quando il sogno di una vita si trasforma in qualcos'altro. Su come riconoscere il momento in cui dobbiamo cambiare direzione. E su cosa significa, davvero, scegliere chi vogliamo essere.

# Lettera a Jeff Bezos

Continua a inventare e non disperare se all'inizio  
la tua idea sembrerà folle. Ricordati di vagare.  
Lascia che la curiosità sia la tua bussola.  
Rimane sempre il primo giorno.  
Jeff

*Caro Jeff,  
sono mesi che scrivo e riscrivo questa lettera, che la ripercorro nella mia mente in ogni momento della giornata, cercando di trovare le parole giuste. Dopo aver letto la tua lettera ai dipendenti, ho finalmente avuto il coraggio e l'ispirazione per chiudere queste righe perché – ancora una volta – ho sentito una profonda sintonia con te e con il tuo pensiero, anche se ormai qualcosa si è rotto.*

*Spero di non rubarti troppo tempo, ma voglio spiegarmi con calma. Ho dedicato 17 anni della mia vita alla tua azienda, cosa che considero una delle più grandi fortune della mia carriera. Oggi dirsi addio non è facile, soprattutto se attorno ai tuoi valori – che ho riconosciuto come miei – ci ho costruito una vita intera, una professione che amo e un'azienda che ha come centro pulsante il digitale al servizio delle persone.*

*Spero che nelle mie parole tu possa ritrovare tutta la passione per il mio lavoro, la stessa che mi ha spinto a fondare la mia agenzia di comunicazione. Tutto, in un certo senso, è iniziato quando, per la prima volta, ho sentito parlare della tua storia.*

*Ci sono storie che iniziano molto prima del loro inizio e finiscono parecchio tempo dopo quella che sembrerebbe la loro fine.*

*La mia storia con Amazon è una di queste: ho fondato Mirandola Comunicazione nel 2002 e, nel 2010, la mia startup iPressLIVE, con l'obiettivo di aiutare le persone a leggere di più e meglio. Entrambe, sono nate in un podere agricolo.*

*La pandemia, e l'infodemia che ne è conseguita, ci hanno fatto capire quanto è importante il potere dell'informazione, ma anche quando troppe informazioni possono trasformarsi soltanto in una gran confusione. In un post su Medium del 2019 ho raccontato l'avventura della mia piattaforma e delle relazioni che intende creare tra gli autori e i lettori. Integra parole dalla carta stampata ai libri presenti su Amazon, dalle tv alle radio, passando per il web, per creare connessioni di valore partendo proprio dalla lettura.*

*Ho iniziato a seguire la tua azienda nel 2003, in via informale, tramite una collaborazione con Diego Piacentini. Ma la mia passione per la tua storia era nata molto prima, tra i banchi di un'aula universitaria. Un mio professore di ragioneria analizzò il caso di una realtà particolarissima, che stava per vendere libri in tutto il mondo attraverso internet. Un'impresa talmen-*

*te geniale che ha letteralmente rivoluzionato le nostre vite. La tua.*

*Ricordo ancora quel giorno, era il 1995. Fu come una specie di illuminazione. Da allora ho letto qualsiasi cosa riguardasse la tua storia o quella di Amazon: furono anni bellissimi. Imparai a ragionare su internet e su come fare innovazione. E capii la mia missione: aiutare il web a raccontarsi, a raccontare come il digitale potesse migliorare la vita degli esseri umani.*

*Abbiamo aperto altre due sedi di Mirandola Comunicazione: una a Salsomaggiore Terme in collina, e una in una chiesetta sconsacrata a Milano, dove sogniamo di poter unire sostenibilità e digitale. L'abbiamo inaugurata in piena pandemia, con l'obiettivo di far incontrare il verde e il blu, due colori che sempre di più riguardavano le nostre vite. Oggi, le persone che lavorano per la mia azienda sono ventuno, sette di loro dedicate esclusivamente alla comunicazione di Amazon.*

*Sono passati più di dieci anni dal lancio di Amazon.it. Sono fiera di avervi accompagnato fin qui, perché per me Amazon non è mai stato un cliente qualsiasi. Eppure, adesso, dopo l'anno migliore del commercio elettronico, insieme al mio team, abbiamo deciso di prendere strade diverse.*

*Non parteciperò alle due gare per Device e Retail, né proseguirò con Corporate, nonostante sia stato confermato per il 2021. Accettare significherebbe negare tutti gli sforzi del mio team, tutte le difficoltà che – soprattutto quest'anno – abbiamo attraversato oltre agli obiettivi*

*e ai record raggiunti, nonostante la pandemia. Sì, perché siamo riusciti a conquistare record globali nel lancio di alcuni device, portando a casa risultati insperati in un anno che ha messo in ginocchio tutti, noi compresi.*

*Per questo, caro Jeff, non posso più seguire la comunicazione di Amazon. Non sarebbe giusto nei confronti del mio team, né di quella sognatrice che, nel 1995, immaginava un mondo migliore grazie al digitale.*

*Mi risuona ancora in mente il tuo discorso del 2010 all'Università di Princeton, quando dicevi che la nostra vita è la serie di scelte che facciamo e che, alla fine, noi siamo le nostre scelte. Le tue parole sono state così importanti per me, che ho deciso di scriverti questa lettera. Perché devo dirti che quest'anno, caro Jeff, alzare l'asticella per i tuoi collaboratori è ingiusto oltre che sbagliato, sia in termini umani che ai fini di PR.*

*Ho speso 17 anni della mia vita a difendere la tua azienda da qualunque attacco, convinta della missione del digitale. Fin dal 2003, quando con ANEE – Associazione Nazionale dell'Editoria Elettronica e Costamento.it abbiamo invitato in Italia Diego Piacentini per E-commerceland, ero certa che il commercio elettronico non sarebbe morto con lo scoppio della bolla speculativa, ma che sarebbe cresciuto.*

*Non era questione di se, ma di quando.*

*So bene che per Amazon una gara rappresenta prima di tutto una sfida con se stessi, per impegnarsi di più e uscire dalla propria zona di comfort. Ma credo che il 2020 abbia avuto troppo poco comfort per chiedere di più. A noi stessi o agli altri.*

[...]

# Introduzione

Nel suo discorso alla Princeton University<sup>1</sup>, nel 2010, Jeff Bezos condivise una storia personale:

Avevo dieci anni e stavo viaggiando in macchina con i miei nonni. Mia nonna fumava, e io, piccolo nerd appassionato di numeri, decisi di calcolare quanti anni di vita avrebbe perso continuando a fumare. Con orgoglio, annunciiai il risultato: nove anni. Mi aspettavo un elogio, ma lei scoppiò in lacrime. Mio nonno mi guardò e, dopo un po' di silenzio, disse con calma:

Jeff, un giorno capirai che è più difficile essere gentili che intelligenti.

Quel discorso mi colpì molto. L'intelligenza può essere un dono, ma la gentilezza è una scelta. E alla fine, la nostra vita sarà la somma delle scelte che avremo compiuto. Ma cosa succede quando sono proprio quelle scelte, fatte in nome di un ideale, a portarci lontano da noi stessi, lontano da noi stesse? Quando la visione che ci ha guidati inizia a mostrare crepe pian piano sempre più profonde? Guardarsi

<sup>1</sup> Jeff Bezos, "Amazon founder and CEO Jeff Bezos delivers graduation speech at Princeton University," YouTube, pubblicato da Princeton University, 3 giugno 2010, <https://www.youtube.com/watch?v=vBmavNoChZc>.

indietro richiede coraggio. Serve fermarsi, riconoscere il punto in cui ci siamo persi e scegliere – ancora una volta – da che parte andare.

La mia storia con Amazon è cominciata nel 1995, quando sentii parlare per la prima volta di un imprenditore americano che voleva vendere libri online. Per me, appassionata lettrice, fu una folgorazione. Quel progetto racchiudeva, allo stesso tempo, una promessa della conoscenza e una visione del futuro.

Per anni, ci ho creduto profondamente. È stato un sogno che ho coltivato, raccontato, persino protetto. Ho creduto nel digitale come motore di democratizzazione, come tecnologia al servizio della fioritura umana.

Le cose, con gli anni, sono cambiate. Il divario tra narrazione e realtà si stava ingigantendo, e io non mi riconoscevo più in quella visione iniziale. Non potevo fare finta di niente: qualcosa si era spaccato.

Questo libro nasce proprio da quella frattura.

Per chi non lo sapesse, Amazon ha da sempre operato seguendo dei principi, i “Principi di Leadership”. Una lista di sedici punti che negli anni sono diventati oggetto di decine di libri, casi di studi universitari, corsi di management e di innovazione.

Strumenti potenti, che per me hanno costituito un vero e proprio software operativo, un codice di vita. Hanno ispirato le mie decisioni come imprenditrice e come persona. Pensavo, decidevo e agivo attraverso quelle lenti. Ma come succede con ogni

strumento di potere, anche questi principi hanno svelato le loro ombre. E quando ho iniziato ad ammalarmi – nel corpo, nelle emozioni, nella vita – ho capito che avevano cominciato ad agire contro di me, tirando fuori la propria intrinseca tossicità.

Oggi quei sedici principi, li ho riscritti.

Li ho attraversati con lo sguardo del corpo e con il filtro della Bioenergetica Umanistica.

Non per negarne la potenza, al contrario. L'ho fatto per restituire loro una forza generativa, e non più distruttiva. Per restituirli alla mia vita e al mondo per il loro potere creativo e trasformativo, una volta filtrati dalla loro parte tossica.

Ho utilizzato il metodo ispirato al *Bioenergetic Shen Treatment*®. L'ho appreso frequentando la scuola del suo inventore, Pino Ferroni. Lo pratico con regolarità con la mia guida e insegnante, Sirena Besacchi. Un approccio che mi ha insegnato che ogni persona è attraversata da forze vitali che, se bloccate, generano rigidità, dolore e disconnessione. Ma che, se accolte, ascoltate e rimesse in flusso, diventano strumenti potenti di trasformazione e creazione.

Mi è parso subito chiaro: i principi erano forze. Energie. E come tali potevano sostenere o distruggere, aprire o comprimere, nutrire o prosciugare.

Attraverso la lente bioenergetica, ho potuto osservare ogni principio come una polarità: ombra-luce, Yin-Yang, ascolto-azione, contenimento-spinta, flusso-contrazione. E, come in natura, non è l'esi-

stenza dell'una o dell'altra polarità a creare problemi, ma la perdita di equilibrio tra le due.

Riscrivere i Principi di Leadership per me non è stata solo un'occasione per rileggere la mia storia, ma anche per offrire strumenti concreti a chi, oggi, si trova immerso nel paradigma dell'innovazione senza sentirlo proprio.

Il mio intento è di sminare la tossicità, di rigenerare i codici culturali, e immaginare un futuro dove la tecnologia non è un mezzo per sfruttare le persone, ma uno strumento per una vita migliore.

Volevo capire se, dietro all'intelligenza dell'algoritmo, ci fosse ancora spazio per la gentilezza.

# I. Pensare in grande

## Principio di Amazon

Pensare in piccolo è una profezia che si autoavvera. I leader creano e comunicano una direzione coraggiosa che ispira risultati. Pensano in modo originale e si prodigano per trovare nuove modalità per servire i clienti.

### ○ Luce

Pensare in grande è un atto di espansione. Ci chiede di superare i confini che ci siamo imposti e di immaginare un futuro che ancora non esiste. È la capacità di aprirsi al possibile, di percepire con chiarezza la propria unicità e osare da lì. Non si tratta solo di ambizione, ma di allineamento tra visione e vocazione. Come dice Giulio Maira<sup>1</sup>, il nostro cervello è una rete capace di raccogliere “tutto il firmamento”: la vera grandezza è pensare oltre ciò che appare, restando ancorati al proprio sé profondo. In questo senso, pensare in grande è libertà: non è desiderare di più, ma desiderare meglio, a partire da ciò che ci fa vibrare davvero.

### ● Ombra

Pensare in grande è un alibi per inseguire traguardi sempre più lontani, perdere contatto con il presente, anestetizzare il sentire. Il mantra “non è mai abbastanza” ci spinge all’iperattività, al perfezionismo, a decisioni rapide e sradicate. Il rischio è trasformare la visione in un’ossessione, l’innovazione in fuga. Il corpo si tende, e la connessione con sé e con gli altri si spezza. La coscienza, come centro di ascolto e profondità, viene messa a tacere. E in nome della grandezza, dimentichiamo la gioia.

<sup>1</sup> Giulio Maira, *Il cervello è più grande del cielo. I segreti della mente spiegati da un grande neurochirurgo*, Milano, Solferino, 2021.

### **Principio riscritto**

Pensare in piccolo è una profezia che si autoavvera. Esattamente come pensare in negativo. I leader creano e comunicano una direzione coraggiosa che ispira risultati. Pensano in modo originale e si prodigano per trovare nuove modalità per servire i clienti e far stare bene i loro team, anche nella realizzazione delle sfide più grandi e impegnative. Pensare in grande non significa solo spingersi oltre, ma anche sapere quando fermarsi, guardarsi intorno e riconoscere il valore di ciò che si è già costruito.

Giurai. Sul fior dell'alba, nel fruscio  
dell'erba, a capo nudo, inginocchiato...  
Giurai! (...)  
So che giurai: l'aurora  
mi baciò sulla bocca... E l'ombra intorno  
rassomigliava al mio giuramento d'ora.  
– *Il Giuramento*, Guido Gozzano<sup>1</sup>

Fu il suono delle parole. Fu il modo in cui le fece vibrare nel petto prima ancora di pronunciarle. Mauro aveva la capacità di trasformare il quotidiano in straordinario. Un gioco poteva diventare una scena teatrale, un momento qualunque un racconto. Fu con lui che smisi di lasciare il mio copione agli altri, e cominciai a scriverlo.

Mi invitò ad Alessandria per uno spettacolo che portava in scena con Teatro Gioco Vita: *Pesce Topo Coccodrillo*. Entrai in teatro senza aspettative, sedendomi su una poltrona che sembrava volermi inghiottire sotto il peso della mia insicurezza. Ma quando il sipario si alzò, lo spettacolo sembrò parlare al mio inconscio.

Davanti a me, le storie di Pesce, Topo e Coccodrillo, nate dalla fantasia di Leo Lionni, sembravano un riflesso di me stessa. Fu soprattutto la parte su Topo Federico a stregarmi.

Federico spiegava che raccogliere i raggi del sole, le parole e i colori era il suo modo di prepararsi per l'inverno. Per me fu poesia, pura e semplice, e per la prima volta realizzai che anche io avrei dovuto

<sup>1</sup> Guido Gozzano, *Il Giuramento*, Torino, Streglio, 1901.

cercare il mio modo di raccontare e di vivere, raccogliendo i raggi del sole.

«Federico perché non lavori?»

«Come non lavoro» risponde lui anche un pochino offeso. Federico raccoglie i caldi raggi del sole per quando il freddo sarà pungente.

I colori inebrianti per rendere migliore il grigio dell'inverno.

Raccoglie le parole per quando non rimarrà nulla da dirsi.

— *Federico*, Leo Lionni, Babalibri<sup>2</sup>

Avevo sempre pensato che il lavoro fosse solo azione, produttività, risultato. E invece quel piccolo topo mi stava mostrando che raccogliere storie, parole e immagini poteva essere un lavoro altrettanto prezioso. Non lo sapevo ancora, ma quello era il primo seme di tutto ciò che sarei diventata. Dopo quell'evento, ogni viaggio con Mauro diventò un'avventura di storie. *L'Uccello di Fuoco* di Stravinsky lo portò fino a Broadway e io lo accompagnavo ogni volta che potevo, con un libro in mano.

In Cina, ospiti dell'Opera di Pechino, lessi a Mauro *Il Postino di Neruda* di Skármeta<sup>3</sup>. Ogni frase era un ponte tra la mia interiorità e il suo talento scenico.

Un'estate partimmo con un pick-up trasformato in casa su ruote, diretti in Irlanda. Ci guidò una mostra sui Celti vista a Venezia. Dormimmo sotto le stelle, attraversammo Stonehenge. Ad accompa-

<sup>2</sup> Leo Lionni, *Federico*, Milano, Babalibri, 2005.

<sup>3</sup> Antonio Skármeta, *Il Postino di Neruda*, Milano, Garzanti, 1994.

gnarci, *Novecento* di Baricco<sup>4</sup>, parole che sembravano scivolare lungo le scogliere e riflettersi nei cieli infiniti. Quelle esperienze mi restituirono un sogno che avevo dimenticato: le parole, potevano essere la mia strada. Realizzai che non stavo solo seguendo Mauro nei suoi spettacoli. Stavo trovando la mia voce.

### **Le prime letture su innovazione e tecnologia**

Con le parole, arrivò più consistente l'interesse per la lettura. E la lettura, libro dopo libro, mi condusse ben presto al mio secondo interesse nascosto: la tecnologia.

Un odore di legno segato e polvere mi accoglieva ogni volta che entravo nel laboratorio teatrale di Mauro a Busto Arsizio. La mia scrivania era un bancale di ferramenta, con attorno una sinfonia di martelli, seghe e voci concentrate. Davanti a me, un ragnetto viveva tranquillo in un angolo. Lo chiamavo *Schizzo* per la sua velocità improvvisa di buttarsi sulle prede e, in qualche modo, sembrava farmi compagnia mentre sfogliavo *Being Digital* di Nicholas Negroponte<sup>5</sup>. Il rumore ritmico del lavoro mi cullava, e ogni pagina letta mi faceva scorgere un futuro in cui la tecnologia avrebbe abbattuto le barriere, permettendoci di vivere ovunque, liberi di scegliere il nostro tempo e il nostro spazio. Mauro lavorava

<sup>4</sup> Alessandro Baricco, *Novecento*, Milano, Feltrinelli, 1994.

<sup>5</sup> Nicholas Negroponte, *Essere digitali*, Milano, Sperling & Kupfer, 1995.

alle scenografie con una dedizione che era pura arte, costruendo mondi di legno per dare vita ai sogni dei bambini. E io, tra una pausa e l'altra, costruivo il mio: un lavoro che mi avrebbe permesso di seguirlo ovunque, senza perdere il battito di quella vita condivisa. La nostra casa a Piacenza, una chiesa sconsacrata, era il palcoscenico perfetto per i miei pensieri e le mie letture. Mauro aveva trasformato la sagrestia in un appartamento con due soppalchi. Al primo, c'era la nostra camera da letto, al secondo, il nostro studio. Lì, su una scrivania rubata a una scenografia, leggevo *Amazon.com: Get Big Fast* di Robert Spector<sup>6</sup>. La storia di Bezos mi faceva pensare che potessimo costruire un futuro dove far incontrare il teatro e il digitale, l'arte e la tecnologia. Ogni libro era una finestra su un mondo nuovo, e nei viaggi in tournée la magia delle parole si univa al teatro. Ricordo un viaggio in Sardegna, non sulle coste, ma negli ospedali dell'interno. Mauro portava in scena *Pantofolino*, uno spettacolo che gestiva da solo, e io leggevo ad alta voce nel furgone il *Cluetrain Manifesto* di Levine, Locke, Searls e Weinberger<sup>7</sup>. Parlava di "aziende che devono parlare con una voce umana", di una rete che poteva connettere le persone in modo autentico. Novantacinque tesi per sostenerne una: Internet aveva ridato voce e potere ai consumatori ma erano trasparenza, autenticità e dialogo

<sup>6</sup> Robert Spector, *Amazon.com: Get Big Fast*, New York, HarperBusiness, 2000.

<sup>7</sup> Rick Levine, Christopher Locke, Doc Searls e David Weinberger, *The Cluetrain Manifesto. Il manifesto del Cluetrain*, Milano, Fazi Editore, 2001.

con i clienti gli elementi imprescindibili per il successo aziendale.

Tra una performance e l'altra, nei teatri vuoti e silenziosi, aprivo *Diventare Multimediali* di Roberto Liscia<sup>8</sup> e immaginavo una società in cui il digitale avrebbe permesso di costruire una vita scelta, non subita.

Anche i treni erano luoghi sacri per me. In un viaggio verso Parigi, avevo *The Road Ahead* di Bill Gates<sup>9</sup> aperto sulle ginocchia e realizzavo che Internet poteva davvero diventare il palcoscenico dove teatro e comunicazione sarebbero stati in grado di fondersi, unendo lavoro, amore e libertà.

### **L'inizio del mito: Internet, Amazon e Jeff Bezos**

L'aula serale di Economia Politica nella sede di Palazzo Nuovo, a Torino, era illuminata da neon glaciali, che facevano risaltare il grigiore dei banchi e delle pareti. L'aria sapeva di carta stantia e di penne biro usate fino all'osso. Il brusio dei colleghi si mescolava al ticchettio delle mie dita che, annoiate, tamburellavano sulla superficie rigata del banco.

Avevo ventisette anni, di giorno scrivevo note integrative ai bilanci nello studio di mia madre e la sera frequentavo l'università. Era la seconda, perché

<sup>8</sup> Roberto Liscia, *Diventare multimediali*, Milano, Etas Libri, 1996.

<sup>9</sup> Bill Gates (con Nathan Myhrvold e Peter Rinearson), *The Road Ahead*, New York, Viking Penguin, 1995.

[...]

Manhattan, presentai il progetto a una platea di investitori.

In quella mezza stagione del 2001, mentre uscivo dalla sala riunioni di Pino Venture, il mio sogno era ancora lontano. Ma, negli anni, non smisi mai di pensare in grande, sapendo che ogni passo, ostacolo o avanzamento che fosse, mi avrebbe portato a migliorare la comunicazione attraverso la Rete, e a costruire connessioni autentiche tra le persone.

► ***Pensare in grande: la lezione appresa***

Le parole hanno un potere costruttivo e bisogna osservarle con rispetto. Le parole sono più che suoni. Sono ponti, mattoni, semi.

Quando Mauro disegnò la nostra casa dei sogni su una tovaglietta, non stavamo solo fantasticando: stavamo mettendo per iscritto il nostro futuro. Ogni parola scelta per descrivere quella collina – “incantata”, “verde”, “libera”, “vicina e lontana insieme” – ha orientato il nostro sguardo, attivato la realtà.

Questo meccanismo oggi lo riconosco in ogni progetto importante che ho realizzato. Tutto ha avuto origine da un’immagine mentale, resa viva e concreta da una narrazione condivisa.

Durante un seminario con Claudio Tomaello, che esplora da anni il potere narrativo dell’immaginazione, ho sentito confermare ciò che avevo sperimentato in prima persona: abitare un sogno è diverso dall’inseguirlo. Significa dargli parole, forma, presenza.

La scienza lo conferma. La neurobiologia e la fisica quantistica ci mostrano che le immagini mentali, quando sostenute da emozioni e intenzioni chiare, attivano connessioni neuronali e risposte fisiologiche che influenzano il nostro modo di agire e di percepire il mondo.

Pensare in grande, quindi, significa anche scrivere in grande.

Le parole guidano la visione, e la visione genera realtà. Ho dato un nome a tutto questo: *scrittura creatrice*. Non solo raccontare, ma plasmare. Scrivere un sogno lo rende concreto. Non è magia. È intenzione.

Lo sapeva bene Neville Goddard, filosofo e scrittore del XX secolo, che ha costruito il concetto di *immaginazione creatrice* come strumento per dare forma alla realtà. Secondo lui, ciò che immaginiamo con sufficiente chiarezza e convinzione, prima o poi prende vita.

Immagina il tuo obiettivo come se fosse già realizzato e vivi dentro di esso come se fosse vero.

— Neville Goddard, *Il potere creativo dell'immaginazione*<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Neville Goddard, *Il potere creativo dell'immaginazione*, Cesena, Macro Edizioni, 2023.