
Quella persona davanti al mio sportello

Autore: Oreste Paliotti

Fonte: Città Nuova

«Intravedevo solo due soluzioni che mi davano sofferenza: danneggiare gravemente il cliente, avviando le pratiche legali, o rischiare di venire meno ai doveri». Che fare?

Dirigo un'agenzia di banca. Una sera, uscendo dall'ufficio, portavo il peso di un grosso problema irrisolto: riguardava un cliente che si era comportato male con suo conto corrente. Intravedevo solo due soluzioni che mi davano sofferenza: danneggiare gravemente il cliente, avviando le pratiche legali, o rischiare di venire meno ai doveri. Avevo un appuntamento con mia moglie, per tornare insieme a casa. Di solito cercavo di liberarmi dai pensieri, ma quella sera non ci riuscii. Lei capì subito e mi disse: «Giornata pesante oggi vero?». Cominciai a confidarmi. Mary non era dentro i problemi di banca, ma ascoltava attentamente, in silenzio. Dopo averle detto tutto, mi sentii come sollevato e più fiducioso. Il problema rimaneva, ma ora non era più soltanto mio. L'indomani cominciai ad intravedere una terza soluzione che consentiva, nel rispetto dei miei compiti, di non danneggiare il cliente.

G. K. - Inghilterra