

L'etica per mail

Samuele Beriotto

L'ETICA PER MAIL

BY

Samuele Beriotto

Samuele Beriotto

samueleberiotto8@gmail.com

IULM

Milano, marzo 2025

Indice

[capitolo 1] — Un inizio, qualche domanda e un po' di entusiasmo.....	6
[capitolo 2] — I gesti che non si annotano a bilancio.....	8
[capitolo 3] — L'etica non è neutrale	10
[capitolo 4] — Il coraggio di essere scomodi	12
[capitolo 5] — Mappe da riscrivere	14
[capitolo 6] — L'etica e l'equità per mail	16

[CAPITOLO 1] — Un inizio, qualche domanda e un po' di entusiasmo

Oggetto: Un inizio, qualche domanda e un po' di entusiasmo

Da: sofia.pigozzo@noventra.com

A: marco.provedel@noventra.com

Data: Lunedì 8 aprile 2025, ore 19:17

Buonasera Dottor Provedel!

Mi permetta prima di ogni cosa di ringraziarla per la sua accoglienza di questa mattina. Penso non capiti spesso, almeno da quanto mi hanno raccontato altri miei colleghi stagisti, che un direttore HR dedichi un'ora intera alla prima giornata lavorativa di una giovane ragazza alle prime armi.

Ho 24 anni, e sono arrivata qui in Noventra con una laurea in filosofia e un master in risorse umane appena conseguito. Fino a una settimana fa, vivevo a Bologna, dove insegnavo latino a dei ragazzi durante il doposcuola e scrivevo articoli su Kant in particolare, e molti altri per il blog universitario. Oggi mi ritrovo a Milano, al 12° piano di un grattacielo con le vetrate a specchio che mi permettono di osservare un mondo che corre alla grande velocità di cui tutti parlano, ma che ancora non conosco.

Nonostante il mio stage nel team People & Innovation avrà una durata di sei mesi, sono sicura che me ne basteranno pochi per capire se l'idea di "lavoro che migliora la vita" è veramente praticabile o se resterà solamente quella che viene definita un'aspirazione da presentazioni in PowerPoint.

Successivamente al primo briefing di questa mattina, ho subito iniziato a leggere il materiale sul progetto di Corporate Social Responsibility in fase di aggiornamento. Ad essere sinceri, in particolare, mi ha colpito la parte relativa al "wellbeing corporate program" e alla ridefinizione del rapporto con le varie comunità locali. Si parla di sostenibilità, benessere, impatto sociale, tutte parole importanti, ma che spesso, fuori da qui, ho visto finire sulle brochure più che nei comportamenti delle persone.

Mi rendo conto di quanto quella che è la mia visione possa sembrare ingenua, ma mi chiedevo: il progetto CSR viene pensato come una leva strategica solamente per quella che è la reputazione esterna, o c'è spazio anche per un impatto più profondo, intrinseco alla cultura aziendale, capace di cambiare davvero il modo in cui le persone lavorano, collaborano, vivono?

Lo chiedo perché oggi, durante la mia breve pausa pranzo, anche se intimidita all'inizio, ho parlato con alcune nuove colleghe, e più di una ha usato parole tipo "performance", "pressione", "target da rincorrere", con un tono che ho percepito a metà tra il sarcasmo e la stanchezza. Poi, origliando la conversazione tra i due senior mi è rimasta impressa questa frase: "Qui, il wellbeing è quel quarto d'ora in cui non ricevi email." Una battuta, certamente, non vorrei

giudicare, sia mai, ma mi ha fatto molto riflettere. Credo che un'impresa che parla di benessere debba inizialmente ascoltare il proprio battito interno.

Se esistesse una modalità per fare bene facendo del bene, anche a lungo termine, non sarebbe più sostenibile?

Chiaramente non voglio sembrare la nuova arrivata che vuole insegnare qualcosa, sono qui per imparare, e molto, ma se solo ci fosse la possibilità di dare un contributo con qualche spunto, magari anche nei prossimi giorni, mi piacerebbe provarci. Anche solamente per conferire una forma concreta a quello che ho sempre letto e visualizzato nei libri.

Grazie ancora per la disponibilità e il tempo che mi ha dedicato stamattina.
A domani,

Sofia Pigozzo
Intern – People & Innovation
Noventra S.p.A.

[CAPITOLO 2] — I gesti che non si annotano a bilancio

Oggetto: I gesti che non si annotano a bilancio

Da: marco.provedel@noventra.com

A: sofia.pigozzo@noventra.com

Data: Lunedì 8 aprile 2025, ore 21:17

Ciao Sofia,

Ti ringrazio per la mail che hai voluto condividere con me. Sarò sincero, confesso che, dopo averla letta, ho ritenuto necessario prendermi qualche ora per pensarci su. Penso che non sia da tutti mettere per iscritto domande così profonde dopo appena una sola giornata in azienda. La maggior parte dei tirocinanti, all'inizio, si limita solamente ad osservare e a incassare senza fare troppo rumore. Tu invece, hai scelto di porti e successivamente anche a me, una domanda etica. Questo mi dice già molto su di te.

Ti do ragione: la nostra azienda per quanto sembri perfetta all'esterno, all'interno presenta dinamiche che non lo sono. Nessuna azienda rappresenta la perfezione, molte fanno finta. A dirla tutta, siamo cresciuti in fretta, il nostro settore dell'innovazione fa sì che ci occupiamo di tecnologie per la mobilità sostenibile, infatti, questo dovrebbe bastare per sentirsi dalla parte giusta. Ma è proprio qui che si annidano quelle che possiamo definire contraddizioni: c'è un grande rischio nel sentirsi giusti solo perché si lavora in un ambito etichettato come Green, senza alcuna domanda che permetta di interrogarsi su cosa accade davvero dentro alle persone.

Sono sicuro che dopo un po' noterai quello che tanti ignorano: le ragazze ai piani alti scarseggiano, e anche chi lavora nei reparti tecnici o fa assistenza ai clienti viene un po' trattato con sufficienza. Apprezzo il fatto che ti sei chiesta se l'etica sia un valore a senso unico, che riguarda solo il prodotto e non le Persone. Questo ti permette di centrare un punto fondamentale: quello che noi definiamo *equo ed etico*, se non parte da dentro, rimane solamente un'etichetta.

Voglio ricordare una frase che il mio vecchio professore di filosofia alle superiori mi ripeteva spesso: "Non puoi salvare il mondo se ignori il dolore di chi ti sta accanto."

Mi rimbomba in testa ogni volta che noto, come sono sicuro farai tu, la differenza tra i discorsi ufficiali e le realtà vissute tra i corridoi.

Voglio raccontarti un episodio. Circa sette anni fa, al mio secondo anno qui, una collega brillante di nome Sara, propose un progetto per integrare i giovani NEET nel team di manutenzione remota. Si trattava di ragazzi che erano usciti dal percorso scolastico troppo presto, i classici esempi di persone etichettate come casi persi. Il progetto è stato messo in disparte con una frase che non dimenticherò mai: "Non possiamo permetterci di fare beneficenza."

All'epoca, per timore, non dissi nulla. Avevo paura di espormi. Ma oggi me ne pento.

Forse, è anche per questo che sono contento che tu non ti sia fatta problemi a scrivermi una mail sollevandomi certe domande. Sarei contento se tu, da questa esperienza, non uscissi con l'idea che l'etica è di fatto una bella parola per i convegni e i report aziendali, ma piuttosto una vera e

propria pratica quotidiana, fatta di piccoli gesti, di coraggio nel porre domande scomode e di ascolto.

Mi sbilancio, avrei voluto aspettare di conoscerti un po' meglio, ma con la tua mail mi hai già fatto capire molte cose. Voglio proporti già una cosa. Verrai con me alla prossima riunione del team della comunicazione interna e parleremo del progetto "Open Voice", una rubrica mensile in cui ogni reparto potrà raccontare una storia vera vissuta nel nostro ambiente lavorativo. Tu, curerai la prima edizione. Nessuna censura, nessun filtro. Voglio che tu scriva solamente la verità, e che dimostri quella che è la tua sensibilità.

Fammi sapere cosa ne pensi, nel caso domani ne parliamo meglio. E continua scrivermi, anche fuori orario. Ho imparato che le cose importanti, a volte, non sono solo nell'agenda, ma nelle parole che qualcuno ha il coraggio di condividere.

A domani,

Marco Provedel

Responsabile Progetti Etici e Innovazione Sociale

Noventra S.p.A.

[CAPITOLO 3] — L'etica non è neutrale

Oggetto: L'etica non è neutrale

Da: sofia.pigozzo@noventra.com

A: marco.provedel@noventra.com

Data: Lunedì 8 aprile 2025, ore 21:42

La risaluto dott. Provedel,

Ho riletto più volte quanto mi ha scritto.

Devo dire che non mi aspettavo una sua risposta questa sera, né tantomeno una risposta così esaustiva alla mia riflessione. Forse mi ha fatto capire qualcosa che nessun professore prima era riuscito a trasmettermi così chiaramente.

Non le nascondo che apprezzo molto il coraggio di chi non ho paura di dire: “Quella volta ho sbagliato, oggi farei diversamente.” E specialmente a me, la nuova tirocinante, conosciuta solo oggi.

Credo sia raro trovare un manager le cui parole abbiano come primo obiettivo, non quello di insegnarti a salire i ranghi aziendali, ma di come restare umano all'interno dell'ambiente lavorativo.

Il racconto di Sara mi ha colpita. È una storia che potrebbe sembrare poco rilevante, ma che rappresenta in sé la nostra realtà. Di fatto, è la massima rappresentazione del cinismo con il quale etichettiamo certe persone come “casi persi”, la paura di compromettersi o anche il paradosso delle cosiddette aziende innovative che poi si comportano seguendo quella che è la logica del passato. Mi ha fatto molto riflettere anche su quanto costi davvero l'indifferenza, e su chi la paghi.

Per quanto riguarda la rubrica “Open Voice”. La risposta è sì! Sì, senza esitazioni. Magari domani potremmo discutere relativamente al taglio che potrei dargli, ma ho sicuramente una certezza: mi piacerebbe che nelle pagine entrino anche le storie che non si raccontano nei piani aziendali, quelle di chi pulisce, di chi risponde alle chiamate dei clienti irritati, di coloro che traducono i problemi in soluzioni e poi spariscono dietro ad una sigla.

La vera sostenibilità ritengo che cominci da quello che viene definito riconoscimento, dal dare un nome e un volto a chi rende possibile tutte queste dinamiche.

Potremmo anche ritagliare un piccolo spazio interno in cui riprendere il progetto della sua ex collega e parlare di abbandono scolastico, NEET e dispersione educativa.

Non voglio sia un tema sociale da trattare con distacco, ma un'esperienza condivisa da molte persone. Per questo tema, potremmo andare extra luogo di lavoro. Mi piacerebbe coinvolgere chi ha voglia di raccontare. Ex studenti che ce l'hanno fatta, insegnanti in pensione e genitori che hanno visto i figli mollare tutto. L'obiettivo non è dare soluzioni ma dare voce, come quanto detto da lei: le parole, quando sono vere, possono cambiare la realtà.

Con Gratitude,

Sofia Pigozzo
Intern – People & Innovation
Noventra S.p.A.

[CAPITOLO 4] — Il coraggio di essere scomodi

Oggetto: Il coraggio di essere scomodi

Da: marco.provedel@noventra.com

A: sofia.pigozzo@noventra.com

Data: Lunedì 8 aprile 2025, ore 23:41

Ciao Sofia,

È tardi, ma certe parole non posso lasciarle in sospeso. Leggere la tua mail mi ha confermato, che non sono il solo a portarmi dentro certi interrogativi.

Mi piace l'idea di paragonare l'etica ad un fiammifero: anche se rischi di bruciarti le dita, devi accenderlo ogni volta da capo. Ragiona: quante volte, pur di non scottarci, preferiamo restare al buio?

Nella tua mail, intravedo uno sguardo diverso, simbolicamente hai acceso quel fiammifero.

Mi piace molto l'idea che hai per "Open Voice" e sono d'accordo anche nel ritagliare un piccolo spazio per le testimonianze extra lavorative. Deduco molta sensibilità, è giusto restituire la dignità delle persone di cui spesso non si parla. Ho molte testimonianze che potrebbero aiutarti nel concretizzare questo lavoro extra KPI. Sì, i KPI, quelli non possiamo metterli in disparte in ogni caso, altrimenti non impareresti il lavoro. Ad ogni modo però, vorrei che lavorassimo anche sulla coscienza.

E poi, a dirla tutta, l'idea dello spazio dedicato ai NEET e al tema dell'abbandono scolastico, per me è veramente potente, perché va a toccare le fondamenta. Conosco molte persone che hanno rischiato di diventare alcuni di loro, quelli che oggi chiamiamo "dropout". Allora erano solo i ragazzi che non si applicavano. Pensa che ce ne sono anche in azienda. Al giorno d'oggi non deve più trattarsi della fortuna di incontrare qualcuno che voglia capire, non limitandosi a valutare, ma di una cosa naturale, in modo tale che ognuno si senta valorizzato al massimo e riesca ad esprimere il proprio potenziale.

Dietro le storie di esclusione, non ci sono solo numeri, ma situazioni dolorose invisibili che restano chiuse in una stanza, in un'aula, in un ufficio, finché qualcuno non bussa.

Mi chiedo spesso se il modo in cui parliamo di successo, soprattutto nell'azienda, non sia parte del problema. Esaltiamo chi ce l'ha fatta, chi si è distinto. Quante volte però ci fermiamo a chiedere: chi ha avuto il privilegio di potersi distinguere? Chi ha avuto la possibilità di avere delle reti di persone che abbiano permesso di avere anche dei modelli da seguire per raggiungere il successo?

Non dobbiamo costruire il mito della performance, il talento da solo non basta. Ma, nonostante tutto, continuiamo ad usarlo come misura del tutto, ignorando i vari contesti che possono soffocarlo, i traumi che possono deviarlo, la povertà che lo schiaccia prima ancora che potenzialmente possa emergere.

Quindi ti lancio una domanda che mi faccio da molto: qual è il tipo di successo che siamo

disposti a difendere, lo stesso che esclude chi non è mai partito alla pari?
Potenzialmente è questa la sfida vera che dobbiamo porci oggi: non si tratta solo di fare spazio a chi già conosce il percorso, ma di disegnare nuove mappe per chi non sa nemmeno che esiste una strada. Prova a pensarci e non ti preoccupare a scrivermi senza orari, sto scrivendo il mio libro, può essere che ti risponda anche dopo.

Ti saluto

Marco Provedel
Responsabile Progetti Etici e Innovazione Sociale
Noventra S.p.A.

[CAPITOLO 5] — Mappe da riscrivere

Oggetto: Mappe da riscrivere

Da: sofia.pigozzo@noventra.com

A: marco.provedel@noventra.com

Data: Martedì 9 aprile 2025, ore 00:23

Gentile dottor Provedel,

Scrivendole a quest'ora, lo ammetto, mi sento in bilico tra l'entusiasmo e l'invadenza. Ho pensato a quello che mi ha detto relativamente al fatto che non dovessi farmi problemi a scriverle e che se fosse riuscito, mi avrebbe risposto anche più tardi. In effetti, non credo che le conversazioni più importanti debbano avere un orario, e questa per me è esattamente una di quelle.

Ha detto che sta scrivendo un libro, posso chiederle di cosa si tratta?

Ragionando sulla sua ultima domanda e pensando di poter integrare il tema in "Open Voice" spero che il progetto possa veramente essere d'aiuto per qualcuno. A dirla tutta, sarei contenta se aiutasse anche solo una persona. Ritengo che ogni cambiamento inizi proprio così: da qualcuno che non ha paura a nominarlo anche solamente per iscritto.

Ulteriormente, la sua domanda: "Chi ha avuto la possibilità di avere delle reti di persone che abbiano permesso di avere anche dei modelli da seguire per raggiungere il successo?" mi fa riflettere.

È un quesito che tocca tasti profondi. Infatti, ogni ingiustizia nasce da una mappa che è stata accettata per come si presenta, così com'è, senza interrogarsi su chi sia rimasto fuori dalla legenda.

Ecco, mi sento libera di condividere con lei questa cosa. Il mio percorso non è stato né lineare, né tanto meno garantito. Infatti a casa, nel mio contesto familiare, il lavoro era una necessità immediata e non qualcosa che si costruisse nel tempo.

Quello che sono riuscita a conseguire è stata grazie anche a una professoressa che ho avuto la fortuna di avere. Lei credette in me più di quanto lo stessi facendo io. Riuscì a far ragionare i miei genitori e a convincerli di fare uno sforzo economico in più per darmi la possibilità di continuare a studiare.

Ma esattamente come dice lei, quante persone non hanno incontrato quella figura? E allora sì, è necessario dar voce a coloro le cui parole restano fuori campo. Spero che le testimonianze che potrà farmi avere per la rubrica, rappresentino al meglio anche il pensiero di coloro che vivono Noventra in modo diverso, in modo meno visibile.

Mi impegnerò a far sì che "Open Voice" diventi la massima espressione dei dipendenti. Chi lavora nei magazzini, chi lavora sulle segnalazioni durante weekend e chi si sente solo un numero all'interno del mondo aziendale.

Se posso permettermi, le condivido anche un'altra mia riflessione. Sono sicuramente un po' ambiziosa, ma mi piacerebbe, in questi sei mesi di stage, lasciare anche una piccola impronta del mio contributo dimodoché l'azienda diventi un luogo dove il futuro si pratichi oltre che venire discusso. L'obiettivo principale è far sì che la sostenibilità sia soprattutto umana.

Non so se riuscirà a rispondermi, è tardi, ma potenzialmente credo che la sua prossima mail sarà l'ultima di questo scambio. Per questo, mi auguro che quanto discusso questa sera a parole, possa trasformarsi in azioni.

La ringrazio ancora per l'ascolto e per le risposte, soprattutto a quest'orario.

Con stima,

Sofia Pigozzo
Intern – People & Innovation
Noventra S.p.A.

[CAPITOLO 6] — L'etica e l'equità per mail

Oggetto: L'etica e l'equità per mail

Da: marco.provedel@noventra.com

A: sofia.pigozzo@noventra.com

Data: Martedì 9 aprile 2025, ore 01:17

Ti saluto nuovamente Sofia,

Ho scelto di rispondere subito nonostante siano passati pochi minuti dalla tua mail, non solo perché, come ti dicevo, alcune conversazioni non possiedono orari ma anche perché ritengo che la riflessione che stiamo facendo sia molto stimolante.

Credo in queste parole: *etica* ed *equità*. Vedrai che la vita aziendale comporterà una navigazione tra compromessi, progetti interrotti e talvolta, te occasioni mancate, ma è ancora possibile credere davvero che esista una forma giusta di agire.

A volte, quando ci rifletto, queste parole le sento un po' come svuotate. Come dicevi tu, più appese ai muri delle sale riunioni che ai comportamenti delle persone. Ma ci sono dei momenti in cui esse specialmente tornano ad avere un grande peso specifico. La nostra conversazione, il nostro scambio, ne è un esempio.

È anche per dare ordine a questi pensieri su cui stiamo riflettendo che sto scrivendo il libro. Si tratta di un racconto epistolare nel mondo odierno, quindi attraverso l'utilizzo della mail, tra un manager e una tirocinante. Due persone che si scambiano mail in cui si costruisce una conversazione su ciò che significa l'agire bene, con la coerenza. Specialmente in contesti dove quest'ultima spesso non viene premiata. Non si tratta di un documento pubblico ma è nato dalla lunga osservazione silenziosa del rapporto che ho avuto durante gli anni con i vari tirocinanti. Scrivere mi aiuta a ricordare che le due parole che ti ho citato prima, pur non essendo ideali perfetti da inseguire, sono un confine da tracciare durante ogni giornata, anche quando vi sono situazioni non perfette. Si tratta di una tensione, un equilibrio tra ciò che è possibile e ciò che è giusto.

Apprezzo la nostra conversazione poiché ha rinnovato in me questa necessità di riflessione riguardo questi temi. L'abbiamo fatto con profondità e rispetto dimostrando maturità e consapevolezza. Mi auguro che in questi sei mesi saprai dimostrarmi di portare con te questa capacità di osservare con attenzione e di non accettare mai determinate cose, solamente perché "è sempre stato fatto così".

Concludo dicendo che mi auguro che questa nostra conversazione possa dare il via ad un percorso lavorativo che sia formativo sia per te che per me che dovrei essere il tuo superiore. C'è molto lavoro da fare, rimbocchiamoci le maniche e mettiamoci all'opera.

Un saluto,

A domani

Marco Provedel
Responsabile Progetti Etici e Innovazione Sociale
Noventra S.p.A.