SALA STAMPA DELLA SANTA SEDE
BOLLETTINO

HOLY SEE PRESS OFFICE BUREAU DE PRESSE DU SAINT-SIÈGE PRESSEAMT DES HEILIGEN STUHLS
OFICINA DE PRENSA DE LA SANTA SEDE SALA DE IMPRENSA DA SANTA SÉ
BIURO PRASOWE STOLICY APOSTOLSKIEJ دار الصحافة التابعة للكرسي الرسولي

N. 0115

Sabato 10.02.2018

Sommario:

♦ Udienza ai Dirigenti e al Personale di Poste Italiane

♦ Udienza ai Dirigenti e al Personale di Poste Italiane

Alle ore 12 di questa mattina, nella Sala Clementina del Palazzo Apostolico Vaticano, il Santo Padre Francesco ha ricevuto in Udienza i Dirigenti e il Personale di Poste Italiane.

Pubblichiamo di seguito il discorso che il Papa ha rivolto ai presenti all'incontro:

Discorso del Santo Padre

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.

[00229-IT.02] [Testo originale: Italiano]

[B0115-XX.02]