

QUARESINOMICS/2

Economia della Quaresima. Servizio: per Dio e i clienti

ECONOMIA

24_03_2020

*Michael
Severance*



Nella [precedente riflessione sulla Quaresimomics](#), abbiamo discusso dei guadagni spirituali ed economici resi possibili dalla virtù del sacrificio. Ora rivolgiamo la nostra attenzione sulla virtù del servizio.

Il servizio, in senso lato, ha un ruolo essenziale nell'economia e non solo nel cosiddetto settore dei servizi, o settore terziario. Il mercato, molto semplicemente, non può funzionare senza il servizio, perno su cui girano le ruote dell'economia. Anche così, dobbiamo capire quali siano le fonti del servizio nella nostra fede cristiana e come il servizio, in quanto virtù del cuore, abbia un'importanza inestimabile per l'eccellenza professionale in un'economia di mercato.

Per cominciare, nel contesto della nostra fede, troviamo la parola "servizio" in molte attività comuni: servizio religioso, servizio liturgico, il servizio cristiano che dobbiamo al prossimo bisognoso, ecc... Nei termini di un "evento" un servizio religioso o liturgico non è solo un modo "tecnico", "professionale" o "sociale" di radunarsi (i servizi della chiesa sono stati sospesi durante questa emergenza sanitaria). Né il servizio per il bene del prossimo può essere ridotto a un rapporto di scambio basato sul *quid pro quo*. Entrambi i servizi hanno anche queste caratteristiche funzionali, ma non nella loro essenza spirituale. Andando alle origini, tutte le definizioni di servizio e del servire gli altri sono legate alla loro origine latina: *servus*. Da ciò apprendiamo che, quando ci mettiamo al servizio del prossimo o conduciamo un servizio liturgico, è come essere servi di un Signore. Nel contesto cristiano, questo Signore altro non è che Dio, che richiede la nostra servitù a Lui e ai Suoi figli, con la sottomissione del nostro libero arbitrio in atti di amore e di carità.

Il vero servizio, dunque, non è mai puramente transazionale o funzionale. La sua eccellenza non si misura con la massimizzazione della sua utilità, anche se può andare a beneficio di entrambe le parti al di fuori del contesto spirituale. Sostanzialmente, servire è, spiritualmente e psicologicamente, la sottomissione della nostra volontà egoistica a quella del nostro Padre e Creatore, oltre che a quella delle Sue creature che hanno bisogno del nostro aiuto e del nostro amore. E' un valore spirituale riorientare l'individuo dall'egoismo introverso all'altruismo estroverso. Nel farlo dobbiamo ascoltare più che parlare, essere ricettivi degli interessi altrui più che essere iperattivi per raggiungere i nostri scopi. In sintesi: dobbiamo adottare una mentalità da servo.

Come praticiamo la virtù del servizio durante la Quaresima? Prima di tutto, lo facciamo con scelte che rinnegano i nostri bisogni. Non starò troppo sul mio cellulare per servire meglio i miei figli, aiutandoli con i compiti a casa. Deliberatamente sceglierò

di dormire meno, così che possa servire Dio in preghiera e a messa, alla mattina presto. Mi tratterrò dal fare certi acquisti così da risparmiare denaro per aiutare i bisognosi. Insomma, limitando i nostri desideri, ci concentriamo di più sui desideri di Dio e quelli del prossimo. Questa è la base dell'amore e della carità che si esercita nel servizio.

Nella Quaresima, quando ci concentriamo sul servizio ai voleri di Dio e del prossimo, iniziamo non solo a contemplare e a svolgere atti di carità, ma iniziamo anche a studiare più profondamente l'oggetto del nostro amore, più meticolosamente. Come dire che, se ci mettiamo a servire, lo vogliamo fare meglio e più pienamente. Sviluppiamo un gusto per l'amore infinito di Dio nel nostro profondo amore per il prossimo. Così iniziamo a chiederci di saperne di più sul carattere dell'altro, le sue caratteristiche uniche, i suoi bisogni particolari. La nostra volontà e il nostro intelletto sono spinti a sapere e fare di più, così da amare nel modo giusto e particolare. Serviamo un povero, per esempio, non comprando per lui vestiti a caso, sperando che qualcosa gli vada bene. Vogliamo conoscere la sua età, taglia, peso, anche il suo gusto, sapere se già possiede abiti estivi ma non invernali, o se è allergico a certi materiali.

Questo è un esempio perfetto per capire quanto, perfezionare la virtù spirituale del servizio, porti a grandi vantaggi nello scambio economico. In particolar modo, è il caso delle economie di mercato, costituite da un grande intreccio di comunità di *servitori e serviti*, venditori e compratori, padroni e clienti che interagiscono fra loro per mutuo beneficio. Un tipico esempio di servizio nell'economia di mercato si trova nei bar e ristoranti (ancora un'altra attività fermata dalla crisi attuale). Quando arriva il cliente, gli si dà il benvenuto e lo si invita a sedere e contemplare la bellezza del luogo, l'atmosfera sociale e la cucina. Un cameriere del ristorante arriva e ascolta i bisogni del cliente, chiedendo come sta, probabilmente perché è venuto e, soprattutto, cosa desidera fin nel dettaglio. Il cameriere, se è bravo, tenta di personalizzare il menù sui desideri del cliente e sulle sue aspettative, chiedendogli anche quanto vuole cotta la carne, suggerendo i migliori abbinamenti dei vini con i piatti e per il dopo pasto. Può chiedere se un piatto è troppo caldo o troppo freddo e regolare l'aria condizionata. I camerieri peggiori, al contrario, ci chiedono cosa vogliamo, senza suggerire nulla che si basi sulle nostre aspettative o bisogni personali. In breve, i servitori, nei ristoranti e nell'industria turistico-alberghiera, che sono spiritualmente formati, cercano di amare i loro clienti e di prendersi cura di loro, come se fossero di famiglia. Quindi sono impeccabili nella loro professionalità e attenti al minimo dettaglio.

Ma che dire dell'imprenditore medio? In che modo serve? Se si limitasse a distribuire materiali usati per produrre mascherine chirurgiche (di cui c'è un gran bisogno in questi

giorni)? Ebbene, distribuire materiale, in sé, lo rende indistinguibile da un operatore di gru in una nave mercantile o da un camionista sull'autostrada diretto a un deposito. E' utile alla logistica, e basta. Tuttavia, quando ha vissuto la perdita di una persona cara che non ha ricevuto in tempo la mascherina fatta col suo materiale, soprattutto per un suo errore, allora, quale risposta d'amore, può trovare metodi più efficaci per distribuire, spedire e vendere, a prezzi più abbordabili, così che possa realizzare maggiori profitti, acquistare più materiale e possa continuare a servire milioni di altre persone di cui si prende cura e che beneficeranno del suo servizio. Come un cameriere di un ristorante è migliore di altri perché ama e vede in se stesso un *servus*, l'imprenditore serve più attentamente, in modo più intelligente e appassionato per soddisfare i bisogni dei suoi clienti.

E' anche possibile rendere un vero servizio nel più demonizzato dei settori, il mondo della finanza. Spesso crediamo, ad esempio, che i broker siano mercenari che saccheggiano i nostri sudati risparmi, come il broker interpretato da Leonardo Di Caprio nel film *The Wolf of Wall Street*. Crediamo che mentano ed esagerino sul valore delle azioni solo per riempirsi le tasche della nostra ingenua fiducia nel loro falso amore. Ma quando agisce come un *servus*, l'operatore finanziario e il broker, umilmente vedo Dio nel prossimo e amano i loro clienti così come amano Dio. L'amore aumenta la loro responsabilità nel suggerire investimenti dubbi e li costringe a usare l'intelligenza creativa e un intenso discernimento quando devono valutare condizioni e rischi dei mercati: fanno tutto il possibile per evitare di danneggiare i loro amati clienti, tanto quanto non vogliono offendere Dio che stanno servendo. In questo modo, un broker può anche passar sopra al dio del denaro per servire l'unico vero Dio dei suoi clienti, che ama e serve con intelligente altruismo.

Come possiamo vedere, la virtù del servizio, da un punto di vista relazionale, intellettuale e teologico, trasforma l'economia da mero scambio ad uno scambio intelligentemente amorevole. Oltre alla soddisfazione del cliente e di Dio, questa economia si è dimostrata la più prospera e duratura di tutte.