



La Santa Sede

DISCURSO DEL SANTO PADRE FRANCISCO A LOS DIRIGENTES Y AL PERSONAL DE "POSTE ITALIANE"

Sala Clementina

Sábado, 10 de febrero de 2018

[Multimedia]

Queridos hermanos y hermanas:

Os doy la bienvenida y agradezco al presidente sus amables palabras. Saludo cordialmente a los dirigentes y empleados de *Poste Italiane*, y hago extensivo el saludo a vuestros colegas que no están aquí hoy.

Poste Italiane está inextricablemente ligada a la vida y la historia de Italia: ha acompañado su historia, comenzando desde su surgimiento como un Estado unitario. En cierto sentido, ha contribuido a mantenerla unida, poniendo en contacto familias y lugares distantes. Sabemos qué importante es la comunicación en nuestra sociedad y cómo regiones diferentes puedan recorrer un camino común solamente gracias al intercambio continuo de información y bienes. Esto también afecta directamente al desarrollo económico de un país, que requiere servicios eficientes y de calidad.

En este itinerario, junto con la nación y el pueblo italiano, *Poste Italiane* ha tenido que renovarse y ha sabido hacerlo adaptándose a los tiempos. De hecho, en las últimas décadas, casi todos los aspectos de la vida de las personas y la sociedad se han transformado, a partir de los medios de comunicación y transporte. La gran aceleración impresa por una tecnología cada vez más desarrollada, omnipresente y con frecuencia invasiva, ha cambiado la mentalidad y los estilos de vida, creando nuevas necesidades y requiriendo una eficiencia cada vez mayor. *Poste Italiane* ha trabajado arduamente para enfrentar los desafíos de esta época con previsión, diversificando los servicios e implementando una estrategia de inversión que mira hacia el futuro, con un uso generalizado de las nuevas tecnologías y un esfuerzo continuo de investigación e innovación.

Esta mirada al futuro de *Poste Italiane*, en la elección de los medios de transporte y en otras decisiones programáticas, también ha tenido en cuenta la protección del ambiente natural. Como subrayaba en la encíclica *Laudato si'*, no puede haber un desarrollo verdadero que ignore la capacidad de regeneración de la naturaleza, o que la conciba no como nuestra casa común, sino como un almacén lleno de recursos para ser consumidos.

Sin embargo, lo más importante en vuestra obra de reestructuración y renovación ha sido haber implementado una estrategia comercial fiel a vuestra vocación original, de estar al servicio de los ciudadanos. Si bien siguiendo una lógica de mercado, *Poste Italiane* ha puesto en el centro no el beneficio sino a las personas, recordando que todos los servicios ofrecidos se vaciarían de su valor si solo pudieran ser utilizados por algunos, o no respondieran a las necesidades concretas de los usuarios. Esto es tanto más importante en un contexto económico y social como el nuestro que, a menudo, tiene como objetivo lograr un fin en sí mismo, olvidando que la verdadera riqueza reside en las personas, y las trata, pues, como números sin rostro: se trata con respeto y consideración a quien tiene un número alto, mientras se echa a quien se considera un cero: nuestra cultura actual del “descarte”.

Frente a este drama, consecuencia del egoísmo y de una profunda miopía espiritual, estáis llamados a seguir siempre la lógica opuesta, que se centra en las necesidades y el cuidado de las personas. Lo habéis hecho adoptando, como principio rector de las opciones estratégicas de la empresa, la atención al cliente, estableciendo los estándares que se deben alcanzar en el trabajo y personalizando los servicios, cuidando la formación del "personal de contacto" e interactuando con los usuarios.

Exhorto a todos los que entre vosotros están todos los días en relación con el público y tratan de responder a sus necesidades, a mantener esta actitud de disponibilidad y benevolencia hacia quienes se dirigen a vosotros.

Cuando uno va a un mostrador o a una oficina, es importante encontrarse con personas que hagan bien su trabajo, que no refunfuñen ni den la impresión de considerarte una carga o que hacen como si no te vieran. Por otro lado, los clientes deben prestar atención a no tener —como lamentablemente sucede— una actitud de pretensión o de queja, descargando a veces sobre los empleados sus propias frustraciones o todos los males de la sociedad. ¡Qué difícil, pero también qué importante es, que en las mil relaciones cotidianas entre colegas y con los ciudadanos, se mantenga un estilo de escucha, disponibilidad y respeto! Cuesta trabajo, no es fácil. Para lograrlo, es esencial entrenarse todos los días, educándose para actuar con misericordia, incluso en pequeños gestos y pensamientos. ¡Una sonrisa, una sonrisa! Llega la viejecita que es algo sorda y tú le explicas las cosas, pero no oye... Y tú sonríe, en vez de decir uf... La sonrisa es siempre un puente, pero un puente de los grandes (de ánimo) porque la sonrisa va de corazón a corazón. ¡No os olvidéis de la sonrisa! Quien se comporta así se vuelve contagioso, porque la sonrisa es contagiosa, y la paz que siembra no deja de producir frutos.

El cuidado de la persona, siempre asumido por *Poste Italiane* como su criterio rector, se manifiesta no solo en la atención que tiene para los clientes, sino también para los mismos empleados, los primeros que ofrecen su energía y sus habilidades para el bien del compañía. ¡Con qué frecuencia el mundo del trabajo ignora, o pretende no ver, las necesidades especiales relacionadas con ser madre, así como las necesidades de las familias, que deben ser protegidas y favorecidas a toda costa! Por el contrario, *Poste Italiane* siempre ha buscado tener un cuidado especial con las trabajadoras y las familias, representando un emblema para cada entorno de trabajo, y mostrando que el pleno respeto de quienes trabajan y sus derechos no entra en conflicto con los beneficios y la eficiencia, sino que, por el contrario, los aumenta.

En el difícil equilibrio entre reducción de costos y competitividad, preocupaos siempre de que la atención al presupuesto no vaya en detrimento de la calidad del trabajo, ni comprometa el principio de universalidad en la provisión de servicios, logrado a través de la presencia generalizada de oficinas de correos y mostradores en todo el territorio nacional. La proximidad a las personas que aseguran debe mantenerse con todas las energías necesarias, ya que garantiza a muchos, especialmente a los más débiles, un punto de referencia para sus necesidades, y un presidio de defensa.

Queridos hermanos y hermanas, os agradezco la oportunidad de este encuentro. Os pido por favor que recéis por mí. Invoco la bendición de Dios para vosotros, vuestras familias y todos vuestros buenos propósitos. Gracias.

Boletín de la Oficina de Prensa de la Santa Sede, 10 de febrero de 2018.