



La Santa Sede

DISCORSO DEL SANTO PADRE FRANCESCO AI DIRIGENTI E AL PERSONALE DI POSTE ITALIANE

*Sala Clementina
Sabato, 10 febbraio 2018*

[Multimedia]

Cari fratelli e sorelle,

vi do il benvenuto e ringrazio la Presidente per le sue cortesi parole. Rivolgo il mio saluto cordiale ai dirigenti e ai dipendenti di Poste Italiane, estendendolo anche ai vostri colleghi che non sono qui oggi.

Poste Italiane è legata in modo inscindibile alla vita e alla storia dell'Italia: ne ha accompagnato le vicende, a partire dal suo sorgere come Stato unitario. Ha contribuito in un certo senso a mantenerla unita, tenendo in contatto famiglie e luoghi lontani. Sappiamo bene quanto la comunicazione stia al cuore della nostra società, e come regioni diverse riescano a compiere un cammino comune solamente in un continuo interscambio di informazioni e di beni. Ciò influisce direttamente anche sullo sviluppo economico di un Paese, che necessita di servizi efficienti e di qualità.

In questo itinerario accanto alla nazione e al popolo italiano, Poste Italiane ha dovuto e saputo rinnovarsi, adattandosi ai tempi. Negli ultimi decenni, infatti, si sono trasformati quasi tutti gli aspetti della vita delle persone e della società, a partire dai mezzi di comunicazione e di trasporto. La grande accelerazione impressa da una tecnologia sempre più sviluppata, onnipresente e non di rado invasiva, ha cambiato la mentalità e gli stili di vita, creando nuove esigenze e richiedendo un'efficienza sempre maggiore. Poste Italiane si è impegnata a fondo ad affrontare queste sfide epocali con lungimiranza, diversificando i servizi e attuando una strategia di investimento che guarda al futuro, con un impiego capillare delle nuove tecnologie e in un continuo sforzo di ricerca e innovazione.

Questo sguardo al futuro da parte di Poste Italiane, nella scelta dei mezzi di trasporto e in altre decisioni programmatiche, ha tenuto conto anche della tutela dell'ambiente naturale. Come ho sottolineato nell'Enciclica *Laudato si'*, non ci può essere un vero sviluppo che ignori la capacità della natura di rigenerarsi, o che la concepisca non come la nostra casa comune, ma come un magazzino pieno di risorse da consumare.

Tuttavia, ciò che è più importante nell'opera di ristrutturazione e rinnovamento che avete compiuto, è di avere attuato una strategia d'impresa fedele alla vostra vocazione originaria, di essere a servizio dei cittadini. Pur seguendo una logica di mercato, Poste Italiane ha posto al centro non il profitto ma le persone, ricordando che tutti i servizi offerti verrebbero svuotati del loro valore se fossero fruibili solo da alcuni, o non rispondessero alle esigenze concrete degli utenti. Questo è tanto più importante nel nostro contesto economico e sociale, che così spesso punta a un guadagno fine a sé stesso, dimenticando che la vera ricchezza sta nelle persone, e quindi le tratta spesso come numeri senza volto: chi ha un numero alto è considerato e rispettato, mentre chi è ritenuto uno zero viene buttato via: la nostra "cultura dello scarto" di oggi.

Davanti a questo dramma, conseguenza dell'egoismo e di una profonda miopia spirituale, siete chiamati a sposare sempre la logica opposta, che pone al centro le esigenze e la cura delle persone. Lo avete fatto adottando, come criterio-guida delle scelte strategiche dell'Azienda, l'attenzione al cliente, fissando standard da raggiungere nelle prestazioni e personalizzando i servizi, curando la formazione del "personale di contatto" e interagendo con gli utenti.

Esorto tutti voi, che ogni giorno siete in rapporto con il pubblico e cercate di rispondere alle sue esigenze, a mantenere questo atteggiamento di disponibilità e benevolenza verso chi si rivolge a voi.

È importante, quando si va a uno sportello o a un ufficio, incontrare persone che svolgono il loro lavoro bene, che non sbuffano o danno l'impressione di considerarti un peso, o fanno finta di non vederti. D'altra parte, i clienti devono essere attenti a non avere – come purtroppo accade! – un atteggiamento di pretesa o di lamentela, caso mai scaricando sugli impiegati le proprie frustrazioni o per tutti i mali della società! Come è difficile, ma anche quanto è importante, che nelle mille relazioni quotidiane tra colleghi e con i cittadini, si conservi uno stile di ascolto, di disponibilità e di rispetto! E questo costa fatica, non è facile. Per riuscirci è indispensabile allenare sé stessi ogni giorno, educandosi ad agire con misericordia anche nei piccoli gesti e nei pensieri. Un sorriso, un sorriso! Viene la vecchietta che è un po' sorda, e tu le spieghi ma non sente... E fai il sorriso, invece di "uff"... Il sorriso è sempre un ponte, ma è un ponte dei "grandi" [di animo], perché il sorriso va da cuore a cuore. Non dimenticate il sorriso! Chi si comporta così diventa contagioso, perché il sorriso è contagioso, e la pace che semina non manca di produrre frutto.

La cura per la persona, da sempre assunta da Poste Italiane come suo criterio-guida, si manifesta non solo nell'attenzione che avete per i clienti, ma per gli stessi dipendenti, i quali per primi offrono

energie e competenze per il bene dell'azienda. Quanto spesso il mondo del lavoro ignora, o finge di non vedere, le necessità peculiari legate all'essere madre, nonché i bisogni delle famiglie, da proteggere e favorire ad ogni costo! Poste Italiane, al contrario, ha sempre cercato di avere una cura particolare per le lavoratrici e le famiglie, rappresentando un segno per ogni ambiente lavorativo, e mostrando che il pieno rispetto di chi lavora e dei suoi diritti non contrasta con il guadagno e l'efficienza, ma al contrario li incrementa.

Nel difficile equilibrio tra contenimento dei costi e competitività, abbiate sempre cura che l'attenzione al bilancio non vada a scapito della qualità del lavoro, né comprometta quel principio di universalità nell'offerta dei servizi, realizzata attraverso la presenza capillare di Uffici postali e sportelli su tutto il territorio nazionale. La vicinanza alle persone che essi assicurano va mantenuta con tutte le energie necessarie, perché garantisce a tanti, in particolare ai più deboli, un punto di riferimento per le loro esigenze, e come un presidio di difesa.

Cari fratelli e sorelle, vi ringrazio per l'opportunità di questo incontro. Vi chiedo per favore di pregare per me. Invoco la benedizione di Dio su voi, sulle vostre famiglie e su ogni vostro proposito di bene. Grazie.