

O coração

Um homem provou
que gentileza
traz resultados

POR HARRY STEIN

MINHA FAMÍLIA encontrou, pela primeira vez, Wally Urtz, o discreto e amável gerente do supermercado perto de nossa casa, num dia tempestuoso quase 20 anos atrás, quando acabáramos de nos mudar para Hastings-on-Hudson, subúrbio da cidade de Nova York. Enquanto minha mulher se dirigia à saída, tentando equilibrar as compras e os dois filhos pequenos, Wally correu para ela. “Eu carrego isso, senhora”, disse alegremente, pegando as sacolas e acompanhando-a até o estacionamento. Isso pode não parecer importante – só que hoje fatos como esse raramente acontecem.

Nossa história era típica, como descobrimos. Dos 8 mil habitantes de Hastings, quase todos tinham pelo menos um caso sobre a bondade e a generosidade de Wally para contar. Houve momentos em que ele completou com dinheiro do próprio bolso o que faltava

Wally Urtz (no centro, de casaco bege). Na hora da foto, perguntamos se sabia o nome de todos ali. “Sei, sim”, ele respondeu simplesmente.



da cidade



para as despesas de alguém; momentos em que fez pequenos agradados a uma pessoa que acabara de perder um ente querido ou que estava no meio de um processo de divórcio; e as muitas vezes em que estendeu a mão aos idosos.

“Ele percebia que, quando as pessoas envelhecem, suas vidas ficam menores – elas não dirigem mais, seus amigos já morreram – e é muito importante ser tratado com carinho”, conta a cliente Kathy Dragan. “Quando minha mãe estava com seus 80 e poucos anos, era um prazer para ela ir ao mercado. Wally chamava o açougueiro e dizia: ‘Dê a esta senhora toda a atenção que for necessária.’ E ela me contava: ‘Ele é mais gentil comigo do que muitas pessoas que conheci a vida inteira.’”

MAS POUCOS de nós tínhamos a total compreensão do que Wally significava para a vida cívica de nossa comunidade até que ele foi transferido para outra loja, a 30 quilômetros dali. Em sua sabedoria corporativa impenetrável, a cadeia de lojas Food Emporium decidira substituir Wally, 67 anos, depois de 26 de trabalho, alegando “questões operacionais relacionadas à direção de uma loja do tamanho da de Hastings”.

Ninguém pôde acreditar. A notícia se espalhou rapidamente. Os vizinhos ligaram uns para os outros buscando consolo. Alguns planejaram estratégias para trazer Wally de volta

e organizaram marchas de protesto em frente à loja. Outros inundaram o jornal do bairro com cartas irritadas. O prefeito abraçou a causa. Até a polícia tentou consertar as coisas.

Um comerciante parece uma figura pouco provável de provocar esse tipo de turbilhão emocional. Que ele o tenha conseguido mostra o efeito notável que Wally – um homem de simpatia e bom humor infinitos – tinha sobre as pessoas.

A polícia diz que ninguém era mais útil – que, no *halloween*, ele era o único comerciante a quem eles nunca tiveram de avisar que não vendesse ovos e creme de barbear para adolescentes, e que seu conhecimento aguçado da cidade o fazia extremamente competente para localizar criminosos. “É provável que ele tenha sido responsável por mais prisões do que qualquer um que trabalhe aqui”, disse o tenente David Bloomer, rindo. “Não apenas ladrões que furtavam na loja, mas pessoas que apareciam com cartões de crédito roubados. Ele era formidável.”

Bloomer ainda acrescentou: “Nós, em geral, tínhamos jovens que precisavam de emprego – não os bons alunos, mas jovens que tinham tido problemas com a Justiça –, e Wally sempre os contratava. Nove em cada dez vezes, ele sabia que provavelmente não daria certo, mas nunca hesitou.”

Betty Hudson, pastora da Igreja Episcopal da Graça, concordou: “Ele estava sempre disposto a se arriscar pelas pessoas. E costumava me di-

zer: ‘Você e eu estamos no mesmo ramo de negócio – o de pessoas.’”

Uma história que ouvi sobre Wally se destaca: certa vez, nos anos 80, uma freguesa idosa, racista ao extremo, recusou-se a ser atendida pela única caixa de serviço, uma menina negra de 16 anos. Wally deu à mulher uma alternativa: ser atendida pela jovem ou, simplesmente, não ser atendida. Mas a garota, abalada e em lágrimas, disse que não conseguiria operar a caixa registradora. Wally chamou-a de lado e disse: “Você não vai permitir que ela a derrote. Existem alguns desafios difíceis na vida. Aprenda a lidar com eles.” Então permaneceu ao lado da jovem enquanto ela registrava as compras da mulher, item por item. Aquela menina, Nicole Gamble, atualmente é promotora pública em Manhattan.

O rabino Edward Schecter, da sinagoga Beth Shalom de Hastings, disse: “Com seu jeito simples, ele era uma figura moral de destaque em nossa comunidade. Não conheço outros – nem em cargos eletivos nem clérigos. Na tradição mística judaica, é feita a pergunta: ‘Por que Deus sustenta o mundo apesar de todo o mal que há nele?’ E a resposta é: ‘Por causa dos 36 justos.’ Por definição, qualquer um que pense que pode ser um dos justos não o é. Mas Wally – ele é um deles.”

Como se para confirmar a visão do rabino, o próprio Wally pareceu desconcertado com toda a polêmica. “Eu só estava fazendo o meu trabalho”, minimizou, dando crédito aos seus pais e à sua profunda fé religiosa por fazê-lo o que é. “Você está vendendo alimentos, mas o que importa são suas relações com as pessoas. E do modo como as pessoas são nesta cidade, isso é fácil.”

Infelizmente, o esforço para trazer Wally de volta fracassou, embora não de todo. Ele foi transferido para uma loja mais próxima de sua casa – a loja onde há 40 anos conheceu sua mulher, quando ele era balconista e ela, caixa. “Não se preocupem, estou ótimo”, garantiu. “Se você trata as pessoas com carinho, tudo geralmente acaba bem.”

Os sociólogos e acadêmicos gostam de lamentar a perda do espírito comunitário na vida cotidiana. Em seu livro *Bowling alone* (Jogando boliche sozinho), Robert D. Putnam carinhosamente recorda “o mercadinho na Rua Principal, onde os rostos eram conhecidos”, e lamenta que, hoje, “a experiência suburbana do comprar não consista na interação de pessoas encaixadas em uma rede social comum”.

Para os que tiveram a sorte de conhecê-lo, Wally Urtz foi um antídoto para tudo isso.

PARA VENCER

É preciso ser diferente ou excelente. Se tivermos uma dessas qualidades, pode ser que vençamos.

LORETTA LYNN em O, The Oprah Magazine