

**МАРТИН ВАЛЗЕР**  
**РАСТАТ ОПЛАКВАНИЯТА ОТ**  
**МОИТЕ МЕТОДИ**

Превод от немски: Венцеслав Константинов, —

[chitanka.info](http://chitanka.info)

Дързостта, необходима, за да станеш касоразбивач и посред бял ден да се втурваш по блестящия каменен под в банковата зала — тази дързост ми липсваше, когато моите възпитатели ме заподтикваха да си избира професия. На драго сърце бих станал лесничей, но ми се струваше, че дори за тази професия, е нужна дързостта на касоразбивач. Почти за всяка професия, ако се разгледа по-отблизо, трябва да притежаваш дързостта на човек, който със зареден или — както по-често се случва — с незареден пистолет в ръка нахълтва в банковата зала, приковава всички в своята власт, взема каквото му трябва, а после заднишком, при това с усмивка на уста, безследно изчезва.

Накрая се реших да стана портиер. И станах портиер в една фабрика за играчки. Разбирам защо тази професия изпълва мнозина от моите колеги с високомерие и дори след работно време те запазват каменния израз на лицето си, а с ръце продължават да правят отпащащи движения.

Аз не станах като тях, макар че с всички сили се старая да изпълнявам службата си безмилостно. От първия ден се почувствах като у дома си в моята стъклена будка. Един-единствен път ми обясниха предназначението на копчетата, с които мога да отварям поверените ми врати, и веднага схванах всичко. Списъка на вътрешните телефони в сградата научих наизуст още от първо прочитане. Наистина — признавам — към първите посетители се държах малко боязливо: страхувах се да не ми зададат въпроси, на които не бих могъл да отговоря; още не бях сигурен дали ще успея да формулирам исканите сведения така, както би очаквал посетителят. А колко лесно може да се провали един портиер! Пристигат във фабриката господа с най-изискан вид, а портиерът не знае угодно ли е на началниците му да приемат тъкмо този или онзи господин.

А всеки в сградата се смята за началник на портиера. Портиерът няма колеги, има само началници. И на всекиго е длъжен да угоди. Мислите си, че портиерът трябва само да посегне към вътрешния телефон, да позвъни в канцелариите и да попита дали ще приемат или не господин еди-кой си. Но онези от канцеларията са толкова чувствителни, че нерядко само от едно запитване изпадат в ужасно раздражение — тогава по телефона така нахокват портиера, че му струва голямо усилие да запази самообладание и да не избухне в плач.

Това не бива да прави, защото допрял глава до стъклото и съсредоточил цялото си внимание върху портиера, пред него стои посетителят и чака незабавен отговор. А пък този отговор не бива да съдържа и частица от ругатните, с които високоплатеният и префинен господин от канцеларията току-що е натъпкал ушите на портиера. Напротив, задача на портиера е веднага да преведе гневните крясъци на обезпокоения господин в съжалителна усмивка, в учтив жест, който до такава степен да утеши посетителя, че още по пътя към вратата той да забрави за отказа. А такава преводаческо изкуство не се научава лесно, можете да ми вярвате. Често дори ми се налага да извивам назад глава заедно с телефонната слушалка и да я завирам в хастара на висящото зад гърба ми палто, та да заглуша раздражняния глас от канцеларията, понеже има нареждане от най-високо място — от самия собственик — никой посетител, какъвто и да е той, да не се обслужва грубо. Макар това нареждане на дирекцията да важи за всички, все пак портиерът е този, който трябва да му даде живот на практика. Вършил съм го винаги с удоволствие, защото тъкмо това нареждане одобрявам повече от всяко друго в предприятието.

Ето защо си създадох навика колкото се може по-рядко да посягам към телефона. Сам изпитвам посетителите и отсъждам дали основателно настояват да се срещнат със закупчика, с прокуриста, с ръководителя на проектантския отдел, с лавкаджийката, та дори с някой от директорите или шефа на „Личен състав“.

Възможно е в началото на дейността си да съм отпращал някои посетители твърде бързо. Но постепенно придобих способността да разпитвам всекиго достатъчно дълго — незабелязано, не като детектив или таен агент, а някак между другото, обикновено в хода на доста приятен и за двете страни разговор, но все пак с необходимата щателност, така че в края на разговора да имам пълна представа дали това посещение е важно за фирмата ни и с чиста съвест да взема решение да отпратя ли посетителя или не. Когато обаче ще отпратя някого — а повечето трябва да отпращам — през време на разговора съумявам да го убедя, че за него няма никакъв смисъл да се среща с господина от фирмата, когото е искал да види. По всички отрасли, каквито има при нас, придобих такива познания, че веднага мога да кажа на някой търговски представител, желаещ да говори със закупчика за доставка на бяла ламарина, дали неговите оферти имат

изгледи за успех или не. Също така се научих да усмирявам роптаещи търговци на дребно, които настояват да се срещнат с шефа по пласмента, селски стопани, предлагащи да доставят продукти за нашата лавка, анемични изобретатели, които на групи от трима-четирима се опитват да нахълтат при ръководителя на проектантския отдел и да го увещават да приеме негодните им изобретения за играчки; дори на решително гледащи писатели и художници, имащи намерение лично да се разправят с нашия шеф по рекламата заради всички писма-откази, аз съм в състояние да пресека и най-лошите помисли, макар че тъкмо изобретателите и хората на изкуството — трябва да кажа това за чест на селските стопани и търговските представители — се убеждават най-трудно с разумни приказки.

Така че на входа аз представям — не мога да го нарека другояче — цялото ръководство на предприятието, а все по-бързото покачване на оборота не на последно място се дължи на обстоятелството, че аз защитавам ръководителите на фирмата ни — а тъкмо те са най-уязвимите — от досадни посетители. За съжаление точно тези господа изобщо не забелязват нищо. Преди всичко не разбират, че ми е нужно време, без каквато и да е била грубост, действително да убедя всеки отделен посетител в безполезността на посещението му. Поради дългите разговори, които ми се налага да водя с твърдоглавите посетители през прозорчето на моята будка, само половин час след началото на работния ден пред гишето се събира опашка, която от минута на минута става все по-голяма. И било че някой невъзпитан посетител се възползва от тълпата като прикритие и без да е съобщено за него, се вмъкне в предприятието, било че някой от ръководителите бърза да излезе и поради опашката от чакащи загубва една секунда от времето си, във всеки случай растат оплакванията от моите методи за обслужване на посетителите. Работел съм прекалено бавно, крайно мудно, недостатъчно делово — такива думи трябва да слушам! А всичко тези упреци и оплаквания са тъй късогледни, издават такова неразбиране на моята професия, че аз изобщо не мога да се защитя. Искане ми се да видя какво ще стане, ако започна да отпращам посетителите троснато и на бърза ръка! Наистина тогава предприятието ще е винаги празно, но в дирекцията няма да имат и минута покой от протестни обаждания по телефона, ще пострада репутацията на фирмата, оборотът ще спадне. Неслучайно дирекцията

е наредила да не се обижда нито един посетител. Естествено, аз не мога да изтичам при директора и да го помоля да запуши устата на онези, които се оплакват от мен. Той просто ще ми каже, че трябва да върша едното, без да допускам другото. Как обаче учтиво да убедя посетителя, че фирмата не може да го приеме, щом трябва да го отпратя бързо? За да убедиш някого, че е спечелил голяма награда, е достатъчно едно-единствено изречение. Но да напиеш в главата му, че неговото изобретение, рекламен текст, ламарина или зарзават не интересуват фирмата, и то да му го втълпиш така, че той да си отиде със славословия за фирмата — нека някой от противниците ми се опита да стори това за две минути. Но какво мога да направя?

Опашката пред моята будка става от ден на ден по-дълга. Понеже вече зная с какво ме застрашава, тя ме прави неспокоен, а също неуверен — думите ми не се леят, както по-рано, потя се, заеквам, изразходвам повече време, не успявам да вдъхна на посетителя такава разтуха, с каквато иначе го дарявах винаги. Случва се вече някой да ми подхвърли ругатня, да затръшне вратата и побеснял да излети навън. Какво мога да направя? Вече нищо не съм в състояние да променя.

Най-сетне трябва да призная защо така подробно описвам развитието си в професията: за оправдание, за да намеря съчувствие поне някъде извън моето предприятие, защото утре ме викат при шефа на „Личен състав“. Отначало помислих, че става дума само за напомняне, за един вид предупреждение. Но вече не вярвам. В опашката, която вчера се бе извила пред гишето ми, имаше един груб тип с присвити устни. Поиска да съобщи за него при шефа на „Личен състав“, викали го. Още докато пръстът ми се насочваше към шайбата на телефона, аз го попитах по какъв въпрос иска да говори с шефа на „Личен състав“, а той отвърна, че се кандидатира за обявената вакантна длъжност портиер.

Номера на „Личен състав“ набрах вярно още от първия път и съобщих за посетителя, само дето след това чувствах пръста, с който завъртях шайбата, като измръзнал.

Типът влезе в сградата и след половин час се върна развеселен. Дори си подсвиркуваше. С възхищение гледах подире му. Ех, да притежавах неговата дързост, мислех си аз. Или изобщо дързост. През всичкото време малко се бях срамувал, че съм станал прост портиер.

Сега разбрах, че дори за това е нужна дързостта на касоразбивач.  
Онази дързост, която все още напразно диря у себе си.

1955

# ЗАСЛУГИ

Имате удоволствието да четете тази книга благодарение на *Моята библиотека* и нейните всеотдайни помощници.

**МОЯТА БИБЛИОТЕКА**



<http://chitanka.info>

Вие също можете да помогнете за обогатяването на *Моята библиотека*. Посетете **работното ателие**, за да научите повече.