

# ІНТРОВЕРТ ІЗ БАГАТОЛЮДНОЇ ВУЛИЦІ

Я ніколи не переймався тим, хто я, ким хочу бути. А потім у мене почали з'являтися діти. Думати про це вже не було часу, треба було дбати про те, щоб їх нагодувати. Дитячий крик звучить набагато голосніше, ніж твій внутрішній голос, і той лемент треба чимось зупинити: чи то їжею, чи то теплом, чи то забавками.

У цю професію я прийшов за порадою свого товариша, який навчив мене того, що сам знав, ще й передав необхідні інструменти. Мені одразу сподобалося все, адже юридичне оформлення права на надання моїх послуг не потребує великих зусиль, а вклад і ризик — мінімальні. Чи подобається мені чистити людям взуття на вулиці? Мене постійно запитують саме про це, а от я ні разу над цим особливо не замислювався. Одне знаю напевно — я порядна людина, яка заробляє гроші чесною працею. Вже змирився з тим, що в мене ніколи не буде дорогої автівки та великого будинку, але ж і крикливого керівництва, яке вказує мені, що робити, теж не буде. Я — вільна людина. Також мені пощастило із жінкою, бо я впевнений, що вона мене щиро кохає, адже, крім кохання, я їй не зможу запропонувати нічого «люксового».

Мені навіть дітей виховувати не треба! Адже вони, дивлячись на мене, роблять усе для того, щоб не повторити мою долю. Я їй досі не розумію, чому вони так відчайдушно хочуть стати юристами та лікарями. Син, до прикладу, вчиться на юридичному, хоче бути «білим комірцем», проте не моїм клієнтом, бо під костюм носить кросівки.

Мені частенько доводилося пояснювати, хто я, а тепер тишити, що мені вже за п'ятдесят, тому майже не знайомлю-

ся з новими людьми. Лише зі своїми клієнтами, а вони точно знають, хто я, раз до мене підійшли.

Спостерігаючи за своїми дітьми, які постійно сидять у гаджетах, я вирішив нарешті з'ясувати: хто я? Попросив свою молодшу доньку почитати в інтернеті про мою професію. Ну а що? У нас люди в шістдесят років починають вчитися писати, то невже я не можу дізнатися, як працюють мої заморські колеги і чи є вони взагалі? Мене чекало несподіване відкриття: двадцять років своєї трудової діяльності я і гадки не мав про автентіку та колорит мого ремесла. Виявилось, що найактивніше ця професія розвивалася в Сполучених Штатах Америки, саме там були винайдені перші автомати для чищення взуття та навіть створені профспілки. Зараз на Волл-стріт існують цілі заклади, куди брокери приходять подивитися футбол, випити пива і наглянсувати взуття. Тільки між мною і моїми колегами з Нью-Йорка є вагома різниця: там взуття чистять молоді дівчата в міні-спідницях і з великим декольте. Напуцтовують туфлі так, що в них аж усмішка задоволеного клієнта відображається. Ось така розвага для багатих або для тих, хто хоче таким стати чи принаймні здаватися.

Одного разу і мене незнайомий чоловік попросив:

— Начисть моє взуття так, щоб я там міг побачити віддзеркалення свого лица.

— Пане, я бачу вашу пику. Ви впевнені, що хочете псувати ваші дорогі туфлі таким відображенням? — відповів я.

Ми на вулиці, тут я можу собі дозволити говорити правду. Я не є членом жодної профспілки, проте впевнений, що будь-який продавець із магазинів, розташованих поблизу мого робочого місця, вмить стане на мій захист у разі найменшого конфлікту. Тим більше, коли дізнається, що той чоловік звернувся до мене нахабним тоном.

У Європі навіть змагання чистильників взуття влаштовують. Не брав участі, проте можу сказати, що ми в Туреччині теж змагаємося з колегами, але у вмінні слухати та підтримувати розмову з клієнтом. Часто доводиться брати участь і в дебатах, але кмітливий чистильник взуття знає, що клієнтові

треба завжди програвати, бо в протилежному випадку він не повернеться. Якому ж «білому комірцю» з вищою освітою та власним кабінетом приємно визнати, що його переміг у суперечці простий дядько з вулиці, який цілими днями витирає людям капці?

— Так це ж маніпуляція! — кричала моя сусідка Айше, побачивши, як у Стамбулі мої колеги ніби випадково кидають щітки перед туристами, а коли ті підбирають, то пропонують віддячити і почистити взуття.

Спочатку чистять один капець, а потім виставляють утричі завищену ціну за другий. Розгублені іноземці зазвичай платять. Не будуть же вони робити фото біля Босфору і мечетей у різному на вигляд взутті.

— Маніпуляція є скрізь! У кожному ремеслі! — відповів я Айше, яка працює редакторкою на одному з місцевих телеканалів.

— Ви своїми трюками псуєте імідж Туреччини! Ви та ваші колеги ошукують туристів, а вони везуть ці історії у свої країни і формують негативне враження про нас! Ми у своїй роботі таких коників не викидаємо! — кричала в холі нашого будинку вона.

— Я змушений маніпулювати на роботі. Наприклад, вдавати зацікавленість, коли слухаю життєві історії чергового банківського клерка, демонструвати емоції, які вони сподіваються побачити, запам'ятовувати історії, випадки і деталі, які мені зовсім не цікаві, імена їхніх дітей, котів і собак. Змушений, бо клієнтам приємна моя товариськість і вони прийдуть до мене ще не один раз, аби скористатися моєю послугою... Та я навіть всіх своїх племінників у лице запам'ятати не можу!

— А й справді, навіщо вам знати імена їхніх дітей? — здивувалася Айше.

— Це для того, щоб розпочати діалог при зустрічі або заповнити незручну паузу, або згаяти час чистки взуття розмовою, аби клієнти не думали, що вони мене не цікавлять, що я просто машинально роблю свою роботу. Ба більше — я навіть пам'ятаю імена їхніх котів. Настільки я уважний! — розказував я своїй сусідці.

— І часто вони до вас повертаються, щоб знову почистити взуття? — зацікавилася вона.

— Авжеж. А з часом стають постійними клієнтами, які користуються моїми послугами, допоки не поміняють місце роботи або допоки їхній офіс не переїде, — вже спокійніше розповідав я.

У цей момент я зловив себе на думці, що дуже точно описує мої стосунки з ідеальним клієнтом: «Ми будемо з тобою разом, допоки твоя компанія не змінить офіс». Це правда, адже ніхто не буде їхати в центр міста тільки для того, щоб почистити взуття.

У нашій справі головне — знати, де водяться «білі комірці». Проте в Анкарі вже всі місця чистильників зайняті, конкуренція дуже велика, тому конкурентів найближчим часом ми не чекаємо і не приймаємо. У столиці зосереджені всі міністерства, великі бізнесові та урядові установи, тому наш підхід до справи відрізняється від підходу стамбульських колег. Нам не треба розкидатися щітками, аби заманити клієнта. В Анталії, Ізмірі та Стамбулі чистильники взуття здебільшого працюють з туристами, яким така послуга незнайома. Впевнений, що люди з деяких країн не відразу розуміють, що відбувається, коли бачать чоловіка, який сидить на вулиці зі щіткою в руках перед ящиком з банками. Саме тому тамтешнім чистильникам не треба надто запобігати перед клієнтами, адже потік людей там набагато більший. А я створюю свою клієнтську базу самостійно і зацікавлений, щоб вони до мене поверталися. Як би це кумедно не виглядало, але моє оточення — поважні джентельмени при високих чинах та статках. Саме представники високооплачуваних професій можуть собі дозволити носити дороге взуття, яке потребує ретельного догляду. Часто працівники деяких установ вимушені це робити, бо такі вимоги корпоративної етики та дрес-коду.

Одного разу мій син досить зневажливо мене запитав: «А чи справді твоя робота заслуговує на існування? Хіба ті люди не можуть самостійно натерти собі туфлі? Адже є різноманітні засоби, які можна просто закинути в сумку та освіжити взуття за потреби».

Я не образився, бо звідки сину чистильника взуття знати про існування дорогих шкіряних туфель? Він їх ніколи не носив, а на роботу до мене не любить приходити.

За словами мого сина, зростання масового виробництва взуття та поява легкого спортивного стилю скоро зведуть на нівельс попит на мої послуги. Я з ним не сперечаюся, бо не відчуваю запалу до своєї роботи аж настільки, щоб псувати і без того не найліпші стосунки із сином.

Одного разу я мав подібну розмову з випадковою перехою. Вона якийсь час спостерігала за моєю роботою, а потім підійшла та запитала:

— Чому ви не попросите чоловіків зняти взуття, коли його чистите? Чому сидите перед ними, як раб?

— А тому, дитино, що треба, аби воно тримало форму і були розправлені всі складки шкіри. Якщо я проситиму клієнтів знімати туфлі, то муситиму носити колодки на кожний розмір та надягати на них взуття під час чистки. А це додаткове фізичне і фінансове навантаження. А ще — форми доведеться дезінфікувати кожен раз, адже у кожного в туфлях своя мікрофлора, так само, як і в роті. Це додаткова відповідальність. У такому разі мені доведеться підвищувати ціну, що відлякає клієнтів. Тому краще хай сидять взуті, — так я відповів.

— А як же гідність? Це ж виглядає принизливо... — не могла мене зрозуміти вона.

— Це — сервіс і обдумане використання ресурсів. Я не вважаю, що моя робота принижує гідність. До речі, ті колодки для взуття я раджу купити і тобі, щоб твої чобітки і туфельки не деформувалися, чекаючи наступного сезону, — дав безкоштовну раду я.

Було видно, що дівчина за мене переживає, не хоче, аби я почувався приниженим. Можу припустити, що мила дитина є якоюсь активісткою та моралісткою, яку бентежать людські долі.

— Я щось подібне бачила у Москві. Там почистити взуття можна лише в ГУМі, що є найдорожчим торговим центром у країні. Посеред торгової зали стоїть величезний трон, де людина із сумним лицем чистить взуття багатіям. Це викли-

кає в мене огиду. В нашому столітті вже є всі засоби, які дають змогу зробити таке вдома. А ще можна скористатися спеціальними автоматами... — не вгавала туристка.

— Автомати шкодять взуттю і дешеві креми теж, — перебив її я.

— Ну, ми ж не збираємося носити одну пару взуття вічно? Ось я користуюся взуттям один-два сезони, а потім викидаю його. На щастя, зараз майже кожен може собі це дозволити!

— Я тебе запевняю, що люди, які витратили на пару туфлів більше двохсот доларів, не хочуть викидати їх у смітник на наступний рік. При правильному догляді такий виріб може прослужити від трьох до шести років. А гідний догляд забезпечити своїм клієнтам можу саме я, — запевнив співрозмовницю.

— Про який професійний догляд ви говорите? Ви ж не виготовляєте спеціальні креми, а користуєтесь тими, які продаються в магазинах! А ваші клієнти просто чистять взуття чужими руками. Це дешевий пафос для людей, які хочуть відчувати себе кращими за інших. Банальні привілеї багатіїв, яких не повинно бути у цьому столітті!

У цікаве русло повернула наша розмова. Спочатку мені здалося, що дівчина лише хотіла захистити мою честь та гідність, а вона вже дійшла до звинувачень мене у використанні звичайних засобів догляду задля задоволення забаганок егоцентристів. Не любить вона багатіїв, певно, є прихильницею лівих течій.

— Я купую матеріали для роботи в спеціальних магазинах. Це не масмаркет, — запевнив я.

— Ну хіба ж ваші клієнти не можуть собі їх придбати, якщо вони такі заможні?

— Звичайно, можуть, але такі креми та олії продаються у великій тарі. До того ж користуватися ними не кожен уміє. Тут потрібні майстерність та послідовність.

— Хіба є спеціальна наука про те, як чистити взуття? Ви, пане, перебільшуєте! — знову полетіла образа від моєї «захисниці».

— Не наука, а техніка! А для відданих професії — це цілий ритуал!

— Прикро, що деякі люди ціле життя поклали на такий примітивний, як ви кажете, ритуал... — сказала вона вже на-смішкувато.

— А ти впевнена, що вмєєш правильно чистити взуття? Наприклад, ти в курсі, що вологі спиртові серветки забирають колір, а вода робить шкіру твердою та деформує поверхню? — пішов у контратаку я.

— Та я все життя так чищу своє взуття, і нічого страшного не сталося. Мені не відмовляли у роботі, не ігнорували друзі, не покидав хлопець, коли бачили, що моє взуття неправильно почищене! — гарячкувала моя співрозмовниця, аж почала загинати пальці на руці, перераховуючи те, чого з нею не сталося.

— Щоб тебе покинув хлопець, я думаю, знайдуться й інші причини. Особливо з огляду на твій характер... — пробурмотів я, закриваючи банку з олією.

Вона мого жарту не зрозуміла, тому обурено перепитала:

— Перепрошую, на що ви натякаєте?

Однак я вирішив повернутися до дискусії щодо моєї професійної діяльності.

— Я вас чудово розумію. Молодому поколінню легше купити нову пару взуття, ніж доглядати за старою. Проте зараз йдеться про чоловіче шкіряне взуття, під час чищення якого можуть знадобитися навіть ватні диски і лосьйони. Давайте я вам детальніше поясню, як це працює. Спочатку взуття очищають від пилу та бруду сухою щіткою, потім наносять лосьйон, після цього треба кілька хвилин зачекати. Далі слід його протерти ватними дисками та нанести спеціальну піну. Круговими рухами витерти виріб, а вже потім накласти крем у тон. Є три швидкості полірування і доведення туфель до блиску: перша — сильно, але повільно, за другої і третьої ми послаблюємо натиск, але пришвидшуємо рухи...

Дівчина кілька хвилин слухала мою розповідь з іскрою скептицизму в очах. І врешті-решт запитала:

— Вам справді подобається це робити?

— Мені подобається доводити взуття людей до такого стану, який викликає приємний подив. Я вважаю, що ця

емоція — той результат, якого очікує кожен працівник сфери послуг.

— А те, що ваше обладнання з позолотою, теж має якийсь значення? — поцікавилася незнайомка.

Я зрадів, що вона не стала наводити паралелі з «багатіями».

— Моє обладнання може видатися декоративною прикрасою, але насправді це багатофункціональний древній кейс-підставка для ніг. У давнину в пляшечках з позолоченими корками зберігали рідини та екстракти, призначені для догляду за взуттям. Сьогодні вони поступилися місцем хімічним добавкам й іншим новинками, тому пляшечки практично не використовують. До того ж сучасні хімікати дуже швидко псуються в такій тарі. Мій робочий інструмент будь-де не купиш, його потрібно замовляти в Газіантепі чи Ізмірі, а для цього необхідні зв'язки та знайомства.

— А у вас є такі зв'язки? — запитала вона.

— Мені кейс-підставка дістався від друга, який вирішив покинути цю справу. Я вже двадцять років працюю з ним, і мені ні разу не доводилося його ремонтувати, тому контактами та зв'язками не цікавився.

На цьому ми змогли порозумітися з незнайомкою, я обстояв свою позицію з гідністю, про яку вона так переживала, коли вперше мене побачила. З такими проявами людської уваги мені доводиться стикатися періодично. Зазвичай шквал жалості я отримую несподівано: прийду на роботу, візьму собі чаю, а тут вигулькне якась панянка і почне дивитися на мене як на бездомного цуцика. Одного разу мені навіть гроші поклали на інструмент, бо хтось сприйняв мене за жебрака. Я відійшов переговорити зі знайомим, а коли повернувся, то побачив п'ять лір на своєму робочому місці. Моєму обуренню не було меж. Я аж закричав від люті: «Хто це зробив? Хто залишив гроші?». Стиснувши в долоні купюру, я стояв посеред вулиці і оглядався. Був готовий натовкти пику тому благодійнику, який не розуміє, що моя професія має вікову історію в Туреччині. На мій крик почали збігатись мої друзі із сусідніх яток і заспокоювати мене. Коли ж я сів на свій стілець та вгамував нерви, перше, що я запитав у колег, було:



— Вони що, фільми про п'ятдесяті роки минулого століття не дивляться? Невже не бачили там чистильників взуття?

Хлопці презирнулися, і Ахмет, який торгує милом навпроти мене, сказав:

— То, певно, були туристи.

— Я теж так думаю! — погодився Алі — власник магазину мобільних телефонів, з яким я вже не один рік товаришую.

Вони трохи мене заспокоїли і повернулися на свої робочі місця.

Я не рекламую своїх послуг у соціальних мережах — боюся, що люди почнуть співчувати та жаліти мене. Вони не розуміють, що я, як і всі інші працівники, заробляю своїй родині на життя. На жаль, у нашому суспільстві мою професію не вважають престижною, а в соціальних мережах ми бачимо красивий світ людей з начищеним взуттям, яке ніколи не буває брудним. А я вважаю свою професію абсолютно нормальною. У мене нема непорозумінь з клієнтами: бізнесмени та посадовці поводяться зі мною як із рівним і поважають мою працю. Непорозуміння виникають саме з молодим поколінням, яке ніколи не користувалося моїми послугами.

Одного разу моя донька таки підбурила мене створити акаунт у мережі та запустити рекламу свого бізнесу. На наступний день під першою моєю світлиною з'явилося декілька коментарів від людей, які запитували, куди вони можуть відправити грошові пожертвування. Однак я переконаний, що ті, хто написали мені, не зможуть і дня попрацювати на моєму місці, бо у них забракне знань та навичок.

У хороші дні я можу обслуговувати до десяти-п'ятнадцяти клієнтів. Проте мій прибуток залежить від сезону та погоди. Найгіршим періодом є літо, адже всі у відпустках і носять легке взуття. Нестабільний і малий заробіток — найбільший стрес у моїй роботі, бо кожного місяця треба сплачувати рахунки. Але у мене є постійні клієнти, які завжди дають змогу заробити якусь копійчину.

Я не рахую клієнтів, я рахую взуття. Часом у невдалий робочий день я видивляюся, скільки пар брудного взуття пройшло повз. Закликати їх до себе не беруся, бо в такому випадку

ку доведеться вказувати людям на їхню неохайність. При цьому можна напоротися на нерозуміння та агресію або просто зіпсувати настрій заклопотаній людині, яка навіть не думає про такі дрібниці, як чистота взуття. Тільки вільні й щасливі люди мають час зупинитись та приділити цьому увагу...

Я не люблю дощ! Але я люблю запах повітря і взуття після нього. Якщо чоловік попав під дощ — він мій улюблений клієнт, адже його понівечене взуття принесе мені відносно великий заробіток. Звичайно, у зливу я сиджу без роботи, але після гарненького дощу я пожинаю свій «урожай», себто замовлення на відновлення краси черевиків, які пройшлися по численних калюжах: реставрую капці людей, які опинилися в неправильний час у неправильному місці.

Найбільшим своїм ворогом я вважаю погодний додаток на смартфонах, де люди можуть дізнатися, коли буде дощ, і убезпечити себе від потрапляння під зливу, зберігши своє взуття. Сучасні технології інформують потенційних клієнтів про негоду та зменшують кількість моїх заробітків. Мені доводиться навіть лукавити, адже коли мої клієнти їдуть у відрядження, то я їм раджу перевірити погодні умови, щоб правильно підібрати взуття для подорожі. Я ненавиджу це робити і розумію, що сам собі шкоджу такими підказками. Проте, напевно, так я хочу продемонструвати свою технічну грамотність та турботу про клієнтів. Правда, останнім часом я роздаю такі поради тільки тим, хто вже кілька років користується моїми послугами. Як не крути, вони мені вже не чужі. Деяким я можу навіть залишити голосове повідомлення і попередити про негоду, як-от керівнику філії одного з банків, який розташований неподалік: «Вітаю! Ви мені казали, що збираєтесь у бізнес-подорож у Стамбул. У середу там очікують дощ, тому пропоную нанести захисний крем на ваше взуття. Підходьте сьогодні до мене після роботи». Такі турбота і далекоглядність будуть утримувати цього бюрократа в моїй клієнтській базі вічно.

Один професор місцевого університету мені розповів, що чистильник взуття на ім'я Гаврош став символом Французької революції у дев'ятнадцятому столітті. Цей факт мені глибоко запов у душу, я навіть задумався... Чи можу я стати символом

революції? Особливо з огляду на те, скільки секретів про державні справи я знаю, скільки пліток та відвертих історій я чув від працівників різних міністерств, яким періодично начищаю взуття. Впевнений, я знаю більше за досвідчених аналітиків та журналістів. Вони цілими днями ганяються за новинами, сенсаційними відкриттями та провокаціями, а до мене чиновники самі приходять, сідають на мій стільчик, ставлять свої ніжки на мою підставку та як на духу розповідають про все наболіле і осточортіле. Володіючи такою інформацією, я міг би виступати на телебаченні та давати професійні коментарі з економічних та політичних тем. Оперуючи цими скандальними фактами, я міг би очолити натовп та спровокувати революцію й масові повстання... Чи міг би? Можливо! А чи є в мене таке бажання? Немає. Буду відвертим: коли я почав працювати чистильником взуття, мені було ліньки навіть змінити професію, хоча вона мені не подобалася. Двадцять років тому мені було ліньки вийти із зони комфорту, здобути освіту та змінити напрям діяльності. Тому тепер всілякі революції тим паче не імпонують моєму темпераменту.

Я люблю спокійні розмови та чистоту. Тому не люблю бути вдома. Не люблю спілкуватися з дітьми, бо вони занадто енергійні. Моя професія — це ідеальний прихисток для такого інтроверта, колективні заняття — не для мене. Не можу уваяти себе серед людей чи під керівництвом якогось боса.

Я спеціально створив собі такий образ, тому оточуючі не покладають на мене особливих сподівань. Друзі та родичі не очікують, що я можу вирішити їхні проблеми, як результат — я нікому нічого не винний, ніхто на мене не образився за те, що я не допоміг. У мене немає зв'язків, бо я простий чистильник взуття. Так вони думають. А у співрозмовників, тобто моїх клієнтів, немає запиту на інтелектуальні розмови. Ну що я розумію в політиці чи економіці, якщо цілими днями тільки те і роблю, що натираю до блиску взуття. Для клієнтів я дуже мирний персонаж, який аж ніяк не може їх критикувати чи ділитися судженнями, адже моя думка априорі для них не авторитетна. Навіть моя дружина не вимагає ні коштовностей, ні дорогої автівки, ні подорожей за кордон... Вона