

In un giorno di ponte

Il racconto di esperienze positive, oltre a dar fiducia, può far sì che esse si moltiplichino

Venerdì 2 maggio, giorno di ponte vacanziero. Ospedale senese di Santa Maria alle Scotte, reparto di endocrinologia. Ho da fare un prelievo di sangue e una ecografia alla tiroide. Semplici controlli. Mi porto in borsa un libro da leggere nelle attese che immagino lunghe. Invece il libro neanche lo apro. In un'ora di tempo e nello spazio di un corridoio concludo tutto, dall'accettazione preventiva, ai due esami, al pagamento dei ticket con la macchina automatica con tanto di aiuto da parte di un volontario dell'Avo che perfino spilla la ricevuta sul foglio dei ticket. Gentilezza e organizzazione. Ringrazio gli operatori sanitari e faccio i complimenti per l'efficienza ai due dell'ecografia: mentre l'una esegue l'esame, l'altro le comunica i parametri di quello precedente e registra sul computer quelli attuali. Quando mi alzo dal lettino, il referto è già stampato e pronto per la consegna.

Poche ore dopo in un bar del centro assisto a questa scena: uno studente universitario (o almeno così suppongo), in compagnia di una ragazza, chiede all'uomo che si ritrova accanto se lui è uno di quelli che si occupa di tenere pulita la città. L'altro appare sorpreso e un po' titubante: forse cerca di capire se il suo interlocutore sta per fargli qualche osservazione (e in effetti anch'io mi chiedo dove il giovane voglia andare a parare). L'uomo risponde affermativamente, la sua divisa arancione non gli lascia scampo. Il ragazzo, dall'accento meridionale, si illumina, gli tende la mano per congratularsi e gli chiede se può offrirgli quanto ha appena consumato, in segno di gratitudine a lui e ai colleghi che tengono così ben pulita una città bella come Siena. La cosa ha preso una piega positiva: l'operatore ecologico si schermisce dicendo che fa solo il suo lavoro e, nel ringraziare a sua volta per l'inaspettata



«... l'operatore ecologico si schermisce dicendo che fa solo il suo lavoro».

offerta, il suo accento rivela la stessa provenienza. Una volta uscito, mi viene spontaneo comunicare ai due studenti e alla barista la mia positiva esperienza ospedaliera del mattino. La apprezzano e a loro volta accennano ad altre loro esperienze di cose che funzionano. Farle sapere rincuora e dà fiducia. Se si raccontano, magari si moltiplicano. E dire grazie, così, semplicemente, a persone estranee che lavorano bene può avere l'effetto di un sasso lanciato a pelo d'acqua che produce onde sempre più ampie. Ci salutiamo, sorridenti, con in comune un'esperienza positiva di buoni servizi e di incontri umani da questa suscitati. Sì, questo venerdì è giorno di ponte e di ponti che si costruiscono anche così. ■