

menos dois baristas, que recebem não apenas treinamento para o preparo e a degustação como também instrução sobre o cultivo, a torrefação e a compra do café. A rede ainda ficou famosa por oferecer aos seus funcionários um pacote de benefícios diferenciado, incluindo ações da companhia.

1

DEIXANDO DE TOMAR LATTES PARA SERVI-LOS

“A humildade nos faz progredir.”

– frase de Wynton Marsalis, músico de jazz,
impressa no copo de um Tall Latte
Desnatado Duplo da Starbucks



Esta é a surpreendente história verídica de um velhote branque-lo que foi chutado do topo da elite americana, conheceu por acaso uma mulher negra de origem totalmente diferente da sua e aprendeu o que importa na vida. Ele nasceu cercado de privilégios, num bairro rico de Manhattan; ela nasceu pobre, num conjunto habitacional no Brooklyn. Ele era um publicitário poderoso que tinha perdido tudo; ela veio das ruas e alcançou o sucesso – a ponto de poder oferecer a um estranho a chance de se salvar.

Esta é a minha história e, como todas as histórias surpreendentes, ela começa com um acidente.

MARÇO

Eu não deveria estar nem perto do local onde vivi aquela experiência transformadora. Mas naquele dia especialmente chuvoso de março, no ano passado, não pude resistir à vontade de voltar no tempo.

Você já teve vontade – quando a vida parece dura demais – de voltar ao conforto do lar da sua infância? Eu tinha sido o único filho homem de pais extremamente amorosos embora muitas ve-

zes ausentes, e queria lembrar como era estar no lugar privilegiado que um dia eu tinha ocupado no universo. Quando me dei conta, estava diante da casa de quatro andares onde cresci.

Tive, de repente, a visão de um guindaste içando um piano de cauda Steinway para dentro da sala de estar do segundo andar. Minha mãe decidira que eu devia aprender a tocar piano, e papai embarcou no projeto. Nada era bom demais para o seu garoto, e ele se apressou a comprar o modelo mais caro que havia. Comprado o enorme Steinway, o problema era enfiar aquele instrumento magnífico dentro da nossa casa, uma construção de 100 anos com escadas estreitas e íngremes.

Meu pai estava disposto a encarar o desafio. Contratou um guindaste e mandou os homens içarem o piano até o segundo andar, onde, abrindo as janelas de batente e virando-o de lado, eles conseguiram fazer o piano passar, raspando. Papai ficou orgulhosíssimo do seu feito, e mamãe ficou encantada. E é claro que eu fiquei secretamente feliz, por ser o motivo de todo aquele rebuliço. Naquele instante, olhando para a construção imponente que um dia fora meu lar, eu pensava no quanto todo aquele esforço extravagante devia ter custado. Como eu tinha decaído, desde aquela época feliz. Minha infância, na qual dinheiro nunca foi um problema, já estava muito longe de mim. No presente, eu estava quase falido.

Dando as costas aos confortos do passado, fui buscar algum consolo num Latte, aquele clássico café coberto por espuma de leite. Um dos meus últimos luxos. Tinham aberto uma filial da Starbucks na esquina da Lexington com a Rua 78, onde na minha infância havia uma padaria. Deprimido como estava, nem percebi o cartaz na entrada, que dizia “Festa de Contratação”. Mais tarde, descobriria que a Starbucks promove eventos assim quase toda semana em Nova York, quando gerentes de várias lojas se reúnem para entrevistar funcionários em potencial. Olhando para trás, entendo que a sorte que abandonara minha vida voltou no instante em que decidi entrar naquela loja.

Ainda no meu casulo de autocomiseração e nostalgia, pedi meu Latte e me sentei numa mesa pequena, sem olhar para ninguém ao meu redor. Olhava para dentro de mim mesmo, tentando compreender uma vida que parecia ter fugido totalmente do controle.

– Você quer um emprego?

Aquilo me despertou dos meus devaneios. A dona da voz estava sentada na mesa ao lado, mexendo em alguns papéis com uma rapidez profissional. Era uma negra jovem e bonita, que usava um uniforme da Starbucks. Não tinha nem olhado para ela antes, mas percebi, então, que usava um bracelete de prata e um relógio caro. Ela parecia confiante e segura de si.

Fiquei pasmo. Não estava acostumado a interagir com ninguém na Starbucks. Nos últimos meses, eu vinha freqüentando muitas filiais, mas não pensava nelas como lugares para relaxar ou bater papo, e sim como “escritórios”, de onde poderia ligar para clientes em potencial – embora nenhum deles estivesse atendendo minhas ligações. Minha pequena empresa de consultoria estava indo ladeira abaixo rapidamente. Marketing e publicidade são um ramo para jovens. Aos 63 anos, eu via meus esforços se depararem com um silêncio ensurdecedor.

– Um emprego – repetiu a mulher, sorrindo, como se eu não tivesse ouvido. – Você gostaria de um?

Eu era tão transparente assim? Será que, apesar do meu elegante terno risca-de-giz e da postura de manda-chuva – eu estava com o celular sobre a maleta de couro, como se esperasse uma ligação importante – ela conseguia ver que eu era, na verdade, um fracassado? Eu, um ex-diretor de criação da J. Walter Thompson, a maior agência de publicidade do mundo, ia querer um emprego na Starbucks?

Aquela foi uma das poucas vezes na minha vida em que não consegui pensar em nenhuma mentira educada ou resposta que não fosse verdadeira.

– Sim – falei sem pensar. – Eu quero um emprego.

Nunca tinha precisado procurar emprego antes. Depois de me formar em Yale em 1963, recebi uma ligação de James Henry Brewster IV, um amigo meu do diretório acadêmico.

– Gates – ele disse com convicção –, estou arranjando uma vaga para você na J. Walter Thompson.

Jim trabalhava na Pan Am, na época a maior companhia aérea do mundo – e cliente importante da Thompson, a agência de publicidade mais conhecida como JWT. Nós dois tínhamos nos divertido bastante na faculdade – seria ótimo trabalharmos juntos!

Jim marcou a entrevista. Quando fui conhecer o pessoal na JWT, estava confiante. Não só tinha a “mãozinha” de Jim, como o dono da agência, Stanley Resor, também vinha de Yale. O filho dele, Stanley Resor Jr., tinha sido colega de quarto de um tio meu. Eu visitara a família Resor em sua fazenda, no verão anterior.

Esses contatos se mostraram inestimáveis. A publicidade era considerada uma profissão glamourosa. Os comerciais de TV estavam deslançando, cada vez mais engraçados e interessantes. Um monte de gente queria entrar num negócio em que se podia ganhar muito dinheiro dando margem à criatividade. O programa de treinamento da JWT era considerado o melhor do ramo e só contratava um ou dois redatores por ano.

Eu fui um desses contratados.

Foi amor à primeira vista. Tudo o que eu tinha a fazer era falar e escrever – habilidades naturais para mim – e eles me pagavam absurdamente bem por isso. Eu era bom no que fazia, e os clientes gostavam das minhas idéias.

Também descobri que gostava de fazer apresentações originais, o que trazia um pouco de vida e humor ao que poderia ser uma reunião muito chata. Por exemplo, fomos chamados para a concorrência da multimilionária campanha de recrutamento do Departamento de Defesa. A apresentação foi no Pentágono. Quando entrei lá, vi uma fileira de homens condecorados sen-

tados atrás de uma mesa alta. Era a Junta de Chefes do Estado-Maior. Estavam sentados como estátuas, claramente irritados por terem sido arrastados para algo tão frívolo quanto uma reunião de marketing.

Andei até a frente da sala, carregando minha pasta. Enfiei a mão nela e tirei um arco e flecha. Uma pessoa da minha equipe foi até o outro lado da sala com um alvo desenhado num pedaço de isopor. A intenção era dramatizar o fato de que acreditávamos em publicidade para um público-alvo específico. Eu queria usar no meu discurso algo com que aqueles militares pudessem se identificar: uma arma. Também queria garantir que, já que seríamos a primeira de 13 agências que aqueles homens receberiam, eles se lembrariam de nós no final do dia.

Puxei a flecha para trás e a soltei. Graças a Deus, acertei na mosca. Por um instante, fez-se um silêncio sepulcral naquela sala. Ninguém se mexeu. Ninguém falou nada. Então, todos os quatro líderes militares começaram a aplaudir, e ouvi alguns vivas e risos. Ganhamos a concorrência.

Além de gostar do que fazia, eu trabalhava muito. No saguão do prédio da JWT em Nova York, havia um livro de controle de entrada, e eu sempre tentava ser o primeiro a assiná-lo na entrada e um dos últimos na saída. Fui promovido cedo e com frequência, passando de redator a diretor de criação e, mais tarde, a vice-presidente executivo de inúmeras contas importantes, incluindo a Ford, o Burger King, a Christian Dior, o Corpo de Fuzileiros Navais dos Estados Unidos e a IBM.

Eu estava disposto a ir a qualquer lugar pelos nossos clientes. A JWT era uma empresa internacional, que esperava de você disponibilidade para viajar dentro e fora do país. Não hesitava em deslocar minha família crescente – entre uma campanha e outra, encontrei tempo para casar, ter uma lua-de-mel de duas semanas e, na hora certa, quatro filhos –, me mudando para trabalhar em escritórios em Toronto, Washington e Los Angeles. Via o trabalho como uma parte essencial do meu papel de bom

provedor. No que dizia respeito à família, nenhum sacrifício era grande demais. Assim, a JWT se tornou minha prioridade.

Por uma ironia terrível, como eu viajava centenas de milhares de quilômetros, quase não via meus filhos. Meus clientes se tornaram minha família, e meus filhos cresceram sem mim. Aquela moça bonita se formando no secundário era mesmo o bebê fofo que eu chamava de Annie? Meus olhos se encheram de lágrimas ao vê-la receber o diploma, parecendo tão adulta e tão preparada para sair de casa e da minha vida. Percebi com dolorosa clareza que tinha perdido vários momentos preciosos com ela, e com todos os meus filhos.

Ainda assim, eu me convenci – mesmo naquele instante – de que o sacrifício tinha valido a pena, pois a JWT sempre me apoiara. Meu salário era alto e os benefícios, excelentes, de modo que, mesmo com as crianças indo para a faculdade e as contas prestes a ficar ainda mais absurdas, eu não precisava arrancar os cabelos. No meu íntimo, chegava a me dar os parabéns. É por isso que você foi esperto o bastante para se dedicar a uma empresa, pensei: pela estabilidade e pelo dinheiro. Como muitos dos homens da minha geração que aceitaram o papel do “provedor”, criei uma justificativa para minha devoção ao trabalho e minha confiança na JWT.

Exagerando na lealdade, trabalhava até altas horas, sempre disposto a adaptar minha agenda pessoal às necessidades dos clientes. Lembro-me da vez em que recebi um telefonema de um cliente da Ford no dia de Natal, quando meus filhos eram pequenos. Eu estava me preparando para passar um raro dia em casa e ter a chance de brincar com Elizabeth, Annie, Laura e Charles, gozando alguns momentos de descontração como um pai de família de verdade. O cliente queria fazer uma promoção de vendas de fim de ano. Será que eu poderia dirigir uns comerciais? A Ford adorava explorar a agência e, como gastava milhões de dólares em publicidade, nunca fazia uma proposta que você pudesse recusar tranquilamente, se desse valor ao seu emprego.

– Claro – respondi. – Quando?

– Agora – ele disse.

Ouvi aquelas palavras enfáticas e soube que tinha que ir, deixando meus filhos em prantos. Eles tinham acabado de desembrulhar seus presentes, espalhados no chão da sala de estar, e estávamos todos ainda de pijamas. Mas eu era um leal funcionário da JWT. Peguei um táxi até o aeroporto e um avião para Detroit.

Eu sentia muito orgulho de nunca ter me recusado a fazer nenhum sacrifício que a JWT me pedia. Portanto, foi um verdadeiro choque quando, depois de 25 anos de carreira, recebi uma ligação da jovem Linda White, alta executiva da agência.

– Vamos tomar o café da manhã juntos amanhã – ela disse.

Não era boa coisa ouvir aquilo de uma colega. Eu gostava de Linda. Alguns anos antes, convencera aquele grupo fechado de ex-colegas da faculdade de que precisávamos de uma jovem inteligente. Linda se saiu bem, e eu a ajudei a chegar à diretoria, na qual era a única mulher. Linda acabou se tornando presidente de várias contas, me ultrapassando na hierarquia da empresa.

Ela era uma das favoritas do novo dono da JWT, um inglês chamado Martin Sorrell, cuja experiência como contador lhe conferia uma preocupação especial com os lucros. Antes da chegada de Martin, a JWT era praticamente uma organização sem fins lucrativos, dedicada a fazer os melhores anúncios para os nossos clientes, sem se preocupar com os lucros. Martin pensava diferente. Ele avisou aos acionistas que estava mais interessado em aumentar os lucros do que em investir na qualidade. Sua oferta pela nossa companhia era hostil. Nós resistimos, mas Martin tinha os investidores de Wall Street do seu lado e triunfou facilmente.

Eu participara de uma reunião, na qual Martin disse, com todas as letras: “Gosto de estar cercado de gente jovem.” Deveria ter prestado atenção naquilo, prevendo o que ia acontecer.

O próprio Martin tinha pouco mais de 40 anos. Linda, 30 e poucos. Não me admira que se dessem bem. Jovens, inteligentes,

estavam ansiosos por se livrarem do que provavelmente consideravam “a velha guarda”.

Na manhã do nosso café, Linda chegou tarde. Outro mau sinal. No mundo dos negócios, quanto maior seu status, mais atrasado você fica. Conscientemente ou não, Linda adotara o estilo.

Ela estava com os olhos vermelhos. Parecia ter chorado. Outro mau sinal. Sabia que Linda gostava de mim e me era grata por eu ter ajudado na sua carreira, mas também sabia que, na vida empresarial moderna, não há espaço para sentimentalismos. O fato de que eu ainda era bom no que fazia, era honesto e tinha passado toda a minha vida adulta ajudando a JWT a alcançar o sucesso era irrelevante.

Conheci Linda numa festa. Ela havia concluído o MBA em Harvard e era formada em história da arte. Como eu lhe disse na ocasião, aquela era uma excelente combinação no ramo da publicidade – idéias criativas seriam o seu forte, mas ela também garantiria que todo o processo fosse lucrativo. E eu estava certo. Mas as suas credenciais não teriam bastado para o emprego. Eu tive que apresentá-la como mais durona que qualquer outro cara que pudéssemos contratar. Para ajudar Linda a subir até o alto escalão da JWT, escrevi um memorando descrevendo-a como uma “empreendedora implacável”. Mostrei para ela.

– Sou mesmo tão implacável assim? – Linda me perguntou, quase magoada.

– Não, talvez não – falei. – Mas eles têm que achar você tão durona quanto qualquer homem, principalmente na área administrativa. Provavelmente mais durona do que você é de fato. O estilo administrativo de que Martin gosta é o do devorador de números, o que inclui devorar pessoas.

Ajudei Linda a se concentrar no aspecto material dos negócios, ou seja, fazer dinheiro e ter uma atitude implacável de cortar “custos” – o que, na publicidade, sempre significa pessoal. Naquele momento, o custo a ser cortado era eu.

Sorri para ela, do outro lado da mesa. Não ia chorar. Mas parecia que eu estava morrendo. Meu coração doía. Será que eu estava enfartando? Não, só me sentia muito, muito triste. E com raiva de mim mesmo. Por que não tinha visto os sinais? Linda subiu na sua carreira na JWT; eu fiquei encalhado. Linda me deixou comendo poeira. E Martin gostava de Linda. No seu estilo educado, britânico, Martin deixava claro que não suportava estar na mesma sala que eu. Com meu cabelo branco ralo, eu era uma vergonha para o tipo de empresa enxuta, impiedosa, dura na queda e jovem que ele queria dirigir.

– Michael, tenho más notícias – ela disse.

Tive que me esforçar para olhá-la nos olhos.

O garçom veio me perguntar se queríamos mais alguma coisa. Garçons acham que os velhos são os donos da grana e estão no poder.

Balancei a cabeça, e ele recuou.

– Pode falar – respondi, com estoicismo. Eu não ia implorar por misericórdia. Sabia que não adiantaria nada. Esperava que Linda tivesse pelo menos me defendido, pelos velhos tempos. Mas, quando você é chamado para um café da manhã de negócios, fora do escritório, a decisão já está tomada. Eu sabia que já fazia parte do passado.

– Nós vamos ter que dispensá-lo, Michael. – Ela pronunciou as palavras como um robô. Posso dizer a seu favor que ela estava tendo dificuldade para falá-las, especialmente aquele “nós” majestoso. – A decisão não é minha – ela se apressou a acrescentar, e uma lágrima começou a descer pelo seu rosto. Ela a limpou depressa, com vergonha da própria emoção, principalmente na frente de um cara que a ensinara a ser tão durona. Não acho que estivesse fingindo. Acredito que estava triste de verdade pela minha demissão, e por ter sido escolhida para dar a notícia. Do ponto de vista do custo-benefício, eles não tinham nem o que pensar. Vários jovens poderiam escrever e falar tão rápido e bem quanto eu, pela quarta parte do salário. Se Linda tivesse se recusado a

me demitir, não poderia mais fazer parte da máfia administrativa. Aquele era um teste para saber a quem ela devia lealdade: a um velho diretor de criação que a ajudara no passado ou ao jovem gênio financeiro que estava no comando da empresa? Linda tinha que provar a Martin que era implacável. É preciso matar para entrar para a máfia. Aquele era o seu rito de passagem.

Eu fui o mais corajoso possível. Pelo menos durante aqueles primeiros minutos com Linda. Ela me disse que eu receberia uma semana do meu salário atual para cada ano que passara na JWT. Sentia muito que não fosse mais, acrescentando que tinha certeza de que eu guardara algum dinheiro no decorrer de todos aqueles bons anos.

Pois sim!, disse a mim mesmo. Tenho uma casa cheia de filhos para criar!

Minha boca estava seca. Eu não conseguia falar.

– O.k. – disse Linda, se levantando. – Não precisa voltar para o escritório para arrumar suas coisas. Nós cuidamos disso.

Aquele “nós” de novo. Linda estava certamente pronta para o estrelato.

– Quero fazer um almoço de despedida para você, Michael, já que contribuiu tanto – disse Linda, já de pé. – Ligo para marcarmos. E Jeffrey Tobin, do RH, está à sua disposição para explicar os detalhes da indenização.

Passou pela minha cabeça processar a JWT, ou escrever cartas para alguns clientes. Mas Martin e Linda já tinham pensado nisso.

– Imagino que você queira se tornar consultor de criação, ou algo do gênero – prosseguiu Linda, assumindo um tom mais positivo. – É claro que Martin e eu lhe daremos ótimas recomendações. Eu o ajudarei pessoalmente, no que for possível – acrescentou. Eu estava morto na JWT, mas ela estava disposta a me manter em alguma espécie de sobrevivência, se eu fosse um bom menino.

Ser despedido não é a melhor maneira de se começar uma empresa de consultoria. Mas eu sabia que precisava da boa von-

tade da JWT para ter alguma chance de conseguir trabalho com meus antigos clientes, ou com qualquer outro. Se eu causasse problemas, *seria* um problema, e não conseguiria trabalho.

O garçom chato apareceu novamente, e eu voltei a dispensá-lo com um gesto.

Linda apertou meus dois braços; foi quase um abraço, mas não exatamente.

– Não deixe de ligar para Jeffrey, Michael. Ele gosta de você. Vai ajudá-lo também.

O garçom voltou uma última vez e me entregou a conta.

Lá fora, o sol brilhava. Percebi de repente, com desespero, que não tinha para onde ir. Pela primeira vez em 25 anos, não tinha clientes me esperando para que eu explicasse uma campanha publicitária. Comecei a andar e me surpreendi chorando na rua. Era humilhante. Chorando! Eu! No entanto, aos 53 anos, eu acabara de receber um atestado de óbito profissional. No fundo, eu sabia que era uma péssima época para ser velho e estar no olho da rua.

E assim foi.

“Sim, eu quero um emprego.” Não dizia aquelas palavras havia 35 anos. Este era o tempo que fazia desde que entrara para a JWT. E fazia 10 anos que eu tinha sido demitido do meu cargo de prestígio. Eu tinha aberto a minha própria empresa de consultoria e, no começo, consegui alguns bons trabalhos com antigos clientes. Mas então, lenta mas inexoravelmente, minhas ligações deixaram de ser retornadas. Não tinha nenhum projeto há meses. Até mesmo um Latte estava se tornando um luxo que eu não podia me dar.

Naquele instante, de frente para o meu Latte, olhando aquela funcionária confiante e sorridente da Starbucks, senti pena de mim mesmo. Ela me parecia tão despreocupada, tão jovem, tão cheia de opções. Mais tarde, descobri que tinha passado por mais

dificuldades na vida do que eu poderia sonhar em passar em três encarnações.

Sua mãe, que morreu quando ela estava com 12 anos, era viciada em drogas. Jamais conheceu o pai. Quando a mãe sofreu overdose, ela foi morar na casa de uma tia, outra mãe solteira, que já precisava cuidar das suas várias crianças sem pai.

A tia era o diabo em pessoa. Aquela jovem me contaria mais tarde a ocasião terrível em que caíra pelas escadas de cimento do conjunto habitacional no Brooklyn onde morava. Ela fraturou o quadril, mas sua tia cruel simplesmente ralhara com ela, por ser tão desastrada, e se recusou a levá-la a um hospital. O osso calcificou, mas de um jeito horroroso, que lhe causava dor constante. Apesar da confiança que me transmitiu naquele dia, ela ainda sentia dor, física e emocional.

Mas, naquele instante, eu ainda era o centro do meu próprio universo, e meus problemas sugavam toda a minha atenção.

Para mim, aquela mulher tinha um grande poder – o poder de me empregar.

– Sim, eu quero um emprego. – Assim que as palavras saíram da minha boca, fiquei horrorizado. O que eu estava fazendo? Porém, ao mesmo tempo, sabia que queria um emprego. Precisava de um. E presumi que seria fácil conseguir trabalhar naquela loja da Starbucks... Não seria?

A jovem dispôs alguns papéis à sua frente e me olhou com seriedade.

– Então, você quer mesmo um emprego? – ela disse com desconfiança, balançando a cabeça. Tinha claramente colocado um pé atrás, diante da possibilidade real de eu trabalhar para ela.

De repente, a ficha caiu: a proposta de emprego tinha sido uma espécie de brincadeira. Talvez ela só quisesse tirar onda com a cara de um sujeito chato e certinho que parecia tão cheio de si. Talvez tivesse apostado com outro funcionário que faria aquilo. Mas, para surpresa dela, eu aceitei a proposta.

Ela me encarou com ceticismo.

– Você está disposto a trabalhar *para mim*?

Era impossível não notar a provocação por trás daquela pergunta: eu, um branco de idade avançada, estaria disposto a trabalhar para uma jovem negra?

Mais tarde, ela me confidenciaria que, quando era mais nova, ouvira sua tia rancorosa e amarga lhe dizer várias vezes: “Os brancos são nossos inimigos.” Do seu ponto de vista, apenas me oferecer um emprego já era arriscado. Ela só daria mais um passo adiante se tivesse certeza de que eu não lhe traria problemas.

Eu também estava com um pé atrás. Toda aquela situação me parecia invertida. De onde eu vinha, eu teria sido a pessoa gentil e filantrópica que lhe ofereceria um emprego, não a que estava implorando pelo trabalho. Sabia que aquele era um sentimento errado, que eu estava sendo politicamente incorreto ao extremo – mas ele estava lá, zumbindo ao fundo. Era evidente que aquela jovem não se importava se eu iria aceitar ou não sua proposta de emprego. Meu mundo tinha virado de cabeça para baixo.

Nova York, 1945. Meus pais estavam sempre saindo para festas e jantares. Eu era um menininho solitário. Como de hábito, eles não estavam em casa quando voltei do colégio de ônibus, mas Nana, como sempre, estava me esperando com os braços abertos e um sorriso largo no rosto. Fui correndo para seu abraço afetuoso.

Aquela senhora, que morava conosco no casarão imponente na Rua 78, era o amor da minha vida. Ela era a cozinheira da família e minha amiga mais íntima. Eu passava todo o meu tempo com ela, na cozinha quente e cheirosa no porão, imitando Charlie Chaplin e fazendo-a rir. Ela me dava doces deliciosos, de nozes e passas. Quando seu pai ficou doente na Virginia, eu disse que ela deveria ir vê-lo. Duas semanas depois, ele morreu. Nana achou que eu tinha sido “enviado por Deus”. Dizia também que eu seria um homem santo, um pastor. Eu era dentuço e orelhudo, mas Nana falava: “Você é um garoto lindo.” Falava também que eu seria um grande conquistador.

Mais tarde, ouvi meus pais conversando na biblioteca. Falavam baixo. Aproximei-me furtivamente da porta para ouvi-los melhor.

– Nana está ficando muito velha para subir as escadas – disse mamãe.

Nossa casa tinha quatro andares, com 73 degraus; eu os tinha contado várias vezes, para aliviar o tédio.

– Sim, também acho que está ficando pesado para ela – concordou papai.

Meu coração se encolheu de horror. Eles não podiam deixar Nana ir embora. Corri até ela, chorando, mas sem poder lhe contar nada.

Semanas depois, quando voltei da escola, Nana não estava esperando meu ônibus. Ela tinha partido. Mamãe tinha contratado uma refugiada da Letônia para ser a nossa cozinheira. Ela me falou que estava fazendo uma boa ação, contratando a moça de 19 anos. A nova empregada trabalhava duro, mas mal falava inglês e não conversava comigo. Ela nem sequer me olhava, parecia ter medo de chegar perto de mim, ou de qualquer outra pessoa. Descobri, muito mais tarde, que era porque tinha sido estuprada pelos nazistas e pelos comunistas.

Por ser ainda muito criança, eu entendia apenas que Nana tinha ido embora, e que eu estava novamente sozinho naquela casa enorme. Sem ela, a cozinha ficava fria e vazia, mas eu não queria sair daquele lugar, que tinha sido dela. Eu me sentava em silêncio, no parapeito da janela da cozinha, e ficava olhando as gotas de chuva correrem vidro abaixo. Escolhia duas para ver qual chegava primeiro ao fim da janela. Se escolhesse a gota certa, dizia a mim mesmo, merecia ter um desejo realizado. Então eu desejava que Nana voltasse.

Enquanto eu me candidatava a um emprego na Starbucks a menos de 100 metros do casarão em que vivera até os 5 anos, senti

um aperto repentino no coração por uma mulher que não via há quase 60 anos. A Nana daquela época era muito mais velha do que a funcionária do Starbucks à minha frente. Nana era amorosa, corpulenta e terna. Aquela jovem era profissional, baixinha e muito bonita. Faltavam muitos dentes no sorriso de Nana. O daquela jovem era de um branco perfeito e radiante. Nana era como uma mãe para mim. Aquela mulher deixava claro que sua relação comigo seria de chefe-e-empregado.

Aquelas duas mulheres não tinham absolutamente nada em comum – exceto o fato de serem negras. Como a maioria das pessoas que conhecia, eu gostava da idéia de integração mas, quanto mais velho ficava, mais me parecia que, no meu círculo social elitista, os brancos andavam com os brancos, e os negros andavam com os negros. Relacionar-me com uma negra num nível pessoal desencadeou memórias do único relacionamento verdadeiro que tive com uma mulher daquela cor.

Aquela jovem funcionária da Starbucks não tinha como saber que, por causa de Nana, eu estava mais que disposto, emocionalmente, a ser seu empregado – e a confiar nela. Era um sentimento irracional, disse a mim mesmo. Como pode um homem de 63 anos ser influenciado por uma emoção de uma criança de 4 anos? Mas era o que estava acontecendo.

– Você está disposto a trabalhar para mim? – ela perguntou.

– Eu adoraria trabalhar para você.

– Ótimo. Precisamos de gente. É por isso que estamos fazendo este evento hoje, e estou aqui para entrevistar algumas pessoas. – Ela mal olhava para mim enquanto me passava essas informações. Parecia que estava lendo os meus direitos, e não vendendo um emprego. – Você começa por aí, mas as oportunidades são ótimas. Eu nem cheguei a terminar o ensino médio e agora dirijo um grande negócio. Cada gerente tem a sua própria loja para administrar e contrata o pessoal que quiser.

Ela me entregou um papel.

– Aqui está o formulário de emprego. Agora vamos começar uma entrevista formal.

Ela estendeu a mão.

– Meu nome é Crystal.

Eu tinha passado aquele tempo todo sentado com meu Latte e meus papéis na minha mesa de canto. Derrubei minha maleta no chão ao me levantar desajeitadamente da cadeira, para apertar sua mão e dizer:

– Eu sou Mike.

Escolhi chamar minha empresa de Michael Gates Gill & Amigos, pois adorava a sonoridade do meu nome completo. Mas, naquela ocasião, senti que “Mike” era a melhor pedida. A única pedida.

– Mike – disse Crystal, remexendo novamente os papéis na mesa à sua frente, ainda sem olhar para mim. – Todos os parceiros da Starbucks são chamados pelo primeiro nome, e todos ganham benefícios excelentes.

Ela me entregou um livro grande.

– Dê uma olhada aqui e você verá todos os benefícios de saúde.

Peguei o livro com sofreguidão. Não sabia que o cargo oferecia plano de saúde. Eles tinham ficado caros demais para o meu bolso, e eu tive que desistir do meu, um erro cujas conseqüências poderiam ser graves, conforme descobrira recentemente. Qualquer dúvida que ainda tivesse sobre o emprego saiu voando pela janela.

Apenas uma semana antes, eu tinha feito meu check-up anual com meu médico. Geralmente ele dizia que minha saúde estava perfeita. Porém, daquela vez, balançou um pouco a cabeça e disse:

– Não deve ser nada, mas quero que você faça uma ressonância magnética.

– Por quê?

– Só quero me certificar. Você não disse que estava com um zumbido no ouvido?

– Um *pequeno* zumbido – eu me apressei em responder. Nunca tinha dado ao Dr. Cohen motivos para suspeitar de problemas de saúde. Se estivesse me sentindo mal, eu nem comentava. Ele era um grande adepto do estilo afetuoso porém durão, o que significava que era implacável na busca por algo de errado comigo.

– Um pequeno zumbido... Um zumbido! – disse ele, no seu tom de irritação habitual. Estava sem paciência para minha habilidosa evasiva. – Faça uma ressonância e depois vá ver o Dr. Lalwani.

– Dr. *Lalwani*? – O sobrenome não soava encorajador.

– Michael, você é um esnobe – disse o Dr. Cohen –, e isso ainda vai acabar matando você. O Dr. Lalwani é um médico de primeira linha. Acabou de concluir o doutorado em Stanford. Satisfeito agora?

Depois de uma vida inteira me tratando, o Dr. Cohen me conhecia muito bem.

Fiz a ressonância magnética. O Dr. Cohen tinha dito que levaria apenas “alguns minutos”. Fiquei deitado lá por pelo menos meia hora. E também não gostei do fato de ter ouvido médicos entrando e saindo da sala.

– O que está acontecendo?

– Nada – disse o jovem enfermeiro. – Nós vamos mandar a ressonância para o Dr. Lalwani. Ele quer vê-lo.

Eu estava com raiva. Com raiva do Dr. Cohen, por ter insistido naquela ressonância idiota. Eu fui saudável a vida inteira. E não deixaria de ser àquela altura. Não podia arcar com problemas de saúde.

O Dr. Lalwani me deixou esperando quase a tarde inteira. Eu via pessoas entrando e saindo do seu consultório. Finalmente, ele apareceu com um sorriso de orelha a orelha. Aquilo era um bom sinal? Lalwani me chamou para o consultório com um gesto. Era pequeno, apertado e entulhado de papéis. Nada tranquilizador. Eu preferiria um escritório amplo, com vista e um sofá

confortável. Era óbvio que ele não estava se saindo muito bem na profissão.

– Sr. Gill – disse ele.

– Michael – falei, tentando ser simpático.

Porém, ele insistiu, sorrindo:

– Sr. Gill, tenho más notícias... Mas o senhor já sabia que devia haver algo de errado... Certo?

Eu sabia que devia haver algo errado? Ele estava louco? Eu achava que estava tudo bem!

– Do que o senhor está falando? – Eu mal conseguia conter minha ansiedade e minha raiva do seu ar tranqüilo.

– O problema do senhor é raro. Felizmente, está dentro de uma área na qual sou especialista.

– O que é? – quase gritei, mas era impossível apressar o Dr. Lalwani.

– Algo muito, muito raro. – Ele sorriu novamente. – Atinge apenas uma em cada 10 milhões de pessoas.

Eu esperei, furioso, mas também com a intuição de que tinha que deixar o bom doutor fazer a coisa do jeito dele. Estava assustado demais para me render ao seu estilo acadêmico.

– O que o senhor tem é chamado de neuroma acústico. Minha especialidade. Porém, ele é muito raro. É um pequeno tumor na base do seu cérebro... Que afeta a audição.

Por um instante, não consegui ver ou ouvir nada. Era como se tivesse levado um golpe direto na cabeça ou no peito. Acho que cheguei a parar de respirar.

O Dr. Lalwani, vendo minha imensa aflição, se apressou em continuar.

– Não é fatal – disse ele. – Eu posso operar. Mas devo lhe dizer que é uma operação muito delicada.

Recuperei a visão e a audição bem a tempo de ouvir aquelas palavras ameaçadoras. “Delicada” não era uma palavra que eu queria ouvir saindo da boca de um cirurgião.

– O que isso quer dizer?

– Nós perfuramos o crânio, e a operação é no cérebro. Eu sou, literalmente, um cirurgião de cérebro... Esta é uma cirurgia cerebral.

Ele era tão cheio de si. Eu o odiei por estar tão disposto a operar.

– Pode ser que sua audição não volte. É o tumor que está causando o zumbido. O senhor terá que ficar internado de uma a duas semanas antes de poder sair do hospital – ele disse.

– Antes de poder sair do hospital – repeti, atordoado.

– E levará vários meses para se recuperar totalmente. Porém, os índices de recuperação são bem altos. Mortes são muito raras. Pouca gente morre.

Gente... morre. Ele estava louco?

– Quando tenho que fazer a operação? – gaguejei. Minha boca estava seca.

– Eu a faria imediatamente... Mas talvez o senhor queira esperar vários meses, voltar, e daí nós fazemos outra ressonância, para vermos se o tumor cresceu. Ele pode crescer muito lentamente.

Finalmente, um raio de esperança. Como todo mundo, eu odiava a idéia de ficar em hospitais. Amigos meus tinham morrido neles. Isso sem falar que eu estava falido. Qualquer adiamento seria uma dádiva dos céus.

Levantei-me depressa, apertei a mão dele, saí do consultório e liguei imediatamente para o Dr. Cohen.

– Acho que você deveria fazer a cirurgia – ele disse.

– É – falei, fingindo concordar. – Mas vou esperar alguns meses para fazer outra ressonância.

Eu estava ganhando tempo. Desistir do meu próprio plano de saúde já era ruim, mas não ter condições de arcar com o plano de saúde dos meus filhos era muito pior. Eu me perguntava se o tumor era algum castigo cármico pelas minhas atitudes.

Sentado diante de Crystal, eu lia interessadíssimo o manual de benefícios da Starbucks. Eles pareciam abrangentes e ofere-

ciam até otorrino e plano dentário – uma coisa que eu nunca consegui, nem como alto executivo na JWT.

Ergui os olhos para Crystal, cheio de esperança.

– Isso inclui filhos?

– Quantos você tem?

– Cinco – falei, pensando em como estava acostumado a dizer “quatro”. Cinco.

Crystal sorriu, quase gentilmente.

– Você não brinca em serviço – disse ela.

– Pois é.

Não queria falar mais nada; era complicado demais para explicar, numa entrevista de emprego.

– Bem – ela prosseguiu, ainda num tom de voz positivo –, todos os seus cinco filhos podem ter cobertura por apenas uma pequena taxa a mais.

Que alívio. Meu filho mais novo, Jonathan, era o principal motivo para eu querer tanto um emprego. A culpa não era dele. Era toda minha.

Conheci Susan, a mãe de Jonathan, na academia, que começara a freqüentar logo depois de ser despedido. Eu precisava de um motivo para sair de casa todos os dias, e fazer exercícios se tornou a nova razão para me levantar da cama e ir para a rua.

Certa manhã, eu estava deitado numa esteira, descansando. A sala, que era usada de vez em quando para aulas de ioga, estava vazia. Susan entrou. Claramente não me notou. Ela chorava quando passou por mim, para se recostar numa parede.

– Você está bem? – perguntei. Não me sentia à vontade perto de pessoas emotivas.

Ela se assustou, mas não parou de chorar.

– Meu irmão está morrendo de câncer... Só tem poucos dias de vida...

– Sinto muito – falei, sentando-me na esteira e me preparando para sair.

– E no ano passado, meu pai morreu de câncer de pulmão.

– Sinto muito – repeti, levantando-me. Eu queria ir embora, mas... Não conseguiria deixá-la sozinha com sua tristeza. Então me aproximei. – Não se preocupe – falei, sem saber de onde saíam aquelas palavras. – Logo você será mais feliz do que nunca.

Ela ergueu os olhos para mim. Susan era baixinha, com pouco mais de um metro e meio de altura, tinha cabelo preto e olhos castanhos. Eu tenho mais de um metro e oitenta, pouco cabelo e olhos azuis. Éramos um caso de contrastes, sem dúvida um par estranho.

Susan limpou as lágrimas, mas elas não paravam de escorrer por seu rosto.

– O quê? – ela disse, não acreditando no que tinha ouvido.

E eu não acreditava no que tinha falado. De onde aquelas palavras malucas tinham saído?

Mas eu repeti:

– Você será mais feliz do que nunca.

Ela assentiu, como se compreendesse, de alguma forma. Eu me virei, para ir embora.

– Gosto de homens que fazem ioga – ela disse. – Isso demonstra flexibilidade.

Susan e eu começamos o nosso relacionamento sob premissas totalmente falsas. Ela achou que eu me interessava por ioga. Eu não tinha interesse algum. Não gostava de me esticar: fazia com que me sentisse ainda mais rígido. E eu era rígido em relação a várias coisas. Fisicamente. Mentalmente. Emocionalmente. Gostava de músicas antigas, de hábitos antigos. Até aquele instante, não tinha reclamações quanto ao meu passado. Susan não fazia idéia de como eu era de fato. Ao me conhecer na sala de ioga, ela achou que eu era uma pessoa flexível, sensível, que conseguia entender as questões mais profundas e positivas da vida. Como se eu fosse uma espécie de guru.

É engraçado como às vezes as pessoas podem se enganar tanto. Susan estava muito enganada a meu respeito, e eu estava muito enganado a respeito dela. Eu a tomara por uma pobre coitada, alguém que precisava de conforto e proteção. Porém, descobri mais tarde que ela era uma psiquiatra bem-sucedida, com muitos pacientes que a adoravam.

Pensei que ela precisava de mim.

Pensei que poderia ajudá-la.

Estávamos os dois redondamente enganados.

No entanto, houve uma atração imediata entre nós. Seria aquela poderosa química a prova de que os opostos se atraem?

Desde que eu fora demitido, estava sendo impossível fazer amor com minha mulher. Não que tentássemos com muita frequência. Como tantas pessoas casadas, fazíamos amor muito raramente. Ainda assim, fiquei assustado quando falhara na minha última tentativa. Aquele fracasso físico combinava com meu recente fracasso profissional. Sempre considerei o sexo uma prazerosa libertação. Agora, era mais um sinal da minha decadência aparentemente irreversível.

Até conhecer Susan.

Apesar da atração, andei em direção à porta. Eu era inflexível e não tinha casos... Principalmente com pessoas que conhecia em academias.

– Você gostaria de tomar um café? – perguntou Susan gentilmente, enquanto eu saía. Quase não ouvi, ela falava baixinho.

Eu me surpreendi respondendo:

– Claro, vamos tomar um café.

Que mal podia haver em tomar um café? Porém, em vez da Starbucks, ela sugeriu que fôssemos para o seu apartamento. Eu fui – e fiquei vidrado. Depois disso, passei a encontrar Susan quase todas as manhãs, quando ela estava livre, o que significava duas ou três vezes por semana.

Susan não era tão jovem. Tinha uns 40 e poucos anos. Sua ginecologista tinha dito que ela não podia ter filhos. Então ela não viu sentido em se casar.

– Casamento é para ter filhos – disse. – Sexo é melhor sem o compromisso. Isso sem falar que você já é casado – ela observou, olhando para minha aliança para confirmar o fato.

Concordei, com uma considerável dose de culpa. Adorava o jeito como Susan me fazia sentir, mas queria o melhor de dois mundos. Amava minha mulher e queria que nossos quatro filhos vivessem num ambiente familiar estável.

Então, numa determinada manhã, Susan ligou para minha casa, coisa que ela nunca tinha feito antes.

– Preciso te ver.

– Quando? – Eram 7h30, eu não tinha nem tomado café.

– Agora.

Ela estava nua no seu apartamento; as cortinas abertas para o rio East. Era uma manhã de março, mas o sol refletia da água.

– Michael – sussurrou ela –, estou grávida. E Deus me disse que devo ter este bebê.

Meu coração parou. Aquilo não estava nos meus planos. Tinha perdido meu emprego e estava lutando para manter minha própria família. Não precisava de outro filho.

– O que você está pensando? – perguntou ela.

– A decisão é sua – falei.

– Diga-me.

– Não – respondi, levantando-me. Não iria dizer a ela que fizesse um aborto. Aquela talvez fosse sua única chance de ter um filho.

– É um milagre, Michael, mas preciso da sua ajuda.

– Estou falido.

Ela riu. Susan tivera a impressão errada: achava que, por me vestir bem e parecer bem de vida, eu era rico. Não tinha idéia de que, por trás da minha atitude de grã-fino, eu estava ficando cada vez mais pobre.

Eu tinha mantido meu relacionamento com Susan em segredo, mas, quando Jonathan nasceu, contei para a minha mulher. Ela não suportou.

– Um caso é uma coisa – falou ela. – Um filho é outra completamente diferente. – Não dá para mim – ela disse. – Não tenho estrutura para esse tipo de coisa.

Então, demos entrada num divórcio “amigável”, embora ela estivesse furiosa comigo pela minha estupidez.

– Achei que passaríamos o resto das nossas vidas juntos – ela disse. Eu me senti um lixo.

Meus filhos, que a essa altura eram praticamente adultos, demonstraram maturidade e foram compreensivos, mas também ficaram magoados e com raiva. Dei nossa casa para Betsy, e o dinheiro da sua família era suficiente para ela ficar bem, mas eu sabia que a questão não era financeira. Eu tinha arruinado a vida dela.

E a minha também.

Arranjei um apartamento pequeno em Nova York. Querendo desesperadamente fazer a coisa certa, depois de ter feito tudo errado, resolvi tentar ser mais presente com Susan e meu novo filho, Jonathan. Eu aparecia sempre por volta das quatro ou cinco da manhã para ficar com ele, para que Susan pudesse dormir um pouco. Fazia aquilo por um sentimento de obrigação. Mas algo inesperado aconteceu. Fiquei cada vez mais ligado a Jonathan. E ele a mim. Assistíamos juntos ao dia amanhecer. Quando meus outros filhos eram pequenos, eu não tinha tempo de observá-los percebendo a maravilha de cada novo instante. Naquela época, eu trabalhava 12 horas por dia na JWT.

Agora estava tendo uma nova chance de ser pai – por vários motivos, uma oportunidade que eu não merecia. Adorava ver Jonathan crescer diante dos meus olhos; vê-lo balançar a mãozinha como se conduzisse uma orquestra, quando eu cantava uma canção de ninar, ou ouvi-lo rir com um prazer tão desinibido, quando eu jogava um bicho de pelúcia para o alto.

Um dia, quando estava colocando meu bebê adormecido de volta no berço, Jonathan abriu os olhos e sorriu para mim. Abriu a boca e produziu aqueles sons lindos: “Pa-pa.” Duas sílabas simples, de cortar o coração. Pensar em como tinha perdido momen-

tos tão mágicos com meus outros filhos me fez sentir uma dor física no peito. E por quê? Por uma empresa que recompensou minha lealdade com a demissão. Queria me sentar com cada um dos meus filhos e ensinar a eles: “Só se vive uma vez; vejam o meu caso. Vivam com sabedoria, pesem bem suas prioridades.”

Eu passava cada vez menos tempo correndo atrás de novos clientes, e cada vez mais tempo com Jonathan. Ele me amava e precisava de mim. Aos olhos dele, eu era uma pessoa maravilhosa.

Jonathan parecia ser o único que se sentia assim naquela época. Susan foi aos poucos perdendo o interesse em mim. Primeiro para conversar: ela dizia que eu era um “chato”, que não estava aberto a novas idéias. Depois, perdeu o interesse em mim como amante: dizia que eu “não saía da rotina”. Curiosamente, quanto mais eu ficava disponível para ela – depois de ter me divorciado, estava com menos clientes e pouco trabalho para fazer, e mais tempo livre –, menor era a atração dela por mim. Ela me imaginara como um homem no topo da América, realizado, produtivo, bem-sucedido e feliz. Acabou me conhecendo como eu era: um garotinho inseguro com problemas em lidar com a realidade.

Jonathan era meu único fã e meu melhor amigo. Mas ele começou a passar os dias na escola, de modo que me vi com mais tempo, menos desculpas para não encontrar trabalho – e uma maior necessidade de um emprego, até por uma questão de pura sobrevivência. Que diabo, eu não estava dando nem um plano de saúde para o meu filho. Como eu tinha conseguido ser tão incompetente em todas as minhas relações profissionais e pessoais?

Tentei tirar a culpa e pensamentos negativos da cabeça e me concentrar em Crystal e naquela entrevista surpreendente. Por sorte minha ou por capricho dela, Crystal me dera uma chance – talvez a última – de interromper minha espiral descendente. Eu não queria estragá-la.

Ergui os olhos e tentei dar um sorriso confiante.

Ela não caiu naquilo. Crystal estava claramente dividida entre uma antipatia pessoal por mim e seu comprometimento com o profissionalismo. Sua loja estava precisando desesperadamente de novos funcionários. E eu estava desesperado por um emprego. Convença-a, disse a mim mesmo. Convença-a de que esta é uma combinação perfeita. Eu me obriguei a pensar positivo.

– Agora eu gostaria de fazer algumas perguntas sobre sua experiência profissional – disse Crystal, num tom de voz frio e formal.

De repente, fiquei muito preocupado. Depois de descobrir os benefícios de saúde que a Starbucks oferecia, eu queria de verdade aquele emprego. Seria Crystal outra jovem como Linda White, que acabaria me botando no olho da rua? Não me importava, desde que ela me contratasse primeiro.

– Você já trabalhou como varejista?

Aquela pergunta me pegou de surpresa.

Tentei desesperadamente pensar... Rápido, o que é “varejista”?

– Tipo num Wal-Mart – ela ajudou. Percebi, pela primeira vez na entrevista, que Crystal poderia passar para o meu lado. Tudo aquilo tinha começado como uma piada ou uma aposta para ela, mas talvez, talvez, ela tivesse passado a me ver como alguém que precisava mesmo de ajuda.

De repente, tive a noção de como uma vida de privilégios me protegera da realidade que qualquer pessoa comum conhecia tão bem. Talvez Crystal pudesse me ajudar a cair na real, mas eu nem conseguia agarrar o bote salva-vidas que ela estava me atirando naquela entrevista de emprego: eu nunca tinha entrado num Wal-Mart na vida.

Crystal fez um pequeno tique no seu papel e foi em frente. Eu estava muito nervoso. Aquilo não estava dando certo.

– Já lidou com clientes em situações difíceis? – Crystal leu a pergunta no formulário e levantou a cabeça para mim. Mas seus olhos estavam mais ternos; ela parecia estar me incentivando a responder aquela corretamente.

Eu ainda estava confuso. Era difícil falar com o presidente da Ford? Sim, mas não era isso que me ajudaria a conseguir aquele emprego. Lembrei que tinha feito uma campanha para o Burger King e trabalhado na loja durante uma manhã, para saber como era.

– Eu trabalhei no Burger King – falei.

– Ótimo – disse ela. – E como você lidava com um cliente quando havia problemas?

– Ouvia com muita atenção o que ele estava falando, então tentava consertar o que estava errado e perguntava se havia alguma outra coisa que pudesse fazer para ajudar. – Despejei uma conversa fiada de algum folheto perdido que escrevera sobre como lidar com situações difíceis.

Crystal voltou a sorrir e ticou o papel.

– Já trabalhou sob pressão com muitas pessoas? – perguntou ela.

– Sim – falei vagamente. Trabalhar até tarde numa campanha publicitária para a Christian Dior era diferente de servir cafés para centenas de pessoas a caminho do trabalho.

Crystal ticou a lista.

– O que você sabe sobre a Starbucks? Já estive em nossas lojas?

Estava indo bem. Durante as semanas e meses que passei procurando trabalho, estive em várias Starbucks de Nova York. Aproveitei a chance de mostrar meu conhecimento.

– As lojas da Starbucks na Central Station estão sempre cheias, e nenhuma delas tem lugar para sentar, mas a loja da Quinta Avenida com a Rua 45 é muito confortável; a que fica na esquina da Park Avenue tem uma ótima vista e...

– O.k., Mike – ela disse, me cortando. – Já entendi. – Ela sorriu. – Já que você parece ser um fã, acho que vai gostar da próxima pergunta. Qual é sua bebida favorita?

Novamente, eu poderia mostrar um entusiasmo genuíno. Adorava café de várias formas, e a Starbucks era meu lugar favorito para tomá-lo.

– Qual a diferença entre um Latte e um cappuccino? – perguntou Crystal.

Aquela eu não sabia. Gostava dos dois, mas não sabia a diferença.

– Não sei... O cappuccino tem menos leite, ou algo assim?

– Você vai aprender – ela disse, marcando meu formulário mais uma vez, mas considere aquela resposta positiva. O simples fato de ela ter dito “você vai aprender” já me dava confiança. Eu tinha quase desistido da idéia de que pudesse aprender alguma coisa nova, ou de que alguém investiria seu tempo em me ajudar a aprender um novo ofício.

Crystal se levantou. A entrevista tinha terminado. Eu também me levantei, quase derrubando meu copo de tão ansioso. Trocamos um aperto de mãos.

– Obrigado, Crystal – falei, sentindo-me mais grato do que nunca na vida. Ela deve ter notado a gratidão sincera em minhas palavras.

Ela riu. Era óbvio que estava achando a maior graça daquela situação. E de mim. Independentemente do motivo, Crystal parecia muito mais relaxada comigo agora.

Mas então ela ficou séria novamente.

– Este não é um trabalho fácil, Mike.

– Eu sei. Mas vou trabalhar duro. Isso eu prometo.

Ela sorriu, e talvez houvesse um pouquinho de orgulho naquele sorriso. Oito anos antes, quando ela estava nas ruas, jamais teria imaginado que, no futuro, um sujeito da elite branca, o manda-chuva em pessoa, vestido com um terno de 2 mil dólares, viria lhe pedir um emprego.

– Liguei para você daqui a alguns dias com a resposta, Mike – ela disse.



“Imagine se fôssemos todos iguais. Imagine se concordássemos sobre política, religião e questões éticas. Imagine se gostássemos dos mesmos tipos de música, arte, comida e café. Não seria uma chatice? As diferenças não precisam nos separar. Aceite a diversidade. Todos os seres humanos têm direito a uma vida digna.”

– frase de Bill Brummel, documentarista,
impressa no copo de um Grande Cappuccino
Descafeinado da Starbucks

ABRIL

Várias semanas de agonia se passaram, e não tive notícias de Crystal. Conscientemente ou não, eu passava o tempo inteiro aguardando com ansiedade o seu telefonema. Continuei frequentando a Starbucks da Rua 78 com a Lexington, onde nos conhecemos, esperando encontrá-la. Mas ela nunca estava lá.

Também continuei ligando para clientes em potencial do meu negócio de marketing, mas minha caixa de mensagens continuava vazia. Eu precisava mais do que nunca de um emprego, qualquer um. Quando conheci Crystal, não levei muito a sério a idéia de trabalhar na Starbucks. Mas, ao longo daquelas últimas semanas, sem nenhuma outra opção surgindo para me dar esperanças, percebi que a Starbucks tinha me oferecido uma maneira – talvez a única – de arcar com os custos da minha futura operação e ainda sustentar meu filho mais novo.

Eu estava me deparando com a realidade de literalmente não ser capaz de me sustentar na minha velhice. Tinha deixado nosso casarão para minha ex-mulher, estava chegando ao fim