慧啓文集

HUỆ KHẢI

SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO

HUỆ KHẢI

SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO

NXB HỒNG ĐỨC

ISBN: 978-604-955-301-1

Sách ấn tống. Không bán.

NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC

SỐNG ĐẸP
LÀ SỐNG ĐẠO

Huệ Khải, ký họa bút chì. (Họa sĩ Bửu Long)

Quyển **105.1** trong Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo
kỷ niệm chín năm phổ thông giáo lý (tháng 6-2008 / tháng 6-2017)

ĐẠI ĐẠO TAM KỲ PHỔ ĐỘ

Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo

HUỆ KHẢI

(Dũ Lan Lê Anh Dũng)

SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO

IN LẦN THỨ NHẤT

Nhà xuất bản **HỒNG ĐỨC**

Hà Nội 2017

Ấn tống lần thứ nhất hai ngàn năm trăm quyển do
CHƠN LINH TOÀN GIA CỐ HIỀN TỶ HUỲNH THỊ DƯNG
môn sanh Chiếu Minh Long Vân Đàn (Mỹ Tho)
công quả 27 triệu đồng (trích đợt 111).

Kính thành hồi hướng cửu huyền thất tổ.
Đồng hiệp tâm cầu nguyện quốc thái dân an,
đạo pháp trường lưu, chánh giáo hoằng dương,
Đại Đạo Cao Đài quy nguyên thống nhứt,
vạn linh thức tỉnh hồi đầu, đồng đăng bỉ ngạn.

ĐÔI LỜI THA THIẾT

Quý vị vui lòng **KHÔNG photocopy, KHÔNG mua bán** bất kỳ kinh sách nào do *Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo* thực hiện. Trân trọng kính mời quý vị liên hệ với các điểm phát hành của chúng tôi tại các tỉnh, thành, quận, huyện để thỉnh các ấn phẩm chánh thức (kính biếu).

Kinh sách được ấn tống để kính biếu rộng rãi là nhờ có biết bao tấm lòng vàng của hàng hàng lớp lớp đạo tâm gần xa gởi gắm. Để không phụ lòng các bậc Mạnh Thường Quân ấy, xin quý vị trân trọng giữ gìn kinh sách để truyền trao cho đúng người thật tâm tìm tu, học đạo.

Ban Ấn Tống chân thành biết ơn sự thấu hiểu, đồng cảm, và hợp tác chặt chẽ của quý vị.

Mục lục

Giao cảm 8

Nhà giáo

01. Cho trọn niềm tin 13

02. Cơ hội đồng đều cho trẻ 17

03. Kích thước một tấm lòng 21

04. Một trường hợp đóng thế 25

05. Sinh nhật trẻ khó dạy 29

Nhà buôn nhỏ, doanh nhân

06. Bài học bán hàng 33

07. Bán sách qua mạng 36

08. Cần một tấm lòng 39

09. Chiếc găng tay 42

10. Để bảo vệ môi trường 45

11. Hợp tác giữ sạch môi trường 49

12. Khoan dung nhân viên 53

13. Kinh doanh quân tử 56

14. Lắng nghe ý kiến nhân viên 59

15. Món đồ chơi 62

16. Quà Giáng Sinh 65

17. Quan tâm tới người khác 70

18. Trên hết là con người 74

Nhà tài chánh

19. Bệ phóng cho thanh niên vào đời 78

20. Một giao dịch hoàn hảo 85

21. Tín dụng không thế chấp 88

Sân bay, khách sạn, khu du lịch, vận tải

22. Dẫu chẳng ai đòi hỏi 95

23. Đạo lý CARE 99

24. Đạo lý lái xe đường trường 103

25. Hành khách đêm cuối năm 106

26. Tận tình ngoài nhiệm vụ 110

Thừa hành công vụ

27. Cho em tròn vẹn ước mơ 114

28. Người cuối cùng về đích 118

29. Vợ chồng người giám ngục 123

Tuyển dụng lao động

30. Không cho phép mình bỏ hẹn 127

31. Món quà cho người nhút nhát 131

32. Một phỏng vấn tuyển dụng khác thường 135

Văn chương, báo chí, giải trí, truyền thông

33. Dẫu mất việc cũng đành 139

34. Giữ chữ tín với khách hàng 143

35. Hai mươi năm đòi công lý 148

36. Lời hứa ba mươi tám năm 152
37. Phía sau sự nghiệp một tài năng 156
38. Tiếng vỗ của một bàn tay 161
Thầy thuốc, nha sĩ, điều dưỡng
39. Ca trực đêm 165
40. Chuyện ở sân ga 169
41. Đời vẫn có thiên thần 172
42. Giữ lại hình ảnh đẹp sau cùng 175
43. Hãy làm ơn cho người khác 178
44. Không thể bỏ nghề 182
45. Lắng nghe và thấu hiểu 186
46. Một lời cảm ơn cần thiết 189
47. Quà sinh nhật của cô y tá 193
48. San sẻ nụ cười 196
49. Tiếng nói vô thinh 199
50. Tin yêu dành cho người tuyệt vọng 203

HUỆ KHẢI Lê Anh Dũng giữ bản quyền
© *All rights reserved.*

Giao cảm

Tôi nhớ, khi xưa các trường sư phạm ở Sài Gòn có môn Luân Lý Chức Nghiệp để rèn luyện đạo đức người thầy. Cũng từ xưa trường Y đã dạy Y Đức để những thầy thuốc ra trường biết sống xứng đáng là bậc lương y. Trong ngành thương mại, ngoài các kỹ năng quản trị và dạy làm giàu, hiện nay môn Đạo Đức Doanh Nghiệp vẫn được duy trì với mục đích giúp doanh nhân biết làm giàu trong sạch… Nói chung, ở đâu và thời nào cũng cần có đạo đức của người hành nghề, bất kể là nghề gì, công hay tư.

Đạo đức nghề nghiệp, ngoài việc giảng dạy bằng những nguyên tắc hay lý thuyết mang tính giáo khoa còn có thể chia sẻ qua những tấm gương sống thực và xúc động đã được ghi chép rải rác trong cuộc đời thường. Vì thế, hiệp tuyển gồm năm mươi câu chuyện người thật việc thật này được hoàn thành.

Một cách tương đối, tôi tạm chia nội dung thành tám đề mục như sau:

1. Nhà giáo (*năm bài*)
2. Nhà buôn nhỏ, doanh nhân (*mười ba bài*)
3. Nhà tài chánh (*ba bài*)

4. Sân bay, khách sạn, khu du lịch, vận tải (*năm bài*)

5. Thừa hành công vụ (*ba bài*)

6. Tuyển dụng lao động (*ba bài*)

7. Văn chương, báo chí, giải trí, truyền thông (*sáu bài*)

8. Thầy thuốc, nha sĩ, điều dưỡng (*mười hai bài*)

Chân dung các nhân vật trong nhiều chuyện do tôi tìm kiếm được trên Internet. Riêng ảnh cô giáo Bonnie Block (thành phố Baltimore, bang Maryland, Mỹ) là do cô có nhã ý gởi tặng thể theo điện thư của tôi ngày 07-4-2005. Tuy nhiên, có một số bài tôi không tìm ra chân dung nhân vật.

Khi viết những dòng này tôi không khỏi bùi ngùi nhớ tới anh Ngô Quốc Kế (1960-2007), một nhà báo nhạy bén, tinh tế, tài hoa, nhiệt tâm và yêu nghề, đã lưu lại nhiều tình cảm mến thương sâu đậm trong lòng đồng nghiệp, đồng sự, và các cộng tác viên.

Một buổi sáng cuối tháng 8 năm 2004, tôi ghé văn phòng tuần san nơi anh làm thư ký tòa soạn. Trong lúc chuyện trò thân mật, tôi nhắc tới những tin tức hàng ngày xuất hiện trên báo chí, trong đó không thiếu những vụ việc đáng tiếc do những người hành nghề tắc trách, vô cảm đã nhẫn tâm gây ra hậu quả nghiêm trọng cho người khác, cho xã hội… Rồi tôi đề nghị anh mở một chuyên mục về lương tâm chức nghiệp trên tuần san do anh phụ trách, phát hành vào ngày Thứ Bảy.

Không chút do dự, anh Quốc Kế vui vẻ tán thành và nhờ tôi nhận luôn chuyên mục *Sống Đẹp Với Nghề*. Bài đầu tiên đăng vào số báo 702 ngày 04-9-2004. Từ đó, mỗi tuần tôi hoàn thành một mẩu chuyện kèm theo hình ảnh minh họa. Sau hơn một năm tôi có gần sáu mươi câu chuyện đều đặn gởi đến bạn đọc. Cơ duyên đó giúp tôi hình thành hiệp tuyển này, sau khi giữ lại vài mẩu chuyện đã đăng báo.

*

Năm mươi câu chuyện lần lượt kể lại trong những trang sau đây có chung một điểm đáng lưu ý là chúng ta không biết nhân vật chánh theo tôn giáo nào. Rất có thể trong số họ lắm người chẳng theo đạo nào cả, nhưng những việc họ làm đều rất đẹp, rất đúng đạo lý, khiến tôi nhớ lời Đức Đại Tiên Lê Văn Duyệt dạy: *"Đạo lý không chỉ trọn vẹn trong giáo điều kinh sách, mà phải tràn lan trong sự thế, trong nhựt dụng thường hành của nhơn loại."* [1]

Và lời Đức Đông Phương Chưởng Quản dạy: *"Còn đời là đâu? Đạo là đâu? Đạo không phải chỉ nơi chùa thất, thánh đường, am tự, hoặc nhà thờ; còn đời không phải chỉ ở nơi quan trường, doanh thương, sản nghiệp. Hai thứ ấy đều có và cũng tại chính nơi con người."* [2]

Bởi vì thế, SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO được chọn làm nhan đề cho hiệp tuyển này.

---

[1] Văn Phòng Phổ Thông Giáo Lý (Sài Gòn), ngày 21-3-1970.

[2] Cơ Quan Phổ Thông Giáo Lý Cao Đài Giáo Việt Nam, ngày 14-02-1972.

Thời gian qua, trong chín năm thực hiện Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo, lòng tôi vui vui khi biết rằng một số đạo hữu đã trích dẫn các mẩu chuyện tôi kể trong mấy tập *Bắc Cầu Tâm Linh, Dưới Mái Đạo Viện, Hòa Điệu Liên Tôn, Nẻo Về Tâm Linh, Ngọn Nến Nào Không Tắt, Nhịp Cầu Tương Tri,* để minh họa cho các đề tài thuyết minh giáo lý, bình giảng thánh giáo tại họ đạo trong những ngày sóc vọng. Vâng, biết kể một câu chuyện cho khéo và đúng chỗ đúng lúc sẽ giúp tín hữu chúng ta mau lãnh hội được ý nghĩa giáo lý vốn dĩ ẩn áo, trừu tượng.

Trong tiểu thuyết *The Night Circus* (Gánh Xiếc Đêm), in năm 2011, nữ nghệ sĩ kiêm tác gia danh tiếng Erin Morgenstern (người Mỹ, sinh năm 1978) nói về tác dụng kỳ diệu của việc kể chuyện như sau: *"Quý bạn có thể kể một câu chuyện và chuyện đó ngự trị trong tâm hồn người nghe, trở thành máu của họ, bản thân họ, và mục đích đời họ. Câu chuyện đó sẽ làm họ xúc động, sẽ thúc đẩy họ, và ai mà biết được họ có thể hành động vì câu chuyện đó, vì những lời lẽ bạn kể. Đó là vai trò của quý bạn, món quà của quý bạn."* [(3)]

Trong truyền giáo, kể chuyện luôn luôn là một cách thức rất hiệu quả. Các vị giáo chủ Đông Tây vốn là các bậc thầy

[(3)] You may tell a tale that takes up residence in someone's soul, becomes their blood and self and purpose. That tale will move them and drive them and who knows that they might do because of it, because of your words. That is your role, your gift.

kể chuyện. Đọc Kinh Thánh Tân Ước chẳng hạn, chúng ta thấy các Thánh tông đồ chép lại nhiều dụ ngôn (*parables*) do Đức Giêsu kể. Cũng vậy, trước Chúa Kitô, trong hơn bốn mươi năm hóa độ chúng sanh, Đức Thích Ca Mâu Ni tùy duyên mà kể nhiều chuyện hiện nay còn lưu truyền trong các bộ kinh Phật.

Bởi thế giờ đây, qua Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo, khi trân trọng gởi đến quý đạo tâm, đạo hữu hiệp tuyển SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO, tôi ước mong rằng năm mươi câu chuyện này sẽ được quý đạo hữu tiếp tục hoan hỷ đón nhận và khéo léo ứng dụng vào những buổi thuyết đạo hay sinh hoạt phổ tế, phổ thông, phổ truyền giáo lý Kỳ Ba.

Nếu may mắn được như vậy, tôi xin chân thành biết ơn quý bạn, các anh chị thuyết trình viên, phổ tế viên áo trắng đang thực hành Bồ Tát Đạo bằng cách nhiệt thành thực thi hai lời cầu nguyện hàng ngày trong bốn thời cúng của mọi môn sanh Cao Đài: *Nam mô nhứt nguyện Đại Đạo hoằng khai / Nhì nguyện phổ độ chúng sanh…*

Sau cùng, tôi xin hết lòng tạ ơn quý vị Mạnh Thường Quân hào sảng gần xa đã không ngừng ủng hộ Chương Trình Chung Tay Ấn Tống, nhờ vậy nối tiếp hơn một trăm nhan đề đã phổ biến, tập sách này được diễm phúc đặt vào tay quý bạn đọc.

Huệ Khải
Nhiêu Lộc, 28-3-2017

1. Cho trọn niềm tin

Sống ở thành phố Tuscaloosa nằm về Trung Tây bang Alabama nước Mỹ, ngoài việc trợ giảng môn báo chí tại Viện Đại Học Alabama, Carolyn M. Mason là cây bút tự do, viết cho nhiều báo, tạp chí, và cộng tác với một vài websites.[1] Khoảng năm 2002 bà xuất bản quyển sách đầu tay, nhan đề *Waxed*, tập hợp các bài về việc nuôi dạy con cái, làm mẹ, và những trầm tư của một phụ nữ trung niên. Bà có hai con gái: Callie (chị) và Laura (em), cách nhau ba tuổi. Sau đây là chuyện về thầy trò Laura, năm cô bé lên bảy.

Lúc bà Mason đánh mascara vào đôi mi vàng hoe của Laura, bé tuyên bố: "Thầy Walker sẽ tới xem con nhảy jazz."

Cố giữ để dụng cụ chải mi khỏi chọc vào mắt bé, bà hỏi: "Điều gì khiến con nghĩ thế?"

Thầy Walker dạy bé ở lớp Một. Thầy đã biến bé thành đứa trẻ ham đọc sách, chịu suy nghĩ, có óc tổ chức. Thầy đã khích lệ bé tập nhảy múa dù tính tình bé gần như con trai. Thầy bảo bé không nên quyết định rập khuôn theo kẻ khác. Thế là bà và con gái quyết định chọn điệu nhảy jazz. Bé không tin tưởng, nhưng cũng cố thử xem sao.

Giờ đây, vào cái đêm biểu diễn quan trọng của bé, dường như bé đã đặt hết lòng tin rằng thầy Walker sẽ tới làm khán giả. Chẳng phải bà nghi ngờ tấm lòng thầy tận tụy hy hiến cho học trò, nhưng đặt trường hợp là bà, thì bà chả đời nào đi xem nhảy jazz nếu như trong nhóm nhảy đó không có con gái mình. Vào tối Thứ Sáu có lẽ thầy Walker còn phải làm một việc gì quan trọng hơn là đi xem lũ trẻ con nhảy nhót.

Bà thấy buộc lòng phải chuẩn bị cho con gái mình cọ xát với thế giới thực tại. Không thể để bé cứ mơ tưởng viển vông rằng thầy Walker sẽ tới xem bé nhảy múa.

Trong lúc tháo gỡ cho bé những cái cuộn tóc màu hồng, bà dịu dàng hỏi: "Thầy có hứa sẽ tới không?"

Bé ngần ngừ: "Thầy không hứa, nhưng con có mời thầy."

Bà bắt đầu nói dông dài cho bé hiểu rằng không phải ai cũng dư thời gian hay đủ thích thú để mục kích lần xuất hiện đầu tiên của bé trên sân khấu.

Bé thở dài: "Má à, má không hiểu đâu. Thầy muốn tới mà. Thầy là thầy của con mà." Bé kết luận y như thể đó là lý do duy nhất để thầy giáo sẽ có mặt.

[1] Như *USA Today, Trucker's News, Commercial Carrier Journal, Overdrive Magazine...*; như *MSN.com, Salon.com, Health.com...*

Rốt cuộc, bà không thể chuẩn bị cho con mình sẵn sàng giáp mặt những thất vọng trong cuộc sống. Nhưng bà tin bé sẽ vượt qua. Bé đã có khán giả là ông bà từ thành phố Baltimore tới, có mấy anh em họ từ thành phố Nashville, thêm một bà dì và ông dượng. Thế là đủ lắm rồi. bà nghĩ vậy, nhưng thấy tội nghiệp khi bắt gặp đôi mắt xanh lơ của con gái sáng lên một niềm tin trọn vẹn.

Lúc bà quệt mấy đường cọ cuối cùng lên đôi má con gái, cô bé thì thào: "Má nhớ dành một ghế cho thầy Walker." Bà định bảo bé đừng quá mộng tưởng, mà hãy biết ơn những thân thích ruột thịt đã vượt dặm trường xa xôi bay tới đây và đang có mặt bên dưới sân khấu. Nhưng bà lặng thinh, nghĩ bụng có lẽ rồi bé sẽ quên đi.

Màn sắp sửa kéo lên. Đại gia đình bà ai nấy đã yên chỗ, bà bất chợt liếc mắt về cuối rạp. Kìa, thầy Walker, đang đọc tờ chương trình. Bà ùa ra phía sau và gần như lôi thầy sềnh sệch giữa hai dãy ghế để tới chỗ ngồi chừa sẵn giữa gia đình bà. Khi màn kéo lên, bà khẽ khàng: "Thầy đã tới."

Mỉm cười, thầy giơ ngón cái lên ra dấu tin tưởng thành công. Lúc các cô gái nhỏ nhắn bước trên sân khấu biểu diễn, thầy vỗ tay hoan nghênh, nồng nhiệt khen ngợi bọn trẻ tài giỏi, tuyệt vời.

Khi bà tìm được con gái giữa đám đông chen chúc ở hậu trường, câu đầu tiên bé hỏi là "Thầy Walker có thích màn múa lắm không, má?"

Bà hỏi lại, chưa hết kinh ngạc: "Sao con biết thầy tới?"

"Thì con biết chứ sao!" Bé trả lời, nụ cười sáng rỡ trên gương mặt giống như ngọn nến bừng lên trong gian phòng tối.

Bà biết bé sẽ có nhiều thầy cô tận tụy trong quãng đời của bé. Bé sẽ có những giáo viên dạy văn giàu sáng tạo, những giáo sư đại học lỗi lạc, những vũ sư đam mê nghề nghiệp. Nhưng bà không dám chắc liệu bé sẽ có được vị nào giống như thầy Walker.

Rõ ràng thầy đã có công việc quan trọng phải làm vào một đêm Thứ Sáu của tháng Năm, là giữ cho đứa học trò bé bỏng được trọn vẹn niềm tin. Thầy đã giữ chữ Tín với đứa học trò bé bỏng.

Nho Giáo dạy con người tu dưỡng năm đức là *Nhân, Nghĩa, Lễ, Trí, Tín*. Tín đặt ở vị trí sau cùng, như để làm nền móng đỡ nâng cho bốn đức khác. Nghĩa là, nếu không giữ được chữ Tín với nhau thì có nói tới Nhân, Nghĩa, Lễ, Trí cũng chỉ là khoác lác.

Luận Ngữ (thiên 12, mục 7) chép chuyện ông Tử Cống hỏi Đức Khổng Tử về phép trị nước. Đức Khổng đáp có ba thứ phải được đầy đủ là lương thực, quân đội, và lòng tin của dân chúng; nếu hoàn cảnh buộc chánh quyền phải bỏ bớt thì chỉ có thể bỏ lương thực và quân đội, tuyệt đối không thể bỏ mất lòng tin của dân chúng.

04-12-2004

2. Cơ hội đồng đều cho trẻ

Nếu cho rằng dạy học đơn thuần là truyền đạt tri thức thì phải chăng nhà giáo chỉ mới thực hiện cái phần thứ yếu trong thiên chức của mình? Người thầy đúng nghĩa còn phải ý thức tạo ra cơ hội cho học trò tự tin để khám phá nội lực tiềm tàng nơi bản thân các trẻ.

Suốt ba mươi tám năm làm thầy giáo cho tới khi nghỉ hưu (2015), với trải nghiệm bản thân, tôi trộm nghĩ các đồng nghiệp có thể chia sẻ cảm nhận này, rằng cơ hội đồng đều cho học trò cùng một lớp mình dạy trong thực tế thường khó đảm bảo trọn vẹn. Mỗi học trò có điều kiện thể chất và tâm sinh lý khác nhau, cũng chẳng giống y như nhau về "căn trí" (nếu nói theo ngôn từ đạo học phương Đông). Cho nên đối xử với các học trò đồng đều thì thực chất là bất bình đẳng: Có em rất nhạy bén, ngược lại có em cháy chậm và ngòi nổ dù kích hoạt rất lâu nhưng vẫn cứ nổ chậm, rất chậm.

Một bài giảng sau khi đã chi tiết hóa thành giáo án, thầy cô thường hạn chế tối đa thời gian thảo luận tại lớp. Thầy cô nào cũng sợ thời gian chết làm cháy giáo án, vỡ kế hoạch chung. Do đó thầy cô dường như dễ thiếu nhẫn nại chờ cho trẻ cháy chậm có đủ thời gian cần thiết để ngòi nổ hoạt động. Thành thử, trẻ cháy chậm hầu như không còn cơ hội để tham gia trả lời câu hỏi vì học trò nhanh nhạy bao giờ cũng dễ chiếm quyền ưu tiên.

Nếu tình trạng này kéo dài, sẽ tạo ra trong lớp một số phần tử muôn thuở thầm lặng. Các em đó sẽ là cái bóng mờ từ năm học này sang năm học sau, luôn luôn bị các bạn học khác che khuất. Chỉ khi nào ưu tiên vào mục đích gợi mở cho học trò khám phá chính các em, nhà giáo không còn bị ám ảnh vì số thời gian chết mà trẻ nổ chậm tạo ra, bấy giờ các trẻ này mới thực sự có cơ hội đồng đều để khẳng định mình như các trẻ nhanh nhạy.

Cô giáo Bonnie Block

Tôi có đọc được mẩu chuyện nhỏ về cô giáo Bonnie Block. Năm học 1992-1993 cô được hạt Baltimore, bang Maryland (Mỹ) bình chọn là Giáo Viên Trong Năm.[1] Sau này, ngoài việc đào tạo và tư vấn cho những người làm công việc chăm sóc trẻ trong hệ thống các trường công của hạt Baltimore, cô còn viết sách.

Đam mê của cô Block là giúp mọi trẻ mẫu giáo vượt qua trở ngại bản thân trong sinh hoạt vui chơi, học tập. Không chỉ chăm sóc, bảo bọc và yêu thương bọn trẻ như mẹ hiền đối với con cái một nhà, cô còn luôn luôn lưu tâm khuyến khích các cháu khám phá sức mạnh tiềm tàng ở bản thân và nhìn nhận sức mạnh ấy ở bạn bè cùng lớp. Trẻ được huấn luyện tuân theo nguyên tắc quan trọng nhất của cô là chỉ nói với nhau những lời tử tế, và cư xử tử tế với nhau. Khi trẻ này thi thố năng lực và thành công, các trẻ khác đồng loạt đứng dậy vỗ tay cổ vũ. Khi trẻ nào gặp khó khăn, không vượt qua được thử thách, một bạn nhỏ sẽ khích lệ: "Cứ cố hết sức mình, nhé!"

Sau đây là chuyện về lớp học của cô.

Giờ sinh hoạt tập thể, bọn trẻ ngồi bệt cả xuống sàn, và Michael bao giờ cũng siêng giơ tay xin phát biểu. Cô giáo và cả lớp luôn luôn ưu tiên dành cơ hội để cháu có đủ thời gian trả lời trong tâm trạng thoải mái, hy vọng cháu sẽ nói nên lời, bất kể là lời lẽ gì. Tuy nhiên chưa lần nào cháu mở miệng được để nói ra thành tiếng ý nghĩ của cháu. Trước

[1] TOY: Teacher Of the Year

những cố gắng không thành của Michael, các trẻ khác vẫn giữ thái độ khích lệ. Về phần cô giáo, sau những phút im lặng kiên nhẫn chờ đợi, cô âu yếm bảo: "Michael, con đã cố gắng rất tốt." Một nhận xét tự nhiên và thành thực, y như thể cô và cả lớp đã nghe Michael trả lời xong. Nhờ vậy, nhiệt tình hăng hái giơ tay của Michael chưa từng nguội lạnh.

Thế rồi đến một hôm, Michael lại hăng hái giơ tay. Vẫn như mọi khi, cô giáo cùng cả lớp hồi hộp chờ kết quả. Kinh ngạc thay, cháu buột miệng nói rõ thành lời! Bọn trẻ và cô giáo đều sửng sốt trong nỗi hân hoan. Cơn sóng hào hứng tràn ngập lớp học. Cuối cùng, một cháu gái rất khấu khỉnh, dễ thương tên là Nicole đứng dậy nêu nhận xét: "Michael trả lời sai nhưng mà tuyệt vời."

Lập tức, bọn trẻ đồng loạt đứng cả dậy, vỗ tay rào rào tán thưởng. Cô giáo sung sướng chứng kiến lòng nhẫn nại của cô và cả lớp tựu thành kết quả.

Biết dưỡng nuôi, khéo chăm sóc thì búp non sẽ có ngày hé nở và trái xanh sẽ có ngày ửng chín. Do đó, công ơn dạy trẻ của thầy cô cũng ngang bằng như công ơn sinh dưỡng của cha mẹ. Ngày 03-02-1926, Đức Cao Đài Thượng Đế dạy: *"Cái công giáo hóa cũng đồng sinh."* [2]

23-4-2005

[2] *Thánh Ngôn Hiệp Tuyển*, quyển thứ nhì. Thi Văn Dạy Đạo.

3. Kích thước một tấm lòng

Bertie Charles Forbes (1880-1954) là người Mỹ gốc Tô Cách Lan, sáng lập tạp chí tài chánh *Forbes* nổi tiếng thế giới vào năm 1917, nay vẫn hoạt động. Ông bảo: *"Kích thước thể xác của bạn chẳng đáng kể mấy; kích thước bộ não của bạn đáng kể hơn; kích thước tấm lòng của bạn mới đáng kể nhất."* [1] Câu chuyện sau đây sẽ minh chứng lời Forbes nói hoàn toàn đúng.

Với bằng thạc sĩ triết và tiến sĩ tâm lý học, Darrell J. Burnett trở thành nhà tâm lý lâm sàng chuyên chẩn đoán, đánh giá, và điều trị các rối loạn tâm thần hay khuyết tật thể lực ở thanh thiếu niên. Vừa làm huấn luyện viên thể thao cho trẻ, vừa làm nhà tâm lý thể thao cho các em, ông chú trọng rèn luyện theo hướng tích cực để trẻ có lòng tự trọng trên sân chơi thể thao.

Là thành viên Hội Diễn Giả Quốc Gia,[2] Tiến Sĩ Burnett thường xuất hiện trên đài phát thanh và truyền hình, đến nói chuyện tại các tổ chức, diễn đàn thể thao thanh thiếu

[1] The size of your body is of little account; the size of your brain is of much account; the size of your heart is of the most account of all.

[2] the National Speakers Association

niên. Không chỉ lập website riêng (*www.djburnett.com*), ông còn viết báo, xuất bản nhiều sách hướng dẫn về thể thao cho thanh thiếu niên, tư vấn về hôn nhân và đời sống gia đình, hướng dẫn nuôi dạy con theo hướng tích cực để giúp trẻ phát triển tinh thần, thể lực và hành vi giao tiếp xã hội.

Darrell J. Burnett

Trải qua hơn hai mươi năm sinh sống và hành nghề tư tại thành phố Laguna Niguel ở quận Cam, miền Nam California, Tiến Sĩ Burnett nhiệt thành truyền bá kinh nghiệm chăm sóc thanh thiếu niên ở lãnh vực thể thao. Ông

đem tâm huyết đeo đuổi sự nghiệp này như một cách nhớ ơn người đã hết lòng dìu dắt, đỡ nâng một đứa trẻ thể lực khiếm khuyết nhưng thừa khao khát được làm cầu thủ bóng bầu dục.

*

Vào cuối những năm 1940 tại thành phố Cincinnati, bang Ohio (Mỹ), có một em bé muốn vào đội bóng bầu dục của trường tiểu học. Tối thiểu em phải cân nặng khoảng ba mươi lăm ký lô, vì vậy em cố gắng bồi bổ để mau lên cân. Hiểu thấu lòng ham muốn của em, huấn luyện viên đội bóng khuyến khích em mỗi ngày ăn nhiều chuối, uống nhiều mạch nha. Cuối cùng trọng lượng của em cũng suýt soát mức quy định và em được ông ghi tên vào thành phần cầu thủ dự bị, được rèn cặp rất kỹ suốt mùa bóng.

Bởi vì cầu thủ bóng bầu dục thiếu nhi được phép cân nặng tối đa là sáu mươi ký, nên huấn luyện viên không muốn em bị chấn thương khi phải chơi bóng với các đối thủ to gấp đôi. Tuy nhiên trong trận đấu chung kết của mùa bóng, đội tuyển trường em thiếu vài cầu thủ và huấn luyện viên buộc lòng phải cho em vào sân để đủ số. Ông cố ý bố trí cho em chơi ở vị trí phòng ngự an toàn, mong em tránh được những đòn tấn công dữ dằn của đối phương.

Em đội nón bảo vệ đầu, cái nón to quá khổ cứ hay sụp xuống che bớt tầm mắt em. Vì vậy em phải cố chăm chăm nhìn cho rõ. Thế rồi vào hiệp chót, em thấy một cầu thủ bên đối phương vượt lên, lao thẳng về phía em như cỗ xe tăng. Hắn to và nặng gấp đôi, rõ ràng đã rắp tâm chọn em là mục

tiêu dễ đè bẹp nhất để mau giành phần thắng. Đối phương càng rút ngắn khoảng cách, em càng rướn mắt nhìn và hoảng hồn khi thấy đôi chân của hắn phủ đầy lông như một người lớn. Đối đầu với hắn, em khác nào châu chấu đá xe. Đúng vào phút giây sinh tử, em vươn hai cánh tay cố chụp được một chân hắn, dốc hết sức lực trì níu lại. Nhưng gã khổng lồ vẫn dễ dàng lôi chú bé con sềnh sệch về phía cuối sân. Nón bảo vệ đầu em cày xuống mặt sân, bụi đất tung lên mù mịt, em không còn nhìn thấy gì hết.

Tủi thân, em đưa tay quệt nước mắt khi nhận thức mình là nguyên nhân khiến cho cả đội bại trận. Nhưng kỳ lạ chưa! Huấn luyện viên và toàn đội bóng vừa chạy ùa đến chỗ em vừa hoan hô nồng nhiệt. Huấn luyện viên ca ngợi em đã kiên cường cố thủ, không hề run sợ trước đòn tấn công thô bạo của đối phương. Đồng đội hè nhau công kênh em lên vai vừa bước ra khỏi sân bóng, vừa tán tụng em là cầu thủ dũng cảm nhất trong trận đấu.

Huấn luyện viên tuyệt vời ấy là Dan Finley. Thời trẻ ông từng là vận động viên có đẳng cấp, nhưng giải nghệ vì bệnh bại liệt. Dù phải bước đi bằng đôi chân mang nẹp và chống nạng, ông quyết đem nhiệt huyết ra làm huấn luyện viên cho các thiếu nhi hâm mộ thể thao. Phẩm cách của Dan Finley chắc chắn đã ảnh hưởng đến em bé ấy để em định hướng con đường sự nghiệp sau này.

Em bé ấy ngày nay là Tiến Sĩ Darrell J. Burnett.

04-6-2005

4. Một trường hợp đóng thế

Trong điện ảnh, những màn nguy hiểm thường phải nhờ tới diễn viên đóng thế. Ở một trường tiểu học nọ, có lần cô giáo Nancy Noel Marra đã nhanh trí nhờ mẹ ruột làm diễn viên đóng thế để cứu cho đứa học trò nhỏ của cô thoát khỏi tình huống bẽ bàng.

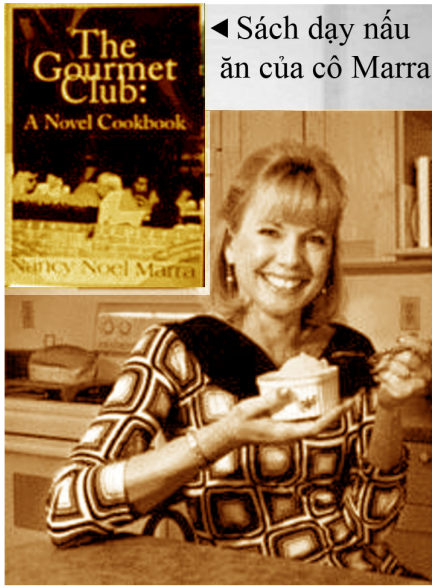
Là cựu sinh viên Viện Đại Học Montana ở miền Tây nước Mỹ, Nancy khởi đầu làm cô giáo tiểu học, rồi lấy bằng thạc sĩ giáo dục, thường xuyên có mặt tại các hội nghị chuyên ngành. Sau hai mươi mốt năm đứng lớp, bà nghỉ hưu (2003), sống với chồng và con gái ở thành phố Great Falls (bang Montana). Ngoài nhiệt tình dạy học, một đam mê khác của bà là viết sách dạy nấu ăn với một văn phong bóng bảy. Bà xuất bản được bốn đầu sách, trong đó có quyển *Câu Lạc Bộ Những Người Sành Ăn: Sách Dạy Nấu Ăn Tân Kỳ*.[1]

Năm 1996 Bill Clinton tặng Nancy giải thưởng hàng năm của Tổng Thống Mỹ dành cho giáo viên giảng dạy Khoa Học và Toán Học xuất sắc.[2] Không chỉ là cô giáo có

[1] The Gourmet Club: A Novel Cookbook

[2] the 1996 Presidential Award for Excellence in Science and Mathematics Teaching

tài, Nancy còn là cô giáo có tâm. Thực vậy, sự kiện diễn viên đóng thế xảy ra khi Nancy đi dạy được năm năm, đang phụ trách lớp Hai.



◄ Sách dạy nấu ăn của cô Marra

Cô giáo Nancy Noel Marra

Theo thông lệ, giáo viên thường giúp học trò chuẩn bị Ngày Của Mẹ tại lớp. Đây là dịp con trẻ tặng quà, bày tỏ lòng thương yêu mẹ. Nancy cùng các học trò bàn bạc kỹ lưỡng và chuẩn bị một tiệc trà trang trọng, tươi vui: tập hát, đọc thơ, làm các túi xách bằng giấy cột nơ xinh xắn, tự sáng tạo các mẫu thiệp mừng, thiệp mời, và gói sẵn quà là những vật lưu niệm do chính tay bọn trẻ chế tác… Mỗi trẻ mang thiệp về nhà mời mẹ, và mẹ phải xác nhận với cô giáo rằng sẽ có mặt hay không dự. Cô ngạc nhiên vui

sướng khi thấy ai cũng hứa dự lễ. Chính cô cũng mời mẹ mình đến.

Tục lệ Mỹ chọn ngày Chủ Nhật thứ hai trong tháng Năm (tháng cuối mùa xuân ở bắc bán cầu) để tổ chức lễ. Nhưng lớp cô tổ chức tiệc trà vào chiều Thứ Sáu, sớm hơn hai ngày, cũng là buổi học cuối tuần. Hôm ấy, lúc 1 giờ 45, bọn trẻ xếp hàng ở cửa lớp háo hức đợi mẹ. Gần sát giờ khai mạc, cô giáo nhìn quanh và bắt gặp Jimmy đang khổ sở vì mẹ bé vẫn biệt dạng. Nhanh trí, cô bèn cầm tay mẹ mình kéo tới gặp Jimmy. Cô bảo cháu:

"Cô kẹt quá, con à! Lát nữa cô rất bận, phải lo điều khiển chương trình văn nghệ, lo dọn các thức uống và bánh kẹo mời khách, cho nên không rảnh tay tiếp đãi mẹ cô được. Con giúp cô chứ, Jimmy? Con có thể thay mặt cô mời mẹ cô ăn bánh, uống nước không? Tới mục tặng quà, con hãy lấy món quà cô chuẩn bị sẵn và biếu giùm cô, con nhé?"

Jimmy đưa mẹ cô giáo tới một bàn đã có hai cặp khác ngồi sẵn. Vốn đã tập dượt thuần thục trước đó, chú bé lịch sự kéo ghế mời bà ngồi, rồi khéo léo mang nước, bánh ngọt ra mời. Cuối cùng là mục trao quà tặng, chú nhỏ làm rất đĩnh đạc, tự nhiên. Từ xa, thỉnh thoảng cô giáo kín đáo để mắt nhìn, thấy mẹ và chú bé chuyện trò có vẻ tương đắc lắm.

Bẵng đi mười năm, tình cờ cô gặp lại Jimmy ở bậc trung học. Bấy giờ cô dạy về môi trường. Sau một chuyến khảo sát thực địa, về lớp cô bắt học trò viết thu hoạch. Lúc thu

bài, cô liếc nhanh từng trang giấy, để xem có gì sai sót thì yêu cầu tác giả bổ chính ngay. Đến bài của Jimmy, mắt cô đập vào dòng chữ: "Cô còn nhớ buổi tiệc trà Ngày Của Mẹ ở lớp Hai không? Con nhớ hoài. Con mang ơn tất cả những gì cô đã làm cho con hôm ấy, và con cũng biết ơn mẹ cô nữa."

Tan học, Jimmy cố ý chùng chình để ra về sau cùng. Nancy bảo cậu bé: "Cô thật sự vui khi đọc những lời con viết."

Jimmy lúng túng, ấp úng "Cảm ơn cô", rồi rảo bước lủi đi mất. Khi xe buýt cô ngồi đang chầm chậm bẻ cua lăn bánh ra khỏi bãi đậu, Jimmy từ đâu nhào ra, đập mạnh vào cửa xe. Cánh cửa vừa mở, cậu bé thót ngay lên xe và ôm chặt lấy cô giáo: "Cô ơi, con cảm ơn cô lần nữa. Hôm đó chẳng ai biết là mẹ con vắng mặt."

Câu chuyện của cô giáo Nancy gợi nhớ lời hiền giả Aesop ở Hy Lạp (khoảng 620-560 trước Công Nguyên): *"Dẫu nhỏ nhít mấy đi nữa, chưa từng có việc làm tử tế nào là lãng phí."* [(3)]

Trong *Kinh Sám Hối*, ngày 27-11-1925, Đức Đông Huê Đế Quân dạy:

Việc lành chẳng khá bỏ qua
Tuy rằng nhỏ nhít, cũng là công phu.

07-5-2005

[(3)] No act of kindness, no matter how small, is ever wasted.

5. Sinh nhật trẻ khó dạy

Galileo Galilei (1564-1642), nhà vật lý, thiên văn Ý, nói: *"Chúng ta không thể dạy ai điều gì hết, mà chỉ có thể giúp họ khám phá điều ấy nơi bản thân họ."* [1] Nếu quả thế, phải chăng giáo dục đích thực chính là biết gợi mở để người khác tìm lại cái mà họ trót lãng quên? Nếu đúng thế, thì thầy Marty Appelbaum đã làm được việc ấy.

Ngoài bằng cử nhân, thầy còn có bằng sư phạm của Trung Tâm Quốc Gia Giáo Dục Montessori, và chứng chỉ của Trung Tâm Quốc Gia Các Chuyên Viên Chăm Sóc Trẻ.[2]

Là tác giả và đồng tác giả mười một quyển sách về chăm sóc trẻ, thầy được mời nói chuyện trên đài phát thanh, truyền hình, làm biên tập viên cho các tạp chí hướng dẫn nuôi dạy trẻ.

Thầy còn là chủ tịch Viện Đào Tạo Appelbaum,[3] một trong những cơ sở lớn nhất ở Mỹ mà thầy và Tiến Sĩ

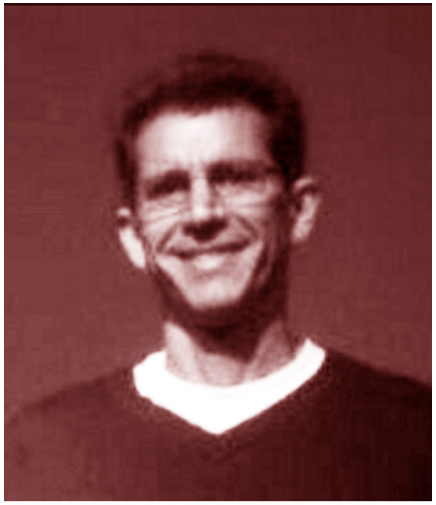
[1] We cannot teach people anything; we can only help them discover it within themselves.

[2] the National Center for Montessori Education; the National Center for Child Care Professionals

[3] the Appelbaum Training Institute

Marilyn Appelbaum đồng sáng lập (1989), chuyên huấn luyện nghề dạy trẻ, mỗi tuần có hàng chục hội thảo chia sẻ kinh nghiệm với các giáo chức về trẻ khó dạy.

Trong ký ức nghề nghiệp không quên của thầy, cháu Jay Brewer từng là một trẻ khó dạy. Đối với thầy, sáu tháng liên tục chịu đựng các trò quậy phá hàng ngày của cháu trong lớp cũng thừa mệt mỏi chẳng khác gì sáu năm dồn lại. Nhưng thầy không ngạc nhiên chút nào về cá tính của cháu. Từ lâu thầy biết cháu mồ côi mẹ ngay khi vừa lọt lòng, còn cha lúc nào cũng bù đầu với việc làm ăn.



Thầy giáo Marty Appelbaum

Cháu luôn luôn được đưa tới trường thật sớm, nhưng cha lại thường xuyên đón về nhà muộn màng. Hầu như cháu

chẳng vắng một buổi nào cả. Lớp học vô hình trung trở thành một ngõ thoát bất đắc dĩ cho hai cha con. Thầy biết cháu đang cần được gần gũi, tin yêu, chăm sóc. Đó là trị liệu pháp duy nhất chứ không phải những biện pháp răn đe, trừng phạt.

Một buổi sáng, như thường lệ thầy đến trường sớm mười lăm phút nhưng đã thấy hai cha con Jay chờ sẵn rồi. Người cha trao cho thầy hộp bánh kem và gói quà tặng, nhờ thầy sắp xếp cho cả lớp liên hoan mừng sinh nhật con ông vào buổi chiều. Rồi ông hạ thấp giọng, cho biết sẽ bận việc tới tối, chẳng những không tới dự được, mà còn phải nhờ một cô giữ trẻ đến đón con đưa về nhà giúp.

Sáng hôm đó cháu vẫn lặp lại thái độ ương ngạnh và các trò phá phách cố hữu. Khi thầy đổi chỗ ngồi của cháu để cho cháu hạ nhiệt thì chú bé chợt ngẩng nhìn và hỏi: "Cha con có tới không, thầy?"

"Không, cha con rất bận, con à!"

Cháu quay ngoắt đi, chạy mấy bước, rồi khựng lại. Không chỉ nét mặt mà cả dáng hình cháu đều đượm vẻ buồn tủi. Đứa trẻ ngỗ nghịch mọi ngày biến đâu mất rồi, trước mắt thầy chỉ còn một tâm hồn mỏng manh với nỗi đau khổ đang thấm sang lòng thầy.

Buổi trưa, thầy đắn đo mãi rồi quyết định gọi điện tìm cha cháu và phải đợi một lúc mới gặp được. Thầy lựa lời nói: "Thưa ông, tôi chẳng biết ông sẽ nghĩ gì về sự can thiệp của tôi, nhưng mong rằng tôi nói điều này không làm

ông phật lòng. Hôm nay con trai ông cần có cha bên cạnh. Tôi vẫn biết lúc nào ông cũng bận rộn công việc và họp hành, nhưng thưa ông, ông mới là người quan trọng trong đời con trai ông. Chiều nay nếu ông không có mặt ở lớp tôi thì sinh nhật của cháu chẳng còn nghĩa lý gì đâu."

Đầu dây bên kia im lặng. Thầy cũng im lặng, cảm thấy ngực nặng nề khó thở. Dẫu sao cái điều khó mở miệng thầy cũng thốt ra hết rồi. Cuối cùng, người cha khẽ khàng lên tiếng, giọng run run như đang cố nén cảm xúc: "Cảm ơn thầy. Tôi sẽ tới."

Thầy không báo tin cho cháu, cố ý tặng cho đứa trẻ một món quà đặc biệt, bất ngờ. Và đúng như thế. Vừa nhác thấy dáng cha ở cửa lớp, cháu vội chạy ùa tới, nhảy bổ vào vòng tay cha, ôm chặt. Nước mắt tuôn xuống trên mặt đứa con, trên mặt người cha, và cả thầy giáo nữa.

Chưa bao giờ cháu vui vẻ, dễ thương với bạn bè đến thế. Tàn tiệc, cháu cẩn thận chào hết cả lớp rồi nhưng vẫn thừa hăng hái để tạm biệt thêm lần nữa. Trong lúc ấy, cha cháu xúc động bắt tay thầy giáo: "Cảm ơn thầy đã gọi điện. Hôm nay là một ngày rất ý nghĩa cho cha con tôi. Tôi nhớ mẹ cháu biết bao. Vợ chồng chúng tôi đã trù tính nhiều thứ. Chưa bao giờ tôi bỏ lỡ một cơ hội để tỏ lời yêu thương vợ. Hồi trưa, sau khi gác điện thoại, tôi tỉnh ngộ nhận ra rằng kể từ lúc nhà tôi mất đi, tôi đã trốn chạy cuộc sống. Tôi vô vàn biết ơn thầy đã giúp tôi nhớ rằng con tôi rất cần có tôi."

22-11-2004

6. Bài học bán hàng

Thủ tướng nước Anh là Winston Churchill (1874-1965) nói: *"Bạn kiếm sống bằng những gì có được, nhưng tạo ra cuộc sống bằng những gì bạn cho đi."* [1] Nếu ai nghi ngờ tính chân xác của lời lẽ thâm thúy này, thì câu chuyện sau đây có thể sẽ làm họ thay đổi ý kiến.

Có bằng thạc sĩ khoa học, bà LaVonn Steiner là diễn giả quốc tế, nhà quản trị, kiêm chuyên viên tư vấn, tổ chức hội thảo huấn luyện theo chuyên đề. Thuở nhỏ bảy anh chị em cô bé LaVonn được học buôn học bán một cách tự nhiên trong cửa tiệm của cha ở Mott, một thị trấn nhỏ thuộc bang Bắc Dakota (nước Mỹ). Lũ trẻ ấy học nghề bằng những công việc vặt vãnh như phủi bụi, sắp xếp kệ hàng và gói hàng hóa. Dần dà về sau mới được cha giao cho việc phục vụ khách đến mua hàng. Bảy đứa trẻ vừa làm việc vừa quan sát, và LaVonn sớm ngộ ra rằng đạo lý bán hàng không có nghĩa chỉ cốt chăm chăm kiếm lời kiếm lãi nuôi sống tấm thân, gia đình và mau giàu.

LaVonn nhớ mãi bài học cha đã dạy. Hôm ấy gần tới lễ Giáng Sinh, LaVonn đang học lớp Tám, tối tối đều ra cửa

[1] You make a living by what you get, but you make a life by what you give.

tiệm phụ giúp cha. Việc của cô bé là dựng lại ngay ngắn các món đồ chơi bày trên kệ.

LaVonn Steiner

LaVonn nhìn thấy một bé trai trạc năm, sáu tuổi bước vào tiệm. Em khoác cái áo nâu sờn rách, hai cổ tay xơ mòn, cáu bẩn. Trừ một chỗ như chó liếm trên đỉnh đầu, tóc tai em chỉa lên tua tủa. Giày thì xây xước, trầy tróc, một bên dây buộc đã đứt. Bộ dạng em bé nghèo khổ quá, LaVonn đoán biết em không đủ tiền mua nổi bất kỳ món hàng nào trong tiệm.

Em bé đảo mắt nhìn quanh khu bày đồ chơi, nhấc món này lên rồi cầm sang món khác, cẩn thận đặt lại các món trở về chỗ cũ. Lúc ấy, cha LaVonn bước xuống thang, đi về phía em. Ánh mắt xanh biếc lộ vẻ tươi cười và một lúm

đồng tiền hiện rõ trên má khi ông dịu dàng hỏi xem vị khách hàng tí hon có cần được giúp gì không. Em bé trả lời rằng đang tìm mua một món làm quà Giáng Sinh cho anh mình. LaVonn thật xúc động khi thấy cha đối xử với em bé nghèo khổ cũng trân trọng y hệt như khi đang tiếp một khách hàng người lớn sang trọng. Cha LaVonn bảo em bé cứ thong thả lựa chọn, kiếm tìm và em đã nghe theo. Khoảng hai mươi phút sau, em bé cẩn thận cầm lấy chiếc máy bay, bước tới chỗ cha LaVonn đứng và hỏi: "Thưa bác, cái này bao nhiêu?"

"Cháu có bao nhiêu?"

Em bé chìa bàn tay ra và mở xòe năm ngón. Vì nắm chặt món tiền quá lâu, lòng bàn tay hằn rõ các nếp nhăn vừa ươn ướt mồ hôi vừa cáu bẩn bụi đất. Trong bàn tay nhỏ nhắn ấy là hai đồng mười xu, một đồng năm xu, và hai đồng một xu. Tổng cộng hai mươi bảy xu. Chiếc máy bay em bé chọn đề giá ba Mỹ kim chín mươi tám xu.

"Vậy là đủ tiền rồi." Cha LaVonn bảo thế và việc mua bán kết thúc mau chóng nhưng câu nói của ông ngân vang mãi bên tai cô con gái. Trong lúc gói quà LaVonn cứ mải suy nghĩ về những gì vừa chứng kiến.

Khi em bé bước ra khỏi cửa tiệm, LaVonn không còn thấy áo em dơ bẩn, cũ mòn, không còn thấy tóc tai em lởm chởm, bù xù, không còn thấy một chiếc giày dây đã đứt. Trái lại, LaVonn nhìn thấy một em bé mặt mày rạng rỡ đang nâng niu trên tay một báu vật.

30-10-2004

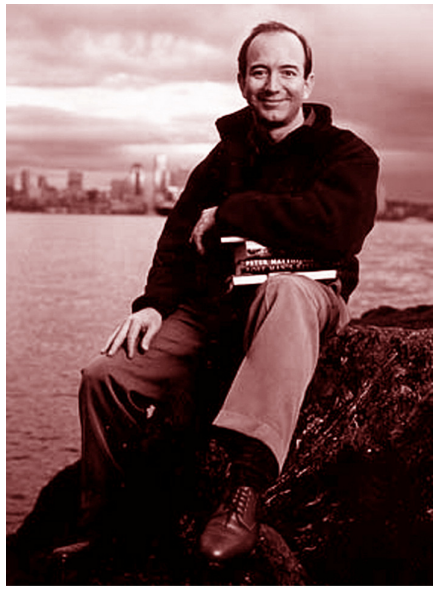
7. Bán sách qua mạng

Trong lãnh vực thương mại điện tử (*e-com*), một doanh nghiệp thành công không chỉ nhờ vào món hàng (là sản phẩm hay dịch vụ) mà còn tùy thuộc vào đội ngũ quản trị có năng lực, các dịch vụ hậu mãi tốt, tổ chức doanh nghiệp hiệu quả, hạ tầng cơ sở mạng và một website thiết kế tốt, an toàn, bắt mắt, dễ dùng cho khách hàng. Nói khác đi, doanh nghiệp thương mại điện tử muốn thành công cần phải đảm bảo cả hai phương diện khoa học kỹ thuật (công nghệ) và tổ chức nhân sự. Ngoài ra, doanh nghiệp thương mại điện tử còn phải lấy khách hàng làm trọng tâm, phải tạo cho khách hàng lòng tín nhiệm rằng họ luôn được phục vụ chu đáo, an toàn và bảo mật bởi vì họ đang giao dịch với một kiểu mẫu doanh nghiệp thương mại điện tử hoàn hảo. Hàng đặt mua qua mạng sẽ được giao tới tay người mua đúng hẹn, lành lặn. Các khiếu nại, nếu có, sẽ được giải quyết mau chóng, gọn gàng, thỏa đáng.

Khi nói đến uy tín của doanh nghiệp thương mại điện tử, người ta thường không quên một thương hiệu nổi tiếng thế giới là *Amazon.com.* Đây là một tấm gương điển hình về đạo đức kinh doanh qua mạng.

Công ty Amazon.com thành lập năm 1994, trụ sở chánh tại thành phố Seattle (bang Washington, nước Mỹ). Người

sáng lập kiêm chủ tịch công ty là Jeffrey Preston Bezos, sinh năm 1964 tại thành phố Albuquerque (bang New Mexico), tốt nghiệp Viện Đại Học Princeton (bang New Jersey). Trước khi sáng lập Amazon.com, ông là chuyên viên phân tích tài chánh cho công ty D.E. Shaw&Co. Ông được tạp chí Time bình chọn là nhân vật của năm 1999.



Jeffrey Preston Bezos

Thoạt đầu công ty bán sách, sau bán thêm dĩa DVD, CD nhạc, phần mềm máy tính, trò chơi video, hàng điện tử, thực phẩm, hàng gia dụng, y phục... Công ty phân phối sản phẩm khắp thế giới. Website của công ty là *www.amazon.com* (còn có các websites riêng tại Anh, Áo, Canada, Đức, Nhật Bản, Pháp, Trung Quốc…). Năm 2006 công ty đạt lãi ròng một trăm chín mươi triệu Mỹ kim (doanh thu cả năm 10,71 tỷ Mỹ kim).

Phóng viên Keith Regan trên Thời Báo Thương Mại Điện Tử (*E-Commerce Times*) ngày 17-7-2000 cho biết rằng một lần nọ Amazon.com cùng đối tác của mình là FedEx (Federal Express), chuyên giao hàng tốc hành, đã nhận phân phối hai trăm năm mươi ngàn quyển *Harry Potter* (bản in mới) của nữ sĩ Anh J.K. Rowling vào đúng ngày tổng phát hành chánh thức cùng lúc ở nhiều nước. Tuy nhiên do lỗi phần mềm, máy tính của Amazon.com không đọc được địa chỉ giao hàng của khoảng ba ngàn tám trăm khách hàng. Hậu quả là 1,5% số sách đã không thể đến tay những người cuồng nhiệt hâm mộ Harry Potter vào đúng ngày họ mong muốn.

Thay vì tìm cách giải thích sự cố để bào chữa, Amazon.com mau lẹ nhận hết lỗi về phần mình và quyết định hoàn trả tất cả tiền đặt cọc (gồm giá sách và cước vận chuyển) cho khoảng ba ngàn tám trăm khách hàng không nhận được sách đúng hẹn. Đồng thời công ty còn gởi sách tặng cho từng người, xem đó là lời xin lỗi lịch sự và cụ thể về việc giao hàng trễ hẹn đã khiến khách hàng thất vọng, bực bội. Bằng cách chuộc lỗi như thế Amazon.com đã tổn thất bảy mươi lăm ngàn Mỹ kim. Nhưng sau đó, uy tín của công ty càng tăng lên và Amazon.com đã sớm nhận thêm một đợt đặt hàng mới trị giá một tỷ Mỹ kim.

26-7-2007

8. Cần một tấm lòng

"Sống trong đời sống cần có một tấm lòng…" là một trong nhiều câu hát rất hay, rất đẹp của Trịnh Công Sơn (1939-2001). Nhưng tấm lòng đó sẽ không dễ gì *"để gió cuốn đi"* như lời họ Trịnh mà vẫn còn đọng lại sau khi đã nâng đỡ con người đúng lúc người đó cần được nâng đỡ.

Làm chuyên viên tư vấn cho một hãng bia, Martin Rutte có nhiệm vụ giúp tổng giám đốc và các phó tổng giám đốc hoạch định, thực hiện những kế hoạch phát triển kinh doanh mang tính chiến lược. Trong một nền kinh tế cạnh tranh, thương nhân trên thị trường sát phạt nhau quyết liệt chẳng kém quân nhân ngoài chiến trường thì rõ ràng công việc của ông không hề nhẹ nhàng chút nào. Nó mang tính thách đố ghê gớm, và vì thế cũng âm thầm bào mòn sức khỏe, làm suy yếu thần kinh mỗi ngày từng tí, từng tí một.

Thế mà mẹ ông lại đang ở vào giai đoạn cuối của người bệnh ung thư. Cả ngày ông cặm cụi làm việc ở công ty nhưng đêm nào cũng lái xe vượt sáu mươi lăm cây số để về hủ hỉ bên mẹ. Mệt mỏi và căng thẳng muôn phần, nhưng ông bằng lòng đeo đuổi nếp sống như vậy. Ông tự hứa vừa đảm bảo chu toàn nhiệm vụ ở hãng bia vừa cố gắng để khỏi lỗi đạo làm con.

Ông chẳng muốn lãnh đạo công ty phải bận lòng về hoàn cảnh gia đình ông. Nhưng dẫu gan đồng dạ sắt đến mấy đi nữa, lắm lúc thâm tâm ông cũng khó tránh khỏi mong muốn có ai đó cho ông san sẻ nỗi niềm giữa những ngày đầy khó khăn này. Thế là một ngày nọ ông đem cảnh nhà ra tâm tình cùng phó tổng giám đốc đặc trách nguồn nhân lực, và xin đừng hở chuyện cho một người thứ ba.

Mấy hôm sau, tổng giám đốc hãng bia mời ông vào văn phòng. Ông ngỡ cấp lãnh đạo cần trao đổi thêm về mấy vấn đề họ đang xúc tiến.

Đến nơi, ông được mời ngồi đối diện với tổng giám đốc, cách nhau một mặt bàn đồ sộ. Nhìn thẳng vào mắt ông, tổng giám đốc bảo: "Tôi nghe nói mẹ anh đau nhiều."

Ông quá sửng sốt, rồi bỗng dưng bật khóc. Trường hợp này quả đúng như William Sahkespeare (1564-1616) đã viết trong một vở kịch: *"Khóc là để với bớt buồn đau."* [(1)] Bởi vậy, cứ yên lặng nhìn ông khóc, chờ cho cơn xúc động lắng dịu, bấy giờ tổng giám đốc mới nhỏ nhẹ dặn dò: "Có cần bất cứ điều gì, cho tôi biết nhé!"

Nhắc lại chuyện cũ, Rutte tâm sự: "Ông ấy đã thấu hiểu và có thiện ý để cho tôi được trút đi niềm đau nỗi khổ, lại còn hứa giúp tôi mọi việc. Tôi mang trong lòng tấm tình quý hóa ấy đến tận bây giờ."

[(1)] To weep is to make less the depth of grief. (Kịch *Vua Henry VI*, phần 3)

Quan hệ lãnh đạo và thuộc cấp không phải chỉ là công việc và lương bổng. Có những người suốt đời vui lòng chịu ràng buộc mình vào một "ông chủ" chỉ vì họ đã nhận được một giá trị phi vật chất còn to tát hơn mọi tưởng thưởng bằng vật chất. Chuyện của Rutte chẳng những gợi nhớ câu hát trong nhạc Trịnh mà còn khẳng định tính chân xác trong lời nói đơn giản của Jeremiah Burroughs: *"Cái gì đến từ con tim thì đi vào con tim."* [1]

08-01-2004

[1] That which cometh from the heart goes to the heart.

9. Chiếc găng tay

Viết hàng trăm bài báo, Rick Phillips còn là một diễn giả quốc tế với cả ngàn buổi nói chuyện mỗi năm. Đặc biệt, ông chuyên trình bày về lãnh vực kinh doanh chìu theo sở thích riêng của khách hàng và các hệ thống phục vụ khách hàng. Ông lập ra một cơ sở mang tên ông, để trợ giúp các nhà doanh nghiệp: *Phát Triển Nhân Sự Và Kinh Doanh Phillips*.[2]

Mỗi năm Phillips huấn luyện rất nhiều về nghề quản trị cho công ty Circle K. Công ty này làm chủ một chuỗi các cửa hàng tiện ích trên khắp nước Mỹ. Mỗi cửa hàng tiện ích là một tiệm bán lẻ mở cửa suốt nhiều giờ để khách hàng thuận tiện mua sắm các thứ nhu yếu phẩm (bột mì, gạo, bắp…), các thức ăn nhanh, có khi bán cả xăng dầu.

Trong các buổi hội thảo ông thường nêu ra đề tài là làm sao giữ chân được các nhân viên có phẩm chất tốt. Đây thật sự là một thách thức cho nhà quản lý khi phải xem xét đến bậc thang lương trong công nghiệp dịch vụ. Trong các cuộc thảo luận như vậy, ông thường hỏi những người tham dự: "Điều gì đã khiến bạn trụ lại công ty đủ thâm niên để trở thành một nhà quản lý?"

[2] Phillips Sales and Staff Development

Cynthia mới được cất nhắc lên chức vụ quản lý. Hôm ấy, bằng cái giọng gần như nghẹn ngào, chị đã từ tốn trả lời: "Đó là một chiếc găng chơi bóng chày mười chín Mỹ kim."

Em bé mang găng bóng chày

Chị kể cho cả nhóm biết rằng thoạt đầu chị chỉ là nhân viên tạm tuyển của công ty Circle K trong lúc đang tìm kiếm một việc gì tốt hơn. Mới đứng sau quầy hai hay ba ngày thì chị nhận được điện thoại của đứa con trai lên chín tên là Jessie. Thằng bé cần một cái găng chơi bóng chày để gia nhập đội bóng thiếu nhi. Chị giải thích: "Mẹ một mình nuôi con, tiền bạc rất eo hẹp. Tháng lương đầu tiên sẽ phải dành chi trả đủ các thứ. Có lẽ mẹ sẽ mua cho con một chiếc

găng vào kỳ lương thứ hai hay thứ ba." [3]

Sáng hôm sau, khi chị tới cửa hàng thì bà quản lý là Patricia bảo chị bước vào một cái buồng nhỏ được dùng làm văn phòng ở phía sau cửa hàng. Chị phân vân không biết mình phạm lỗi lầm gì, hoặc giả hôm trước đã không làm tròn công việc. Chị âu lo và bối rối.

Bà quản lý trao cho chị cái hộp và nói: "Hôm qua chị tình cờ nghe lóm em trò chuyện với cháu. Mà chị biết rằng giải thích cho con nít khó lắm. Đây là cái găng chơi bóng chày tặng cháu. Cháu không hiểu rằng đối với em thì cháu quan trọng thế nào đâu mặc dù em phải trả tiền cho nhiều thứ khác trước khi có thể mua găng cho cháu. Em biết là công ty không thể trả lương cho những người tốt như em đúng cái mức mà công ty mong muốn; nhưng công ty thật tình quan tâm tới em, và chị muốn em biết rằng, đối với công ty, em là người quan trọng."

Sự ân cần, cảm thông, và tình thương của bà quản lý cửa hàng ấy minh chứng rõ rệt rằng điều mà nhân viên ghi lòng tạc dạ là mức độ người chủ quan tâm đến nhân viên nhiều ít ra sao chứ không phải là mức lương được trả cỡ nào.

23-10-2004

---

[3] Bóng chày gồm hai đội, mỗi đội chín người, dùng một trái banh nhỏ. Người đánh bóng đeo đôi găng để cầm chày. Người bắt bóng không cầm chày, bàn tay phải không mang găng để dễ cầm quả bóng, bàn tay trái mang chiếc găng to tướng để bắt bóng. Vì giữ vai trò bắt bóng, Jessie chỉ cần một chiếc găng.

10. Để bảo vệ môi trường

Đạo đức và lợi nhuận thường khó song hành trong kinh doanh. Giới sản xuất thường đặt mục tiêu lợi nhuận lên trên hết. Ít có doanh nhân chịu thiệt thòi để tự điều chỉnh quyền lợi vật chất của công ty sao cho phù hợp với yêu cầu bảo vệ môi trường. Chạy theo thị hiếu khách hàng để tăng doanh số là việc dễ dàng. Thuyết phục khách hàng thay đổi thị hiếu để đảm bảo sức khỏe bản thân và bảo vệ môi trường tốt hơn luôn luôn là việc khó, vì thường phải đối đầu với lỗ vốn, sự tẩy chay của người tiêu dùng. Nhưng trên thương trường vẫn có những người biết đặt đạo đức kinh doanh lên trên lợi ích tài chánh, và kiên trì với lý tưởng này cho tới khi xã hội công nhận rằng doanh nhân ấy đã làm đúng. Đây là trường hợp của vợ chồng Tom Chappell.

Năm 1968 dọn đến thành phố Kennebunk (bang Maine, nước Mỹ), hai năm sau vợ chồng Tom Chappell lập công ty Tom's of Maine sản xuất các loại hàng dùng cho người lớn và trẻ em như mỹ phẩm khử mùi, xà bông cạo râu, xà bông tắm, kem đánh răng, dầu gội đầu, dầu xoa bóp cơ, nước súc miệng, thuốc ngủ, xi-rô ho, v.v… Chappell chủ trương trở về với thiên nhiên, dùng cây cỏ thay thế các chất vô cơ, vừa chăm sóc sức khỏe con người hợp tự nhiên, vừa bảo vệ môi trường. Bởi thế, tên mỗi sản phẩm đều gắn liền chữ

"natural" (hợp tự nhiên); website của công ty (*http://www.tomsofmaine.com*) cho thấy logo công ty nổi bật trên nền trái dâu chín đỏ hay lá bạc hà xanh tươi, kèm theo hai chữ *"natural care"* (chăm sóc hợp tự nhiên).

Tom Chappell

Cuối năm 1992 công ty Tom's of Maine thành công rực rỡ vì mở được thị trường mới khắp bờ biển phía Tây, từ thành phố Seattle tới San Diego, trong lúc thị phần ở các thị trường cũ cũng tăng lên. Thành quả ngoạn mục ấy kết thúc sau khi Chappell cải tiến mỹ phẩm khử mùi cơ thể, dùng *glycerin* có gốc thực vật thay thế *propylene glycol* chiết xuất từ dầu hỏa.

Sản phẩm khử mùi Honeysuckle (cây kim ngân) của công ty sẵn chứa tinh chất lá ngò (*coriander*), Chappell cho thêm địa y (*lichen*), tin rằng sẽ khử mùi mạnh gấp hai, vì địa y và rau ngò đều kháng khuẩn. Đem dùng tại một số gia đình thí điểm, ý kiến phản hồi là tốt; Chappell liền tung sản phẩm đợt một ra thị trường.

Sau hai tháng, khách hàng bắt đầu khiếu nại. Thêm vài tuần nữa thì số người khiếu nại tăng đến chóng mặt. Điện thoại liên tiếp gọi về công ty phàn nàn tác dụng khử mùi chẳng bền được nửa ngày. Chappell cho điều tra gấp thì biết phân nửa khách hàng hài lòng, phân nửa còn lại bất mãn. Chappell chỉ thị cho phòng thí nghiệm tăng thêm thành phần địa y và lá ngò để tăng cường khả năng khử mùi, vậy là sản phẩm đợt hai ra đời.

Trong lúc đó, tình hình kinh doanh càng lúc càng thảm hại. Chappell phải chọn lựa: hoặc chạy theo thị hiếu khách hàng, trở lại dùng lại *propylene glycol*; hoặc tiếp tục định hướng cho người tiêu dùng quen với *glycerin* có gốc thực vật. Chappell gởi mẫu hàng đợt hai đến hai trăm khách tiêu dùng từng đả kích công ty dữ dội nhất. Lần này họ đều hài lòng.

Bộ phận tiếp thị và kinh doanh đề nghị thu hồi toàn bộ số hàng đợt một. Việc này làm tốn thêm bốn trăm ngàn Mỹ kim. Kế hoạch sinh lãi và chương trình phúc lợi trong năm sẽ sụp đổ. Tệ hơn nữa, cổ đông và các bên có quan hệ tài chánh với công ty sẽ than oán. Làm sao Chappell có thể trung thành với lý tưởng đạo đức kinh doanh nhưng vẫn dung hòa mục đích kiếm lãi của cổ đông, đảm bảo lợi ích tài chánh của mọi thành viên công ty? Các viên quản lý của Chappell đồng ý kềm mức tăng trưởng của công ty chậm lại, cắt giảm các khoản đầu tư mở rộng thị trường; nhờ vậy, cứu vãn được bảy mươi phần trăm lợi nhuận so với kế hoạch.

Kế tiếp, phải làm gì với số hàng thu hồi? Đem đổ ra bãi rác sẽ làm ô nhiễm môi trường nghiêm trọng. Họ may mắn tìm được giải pháp vẹn toàn: Một tổ chức của chánh phủ xin nhận hết số hàng ấy để dùng trong chương trình hướng dẫn người vô gia cư giữ gìn vệ sinh cá nhân.

Cuối cùng, Chappell nhớ rằng hơn hai ngàn khách hàng thân thiết đã thất vọng. Ông gởi thư đến từng người đã khiếu nại để giải thích tỉ mỉ sự tình, chân thành xin lỗi, và tặng mỗi người một sản phẩm đợt hai. Sau đó, chín mươi tám phần trăm thư phản hồi cho biết họ thích loại khử mùi mới và cảm ơn Chappell quan tâm chăm sóc họ khi làm ra sản phẩm an toàn, hiệu quả, chất lượng cao và bảo vệ được môi trường.

Được xã hội thừa nhận là một tấm gương đạo đức kinh doanh, từ năm 1992 trở đi vợ chồng Chappell và công ty Tom's of Maine lần lượt nhận lãnh nhiều danh hiệu, giải thưởng uy tín dành cho doanh nhân xuất sắc, trong đó có những giải thưởng dành cho doanh nhân biết bảo vệ môi trường, chăm sóc người tiêu dùng.

30-4-2005

11. Hợp tác giữ sạch môi trường

Harry Quadracci thành lập công ty in tư nhân Quad/Graphics ngày 13-7-1971 tại một nhà máy bỏ phế ở thành phố Pewaukee, bang Wisconsin (nước Mỹ). Bấy giờ công ty chỉ có mười một nhân viên, một máy in đi thuê…

Năm năm đầu công ty làm ăn ì ạch, và chỉ phát đạt kể từ khi giành được hợp đồng in tuần báo Newsweek (1978). Sau mười chín năm liên tiếp in cho Newsweek, công ty được tuần báo này tặng danh hiệu "Nhà In Trong Năm". Trong nửa đầu thập niên 1980, công ty phát triển rất mạnh, và thành lập một mạng lưới nhà in rải khắp nước Mỹ.

Ngày nay Quad/Graphics là một trong những công ty in lớn nhất thế giới. Tuy nhiên, một nhà in càng lớn, càng có nhiều chất thải, thì càng làm môi trường ô nhiễm nặng nề. Điều này liên tục diễn ra hàng ngày ở từng nhà in trong mạng lưới của Quad/Graphics.

Tốt nghiệp Đại Học Carroll (bang Wisconsin), John Imes về làm trưởng phòng Môi Trường của Quad/Graphics trong mười một năm. Nhiệm vụ của ông là nghiên cứu giảm bớt chi phí sản xuất bằng cách giảm số lượng chất thải đồng thời đưa hoạt động tất cả nhà in của công ty tuân theo các tiêu chuẩn và quy tắc của Cục Bảo Vệ Môi Trường.[1] Tuy nhiên Imes cũng hiểu rằng ông phải đảm bảo không làm thiệt hại mục đích gia tăng lợi nhuận của công ty.

John Imes

Việc làm đầu tiên của Imes là gọi điện thoại gặp viên thanh tra của Cục Bảo Vệ Môi Trường và ngỏ lời: "Tôi muốn ông là đối tác của tôi để giúp nhà in này hoàn toàn tuân thủ quy tắc bảo vệ môi trường. Chúng ta hãy hợp tác để đạt kết quả mong muốn đó."

[1] EPA: Environmental Protection Agency

Viên thanh tra sửng sốt nói rằng chưa bao giờ có ai đề nghị như thế. Imes giải thích: "Tôi muốn ông ở bên tôi thường xuyên tại nhà in. Tôi không muốn chúng ta có quan hệ đối kháng. Tôi muốn nhà in này và tất cả các nhà in khác của công ty đều làm ăn hiệu quả và làm sạch môi trường. Trong quá trình ấy chúng ta hãy là bạn cộng sự."

Khi điều tra những nguyên nhân tiềm ẩn làm ô nhiễm môi trường, họ phát hiện mực in là một nguyên nhân lớn nhất. Mực in có gốc đậu nành thì sạch nhưng bị nhiều nhược điểm nên không được ngành in chấp nhận. Imes đề nghị công ty nghiên cứu thêm. Vài năm sau, Quad/Graphics hoàn thiện nhiều loại mực in có gốc đậu nành, chẳng những dùng cho công ty mà còn bán ra khắp thế giới.

Lại thêm một cú đột phá ngoạn mục khác. Họ phát hiện ra mỗi ngày giấy thải từ mỗi nhà in lên tới nhiều cuộn lớn. Khi tìm ra cách tái sử dụng hiệu quả nguồn phế liệu này, mỗi ngày lượng giấy thải ở mỗi nhà in đã giảm xuống ít hơn một cuộn.

Sau tám năm đeo đuổi đường lối sản xuất, kinh doanh song hành bảo vệ môi trường, Quad/Graphics thực sự gia tăng lợi nhuận từ chính những kết quả cải tiến nghề in của họ, đồng thời vẫn tuân thủ được những yêu cầu của Cục Bảo Vệ Môi Trường.

Tiến Sĩ Hanoch McCarty là chuyên gia nghiên cứu và giảng dạy về tính sáng tạo trong sản xuất, kinh doanh. Ông nhận xét rằng đối với John Imes thì mỗi ngày lao động là một cơ hội để tạo ra một giá trị, chẳng những phục vụ công ty mình mà còn phục vụ cả cộng đồng xã hội.

John Imes đã thành công xuất sắc khi tiến hành một chương trình giúp Quad/Graphics bảo vệ môi trường. Sau này ông là đồng sáng lập viên, chủ tịch hội đồng quản trị, rồi làm giám đốc điều hành của Sáng Kiến Môi Trường Wisconsin,[2] một tổ chức phối hợp hoạt động của các nhóm công dân, doanh nghiệp, và chánh quyền để cải thiện môi trường bang Wisconsin. John Imes được nhìn nhận là một nhà lãnh đạo kiêm người phát ngôn về các vấn đề hòa hợp giữa quyền lợi sản xuất, kinh doanh và bảo vệ môi trường.

John Imes nói: *"Chúng ta sống trong thành phố này, nếu chúng ta xả ra bất kỳ thứ gì vào không khí, tất cả chúng ta và con cháu ta đều phải hít thở thứ ấy. Nếu chúng ta làm sông suối ô nhiễm, tất cả chúng ta và con cháu ta đều phải uống giọt nước dơ bẩn ấy."*

27-5-2005

[2] WEI: Wisconsin Environmental Initiative

12. Khoan dung nhân viên

Triết gia Pháp Voltaire (1694-1778) có lần định nghĩa: *"Khoan dung là gì? Nó là hệ quả của lòng nhân đạo."* [1] Cùng thời với ông, nhà thơ Anh Alexander Pope (1688-1744) đề cao: *"Lầm lỗi là người; tha thứ là trời."* [2] Tuy nhiên, dường như chỉ riêng nhà thực vật học Hà Lan Paul Boese (1668-1738) mới nói ra được tác dụng biến cải tích cực của khoan dung: *"Tha thứ không thay đổi được quá khứ, nhưng mở rộng được tương lai."* [3] Câu chuyện sau đây chứng minh Boese rất đúng.

Mary Jane West-Delgado là một nhà vật lý trị liệu, viết văn, viết kịch bản phim hoạt hình, và thiết kế các mẫu sản phẩm an toàn dùng trong gia đình. Khi Mary còn bé, cửa hàng nho nhỏ của cha cô mỗi sáng thu mua sữa tươi của nông dân, sau khi tiệt trùng thì đóng vào chai cung cấp cho các nhà hàng và các bà nội trợ. Cũng có các cỡ chai nhỏ dành cho trẻ con đi học. Công việc làm ăn trôi chảy, ngày nào cũng bán hết sữa. Ngoài ra cửa hàng còn tự làm kem bán. Vào những tháng hè quầy kem lúc nào cũng đông khách xếp hàng chờ mua món đặc sản có tới hai mươi bảy mùi khác nhau.

Làm việc trong một cửa hàng đông khách như vậy, các nhân viên luôn luôn phải nhanh tay nhanh mắt, lúc nào cũng túi bụi, hầu như chẳng được nghỉ ngơi. Nhất là những hôm trời oi ả, khách lũ lượt ghé mua kem nhiều giờ liền thì áp lực công việc càng tăng gấp bội phần.

Dù đã thuê khoảng mười lăm người đứng bán hàng, cha Mary vẫn phải điều thêm bảy đứa con phụ giúp, và ngay từ bé Mary đã sớm gắn bó với công việc mưu sinh của gia đình.

Mùa hè 1967, cửa hàng của gia đình Mary vừa nhận thêm một nhân viên mới tên là Debbie. Cô chưa từng làm việc này bao giờ, và mọi cử chỉ của cô không thoát khỏi ánh mắt soi mói của cô chủ nhỏ Mary đang muốn giám sát để đánh giá năng lực kẻ mới thử việc.

Rõ ràng đó là một ngày thảm hại đối với Debbie: Nào là nhầm lẫn khi tính tiền cho khách, nào là giao không đúng món hàng khách hỏi mua. Tệ hơn nữa, cô còn tuột tay đánh vỡ nguyên một bình sữa gần hai lít! Cảm thấy quá ngán ngẫm con người vụng về ấy, Mary bước thẳng vào chỗ cha ngồi, giọng bực bội: "Cha ra mà xem nhân viên mới của mình. Hết chỗ nói!"

Mary ngỡ rằng cha cô sẽ xồng xộc đi đến chỗ kẻ vụng về, mắng cho một trận nên thân rồi tống cổ không do dự,

[1] What is tolerance? It is the consequence of humanity.

[2] To err is human; to forgive, divine.

[3] Forgiveness does not change the past, but it does enlarge the future.

nhưng lạ thay, ông bình thản ngồi yên. Thực ra, nào phải đợi con gái mách, ông đã thấy rõ tất cả. Thế rồi, sau một lúc đắn đo, ông đứng dậy.

Mary đắc ý, liền bám theo. Cô bé thấy cha dịu dàng đặt tay lên vai Debbie, giọng ngọt ngào: "Debbie, tôi đã quan sát xem cô bán hàng thế nào, và thấy rõ cách cô phục vụ thân chủ của chúng ta là bà Forbush."

Debbie liền đỏ bừng mặt và hai dòng nước mắt vội tuôn trào. Có lẽ cô gái đáng thương đang xới tung trí nhớ xem ai là bà Forbush: người bị cô tính lộn tiền hay người bị cô vấy sữa lên áo váy.

Trong khi đó cha Mary vẫn từ tốn: "Xưa nay bà Forbush có tiếng là khó chịu đối với nhân viên ở đây. Thế mà bà ấy tỏ ra lịch thiệp với cô. Nghĩa là cô đã phục vụ bà ấy chu đáo, làm bà ấy hài lòng. Lần sau ghé cửa hàng chắc chắn bà ấy chỉ muốn gặp cô thôi. Hãy cứ tiếp tục như thế, Debbie nhé."

Kể lại chuyện cũ, Mary cho biết lúc đầu Debbie chỉ định làm việc thời vụ, hết hè sẽ tìm công việc khác. Nhưng cô đã trở thành nhân viên cần mẫn, trung thành của cha Mary suốt mười sáu năm.

09-7-2005

13. Kinh doanh quân tử

Phi thương bất phú, vi phú bất nhân. (Không buôn bán thì chẳng giàu; làm giàu thì lại bất nhân.) Câu nói này phần nào phản ánh thái độ trọng nông mà khinh rẻ thương nghiệp. Nhưng câu chuyện của Dennis J. McCauley lại cho thấy trong xã hội kim tiền đương thời vẫn có những doanh nhân xứng đáng gọi là bậc chính nhân quân tử mà dẫu Đức Khổng Tử có gặp ắt cũng không thể nào không tán thán.

Dennis J. McCauley là một huấn luyện viên môn Thái Cực Quyền, nhưng từ năm 1975 ông còn nổi tiếng là người có khả năng tạo ra bầu không khí thanh tĩnh, giúp cho những người bị mất quân bình, thiếu hòa điệu trong cuộc sống có cảm giác được chăm sóc và nhờ thế họ tự chữa trị được trạng huống tâm sinh lý của mình.

Năm 1978, xe hơi của McCauley cần sửa chữa chút ít mà ông lại không thể tự mình làm được. Vì chỗ ga-ra ông hay mang xe tới đã đóng cửa, ông phải giáp mặt với công việc nản lòng là tìm cho ra một tay thợ giỏi giắn, làm ăn đàng hoàng lương thiện. Lòng ông không an, vì trót nghe đồn rằng mấy tay thợ sửa xe vốn là bậc thầy trong việc vẽ chuyện nhằm bóc lột khách hàng. May thay, một người bạn giới thiệu cho ông tiệm sửa xe của D.

Ông ngạc nhiên thích thú khi phát hiện ra D là anh thợ nhiều năm trước đây đã từng sửa xe cho ông. Hồi đó anh đang làm công cho một cây xăng gần nhà ông. Tuy chưa bao giờ trò chuyện nhiều với anh, nhưng ông biết anh làm việc giỏi.

Ông điền vào mẫu giấy các yêu cầu về sửa xe và chờ đợi trong lúc D bận nghe điện thoại của một khách hàng khác. Ngồi ở tiệm anh, ông đảo mắt nhìn khắp văn phòng nhỏ để giết thời giờ. Mắt ông đập vào một mẩu báo được lộng kiếng. Nhan đề bài báo là *Chủ Trại Bò Sữa Giết Sạch Đàn Bò*.

Bài báo tường thuật cách xử sự của một chủ trại bò sữa trong vùng mấy năm trước đây, lúc bang Michigan (nước Mỹ) đang lo sợ về việc sữa bị nhiễm khuẩn. Quả thật hồi ấy bò sữa đang lây nhiễm một chứng bệnh khiến cho việc cung cấp sữa bị ảnh hưởng. Tình huống trở nên nghiêm trọng đến nỗi chánh quyền quyết định cho xét nghiệm tất cả mọi đàn bò trong bang Michigan.

Các chủ trại hiệp nhau lại vận động kháng nghị và quyết định của bang được hoãn lại. Hai phe phải tìm ra mánh khóe hợp pháp để giành phần thắng và dường như sẽ mất vài tháng mới giải quyết được tình trạng giằng co này. Trong khi chờ đợi cho ngã ngũ, các chủ trại có thể tiếp tục bán sữa và bán bò thịt.

Nhưng ông chủ trại bò sữa nọ quyết định rằng kế hoạch của hai phe kia chẳng ảnh hưởng gì đến ông, và ông chọn lựa một đường lối khác. Ông tự bỏ tiền thuê người xét

nghiệm tất cả đàn bò của mình. Trọn hết đàn bò chỉ tìm ra vài ba con bị nhiễm bệnh, tuy nhiên không ai có thể đảm bảo rằng những con bò còn lại hoàn toàn vô hại. Thế là ông bèn cho giết sạch đàn bò và đem xác đi chôn cẩn thận, sao cho môi trường và nguồn nước không bị hủy hoại.

Đương nhiên hãng bảo hiểm không bồi thường một xu thiệt hại vì bấy giờ chánh quyền bang Michigan chưa ra lịnh cho ông hủy diệt đàn bò. Khi được báo chí phỏng vấn vì sao lại cam tâm hành động như thế, ông chủ trại trả lời đơn giản: "Bởi lẽ làm như vậy là đúng đạo lý."

McCauley hỏi D tại sao anh treo bài báo này lên tường. Ông nghĩ anh là bà con thân thích ông chủ trại hoặc có quen biết ông ta.

D nói anh chưa hề gặp ông chủ trại này, nhưng ông ấy đã gieo cho anh nguồn hứng khởi và khiến anh thiết lập nên một chuẩn mực về đức công chính, tín thành và lương thiện. D nói đó là cách anh điều hành tiệm sửa xe của mình và anh muốn người đời cũng sẽ nói tốt về anh y hệt như anh nói tốt về ông chủ trại bò kia.

Nghe vậy, McCauley bị ấn tượng gấp đôi, vừa do ông chủ trại vừa do D. Năm sau, ông cho con trai mình khởi đầu chín tháng thực tập nghề cơ khí tại tiệm sửa xe của D, không phải chỉ vì anh là thợ máy giỏi nghề mà quan trọng hơn nữa vì anh xứng được coi là trang quân tử công bình, chánh trực.

11-9-2004

14. Lắng nghe ý kiến nhân viên

Là ông vua trong công nghệ giải trí, Walt Disney (1901-1966) có một triết lý: *"Tôi thà mua vui cho thiên hạ và mong họ học được gì còn hơn là dạy bảo thiên hạ và mong họ được vui."* [1] Thực ra, không riêng những sáng tạo của Disney mới mang tính giáo dục mà chính tác phong làm việc, lòng tận tụy với nghề của ông đã là tấm gương giáo dục, điển hình như câu chuyện sau đây.

Biển Ca-ri-bê ở về phía Tây Đại Tây Dương. Trong thế kỷ 17, biển này là nơi hoành hành của đủ hạng cướp biển tham tàn. Cướp biển Ca-ri-bê là nỗi ám ảnh kinh hoàng của các thương thuyền, là mối lo phòng ngự thường xuyên của các thành phố cảng trù phú trong vùng biển cũng như của triều đình các nước có tàu bè qua lại nơi này. Về sau, cướp biển Ca-ri-bê và truyền thuyết về những kho báu chôn giấu của chúng trở thành huyền thoại thu hút trí tưởng tượng của giới sáng tác nghệ thuật và những nhà sản xuất công nghệ giải trí. Đó cũng là lý do Walt Disney say mê tạo ra một khu riêng ở Disneyland mang tên Những Tên Cướp Biển Ca-ri-bê với sức chứa ba ngàn bốn trăm khách mỗi giờ.

[1] I would rather entertain and hope that people learned something than educate people and hope they were entertained.

Trong lúc đích thân đi khắp khu giải trí Những Tên Cướp Biển Ca-ri-bê để rà soát lại lần chót trước ngày khai trương, Walt Disney cảm thấy thất vọng lạ lùng. Tận thâm tâm ông nhận ra có một thiếu sót, nhưng lại không thể xác định rõ nó là cái gì. Ông bèn cho tập hợp mọi nhân viên đang có mặt tại công trình, không một ai được miễn trừ. Thế rồi ông dẫn đầu đoàn người, lần lượt đi xem xét từng ngóc ngách để cùng nhau điểm mặt chỉ tên cái khuyết điểm ẩn tàng mà trực giác tinh tế của ông kịp thời cảm nhận. Ông hỏi mọi người: "Trông có đúng như thật không?" Vâng, mọi thứ nhìn đúng như thật: trang phục, lùm cây bụi cỏ, kiến trúc nhà cửa… tất cả đều được làm y như thật.

Walt Disney (1901-1966)

"Nghe có y như thật không?" Vâng, mọi thứ nghe y như thật; các thiết bị âm thanh đều là máy móc hiện đại nhất để tạo y hệt tiếng sóng nước và gió biển, tiếng thú vật và thuyền bè… Chẳng những thế, nhiệt độ được điều chỉnh để tạo ra được đúng cái khí trời nóng và ẩm vào những đêm hè, quyện lẫn với mùi thuốc súng, mùi biển mặn, mùi rêu mốc và thức ăn… Nghĩa là mọi chi tiết nhỏ nhặt đều đúng như thật. Thế thì vẫn còn thiếu cái gì mới được chứ? Cuối cùng, một thanh niên phụ trách quét dọn lên tiếng: "Thưa ông Disney, tôi lớn lên ở miền Nam. Tôi biết vào những đêm hè như thế này, đom đóm bay thành đàn."

Mặt Disney bừng sáng. Đó đúng là chỗ khiếm khuyết duy nhất. Ngay sau đó, ông tưởng thưởng hậu hỹ anh chàng trẻ tuổi, đồng thời cho chở về những con đom đóm trước khi nghĩ ra cách chế tạo ánh sáng lập lòe của đàn đom đóm nhân tạo.

Khu giải trí Những Tên Cướp Biển Ca-ri-bê khai trương ngày 18-3-1967. Disney qua đời trước đó nên không kịp chứng kiến sự thành công ngoạn mục của công trình ăn khách này. Nhưng có thể tin rằng ông đã không hề nghi ngờ gì về kết quả to tát ấy, bởi lẽ ông đã dốc lòng chăm chút nó đến từng kẽ tóc chân tơ. Là một đầu óc lớn, ông vẫn không bỏ qua bất kỳ chi tiết nhỏ nhặt nào. Đứng trên đỉnh thành công và danh vọng, ông vẫn biết tìm kiếm và lắng nghe ý kiến của mọi nhân viên, dẫu rằng họ chỉ là một người quét dọn.

29-01-2005

15. Món đồ chơi

Đã lập gia đình và được ba con, Bonita L. Anticola là cô giáo dạy môn nữ công gia chánh ở thành phố Angola, bang New York (nước Mỹ). Bạn gái của chị là Gayle, mang bệnh ung thư bốn năm và tình trạng ngày càng xấu hơn. Trong một lần tâm sự với bè bạn, Gayle cho biết thuở thiếu thời, cô chỉ ao ước có được một chiếc xe kéo màu đỏ. Qua bao lần sinh nhật Gayle vẫn chưa nhận được món quà mơ ước, mà cũng không thổ lộ.

Đấy là loại xe như cái thùng chữ nhật, thường sơn đỏ, đáy bắt bốn bánh xe, và một đầu thùng gắn chiếc cần dài. Cha mẹ có thể đặt con vào thùng xe, nắm cần kéo đi chơi. Hoặc trẻ con chất đồ chơi vào xe rồi tự kéo đi. Có khi đứa

lớn kéo đứa nhỏ. Dường như đây là đồ chơi phổ biến của hầu hết trẻ con ở Mỹ.

Một hôm Anticola đứng trước một tiệm kem. Nhìn qua cửa kính, chị thấy màu sơn đỏ chói của chiếc xe mà từ bé đến lớn Gayle chưa từng sở hữu. Nó là kiểu xe thu nhỏ và không bán, chỉ dùng làm giải thưởng cho người mua kem. Mỗi tuần rút thăm một lần.

Thế là Anticola mua kem, điền vào phiếu dự thưởng và chờ vận hên mỉm cười. Nhiều lần chị mua kem, điền vào nhiều tấm phiếu, và thất vọng nhiều tuần liền. Chiếc xe đỏ chói vẫn nằm yên trong tiệm. Sau cùng Anticola quyết định gặp chủ tiệm. Chị kể chuyện bạn mình, xúc động không cầm được nước mắt, rồi xin chủ tiệm nhượng lại chiếc xe. Sau khi viết séc thanh toán, chị mang xe ra về.

Hôm sau Gayle nhận được xe. Hôm sau nữa Anticola nhận được thư của chủ tiệm kem:

"*Chị Bonnie mến,*

Thỉnh thoảng cần có dịp đem lòng tử tế chuyển tiếp đến người khác, dù không ai yêu cầu. Bệnh ung thư cũng cướp đi cha mẹ tôi nửa năm qua. Tôi khó có thể chăm sóc song thân chu đáo nếu như lúc ấy tôi thiếu tấm lòng ân cần tương trợ của bè bạn tôi. Chúc chị mọi sự tốt lành nhất.

Norma."

Kèm theo thư là tờ séc của Anticola được hoàn lại nguyên vẹn.

Gayle qua đời ngày 31-8-1997. Món quà của người bán kem được gia đình Gayle trao lại Anticola để tưởng nhớ người đã khuất.

Như thế, một đồ chơi của trẻ con lại là món quà được trân trọng chuyển luân giữa những người lớn. Trong số người lớn đó có một bệnh nhân chẳng còn khả năng sống sót. Và cũng không người lớn nào cần tới cái tiện ích mà chiếc xe đồ chơi mang lại. Vậy, ý nghĩa hay giá trị tinh thần của món quà đích thực là gì?

Có lắm khi trao tặng món quà không phải để người nhận sử dụng nó. Nhưng mượn món quà để thay lời muốn nói: *Tôi đang nghĩ đến bạn đây. Tôi quý mến bạn*. Món quà chính là một phương tiện hiển bày cụ thể tình yêu thương, lòng quan tâm chăm sóc nhau – một khát khao của rất nhiều người hiện nay, như lời của Thánh Têrêsa thành Calcutta (1910-1997), Dòng Thừa Sai Bác Ái: *"Chúng ta có thể chữa bệnh xác thân bằng thuốc men, nhưng cô đơn, chán chường và tuyệt vọng chỉ chữa trị được bằng tình thương. Thế gian này có nhiều người đang thèm khát một miếng ăn, nhưng còn nhiều người hơn nữa đang thèm khát một chút thương yêu trìu mến."* [1]

30-7-2005 / 06-4-2017

[1] We can cure physical diseases with medicine, but the only cure for loneliness, despair and hopelessness is love. There are many in the world who are dying for a piece of bread, but there are many more dying for a little love.

16. Quà Giáng Sinh

Khi bị ai đó vô tình hay cố ý đối xử tệ, lòng ta thường tự giày vò một nỗi muộn phiền, uất ức hoặc căm ghét. Nghĩa là không còn chút nào thanh thản. Ta càng hờn oán, càng nhớ nghĩ tới thì tâm càng nổi lên cơn sóng trận gió. Gerald Jampolsky (sinh năm 1925) có một cách để thoát khỏi nỗi khổ này: *"Tôi có thể thanh thản tâm hồn chỉ khi nào thứ tha chứ không phán xét."* [1]

Chị Shirley Bachelder cũng biết liều thuốc thần của lòng hỷ xả, và đã giúp một người tốt bụng tìm lại bình an tâm nội. Bấy giờ là cuối tháng 11 năm 1962, chị mới dọn về thị trấn Lawndale, bang California. Chị vui vì những người giao sữa vẫn còn tập quán mang các chai sữa vào tận các bậc thềm nhà.

Sáng hôm ấy, khi mang sữa tới nhà chị, Ben không có được cái tính khí vui vẻ thường ngày. Người đàn ông trung niên mảnh khảnh này dường như không muốn nói chuyện với chị. Phải từ từ và thận trọng hỏi thăm chị mới được anh thổ lộ nỗi lòng.

[1] I can have peace of mind only when I forgive rather than judge.

Người giao sữa

Hơi ngượng ngùng, anh lúng túng kể rằng hai khách hàng đã rời khỏi thị trấn mà chẳng trả anh một xu và anh sẽ phải đền bù số tiền thất thoát. Một con nợ còn thiếu mười Mỹ kim, nhưng kẻ kia lại thiếu bảy mươi chín Mỹ kim và đã biến đi đâu mất chẳng hề để địa chỉ liên lạc. Anh chàng giao sữa rất phiền muộn, rối rắm vì nỗi đã ngờ nghệch để cho số tiền nợ của khách dồn lại nhiều đến thế.

Anh kể: "Cô ả xinh xắn, có sáu con và một đứa khác sắp sinh. Ả luôn mồm: 'Tôi sẽ trả tiền ngay, khi nào chồng tôi có việc làm mới.' Tôi đã tin ả. Thiệt là ngốc hết sức! Hồi ấy tôi nghĩ rằng mình làm ơn làm phước, ai dè tôi được dạy một bài học cho sáng mắt."

Để an ủi, chị chỉ nói được: "Tôi buồn quá!"

Tuần sau chị gặp lại Ben, cơn giận của anh dường như tăng thêm. Mặt anh lộ vẻ phẫn nộ khi nhắc tới đám trẻ con dơ dáy đã nốc cạn số sữa của mình. Cái gia đình đáng yêu khi nao đã hóa ra một lũ tồi tệ.

Chị nhắc lại những lời an ủi và để yên cho câu chuyện lắng đi. Nhưng khi anh ta rời khỏi, chị nhận ra mình đã vướng bận vào vụ rắc rối của anh và rất muốn giúp kẻ rủi ro. Lo rằng sự cố này sẽ làm hỏng mất một người có lòng, chị đắn đo nghĩ ngợi xem mình phải làm gì. Thế rồi nhớ ra Giáng Sinh gần kề, chị nghĩ tới lời bà của chị hay khuyên: "Khi ai lấy đi của con thứ gì, con hãy cho họ luôn, như thế con không bao giờ bị đánh cắp."

Lần kế, khi Ben giao sữa, chị cho anh biết chị có cách khiến anh cảm thấy dễ chịu hơn về số tiền bảy mươi chín Mỹ kim nọ. Anh thốt: "Chẳng ích gì đâu, nhưng dù sao chị cứ nói đi."

"Hãy cho bà mẹ ấy chỗ sữa đó. Biến nó thành quà Giáng Sinh tặng lũ trẻ đã cần nó."

Anh trợn mắt: "Chị nói giỡn? Tôi còn chưa bao giờ tặng vợ tôi được món quà Giáng Sinh nào mắc tiền đến thế."

"Anh biết Kinh Thánh có câu: 'Ta là người khách lạ và các người đón ta vào nhà.' [(2)] Anh chỉ việc cho mẹ con chị ấy vào nhà."

[(2)] Matthêu 25:35.

"Vấn đề ở đây là bảy mươi chín Mỹ kim này không phải tiền của chị."

Lần sau, khi anh đến, hai người lại nhắc tới chuyện cũ. Chị hỏi: "Anh cho bà mẹ ấy số sữa đó chưa?"

"Chưa, nhưng tôi đang nghĩ tới việc tặng vợ tôi món quà đáng giá bảy mươi chín Mỹ kim, bằng không thì một bà mẹ xinh đẹp nào khác lại lợi dụng lòng tốt của tôi mất."

Mấy lần kế tiếp, hễ chị nhắc lại câu hỏi, dường như mặt anh tươi tỉnh hơn một chút. Thế rồi trước Giáng Sinh sáu ngày, anh tới với nụ cười rộng mở và ánh mắt ngời sáng: "Tôi đã cho chị ta số sữa đó làm quà Giáng Sinh rồi. Chẳng dễ dàng gì, nhưng tôi có phải mất mát gì đâu? Đúng không nào?"

"Đúng. Nhưng lòng anh phải thực sự nghĩ như vậy."

"Tôi biết. Tôi thực lòng mà. Và tôi thật sự cảm thấy dễ chịu hơn. Đó là lý do mùa Giáng Sinh này tôi thấy tốt đẹp. Nhờ tôi mà đám trẻ nhà đó đã có được nhiều sữa."

Những ngày lễ đến rồi đi. Hai tuần sau vào một sáng Chủ Nhật tháng Giêng chan hòa ánh nắng, anh như chạy trên lối đi vào nhà chị, tươi cười rạng rỡ: "Chị nghe này!"

Anh hân hoan cho biết mới rồi đã đi một tuyến đường khác để thay thế một đồng nghiệp. Nghe có người gọi tên mình, anh ngoái nhìn và thấy một phụ nữ tất tả đuổi theo, tay ve vẫy tiền. Anh nhận ra ngay, đó là người mẹ đông con đã quỵt tiền anh. Tay đang bế một đứa bé quấn trong tấm

chăn nhỏ, chị ta gọi to: "Anh Ben, đợi đã! Tôi trả tiền anh đây."

Anh dừng xe tải và bước xuống. Chị ta phân trần: "Tôi xin lỗi anh. Bấy lâu tôi thực lòng vẫn có ý trả tiền anh. Đêm đó chồng tôi về đến nhà cho biết đã tìm thấy một chỗ ở rẻ tiền hơn. Ảnh cũng tìm được một việc làm ban đêm. Với ngần ấy sự việc xảy ra, chúng tôi dọn đi mà quên béng để lại địa chỉ liên lạc. Nhưng tôi cứ tiếp tục để dành tiền. Đây là hai mươi Mỹ kim..."

"Xong rồi. Nợ đã được trả."

Chị ta sửng sốt: "Trả rồi! Anh nói sao? Ai trả?"

"Tôi trả."

Chị ta nhìn Ben như thể anh là thiên thần và òa khóc.

Bachelder hỏi: "Rồi anh làm sao?"

"Tôi không biết làm sao nữa, nên quàng một tay ôm vai chị ta. Trước khi tôi biết chuyện gì xảy ra thì tôi đã bật khóc mà hoàn toàn chẳng hiểu mình khóc cái gì. Thế rồi nghĩ tới bọn trẻ con nheo nhóc đã có sữa uống, chị biết chứ, tôi thực sự vui là chị đã thuyết phục tôi đem cho đi món nợ."

"Anh không cầm lấy hai mươi Mỹ kim chứ?"

Ben giãy nảy: "Ai lại thế! Chẳng phải tôi đã tặng mẹ con chị ta số sữa làm quà Giáng Sinh rồi ư?"

18-9-2004 / 04-4-2017

17. Quan tâm tới người khác

Không chỉ là đồ chơi, Slinky còn dùng trong giờ vật lý để minh họa các tính chất chuyển động sóng, sóng âm thanh và sóng quang, lực hướng tâm, v.v… Nó cũng dùng trong máy hái quả hồ đào pecan, làm ăng-ten, vật trang trí, và nhiều công dụng khác. Khi đặt trên một mặt phẳng nghiêng 24^0 Slinky có thể "bước" xuống mặt dốc. Slinky được in trên tem và năm 2001 "bà mẹ" của nó được ngành công nghiệp đồ chơi Mỹ tôn vinh trong Tòa Nhà Danh Tiếng Của Công Nghiệp Đồ Chơi.[1]

Đang học ngành giáo dục thiếu nhi ở Viện Đại Học Bang Pennsylvania (nước Mỹ) cuối những năm 1930, Betty gặp Richard James, một kỹ sư bảnh trai. Họ kết hôn rồi dọn tới thành phố Philadelphia (bang Pennsylvania), là nơi Richard làm việc cho một xưởng đóng tàu.

Một hôm trong năm 1943, sau khi tình cờ quan sát cái lò xo thép từ trên bàn lăn xuống sàn, những vòng xoắn uyển chuyển rất vui mắt, ông mang nó về trao cho vợ: "Anh nghĩ có thể làm cái này thành đồ chơi, nhưng chưa biết gọi là gì."

Anh bỏ ra hai năm để hoàn thiện cái lò xo thành món đồ

[1] The Toy Industry Hall of Fame

chơi, còn chị mầy mò trong các từ điển rồi đặt tên nó là *Slinky* – trong tiếng Thụy Điển có nghĩa là uyển chuyển, uốn lượn mềm mại.

Thoạt đầu họ làm được bốn trăm Slinky nhưng chẳng ai chú ý. Mùa Giáng Sinh năm 1945 cửa hàng tổng hợp Gimbels ở Philadelphia dành cho hai vợ chồng một buổi tối để biểu diễn món đồ chơi. Chị nhờ một người bạn ghé vào, giả làm khách mua, tạo sự hiếu kỳ cho những người đang ở gần quầy hàng. Chiêu này hiệu nghiệm không ngờ, số hàng tại quầy bán sạch trong chín mươi phút.

Hai vợ chồng bỏ ra năm trăm Mỹ kim làm vốn lập công ty dây thép và lò xo James Spring&Wire và sản xuất Slinky hàng loạt. Rồi họ lập công ty James Industries (1956). Khoảng năm 1960, bỗng dưng người chồng đem hiến tài sản cho một giáo phái bên nước Bolivia (Nam Mỹ), và sang đó ở cho tới khi chết (1974), bỏ mặc vợ và sáu đứa con nhỏ tự xoay xở với cuộc sống.

Trắng tay, Betty dọn tới Hollidaysburg (bang Pennsylvania), một thị trấn nhỏ lọt thỏm trong vùng núi Allegheny. Dân địa phương đôn hậu hết lòng giúp đỡ vì họ cũng cần có việc làm, và bà thuê hơn hai mươi bốn ngàn mét vuông đất lập nhà máy chỉ tốn một Mỹ kim. Dần dần công ty James Industries hồi phục từ con số không.

Năm 2005 đã có trên hai trăm năm mươi triệu Slinky bán ra khắp thế giới. Mỗi cái lò xo cần một sợi thép dài hai mươi bốn mét; tính ra trong hơn nửa thế kỷ hoạt động Betty đã dùng hết năm mươi ngàn tấn thép, kéo được khoảng

năm triệu ký-lô-mét thép. Bà không công bố doanh số hàng năm nhưng cuối thế kỷ trước tổ chức The Standard&Poor's Register ước lượng từ năm tới mười triệu Mỹ kim.

Nhiều tập đoàn muốn mua lại bản quyền Slinky nhưng Betty không chịu, dẫu rằng bà có thể ẵm số tài sản kếch sù và sống an nhàn với tuổi già. Các công ty thường có xu hướng lập nhà máy ở thế giới thứ ba (các nước đang phát triển) để trả nhân công giá rẻ, nhưng Betty thì không.

Betty James và con tem 33 xu in hành Slinky

Nhớ thuở sa cơ thất thế lại được người dân Hollidaysburg mở lòng đến với bảy mẹ con, bà nói với Jeanne Marie Laska của tạp chí *The Washington Post* (1993): "Những người làm việc ở đây rất tốt, và nhà máy

chúng tôi là miếng cơm của họ. Tôi phải nghĩ tới họ."

Bà vẫn giữ y kích cỡ ban đầu của Slinky, vẫn dùng đúng loại thép tốt đã chọn từ buổi khai sinh ra nó, cũng không tìm cách tăng giá món hàng. Lúc mới ra đời, giá lẻ một Mỹ kim, sau hơn nửa thế kỷ, giá lẻ vẫn chưa tới hai Mỹ kim. Bà giải thích: "Nó là đồ chơi trẻ con, thì hãy làm cho người ta dễ mua."

Không muốn mở mang quy mô công ty, năm 1993 bà nói: "Chúng tôi thích cung cách như hiện nay. Slinky là một đứa trẻ, và bạn đừng bóc lột trẻ con của mình."

Tuổi ngoài bảy mươi, sáng nào Betty cũng đến nhà máy, nơi có hàng trăm người làm việc theo ca suốt ngày đêm để làm ra mỗi ngày hơn ba mươi ngàn Slinky mới đủ cung cấp cho cả thế giới.

Betty thừa nhận với nhà báo Jeanne Marie Laska: "Tôi đã có mọi thứ tôi cần. Tôi hạnh phúc." Bà giải thích:

"Người hạnh phúc là người quan tâm tới người khác, đó là điều hệ trọng. (…) Yêu thương và được thương yêu. Tôi chẳng thể nào nghĩ tới việc chi quan trọng hơn." [(1)]

05-9-2005

[(1)] Happy people are people who focus on what's important: other people. (…) Being loving and being loved. I can't think of anything more important.

18. Trên hết là con người

Trong một công ty, CEO (*Chief Executive Officer*) là người đứng đầu ban điều hành, hàng ngày chịu trách nhiệm thi hành các sách lược kinh doanh của ban giám đốc. Tạp chí *Chief Executive*, số 199 (tháng 6-2004) đã bình chọn Frederick W. Smith (sinh năm 1944), là CEO của năm 2004. Ngoài ra, Smith còn là chủ tịch hội đồng quản trị, kiêm tổng giám đốc của FedEx – một anh chàng khổng lồ trị giá hai mươi lăm tỷ Mỹ kim, tạo công ăn việc làm cho hai trăm bốn mươi ngàn nhân viên (số liệu năm 2005).

Là người thành phố Memphis, bang Tennessee (nước Mỹ), tốt nghiệp Viện Đại Học Yale (1966), Frederick W. Smith (hay Fred Smith) đã toan đi buôn, hoặc vào trường luật. Nhưng ông lại vào lực lượng thủy quân lục chiến, sang chiến trường Việt Nam chỉ huy một trung đội, rồi trở thành phi công. Về Mỹ (1971) ông lập công ty FedEx, hai năm sau bắt đầu hoạt động (1973).

Đặt tên công ty là FedEx (tức là Federal Express: tốc hành liên bang), ông muốn nó tượng trưng cho một thị trường xuyên quốc gia, dành được các hợp đồng chở thuê cho chánh phủ. FedEx là hãng vận tải hàng hóa đầu tiên dám sử dụng máy bay phản lực vào dịch vụ chuyên chở thâu đêm, và mau chóng trở thành công ty hàng đầu trên

thế giới trong lãnh vực này.

FedEx đã mua lại hãng máy bay vận tải hàng hóa quốc tế Flying Tigers (1989). Sau đó, tháng 1-1998, lại mua luôn Caliber System, Inc. là một tập đoàn gồm bốn hãng vận tải RPS, Roberts Express, Viking Freight và Caliber Logistics. Tiếp theo, FedEx mua luôn hãng vận tải hàng hóa American Freightways. Với sự hợp nhất các công ty đã mua lại, tổng công ty FDX Corp ra đời, đến năm 2000 đổi tên thành FedEx Corporation. Tháng 2-2004, FedEx bỏ ra hai tỷ tư Mỹ kim mua lại Kinko's, một công ty Mỹ đang làm chủ một ngàn hai trăm cửa hàng kinh doanh trong lãnh vực sao chụp, in ấn tài liệu. Năm 2005 FedEx Corporation có mười ba đơn vị hoạt động, trong đó khá quen thuộc ở thị trường Việt Nam là FedEx Express.

Smith đưa ra phương châm P-S-P, gồm ba chữ tắt của ***P**eople* (con người) – ***S**ervice* (phục vụ) – ***P**rofit* (lợi nhuận). Đồng tiền đi sau chất lượng phục vụ, và trên hết là CON NGƯỜI. Ông tuyên bố: "Hãy chăm sóc nhân viên của anh; đổi lại, họ sẽ phục vụ khách hàng của anh hoàn hảo; và khách hàng sẽ tưởng thưởng mình bằng nguồn lợi nhuận bảo đảm tương lai anh."

Năm 1989, không lâu sau khi bán Flying Tigers cho Smith, vợ chồng Forrest King và số nhân viên cũ của công ty ông đã thuê nguyên chiếc Boeing 747 đến Memphis, nơi đặt trụ sở trung ương của FedEx. King đã không tin vào mắt mình. Khi hai ông bà và số nhân viên cũ bước xuống máy bay, thảm đỏ được trải sẵn, hàng chục nhân viên

FedEx hoan hô chào mừng họ. Trong phái đoàn tiếp đón, còn có ông thị trưởng thành phố Memphis và nhân vật số một của FedEx là Fred Smith.

Frederick W. Smith

King nói: "Theo tôi nghĩ, khi một công ty khác mua lại công ty của anh, họ không nhất thiết có nghĩa vụ phải trao cho anh một việc làm ở vị trí ưu tiên. Thế mà mọi người chúng tôi đều được giao cho việc làm, và tất cả mọi người đã được thông báo điều này."

Năm 1986, khi bộ phận Zapmail của công ty phải đóng cửa, tất cả một ngàn ba trăm nhân viên của bộ phận này được ưu tiên đăng ký tìm việc làm mới trong nội bộ công

ty. Đối với những công nhân không tìm được việc làm có mức lương tương đương mức lương cũ, họ có thể chấp nhận công việc thấp hơn và công ty vẫn trả đúng mức lương cũ suốt mười lăm tháng, hoặc cho tới khi nào họ tìm được việc làm khác có mức lương cao hơn.

Có lúc FedEx đã phải ngưng một số dịch vụ của công ty trong phạm vi thị trường châu Âu, và lực lượng lao động của công ty tại châu Âu từ chín ngàn hai trăm bị giảm xuống còn hai ngàn chín trăm. Nhiều cơ quan ngôn luận, trong đó có Thời Báo London (*The London Times*), từng ca ngợi cách thức FedEx giải quyết vấn đề thất nghiệp. Chẳng hạn, FedEx cho đăng quảng cáo chiếm nguyên cả trang lớn trên các nhật báo để khuyến khích những công ty khác hãy tuyển lại công nhân cũ của FedEx. Kết quả rất ngoạn mục. Riêng ở Bỉ đã có tám mươi công ty hưởng ứng quảng cáo của FedEx và nhờ thế đã giúp sáu trăm người thoát khỏi cảnh thất nghiệp.

FedEx cũng có lúc khó khăn, trắc trở. Những khi ấy, họ biết cùng nhau gắn bó để sinh tồn. Fred Smith đã trung thành với phương châm của ông: TRÊN HẾT LÀ CON NGƯỜI.

29-3-2005

19. Bệ phóng cho thanh niên vào đời

Vào năm 1975, nếu Tiến Sĩ Russell Mawby thiếu mắt xanh thì thế giới đã không có thêm hai tổ chức nổi tiếng chắp cánh cho thanh niên vào đời. Ông đã tin tưởng, mở rộng tấm lòng làm bệ phóng cho ước mơ một chàng trai hai mươi tuổi bay cao và bay xa.

Xuất thân trong một gia đình nông dân trồng cây ăn trái ở miền Tây bang Michigan, cha mẹ chỉ học hết lớp Tám, Mawby là đứa con đầu tiên trong nhà tốt nghiệp đại học. Theo nghề làm vườn tại Viện Đại Học bang Michigan (nước Mỹ), những mong sẽ trở thành người trồng cây ăn trái nối nghiệp mẹ cha, nào ngờ Mawby trở thành giáo sư tiến sĩ thực thụ.

Năm 1964, giám đốc phụ trách bộ phận nông nghiệp của Quỹ Kellogg [(1)] gọi điện mời Mawby thay ông đảm trách chức vụ này. Sau đó Mawby lần lượt làm phó chủ tịch phụ trách các chương trình tài trợ, rồi làm chủ tịch hội đồng quản trị kiêm tổng giám đốc hai mươi lăm năm. Nghỉ hưu (1995), Mawby tiếp tục làm ủy viên hội đồng quản trị năm năm và làm ủy viên danh dự thêm ba năm. Thuở ông mới gia nhập, mỗi năm Quỹ tài trợ khoảng mười hai triệu Mỹ

[(1)] the W.K. Kellogg Foundation

kim. Lúc ông nghỉ hưu, mỗi năm Quỹ tài trợ gần hai trăm sáu mươi triệu Mỹ kim. Năm 1975, đang làm chủ tịch kiêm tổng giám đốc Quỹ Kellogg (một trong năm quỹ lớn nhất nước Mỹ), ông nhận được thư của Rick Little, hai mươi tuổi, sinh viên năm thứ hai.

Lớn lên ở một thị trấn nhỏ thuộc bang Ohio, mẹ nát rượu, cha nghiện ma túy, nhưng Little đã quyết chí phấn đấu và vững tin vào giá trị của chính mình. Không buông xuôi theo nghịch cảnh, anh vào được Đại Học Anderson (bang Indiana). Năm mười chín tuổi, ngủ gục khi đang cầm lái từ trường Anderson về nhà, anh lao xe lên vệ đường, đâm vào một thân cây. Gãy lưng, nằm bệnh viện sáu tháng, anh suy gẫm nhiều về bản thân, chua xót nhận ra mười ba năm học hành chẳng hề giúp anh kỹ năng ứng phó cuộc sống nhiều bất trắc, và anh không phải là kẻ duy nhất. Ra viện, anh về nhà mới ba tuần thì mẹ lại tự tử bằng thuốc ngủ suýt chết.

Anh biết nhà trường hầu như chẳng dạy được gì cho giới trẻ những kỹ năng thiết yếu để giới trẻ sẵn sàng bước vào cuộc đời nhiều bất trắc. Bản thân anh có thể vượt qua nghịch cảnh, nhưng còn biết bao thanh thiếu niên khác? Không lẽ để mặc họ phải chịu hậu quả do lỗi của người lớn? Anh thấy rằng tuổi trẻ thất bại vì thiếu một người lớn có trách nhiệm trợ giúp trong tình thương yêu, gắn bó. Anh sớm định hình lý tưởng cải thiện hoàn cảnh người trẻ bất hạnh vì lỗi của người lớn, giúp giới trẻ học được những phương cách để vào đời và tồn tại. Anh quyết tâm kiếm

tiền lập một tổ chức huấn luyện các kỹ năng cần thiết giúp thanh thiếu niên gặp nghịch cảnh ứng phó với đời.

Thoát chết sau tai nạn xe hơi, phấn khích vì lý tưởng xây dựng một chương trình giáo dục thanh thiếu niên theo cách riêng của mình để bổ túc những thiếu sót của hệ thống nhà trường hiện hữu, sinh viên Little bỏ học, đích thân tới nhiều bang phỏng vấn hơn hai ngàn học sinh ở một trăm hai mươi trường trung học. Anh chỉ hỏi hai câu:

1. Nếu muốn phát triển một chương trình học nhằm giúp em thích nghi cuộc sống hôm nay và mai sau, theo em chương trình này cần có những gì?

2. Hãy kể ra mười vấn đề hàng đầu em muốn giải quyết tốt đẹp ở nhà và tại trường.

Dù thành thị hay nông thôn, con nhà giàu hay nhà nghèo, tất cả đều trả lời gần như giống nhau, và cũng giống với kết quả nghiên cứu của Viện Quốc Gia Giáo Dục.[(2)] Viện điều tra một ngàn người ở độ tuổi ba mươi, thì có tám mươi bảy phần trăm than phiền trường trung học chẳng trang bị được kỹ năng thiết yếu để họ giáp mặt cuộc sống xã hội. Họ ao ước thuở nhỏ được học cách thiết lập các mối quan hệ tốt đẹp, cách làm cha mẹ hiền, cách nuôi dạy con, cách biết lắng nghe, cách quản lý tiền bạc, cách giải quyết xung đột, và quan trọng nhất chính là dạy cho họ hiểu rõ ý nghĩa đích thực của cuộc sống là gì.

[(2)] the National Institute of Education

Về câu hỏi thứ nhì, hai vấn đề hàng đầu là trẻ luôn cảm thấy lẻ loi, và ghét bỏ chính mình. Kết quả này cũng phù hợp một nghiên cứu Little đọc được: Chín mươi phần trăm trẻ mẫu giáo hài lòng về bản thân, nhưng lên lớp Sáu tỷ lệ này chỉ còn mười phần trăm.

Để hoàn thành cuộc phỏng vấn ấy Little phải ngủ bụi trong xe hai tháng. Chỉ có sáu mươi Mỹ kim để sống, mỗi bữa ăn qua loa mấy miếng bánh lạt phết bơ đậu phọng, lắm hôm nhịn đói. Kế tiếp, anh tiếp xúc các nhà giáo dục hàng đầu của Mỹ, các bậc thầy trong nghề tư vấn và tâm lý, xin họ ủng hộ. Họ đều bàn ra: "Cậu còn trẻ quá! Hãy trở lại đại học, lấy xong bằng cử nhân trước khi đeo đuổi ước mơ này."

Không nản chí, anh liên tiếp tìm tới các quỹ tài trợ. Để có tiền đeo đuổi lý tưởng, anh bán xe, vay bạn bè thêm ba mươi hai ngàn Mỹ kim. Suốt một năm anh khổ nhọc làm việc từ tinh mơ cho tới khuya, cứ viết đi viết lại các dự án sau mỗi lần bị nhà tài trợ từ chối. Một nhà giáo đã nghỉ dạy để theo giúp anh viết dự án đành phải than với anh: "Tôi sạch tiền rồi, lại phải nuôi vợ con. Cậu chỉ còn một cơ hội chót, nếu vẫn thất bại, tôi lập tức quay về với bục giảng."

Lúc ấy chưa biết gì về các quỹ tài trợ, Little kinh ngạc nghe nói có những tổ chức chuyên đem tiền giúp người khác. Lưng còn mang nẹp cố định xương, đi đứng rất khổ sở, anh vẫn lập dự án và kiên nhẫn gõ cửa một trăm năm mươi lăm quỹ khác nhau. Tất cả đều từ khước không chút do dự. Cuối cùng, gần như tuyệt vọng, anh nghe nhắc đến

Quỹ Kellogg do Tiến Sĩ Russell Mawby làm chủ tịch.

Được cho cái hẹn, Little chỉ dám mong ngài chủ tịch danh giá chiếu cố khoảng ba mươi phút thì đã ân huệ lắm rồi. Nhưng Tiến Sĩ Mawby trò chuyện với anh suốt một trăm năm mươi phút. Anh trút cạn nỗi lòng, kể lể cảnh nhà và sôi nổi trình bày mơ ước phát triển một chương trình giúp thanh thiếu niên vào đời. Xong buổi phỏng vấn, Mawby mời anh ra ngoài ăn trưa. Ngang qua một quầy kem, ông hỏi: "Cậu ăn chứ?"

Anh gật đầu. Bất ngờ trước thịnh tình của Mawby, anh vụng về đón lấy cây kem quá mạnh tay, lớp vỏ bánh bể nát và kem sô-cô-la chảy trào xuống mấy kẽ ngón tay. Mawby bật cười, lấy khăn giấy ở quầy kem giúi cho chàng trai đỏ mặt sượng sùng. Anh than thầm: "Có cây kem cầm cũng chẳng nên thân thì nói gì tới việc huấn luyện các kỹ năng giúp thanh thiếu niên vào đời!"

Hai tuần sau Mawby gọi điện báo tin: "Hội Đồng Quản Trị đã bỏ phiếu bác bỏ năm mươi lăm ngàn Mỹ kim cậu đề nghị…"

Nước mắt Little trào ra. Hai năm lao tâm khổ trí, đã tan thành mây khói. Đầu dây bên kia, Mawby thản nhiên nói tiếp: "Tuy nhiên, Hội Đồng nhất trí tài trợ một trăm ba mươi ngàn Mỹ kim."

Anh hoàn toàn bất ngờ, như thế là duyệt chi tăng hơn dự án của anh bảy mươi lăm ngàn Mỹ kim. Bây giờ anh có thể cho phép mình bật khóc ngon lành.

Thế là cuối cùng anh được chấp nhận. Tổ chức *Quest International* ra đời (1975), Rick Little làm chủ tịch kiêm tổng giám đốc (1975-1989), huấn luyện hàng ngàn giáo viên và các nhà tư vấn, các giáo dục viên dạy kỹ năng vào đời cho thanh thiếu niên theo phương châm **3T** do anh đề ra: ***T**hẩm định lại giá trị bản thân; **T**inh thần trách nhiệm; **T**ự trọng*.[3]

Rick Little (trái) và Russell Mawby (phải)

Năm 2005 các chương trình huấn luyện của Quest được dạy tại hơn ba mươi ngàn trường học ở năm mươi bang nước Mỹ và bốn mươi quốc gia, mỗi năm có bốn triệu trẻ được đào tạo. Vốn của Quest tăng lên hơn một trăm triệu

[3] Tiếng Anh là **3Rs**: ***R**eassessing; **R**esponsibility; self-**R**espect.*

Mỹ kim. Được Quỹ Kellogg tài trợ thêm sáu mươi lăm triệu Mỹ kim (1989), Rick Little thành lập Quỹ Thanh Niên Quốc Tế,[4] do anh làm chủ tịch kiêm tổng giám đốc (1990-2002). Năm 2005 Quỹ hoạt động ở hơn sáu mươi quốc gia, mỗi năm đầu tư hơn một trăm ba mươi lăm triệu Mỹ kim vào hàng trăm dự án huấn luyện kỹ năng vào đời, chăm sóc sức khỏe, tìm việc cho thanh niên vượt khó…

Rick Little được Hội Đồng Các Quỹ Ở Mỹ [5] trao giải thưởng Robert Scrivner (1997). Trước đó (1996), Diễn Đàn Kinh Tế Thế Giới [6] ở thành phố Davos (Thụy Sĩ) bầu chọn Rick Little là một trong các nhà lãnh tụ toàn cầu vì mai sau.[7]

Khi thôi làm chủ tịch kiêm tổng giám đốc Quỹ Thanh Niên Quốc Tế (2002), Rick Little lần lượt lãnh đạo nhiều tổ chức tên tuổi khác để kết hợp những doanh nhân hoạt động xã hội, những nhà tư tưởng lớn, những tổ chức tài chính, những nhà giáo dục tâm huyết… Tất cả cùng nhau làm việc vì thanh thiếu niên nghèo khó trên toàn thế giới. Theo Rick Little, dù có làm nhiều hơn nữa cho thanh thiếu niên cũng chẳng bao giờ đủ, và phải luôn đáp ứng cho lớp trẻ niềm hy vọng và lòng tin vào một ngày mai tốt đẹp hơn.

21-6-2005

[4] the International Youth Foundation
[5] the US Council on Foundations
[6] the World Economic Forum
[7] one of the Global Leaders for Tomorrow

20. Một giao dịch hoàn hảo

Hiền giả phương Đông khuyên đừng thấy điều thiện nhỏ mà chê rồi không làm. Cũng vậy, Sally Koch nói: *"Những cơ hội lớn để giúp người khác ít khi đến, nhưng những cơ hội nhỏ ngày nào cũng có quanh ta."* [1] Vì thế, người có tấm lòng không bao giờ bỏ qua những cơ hội nhỏ nhặt, miễn sao có thể giúp được ai chút gì đó. Câu chuyện sau đây là một trường hợp.

Sharon Borjesson nguyên là giáo viên trung học (cấp hai). Chồng bà là một sĩ quan hải quân. Bà có hai con, đi và sống khắp nước Mỹ. Năm 1969 vợ chồng bà định cư tại thành phố San Diego và bắt đầu kinh doanh địa ốc.

Năm ấy con trai của hai vợ chồng mới mười ba hay mười bốn tuổi gì đó; cháu và đứa bạn leo lên xe buýt ra thị trấn tìm mua mấy cái trục bánh xe gắn cho tấm ván trượt. Mỗi trẻ có hai mươi Mỹ kim. Vào tới khu phố buôn bán, hai cháu mới té ra rằng còn phải có thêm ít tiền để mua vé xe buýt lượt về và trả tiền thuế trên món hàng. Bọn trẻ thiếu 3,75 Mỹ kim.

[1] Great opportunities to help others seldom come, but small ones surround us daily.

Gần đó là ngân hàng mà ông bà Borjesson là khách hàng thân quen. Thế nên hai cháu quyết định vào đó hỏi vay. Cô nhân viên ngân hàng bảo rằng không thể nào cho bọn trẻ vay được, tuy nhiên hai cháu có thể nhận một khoản tiền mặt ứng trước (*cash advance*) căn cứ theo thẻ tín dụng của ông bà Borjesson.

Vậy là bọn trẻ gọi điện thoại về nhà, nhưng không ai trả lời. Chúng cố thuyết phục cô nhân viên ngân hàng lần nữa, xem thử còn có thể xoay xở cách gì khác hơn chăng. Cô này bèn đưa hai cháu tới gặp ông phó giám đốc.

Khi ông ta hỏi lý do tại sao ngân hàng lại nên cho chúng vay tiền, thì hai trẻ trả lời: "Bởi vì tụi cháu là hướng đạo sinh, là học trò giỏi, và tụi cháu rất đáng tin cậy."

Ông phó giám đốc bảo rằng vì bọn trẻ không có thứ gì để bảo đảm, chúng phải viết và ký nhận cho ông một cái giấy nợ. Bọn trẻ đồng ý làm thế và về phần mình ông đã đưa chúng 3,75 Mỹ kim chúng đang cần.

Ngày hôm sau ông Borjesson gọi điện cho ông phó giám đốc ngân hàng hỏi vay một khoản tiền dùng vào việc kinh doanh địa ốc. Nhờ thế hai vợ chồng biết rằng con người tuyệt vời này đã lấy tiền túi của ông cho bọn trẻ vay.

Khi trò chuyện với ông phó giám đốc, vợ chồng Borjesson biết thêm ông ta đã nhiều lần cho vay theo kiểu đó, có khi là cả một khoản tiền lớn giúp đỡ vợ một anh lính thủy vì chị ấy chậm nhận được tiền nhà nước cấp phát.

Ông phó giám đốc bảo hầu như một trăm phần trăm trường hợp ông ta đều được trả nợ đầy đủ, và cơ hội được giúp người khác theo cách này là một trong những phần thưởng xứng đáng nhất của nghề ngân hàng.

Ngay sáng hôm sau con trai ông bà Borjesson và bạn cháu đã nhảy lên xe buýt đi đến ngân hàng. Hai trẻ trả dứt số tiền và nhận lại tờ giấy nợ có chữ ký xác nhận của ông phó giám đốc.

Đó là một giao dịch ngân hàng hoàn hảo.

06-11-2004

21. Tín dụng không thế chấp

Mohammad Yunus nhận học bổng Fullbright (1965) và lấy bằng tiến sĩ kinh tế tại Viện Đại Học Vanderbilt (Mỹ). Đang dạy đại học tại bang Tennessee, ông được mời về nước làm trưởng khoa Kinh Tế tại Viện Đại Học Chittagong (1972). Bấy giờ Bangladesh vừa độc lập (16-12-1971) sau hai mươi bốn năm làm một tỉnh của Pakistan (từ 1947).

Hồi hương, ông hy vọng tràn trề nhưng chỉ thấy đất nước trượt nhanh xuống dốc. Nạn đói khủng khiếp năm 1974 phơi xác đồng bào ông khắp đường phố. Đang dạy môn kinh tế phát triển, Giáo Sư Yunus chua xót nhận ra lý thuyết hàn lâm trong giảng đường không giống cuộc sống bên ngoài. Ông quyết định học lại kinh tế bằng cách cọ xát thực trạng xã hội và những mảnh đời nghèo đói.

Viện Đại Học Chittagong lọt giữa các ngôi làng ở Đông Nam Bangladesh. Trút bỏ tư thế giáo sư tiến sĩ, ông cuốc bộ từ trường vào làng trò chuyện với dân quê, tìm hiểu lý do vì sao họ phải cam chịu nghèo khổ suốt đời này sang đời khác. Ông gặp một phụ nữ làm ghế tre chỉ kiếm được hai xu sau khi quần quật cả ngày. Chị giãi bày: Thiếu vốn mua tre, chị mượn tiền chủ cửa hàng ghế tre, thế nên y mua lại thành phẩm của chị rẻ mạt, gần như ngang giá nguyên liệu.

Ông suy nghĩ: Nếu được giúp vốn, có thể tùy ý bán sản phẩm cho chỗ nào cao giá, chị ấy khỏi phải lao động theo kiểu nô lệ. Ông nhờ sinh viên đi khắp làng điều tra và sau một tuần lập được danh sách bốn mươi hai người cùng hoàn cảnh như chị làm ghế. Chỉ cần một khoản *taka* (tiền Bangladesh) tương đương ba mươi Mỹ kim thì bốn mươi hai người ấy khỏi bị bóc lột sức lao động.

Mohammad Yunus

Móc túi lấy ba mươi Mỹ kim, ông định giao sinh viên chia cho dân làng vay. Nhưng ông nghĩ lại: Những người bần cùng khác nếu cần tiền sẽ không dám gặp ông, vì ông là giáo sư tiến sĩ, khoa trưởng một viện đại học. Vậy phải

có ngân hàng tín dụng cho người nghèo.

Ông tiếp xúc các chủ ngân hàng, nhưng hầu hết đều phì cười vì những khoản vay quá nhỏ, tiền lãi không đủ bù đắp công sức và thủ tục giấy tờ của ngân hàng. Ông làm đủ mọi cách để thuyết phục, tự nguyện bảo lãnh một khoản tín dụng ba trăm Mỹ kim thử nghiệm và chứng minh là nợ đều hoàn trả đủ.

Tuy nhiên, vẫn không được ngân hàng nào chấp nhận sáng kiến, ông bèn quyết định sẽ lập ngân hàng riêng để đích thân thực hiện mô hình tín dụng cực nhỏ dành cho người nghèo. Ông nói: *"… một khi được trao cho khả năng kinh tế thì người nghèo là những chiến sĩ kiên định nhất trên mặt trận giải quyết vấn đề dân số, chấm dứt nạn mù chữ, và sống lành mạnh hơn, tốt đẹp hơn. Cuối cùng, khi những ai hoạch định chính sách nhận thức được rằng người nghèo không phải là kẻ đứng ngoài, không phải là thù địch, mà chính là bạn đối tác của mình, thì bấy giờ chúng ta sẽ tiến nhanh hơn nhiều so với những gì đang làm hiện nay."* (1)

Dự án ngân hàng Grameen ra đời tại làng Jobra, Bangladesh (1976), trở thành ngân hàng chánh quy do một

(1) ... the poor, once economically empowered, are the most determined fighters in the battle to solve the population problem; end illiteracy; and live healthier, better lives. When policy-makers finally realize that the poor are their partners, rather than bystanders or enemies, we will progress much faster that we do today.

đạo luật đặc biệt của chánh phủ (1983). Với tổng cộng 13.253 nhân viên, 1.417 chi nhánh, hoạt động ở 50.936 ngôi làng, Grameen do chính người nghèo vay nợ làm chủ (chiếm 94% cổ phần), nhà nước chỉ có 6% cổ phần (số liệu năm 2005). Mô hình ngân hàng Grameen đã lan ra hơn năm mươi quốc gia, nhất là các nước đang phát triển.

Theo thống kê tháng 3-2005, ngân hàng Grameen có 4,35 triệu khách hàng (phụ nữ chiếm 96%), và 55% gia đình vay tín dụng đã vượt qua ngưỡng nghèo khổ. Tính từ năm 1976 tới 2004, bình quân mỗi tháng Grameen cho vay 39,48 triệu Mỹ kim.

Ngân hàng Grameen cho vay các khoản cực nhỏ không đòi thế chấp, không yêu cầu người bảo lãnh, không buộc người vay ký các giấy tờ ràng buộc pháp lý vì Giáo Sư Yunus không chủ trương kiện những người không hoàn nợ, thế mà tỷ lệ thu hồi tín dụng là 98,89%.

Người cho vay bao giờ cũng muốn nắm đằng cán. Cái cán mà Giáo Sư Yunus và ngân hàng Grameen nắm chắc trong nhiều thập niên qua chính là tấm lòng đối với những dân quê nghèo khổ, những đồng bào bất hạnh của ông.

Nhà ở và học bổng cho người nghèo

Theo thống kê tháng 7-2006, lực lượng lao động nông nghiệp chiếm 63% số dân Bangladesh. Năm 2004, số dân sống dưới mức nghèo đói là 45%. Vì thế, trong nhiều mục tiêu quan tâm, Giáo Sư Yunus chú ý giúp dân nghèo có một mái nhà. Tín dụng nhà ở vì thế đã sớm đi vào hoạt động.

Riêng trong tháng 8-2006, dân nghèo đã vay của Grameen 5,17 triệu Mỹ Kim cho khoản nhà ở.

Muốn giải quyết tận căn cơ nạn nghèo đói còn phải lo nâng cao dân trí. Giáo Sư Yunus và ngân hàng Grameen vì thế đã lập quỹ cấp học bổng cho người nghèo. Tính từ khi thành lập quỹ này cho tới năm 2006, ngân hàng Grameen đã cấp 31.164 học bổng trị giá 0,39 triệu Mỹ kim (trong đó nữ chiếm 18.269 người, trị giá 0,23 triệu Mỹ kim). Ngoài ra, học bổng dành cho bậc đại học và sau đại học đã cấp cho 11.980 sinh viên, trị giá 4,9 triệu Mỹ kim (trong đó nữ chiếm 2.357 người, trị giá 0,93 triệu Mỹ kim).

Giáo Sư Yunus và mô hình Grameen tại Việt Nam

Năm 1993, Tổng Thư Ký APDC (Trung Tâm Phát Triển Châu Á – Thái Bình Dương) khuyến khích Việt Nam nên áp dụng mô hình ngân hàng Grameen. Năm 1995, lần đầu tiên Giáo Sư Yunus đến Việt Nam. Sau đó, ông trở lại vào tháng 5-2003 và tháng 6-2005. Quỹ Ủy Thác của Grameen (*Grameen Trust*) từng cho Việt Nam vay 21.000 Mỹ kim với lãi suất nhẹ để thực hiện mô hình ngân hàng Grameen và kèm theo một điều ghi nhớ rằng nếu làm thành công thì Grameen Trust sẽ tặng lại cả vốn lẫn lãi.

Giải Nobel Hòa Bình 2006

Thứ Sáu 13-10-2006 không phải là một ngày xấu. Những người nghèo trên khắp thế giới bấy lâu vẫn mang ơn Giáo Sư Yunus và hệ thống ngân hàng Grameen của ông cuối cùng đã thấy rằng *Trời cao có mắt*. Những người

ngưỡng phục tấm lòng nhân ái, hành động vị tha của vị giáo sư người Bangladesh cuối cùng đã mãn nguyện khi nghe tin chính thức từ Ủy Ban Nobel Na Uy rằng Giáo Sư Yunus và hệ thống ngân hàng Grameen do ông sáng lập đã được chọn để cùng chia đôi giải thưởng Nobel Hòa Bình 2006.

Trong lịch sử hơn một trăm năm của giải Nobel Hòa Bình (khởi đầu từ 1901), không phải lúc nào giải thưởng này cũng có được tính thuyết phục đối với công luận trên hoàn cầu. Tuy nhiên, năm 2006 thì khác hẳn. Phải nói rằng những ai có công tâm và có biết đến sự nghiệp chống giặc nghèo đói của Giáo Sư Yunus suốt từ 1976 tới nay đều tán thành quyết định đúng đắn của Ủy Ban Nobel Na Uy.

Giải thưởng được chia đều cho cha đẻ của ngân hàng Grameen và đứa con sáng giá của Giáo Sư Yunus. Điều ấy có nghĩa là những người bấy lâu cộng sự với lý tưởng của ông cũng được đánh giá công trạng một cách xứng đáng. Không có họ, một mình ông không thể nào trải rộng khắp tấm lòng của ông đến được với mọi ngõ ngách tối tăm của dân nghèo trên thế giới. Ông và Grameen đã nỗ lực phi thường để *"tạo nên những sự phát triển kinh tế và xã hội từ tầng lớp dưới cùng"* – đó là lời tuyên dương của Ủy Ban Nobel Na Uy. Hòa bình bền vững không thể có được trừ phi số đông dân chúng tìm thấy những cách phá vỡ cảnh đói nghèo. Ông và Grameen đã trao cho họ phương tiện đột phá thông qua hình thức các khoản tín dụng cực nhỏ.

Năm 1974, Giáo Sư Yunus đưa ra sáng kiến thành lập ở Bangladesh các *gram sarker* tức là các chánh quyền làng xã với sự tham gia của nông dân. Sáng kiến này thực sự thành công và năm 1980 được chánh phủ Bangladesh tiếp thụ. Giáo sư còn khai sáng ra hệ thống nông trang hợp tác gọi là *tebhaga khamar*, mô hình này được chánh phủ Bangladesh áp dụng năm 1977, và năm sau (1978) giáo sư được Tổng Thống Bangladesh trao giải thưởng về sáng kiến nông trại này. Ngoài giải thưởng Central Bank (1985) của Bangladesh, vào năm 1987 giáo sư còn được giải thưởng cao quý nhất của đất nước là giải Ngày Độc Lập (*the Independence Day Award*). Trước khi nhận giải Nobel Hòa Bình, Giáo Sư Yunus còn được trao nhiều giải thưởng quốc tế như giải Ramon Magsaysay (1984: Manila, Philippines), giải Kiến Trúc Aga Khan (1989: Geneva, Thụy Sĩ), giải Khoa Học Mohamed Shabdeen (1993: Sri Lanka), giải Lương Thực Thế Giới của World Food Prize Foundation (1994: Mỹ).

Về cuộc đời hoạt động không mệt mỏi của Giáo Sư Yunus để phụng sự người nghèo trên khắp thế giới, mọi người có thể ghi nhớ ước mơ của ông: *"Một ngày nào đó con cháu chúng ta sẽ tới các viện bảo tàng để thấy đói nghèo là như thế nào."*

Vâng, những con người nhân bản, những chiến sĩ hòa bình chỉ mơ ước một điều, rằng nghèo đói sẽ trở thành hiện vật cổ xưa trưng bày trong viện bảo tàng chứ không còn là thực trạng thương đau đang xói mòn hành tinh này.

21-5-2005 / 15-10-2006

22. Dẫu chẳng ai đòi hỏi

Thành phố Orlando ở trung tâm bang Florida (nước Mỹ) mau chóng trở thành một điểm đến nổi tiếng thu hút du khách khắp thế giới sau khi công ty Walt Disney thành lập tại đây khu liên hợp du lịch, nghỉ mát, giải trí mang tên Thế Giới Walt Disney để tưởng nhớ Walter Elias Disney (1901-1966), cha đẻ phim hoạt hình Chuột Mickey và Vịt Donald…

Khai trương ngày 01-10-1971 sau nhiều năm chuẩn bị, Polynesian Resort là một trong số hai mươi lăm khu nghỉ mát có chủ đề của Thế Giới Walt Disney. Tại đây, công ty Walt Disney cho sắp đặt những cảnh quan và dàn dựng những sự kiện giải trí thu hút du khách xoáy vào chủ đề trung tâm là tái hiện chính xác từng chi tiết đặc trưng thiên nhiên và sắc thái văn hóa bản địa trên quần đảo Polynesia ở Trung Nam Thái Bình Dương, sao cho du khách có được cảm giác như thật rằng họ đang đặt chân trên một hòn đảo nào đó của Hawaii. Do đó, mặc dù nghỉ mát ở thành phố Orlando giữa bang Florida, du khách vẫn thưởng thức được hoạt cảnh tiệc "luau" truyền thống đầy màu sắc độc đáo của thổ dân Hawaii, với các màn múa lửa cũng như điệu múa "hula" của vũ công Polynesians uốn éo hông dẻo dang, và đánh tay nhịp nhàng theo nhịp trống, lời ca...

Hoạt cảnh tiệc "luau" truyền thống của thổ dân Hawaii.

Đã có trên hai mươi lăm năm làm việc tại Thế Giới Walt Disney, và là phó giám đốc phụ trách các chương trình phục vụ khách hàng, một hôm Valerie Oberle nhận được lá thư nhiệt thành cảm ơn của một bà khách gởi tới công ty. Nhờ thế câu chuyện sau đây được biết tới.

Chấm dứt thời gian nghỉ ngơi, giải trí tại Polynesian Resort, bà khách ấy đến phòng lễ tân làm thủ tục để rời đi. Cô nhân viên phụ trách bèn hỏi một câu quen thuộc rằng mấy ngày lưu trú vừa qua khách hàng có thích thú lắm không. Bà khách xác nhận chưa bao giờ được tận hưởng kỳ

nghỉ tuyệt vời đến thế. Nhưng bà cũng thành thật thổ lộ chút phiền muộn bởi trót đánh mất mấy cuộn phim màu chưa kịp tráng. Trong lúc tham dự hoạt cảnh tiệc "luau", bà đã cố chụp rất nhiều ảnh, mong muốn giữ lại một kỷ niệm quá đặc biệt. Thế mà…

Câu hỏi của cô nhân viên phục vụ hoàn toàn mang tính cách xã giao. Sự thổ lộ của bà khách hoàn toàn mang tính cách tâm tình. Mặc nhiên hai bên đều hiểu đó không phải là lời khách hàng khiếu nại và công ty Walt Disney cũng không hề cam kết bằng giấy trắng mực đen nghĩa vụ bồi thường thiệt hại cho du khách nếu họ lỡ làm mất phim ảnh.

Lẽ ra bà khách đã trở về nhà với niềm vui không trọn vẹn. Lẽ ra cô nhân viên có thể hoàn tất gọn ghẽ thủ tục giấy tờ và lòng chẳng có gì phải vướng bận. Dẫu sao bà khách ấy cũng chỉ là một cá thể sẽ mau chóng nhòa đi trong hàng ngàn hàng vạn khuôn mặt mà cô tiếp xúc tại quầy. Nhưng cô đã xin bà trao lại hai cuộn phim chưa chụp, và khuyên bà hãy an lòng để cô lo liệu giúp phần việc còn lại.

Hai tuần sau, bưu điện chuyển tới nhà bà khách một gói nhỏ. Bên trong là xấp ảnh chụp toàn bộ hoạt cảnh tiệc "luau" của thổ dân Hawaii. Các diễn viên tham gia "luau" còn ký tên lưu niệm vào từng tấm ảnh chụp sô diễn của họ. Chẳng những thế, cô nhân viên tử tế ấy còn tận dụng những giờ được rảnh rang công việc lễ tân để đích thân chụp những cuộc diễu hành, những màn đốt pháo bông trong công viên chủ đề của Thế Giới Walt Disney.

Theo nền nếp quản trị nhân sự hữu hiệu của các công ty,

sau khi được tuyển dụng mỗi nhân viên đều được giao cho bản mô tả công việc để họ biết rõ nhiệm vụ công tác bản thân. Căn cứ vào đó các công ty có cơ sở cụ thể đánh giá mức độ nhân viên hoàn thành công tác giao phó. Việc cô nhân viên ấy đã làm giúp bà khách chắc chắn không hề được công ty Walt Disney quy định thành trách nhiệm. Không ai đòi hỏi cô phải làm như vậy. Và cô cũng không hề mong sẽ nhận được một tưởng thưởng hay đền bù nhỏ nhít nào cho sự tự nguyện của cô.

Bà khách bày tỏ với công ty Walt Disney rằng trong đời chưa bao giờ bà được bất kỳ một doanh nghiệp nào phục vụ chan chứa tình người đến thế. Còn phó giám đốc Valerie Oberle sau khi biết đầu đuôi câu chuyện đã nhận định sâu sắc rằng: *"Sự phục vụ mang tính cách anh hùng không xuất phát từ bài bản quy định đường lối làm việc. Nó xuất phát từ tấm lòng của những ai biết quan tâm tới người khác, và từ một nền văn hóa un đúc cho người ta cái thái độ ấy."* [(1)]

Quả thật, chỉ khi nào không vô cảm với đối tượng mình phục vụ thì con người mới ý thức tự nguyện làm nhiều hơn cái khung nhiệm vụ được trả lương.

01-01-2004

[(1)] Heroic service does not come from policy manuals. It comes from people who care – and from a culture that encourages and models that attitude.

23. Đạo lý CARE

Nữ sĩ Anh George Eliot (1819-1880) nói: *"Chúng ta sống cho cái gì đây nếu chẳng phải là giúp nhau giảm bớt khó nhọc trên đời này."* [1] Triết lý ấy thoạt nghe có vẻ cao xa, to tát nhưng phải chăng ai ai cũng đủ sức làm được nếu biết nhiệt thành quan tâm người khác?

Có bằng thạc sĩ về Giáo Dục Người Lớn, nhà tư vấn nổi tiếng quốc tế Barbara Glanz lập website riêng tại *www.barbaraglanz.com*. Là diễn giả chuyên nghiệp, bà nói chuyện khắp năm mươi bang của Mỹ và nhiều nước khác, thường xuyên xuất hiện trên đài phát thanh, trên màn ảnh nhỏ các đài ABC, NBC, CBS, CNN, FOX-TV, PAX-TV, WGN, CNBC. Hội Quản Trị Nguồn Nhân Lực [2] xếp hạng bà là một trong mười diễn giả hàng đầu tại các hội nghị quốc gia (1997-2003). Hiệp Hội Các Diễn Giả Quốc Gia [3] bầu bà vào Hội Đồng Quản Trị (2002-2005).

Là tác giả sáu quyển sách bán rất chạy (1994-2003), bà viết về nghệ thuật giao tiếp kích thích sáng tạo, cách xây

[1] What do we live for if not to make the world less difficult for each other.

[2] the Society for Human Resource Management

[3] the National Speakers Association

dựng tình cảm gắn bó của khách hàng, biện pháp nâng cao tinh thần phục vụ và đạo đức nghề nghiệp, biết vui hưởng hạnh phúc gia đình. Trong sách, hay khi nói chuyện, bà luôn nhắc đến CARE. Với bà, CARE không chỉ là quan tâm chăm sóc chu đáo. Bằng cách tạo từ tắt theo kiểu *acronym,* CARE là một kết hợp "kép" **CCAARREE** gồm bốn yếu tố:

***C**reative **C**ommunication* (Sự giao tiếp kích thích sáng tạo).

***A**tmosphere and **A**ppreciation for all* (Bầu không khí thuận lợi và lòng biết ơn mọi người).

***R**espect and **R**eason for being* (Lòng tôn trọng và lý lẽ cuộc sống).

***E**mpathy and **E**nthusiasm* (Đồng cảm và nhiệt thành).

Với ký hiệu ™ (*trade mark*) gắn liền dòng chữ "Hãy Lây Nhiễm Cho Mọi Người Lòng Nhiệt Thành. – *Spreading Contagious Enthusiasm.*™", bà đã đăng ký bảo vệ phương châm độc đáo này là "thương hiệu" riêng của bà. Bà muốn nhấn mạnh rằng nhiệt thành là yếu tố cốt lõi để hâm nóng tấm lòng biết quan tâm chăm sóc người khác.

Do nghề nghiệp, bà đi đó đi đây nhiều nên cứ phải ăn cơm một mình. Bà thường yêu cầu khách sạn dọn bữa tại phòng. Khi cần thay đổi không khí, bà cố ý chọn lúc nhà hàng mới mở cửa, còn vắng khách. Bởi lẽ bà muốn tránh cảm giác cô đơn khi nhìn người khác vui cười trò chuyện bên bàn ăn. Tệ hơn, lúc ngồi lẻ loi bà thấy như thể mình đang chờ ai tới "rước" đi.

Barbara Glanz

Lần ấy bà ngụ tại khách sạn Wyndham (thành phố Houston, bang Texas). Sau ba hôm ăn trong phòng, bà xuống nhà hàng lúc 6 giờ 25. Gặp ông quản lý ở tiền sảnh, bà giải thích lý do đi ăn sớm hơn giờ mở cửa năm phút. Ông bèn đưa bà đến một bàn xinh xắn và bảo: "Thông thường sau 7 giờ khách mới bắt đầu đặt chân tới nhà hàng chúng tôi. Bà có phiền không nếu tôi ngồi với bà một lúc?"

Dĩ nhiên bà vui bụng lắm. Ông quản lý ngồi xuống và như hai người bạn thân, ông kể các thú tiêu khiển, những cố gắng để quân bình công việc ở nhà hàng với cuộc sống gia đình, những vất vả khi làm ca đêm, cuối tuần hay ngày

lễ. Ông còn mở bóp mời bà xem ảnh vợ và mấy đứa con, kể cả ảnh con chó cưng ông nuôi.

Khoảng mười lăm phút sau, nhác thấy vài người khách ngoài tiền sảnh, ông nhã nhặn xin lỗi bà rồi đứng dậy. Nhìn theo, bà thấy ông trở vào nhà bếp một chốc rồi mới quay ra đón khách.

Trong lúc ông quản lý tiếp các thực khách mới đến, một anh hầu bàn rời nhà bếp và tới gặp bà: "Tôi phục vụ phía sau và đang rảnh. Bà vui lòng cho phép tôi thay mặt ông quản lý hầu chuyện bà nhé."

Thế là bà vui vẻ tiếp tục tán gẫu. Lát sau, anh ta phải trở vào dọn ăn cho khách, một cậu trẻ tuổi bước đến, tiếng Anh không thạo. Bà vui vẻ tập cho cậu nói, khuyến khích cậu kể những khó khăn khi mới nhập cư.

Hôm ấy bà ngồi nhà hàng một giờ rưỡi, hoàn toàn khoan khoái. Ngay cả lúc nhà hàng khá bận rộn, bếp trưởng vẫn sắp xếp được thời gian ghé bàn bà, trao đổi về mấy món ăn. Khi bà ngỏ ý trả tiền, tất cả những người đã thay nhau tiếp chuyện bà đều trịnh trọng bước ra chào, tặng bà cành hồng còn nguyên cuống dài, và nói: "Đây là dịp phục vụ vui nhất của chúng tôi tại nhà hàng này."

Glanz cảm động thổ lộ rằng chưa bao giờ bà thưởng thức một bữa ăn đặc biệt đến thế. Ngẫu nhiên bà được người khác nhiệt thành quan tâm, chăm sóc đúng như đạo lý CARE mà bà vẫn luôn rao giảng.

18-6-2005

24. Đạo lý lái xe đường trường

Michele Vignola là một diễn giả, một nhà hoạt động xã hội tên tuổi. Được đào tạo về pháp lý để làm phụ tá cho luật sư, Michele tham gia một văn phòng luật ở số 1700 đại lộ Margaret, tại thủ phủ Annapolis của bang Maryland (nước Mỹ). Văn phòng này đảm trách việc bào chữa theo chỉ định của tòa án, trợ giúp những người không thể thuê luật sư biện hộ.

Cha cô gốc Ý, lái xe tải đường dài. Thuở bé, khi cô còn say ngủ thì cha đã đi làm từ 4 giờ sáng; buổi tối cô ngon giấc lâu rồi cha mới về tới nhà. Khi đủ lớn để được phép thức qua 9 giờ đêm thì cô nhìn cha gần như kẻ xa lạ mỗi lúc gặp nhau. Với cô, mẹ mới là người chăm sóc, nuôi dưỡng; cha chỉ là số không to tướng.

Tối nọ, trở về với vợ con sau hai ngày ôm vô-lăng trên xa lộ liên bang, cha cô kể rằng chiều hôm trước ông bắt gặp bên vệ đường một phụ nữ đang loay hoay với bánh xe xẹp lép. Tấp xe tải mười tám bánh lại, ông bước xuống tự giới thiệu, rồi mau mắn xăn tay áo thay giúp bánh xơ-cua. Bà ta vui mừng bày tỏ lòng biết ơn vì cánh lái xe sợ dính bẫy bọn cướp, thường ngại giúp đỡ trường hợp thế này ở quãng đường vắng.

Việc hoàn tất, ông thu dọn các thứ vào trong cốp xe, rồi đóng chặt lại. Bà ta móc bóp đưa hai mươi Mỹ kim nhưng ông mỉm cười từ chối: "Vợ tôi cũng lái xe và con gái vừa mới tập lái. Tôi mong ước duy nhất một điều là nếu vợ hay con gái tôi hư xe dọc đường, thì sẽ có một người đàng hoàng, tử tế dừng xe và ra tay giúp đỡ, giống như hôm nay tôi giúp bà vậy."

Cha cô gọi đó là "đạo lý lái xe đường trường". Những đêm cả nhà sum hiệp, cô lại nghe cha giảng giải khi lái xe đường dài thì nên ăn ngủ ở đâu, phải tuân thủ những nguyên tắc gì để tự bảo vệ mình.

Vốn chẳng mấy thân thiện với cha, chưa bao giờ cô tiếp nhận một cách hứng khởi những đức tính quý báu mà cha cô muốn chia sẻ với vợ con. Cho đến khi cô hai mươi bốn tuổi…

Năm 1992, rời khỏi nhà cha mẹ ở bang New Jersey, cô dọn đến thành phố Lawrence phía Đông Bắc bang Kansas. Tại đây, ngoài việc dạy kịch nghệ và viết văn tiêu khiển, cô còn làm tình nguyện viên cho một tổ chức bảo vệ dân quyền. Trong gần bốn năm, cô hầu như di chuyển liên tục. Một hôm, con gái người bạn nhờ cô chở sang phía Tây bang Kansas để tham gia cuộc đi bộ xuyên nước Mỹ nhằm vận động bảo vệ môi trường. Lâu nay vẫn nhiệt thành ủng hộ phong trào gìn giữ màu xanh cho trái đất, cô sốt sắng nhận lời cô bé mười hai tuổi và hôm sau bắt đầu cuộc hành trình dài bốn giờ trên xa lộ.

Đi chừng nửa đường thì bánh sau bên trái xe nổ. Cô cố gắng kềm cho xe tấp vào vệ đường. Một xe tải mười tám bánh phóng vèo qua lúc cô đang khệ nệ lấy bánh xơ-cua ra khỏi cốp. Khi cô loay hoay với con đội tìm cách kích xe lên thì nghe tiếng thắng hơi rít vang từ phía bên kia đường. Ngẩng nhìn, cô thấy một tài xế xe tải đang chạy băng ngang bốn làn xe của xa lộ liên bang để sang gặp cô. Ông cho biết tài xế xe tải mười tám bánh vừa chạy qua lúc nãy đã dùng máy điện đàm báo tin nhờ ông tới giúp

Trong vòng hai mươi phút, đôi tay thành thạo đã làm xong mọi việc. Khi cảm ơn và từ biệt, cô móc bóp đưa hai mươi Mỹ kim. Mỉm cười, ông nói: "Con gái tôi trạc tuổi cháu. Lời cảm ơn duy nhất tôi muốn nhận là hy vọng rằng khi xe con gái tôi nằm vạ dọc đường, ai đó tốt bụng sẽ tới giúp cũng như hôm nay tôi giúp cháu."

Ông nói giọng miền Trung Tây, nhưng cô nghe y hệt như thổ âm Brooklyn của cha cô, và thấy hai người tài xế xe tải này suy nghĩ sao giống nhau thế.

Lần đầu tiên hình ảnh người cha hoàn toàn thay đổi trong nhận thức của cô gái. Cô bỗng thấm thía điều mà cha cô gọi là "đạo lý lái xe đường trường". Cô thầm cảm ơn cha, cảm ơn người tài xế vừa giúp cô, và cảm ơn tất cả những ai dong ruổi đường trường đã am hiểu và tuân thủ đạo lý ấy.

09-8-2005

25. Hành khách đêm cuối năm

Joseph Campbell (1904-1987) là nhà văn Mỹ chuyên viết về thần thoại học và tôn giáo đối chiếu. Năm 1948 ông nổi tiếng với tác phẩm *Người Hùng Có Một Ngàn Gương Mặt*.[1] Quan niệm về bản sắc của người hùng, Campbell viết: *"Khi chúng ta không còn ưu tiên nghĩ tới bản thân và sự an toàn cho riêng mình, chúng ta thực sự chuyển biến ý thức thành một người hùng."* [2]

Quan niệm này của ông có thể được minh họa bằng trường hợp sau đây của chị Rachel Dyer Montross, nhân viên hãng hàng không Southwest, thuộc bộ phận phục vụ hành khách tại sân bay quốc tế Los Angeles (nước Mỹ).

Đối với Montross mùa Giáng Sinh năm ấy là những ngày rất gay go. Gia đình và tất cả bạn bè thân thiết của chị đều đã trở về nhà ở bang Florida. Chị hoàn toàn cô đơn giữa thời tiết California khá lạnh. Chị làm việc quá nhiều giờ và bải hoải rã rời.

---

[1] The Hero with a Thousand Faces

[2] When we quit thinking primarily about ourselves and our own self-preservation, we undergo a truly heroic transformation of consciousness.

Chị đang trực hai ca liền tại quầy vé hãng hàng không Southwest. Lúc ấy khoảng 9 giờ đêm Giáng Sinh, chị thực sự cảm thấy khổ sở. Nhóm của chị chỉ có vài người làm việc và rất thưa thớt khách hàng chờ được giúp đỡ. Đến lúc gọi người kế tiếp tới quầy vé, chị nhìn ra và thấy một ông lão dáng dấp rất tử tế đang cầm gậy đứng đợi.

Chầm chậm bước tới quầy, giọng yếu ớt, ông cho chị biết ông phải bay tới thành phố New Orleans. Chị cố giải thích để ông hiểu đêm ấy chẳng còn thêm chuyến bay nào nữa và ông sẽ phải bay vào sáng hôm sau.

Ông tỏ vẻ rất đỗi bối rối, lo âu. Cố gắng tìm thêm thông tin ở ông, chị hỏi ông có giữ chỗ trước không, có nhớ sẽ đi chuyến bay nào không. Nhưng chị càng hỏi thì ông lão dường như càng rối rắm hơn. Ông luôn miệng: "Cô ta bảo tôi phải đi New Orleans."

Mất nhiều thời gian chị mới biết được rằng cô em dâu đã

dừng xe thả ông lão bên vệ đường vào đêm Giáng Sinh, và bảo ông hãy về New Orleans sống với gia đình. Cho ông ít tiền, cô ta bảo ông cứ vào trong nhà ga mua vé.

Chị hỏi ngày mai ông lão quay lại được không. Ông đáp cô em dâu đã lái xe đi khỏi rồi mà ông chẳng có chỗ nào trú ngụ cả, vì vậy ông sẽ ở lại sân bay chờ tới mai.

Tự dưng chị cảm thấy hơi xấu hổ. Đúng lúc chị đang cảm thấy rất tội nghiệp cho bản thân mình vì cô đơn vào đêm Giáng Sinh thì ông lão Clarence MacDonald này đã được Ơn Trên gởi tới để nhắc chị nhớ thế nào là ý nghĩa thực sự của nỗi cô đơn. Tình cảnh ông lão làm chị chạnh lòng, xa xót.

Chị liền bảo ông rằng nhóm của chị sẽ thu xếp tất cả mọi việc. Nhân viên bộ phận phục vụ hành khách của hãng hàng không giúp giữ cho ông một chỗ trên chuyến bay sớm nhất vào sáng hôm sau. Các chị trao cho ông loại vé dành cho người già, như thế ông được giảm bớt ít tiền. Lúc này ông bắt đầu lộ vẻ rất mệt mỏi.

Khi bước vòng ra ngoài quầy vé để hỏi thăm tình trạng sức khỏe của ông, chị nhận thấy một chân ông đang băng bó. Ông đã đứng chịu trận với vết thương nọ suốt ngần ấy thời gian, ôm khư khư bọc ny-lông đựng quần áo.

Chị gọi xe lăn. Khi xe tới, tất cả các chị đều bước vòng ra ngoài quầy vé giúp ông lão ngồi vào xe. Chú ý thấy vết máu nhỏ trên miếng băng, chị hỏi vì sao chân bị thương, và được biết ông vừa trải qua một vụ mổ bắc cầu để thông tim,

một đoạn động mạch ở chân vì thế được cắt ra. Chao ôi! Ông lão mới mổ tim và không lâu sau đó bị thả xuống bên vệ đường để mua vé bay đi New Orleans mà không hề giữ chỗ trước, lại một thân một mình nữa chứ!

Chị thật sự chưa bao giờ gặp cảnh huống này, và chẳng biết chắc chị có thể làm gì được nữa. Quay lại tìm hai giám sát viên của hãng, chị hỏi có thể tìm chỗ cho ông lão ngơi nghỉ chăng. Cả hai đồng ý và họ lấy một phiếu trọ qua đêm tại khách sạn cho ông, kèm theo phiếu ăn tối và ăn sáng.

Trở ra chỗ ông lão, chị và các bạn mang giúp ông bọc quần áo cùng với cây gậy, giúi chút tiền cho người khuân vác để nhờ đưa giúp ông lão xuống dưới lầu đợi xe buýt của sân bay. Chị cúi xuống giải thích cho ông hiểu về chuyện trọ qua đêm ở khách sạn, chuyện ăn uống, và lộ trình của ông. Vỗ nhẹ lên cánh tay ông lão, chị chúc ông mọi việc suôn sẻ an lành. Lúc rời quầy vé, ông lão thốt "Cảm ơn các chị", rồi gục đầu xuống, bật khóc. Chị cũng khóc. Sau đó chị quay lại cảm ơn chị giám sát viên, chị ấy mỉm cười: "Tôi thích những chuyện thế này. Ông lão là khách Giáng Sinh của chị đấy."

Năm xưa Đức Cao Đài dạy đệ tử: *An ủi người già cả ốm đau / Tùy duyên có thể giúp vào / Lâm cơn hoạn nạn khi nào cần con / Phước đức đó vẫn còn muôn thuở / Tuy vô hình đừng ngỡ rằng không / Con ơi, trong chốn trần hồng / Mấy ai giữ được cõi lòng thanh cao.*

16-10-2004 / 10-4-2017

26. Tận tình ngoài nhiệm vụ

Joanna Slan là một diễn giả chuyên nghiệp rất tên tuổi, một tác giả có sách được dịch ra ngoại ngữ, một cây bút viết cho nhiều báo và tạp chí, một người dẫn chương trình tài giỏi trên màn ảnh nhỏ và từng đoạt giải thưởng trong lãnh vực truyền thông. Chuyện sau đây xảy ra khi chị đang ở bang Illinois (nước Mỹ).

Sáng hôm ấy chồng chị đang xa nhà, vì bận dự hội nghị về quảng cáo trên đài phát thanh tổ chức tại thành phố Kansas. Mẹ và em gái chị là Jane đang ở bang Indiana. Cha chị đang nằm bệnh viện Memorial, là nơi Jane làm bác sĩ chuyên khoa hô hấp.

Vì bệnh tình ông diễn biến quá xấu, một xe cứu thương đã sẵn sàng để chuyển ông sang bệnh viện Thánh John, là nơi có các thiết bị điều trị tim mạch đầy đủ hơn.

Qua điện thoại, Jane thông báo tình trạng sức khỏe của cha và trấn an chị rằng mọi việc sẽ êm xuôi, chị không nhất thiết phải lái xe đường trường vượt xa lộ liên bang vì đã có Jane và các đồng nghiệp lo liệu.

Chị làm việc tới trưa thì gan ruột bồn chồn quá, bèn gọi điện thoại đến bệnh viện Thánh John, nhưng cha chị không có ở đó. Chị gọi tới bệnh viện Memorial và biết rằng xe cấp

cứu vừa rời khỏi cổng, đi được chừng hai dãy phố đã phải quay về…

Nghe tới đó, chị bủn rủn, hiểu ngay rằng cha đã tắt thở dọc đường. Chị không liên lạc được với Jane nhưng một y tá đã xác nhận hung tin. Đầu óc chị quay cuồng, lòng dạ đau đớn, tâm trí rối bời. Chị phải có một quyết định, nhưng trước hết chị muốn liên lạc với chồng (bấy giờ điện thoại di động chưa ra đời).

Joanna Slan

Chị gọi đến sở làm của chồng nhưng không ai biết số điện thoại khách sạn anh trọ. Chị mở danh bạ chọn thử một

khách sạn lớn ở Kansas, nhưng được trả lời rằng nơi ấy không có hội nghị mà cũng chẳng có tên chồng chị. Chị bèn chọn lựa lần nữa: khách sạn Hyatt. Kết quả cũng là số không; cô phụ trách tổng đài điện thoại cho biết: "Chỗ chúng tôi không có hội nghị quảng cáo nào hết. Danh sách khách hàng cũng không thấy tên chồng chị. Rất tiếc…"

Trước khi đầu dây bên kia kịp cúp máy, chị bật ra tiếng khóc. Chị vẫn bấu chặt ống nghe bên tai, và lấy tay áo quệt mũi như đứa trẻ con. Sau một khoảnh khắc im lặng ngỡ ngàng, cô giữ tổng đài khách sạn Hyatt nhẹ nhàng hỏi: "Có trục trặc gì à?"

Chị sùi sụt kể lể: "Cha tôi vừa qua đời sáng nay ở Indiana, cách chỗ tôi năm giờ xe. Tôi cần tìm được chồng tôi. Tôi phân vân không biết nên chờ gặp ảnh hay cứ tự lái xe về ngay với mẹ và em gái."

Đầu dây ở Kansas im lặng một lúc, rồi rót vào tai chị một giọng nói dịu dàng, từ tốn: "Đọc cho tôi tên và số điện thoại của chị. Cứ ngồi yên ở nhà chờ tôi gọi lại nhé."

Chưa đầy năm phút sau, chị nghe chuông điện thoại reo. Vẫn giọng nói tử tế ấy từ Kansas vọng về: "Tôi tìm ra chồng chị rồi. Anh ấy đang ở khách sạn Adam's Mark. Tôi đã nhờ ông quản lý khách sạn cho người đến ngay hội nghị báo tin gấp cho chồng chị."

Joanna thổn thức: "Cảm ơn chị. Cảm ơn chị nhiều lắm."

Vẫn giọng nói từ Kansas: "Còn một điều này nữa. Nếu chị quyết định lái xe đi Indiana, thì hãy tìm một người bạn

đi kèm. Cẩn thận, chị nhé. Chị đang xúc động quá đấy. Phải nhớ là rất cẩn thận nhé. Tôi xin chia buồn với chị."

Gác điện thoại, chị cảm thấy được an ủi nhiều lắm. Người phụ nữ ở Kansas mà chị không biết mặt cũng chẳng kịp hỏi tên đã tự nguyện giúp đỡ chị vượt ra ngoài nhiệm vụ quy định của người trực tổng đài điện thoại khách sạn. Chắc chắn, khi làm ơn cho một người xa lạ, chỉ tình cờ một lần tiếp xúc và không hẹn ngày gặp lại, người ấy đâu bao giờ mong có sự đáp đền.

Người Việt rất quen thuộc với câu nói của thánh hiền: "Thi ân bất cầu báo." Năm chữ ngắn gọn ấy nào có khác gì ý tưởng mà bà Ruth Smeltzer từng bày tỏ:

"Dẫu rằng hôm nay bạn kiếm được tiền, bạn cũng chưa sống một ngày hoàn hảo, trừ phi bạn làm giúp điều gì cho một người sẽ không bao giờ có thể trả ơn bạn." [1]

27-8-2005

[1] You have not lived a perfect day, even though you have earned your money, unless you have done something for someone who will never be able to repay you.

27. Cho em tròn vẹn ước mơ

Nhà thơ Mỹ James Russell Lowell (1819-1891) nói: *"Không phải chúng ta cho đi mà là chúng ta chia sẻ."* [2] Từ năm 1980 tới nay những món quà của lòng nhân ái đã được sẻ chia cho các trẻ em bất hạnh trên thế giới. Mọi chuyện khởi đầu từ một tình cờ.

Linda thuộc dạng bà mẹ độc thân, nghĩa là không chồng nhưng nuôi con. Chị dọn tới Phoenix (thủ phủ bang Arizona, nước Mỹ) với hy vọng gầy dựng cuộc sống tốt đẹp hơn. Chị tìm được việc tạp dịch và hai bàn tay mau chóng chai đi. Trong lúc đời chị chưa hứa hẹn điều gì sáng sủa thì con trai là Chris Greicius phải nhập viện vì bệnh bạch cầu (*leukemia*). Thần tượng của Chris là hai cảnh sát Pancho và John trên ti vi. Họ cỡi mô tô tuần tra trên xa lộ để trừ gian bắt cướp, giúp người gặp nạn. Bé luôn khao khát trở thành cảnh sát để hành hiệp như hai nhân vật hào hùng đó.

Tommy Austin làm nhân viên hải quan ở bang Arizona. Tối nọ, anh ghé thăm bạn tại bệnh viện nơi Chris đang được chữa trị. Thình lình sau lưng anh vang lên tiếng quát dõng dạc: "Giơ tay lên! Cảnh sát đây. Ông đã bị bắt!"

[2] It's not what we give but what we share.

Giống như mọi người lớn tốt bụng vẫn sẵn sàng chìu lòng con trẻ, Tommy ngoan ngoãn giơ hai tay lên khỏi đầu. Anh vừa hưởng ứng cuộc chơi vừa quan sát Chris hồn nhiên nhập vai vào kịch bản do bé tưởng tượng. Rồi anh không khỏi chạnh lòng khi thấy rõ rằng chú bé lên bảy, gầy gò, xanh xao này chẳng bao giờ còn cơ hội nào để trở thành cảnh sát. Tuy nhiên, ước mơ của bé vẫn có thể hiện thực theo cách riêng vừa nảy ra trong đầu Tommy. Đó cũng là món quà đặc biệt anh muốn tặng Chris. Để hoàn thành món quà này, Tommy vận động được hai cảnh sát tuần tra xa lộ là Scott và Frank, thêm hai chị bạn, ông sếp của anh, và luôn cả viên chỉ huy Sở An Ninh Công Cộng Arizona.[3]

Ngày đầu tiên, Chris được cỡi trên xe tuần cảnh thật sự, tự tay nhấn còi hụ. Bé còn sung sướng đến ngây ngất khi được các cảnh sát cho ngồi chung trên trực thăng. Bé có cả một chiếc mô tô cảnh sát chạy pin để tự mình điều khiển. Sở An Ninh Công Cộng Arizona cấp giấy chứng nhận Chris là "cảnh sát viên đầu tiên và duy nhất mới bảy tuổi ở Arizona". Hai chị bạn của Tommy thức trắng đêm may cho bé bộ đồng phục có đính phù hiệu lực lượng tuần tra. Trong ba ngày liền Chris như sống trong mơ với biết bao sôi nổi, vinh dự và thương yêu trìu mến.

Sang ngày thứ tư, Chris đòi mẹ mang bộ đồng phục cảnh sát của bé vào bệnh viện. Scott và Frank gắn lên chiếc mô tô cảnh sát chạy pin của bé chiếc phù hiệu đơn vị. Đúng hôm ấy, với tư cách một cảnh sát tí hon, Chris vĩnh viễn ra

[3] the Arizona Department of Public Safety

đi vì căn bệnh quái ác. Khi Linda đem di hài con về, đội tuần tra xa lộ của bang Arizona đi theo hộ tống. Họ bảo chị: "Chúng tôi đến để an táng đồng đội bé nhỏ của mình." Và tang lễ của Chris được tiến hành theo nghi thức dành cho một cảnh sát.

"Cảnh sát" bảy tuổi Chris Greicius (1980)

Thế rồi Tommy, hai cảnh sát Scott và Frank, Linda và hàng chục ngàn người tình nguyện đã biến câu chuyện của Chris thành món quà nhân ái khi họ quyết định thành lập Quỹ Bảo Trợ Hiện Thực Ước Mơ.[4] Sau Arizona, lần lượt nhiều bang khác cũng thành lập các chi nhánh tại Mỹ. Kế đến các nước Anh, Úc, Canada, v.v… cũng thành lập Quỹ này với các chi nhánh ở nhiều tỉnh, thành trong mỗi nước. Tất cả dần dần tạo thành một mạng lưới quốc tế.

[4] Make-a-Wish Foundation

Trên trang nhà của Quỹ (*www.wish.org*) nổi bật dòng chữ trắng *Make-A-Wish* với ngôi sao lấp lánh bay vút trên nền trời xanh hy vọng, kèm theo hàng chữ: *"Hãy sẻ chia sức mạnh của một ước mơ."* [1] Hãng xe hơi General Motors, tập đoàn Walt Disney, công ty hàng không Delta Airlines, v.v… cùng với hơn hai mươi lăm ngàn người tình nguyện đã tiếp sức thực hiện nhiệm vụ mà Quỹ nêu ra là *"bảo trợ ước mơ của các trẻ em mắc bệnh hiểm nghèo để làm giàu cuộc tồn sinh nhân thế bằng hy vọng, sức mạnh và sướng vui"*. [2]

Để giúp bệnh nhi được Quỹ bảo trợ, bác sĩ của em phải chứng thực em dưới mười tám tuổi, chứng nhận căn bệnh hiểm nghèo của em, và em phải còn đủ sức khỏe để tham gia thực hiện mơ ước của mình. Quỹ có thể đáp ứng bốn loại ước mơ: *Em muốn tới* (chẳng hạn: Disneyland); *em muốn gặp* (cầu thủ Ronaldo), *em muốn làm* (bác sĩ); *em muốn có* (một con chó).

Từ 1980 đến nay Quỹ Bảo Trợ Hiện Thực Ước Mơ đã bảo trợ hằng trăm ngàn bệnh nhi đang cheo leo bên mép bờ sinh tử. Có mấy ngàn trẻ trên thế giới được thừa hưởng "di sản" của Chris Greicius, nghĩa là được thành tựu ước mơ trước khi các em mỉm cười mãn nguyện bước qua cánh cửa đi vào cõi vĩnh hằng.

Bổ túc 06-4-2017

---

[1] Share the power of a wish.

[2] … grant the wishes of children with life-threatening illnesses to enrich the human experience with hope, strength, and joy.

28. Người cuối cùng về đích

Từ 1896 tới nay đã có chính thức mấy mươi Thế Vận Hội Mùa Hè. Tên gọi như vậy, nhưng không nhất thiết phải thi đấu đúng vào mùa hè, nên có nước tổ chức vào tháng 4 (Hy Lạp 1896, Anh 1908), tháng 5 (Pháp 1900, Thụy Điển 1912) hay từ cuối tháng 11 sang đầu tháng 12 (Úc 1956), v.v... Do đó, chẳng lạ là Thế Vận Hội Mùa Hè lần thứ mười chín tại thành phố Mexico, thủ đô của Mexico, lại khai mạc vào trung tuần tháng 10-1968.

Vượt qua một số trở ngại, thậm chí là chống đối, Thế Vận Hội Mexico 1968 khai mạc ngày 12, kết thúc tốt đẹp ngày 27, quy tụ 112 nước, với 5.530 vận động viên (4.750 nam, 780 nữ). Sau 172 trận so tài có 47 nước vinh dự chia nhau 527 huy chương vàng, bạc, và đồng dành cho 20 môn thể thao khác nhau.

Ngoài những kỷ lục mới đã được thiết lập với thành tích vẻ vang của những người chiến thắng, còn có thành tích phi thường của một vận động viên chiến bại để rồi người bại trận lại trở thành huyền thoại Thế Vận Hội.

Đó là John Stephen Akhwari, người làng Mbulu, trên vùng cao nguyên nước Tanzania ở Đông Nam châu Phi, một trong những quốc gia nghèo nhất thế giới.

Năm ba mươi tuổi, Akhwari đại diện cho Tanzania góp

mặt tại Thế Vận Hội Mexico 1968 ở môn chạy ma-ra-tông (*marathon*) bốn mươi hai cây số trên độ cao cách mặt biển hai ngàn ba trăm mét.

Nhiều bác sĩ rất lo ngại rằng không khí loãng và thời tiết khá lạnh sẽ tác hại đến sức khỏe các vận động viên chạy đua cần nhiều oxy. Ngay ngày đầu tiên thi chạy mười cây số đã cho thấy mối lo ấy rất đúng; nhiều vận động viên không chịu nổi thời tiết khắc nghiệt, đành sớm bỏ cuộc.

Trước 6 giờ chiều hôm ấy, cuộc đua marathon đã phân thắng bại. Lễ trao huy chương vàng cho vận động viên Mamo Walde nước Ethiopia kết thúc. Lúc 7 giờ kém 10 phút, trận gió lạnh đêm tháng 10 lùa qua sân vận động bao la, trống trải. Nhà quay phim tài liệu Bud Greenspan (1926-2010) và các nhân viên phụ trách đang lui cui thu dọn. Thưa thớt một ít khán giả cùng các cảnh sát chưa vội ra về.

Chính lúc ấy, trên đường đua vắng tanh, một bóng người lẻ loi đang từng bước khập khiễng tiến gần đến đích. Nhiều giờ trước đó anh đã trượt ngã, rách toạc đầu gối và trật khớp chân phải. Quấn xong hai lớp băng, anh nghiến răng tiếp tục, để rồi mỗi cố gắng là thêm một đớn đau dồn lại.

Hình ảnh bi tráng của Akhwari (vận động viên mang số 36) đập vào mắt một cảnh sát. Ông lập tức hụ còi rền vang để tất cả những ai còn có mặt không phải lỡ dịp nhìn thấy người hùng loạng choạng bước qua mức đến và ngã vào vòng tay một người nhanh nhẹn lao ra đỡ lấy.

John Stephen Akhwari (1968)

Sự thinh lặng vừa được hồi còi trả lại bỗng bùng vỡ những tràng pháo tay và tiếng hoan hô cổ vũ. Bud Greenspan cũng kịp quay xong đoạn phim ngàn năm một thuở để hôm sau hình ảnh "người cuối cùng trên đường đua Thế Vận Hội Mexico" đã làm cho thế giới sửng sốt.

Báo chí ca tụng Akhwari là *"tấm gương điển hình của tinh thần Thế Vận Hội; tượng trưng cho phẩm chất tốt đẹp nhất nơi tinh thần con người…"* [3]

[3] the epitome of the Olympic spirit; symbolises the finest in human spirit…

Trong lễ bế mạc Thế Vận Hội Sydney (2000), Akhwari được mời sang Úc nhận giải thưởng tôn vinh ông là *"biểu trưng sống động của lý tưởng Thế Vận Hội"*.[4]

Ngày 02-10-2001, Thủ Tướng Tanzania là Frederick Tluway Sumaye tổ chức tại văn phòng ông một nghi thức để khai sinh Quỹ Điền Kinh John Stephen Akhwari [5] nhằm tài trợ việc huấn luyện vận động viên Tanzania tham dự Thế Vận Hội.

Đúng tháng ấy bốn mươi chín năm trước, khi nhà quay phim Bud Greenspan hỏi vì sao không chịu bỏ cuộc dù đã thua và đang mang thương tích, chàng trai châu Phi nhỏ nhẹ trả lời:

"Đất nước tôi không gởi tôi vượt qua bảy ngàn dặm trường [11.270 cây số] *để tôi chỉ xuất phát trên đường đua. Đất nước tôi gởi tôi vượt qua bảy ngàn dặm để tôi chạy hết cuộc đua này."* [6]

Câu chuyện của Akhwari gợi nhớ lời Nam Tước Pierre de Coubertin (1863-1937), cha đẻ của Thế Vận Hội:

"Điều quan trọng nhất ở Thế Vận Hội không phải là chiến thắng mà là tham gia, cũng y hệt như điều quan trọng nhất trong cuộc sống không phải là thành công mà là phấn đấu. Điều cốt tủy không phải là chinh phục mà là chiến đấu oanh liệt." [7]

Lắng lòng suy gẫm từ bản anh hùng ca Akhwari, từ ý tưởng thâm thúy của vị Nam Tước người Pháp, chúng ta không khỏi liên tưởng tới những bậc hướng đạo Cao Đài đã trọn đời hy hiến cho lý tưởng Đại Đạo. Cả sự nghiệp các vị dẫu chưa phải là một thành công, nhưng trọn vẹn ý chí mỗi vị là cả một thành công.

Đơn cử trường hợp tiền bối Huệ Lương Trần Văn Quế (1902-1980). Khi ban phong tiền bối quả vị Quảng Đức Chơn Tiên, Đức Chí Tôn Cao Đài Thượng Đế dạy:

"Huệ Lương Trần Văn Quế đã hy sinh đóng góp thật nhiệt thành, bôn ba khắp nước, thiết tha với sự hòa hiệp. Chí hướng ấy trọn đời ôm ấp để thực hiện hai chữ dung hòa. Mặc dù chưa thành công, nhưng ý chí đã thành." [8]

02-7-2005 / 06-4-2017

[4] a living symbol of the Olympic ideal

[5] JSAAF: John Stephen Akhwari Athletics Foundation

[6] My country did not send me 7,000 miles away to start the race. They sent me 7,000 miles to finish it.

[7] The most important thing in the Olympic Games is not to win but to take part, just as the most important thing in life is not the triumph but the struggle. The essential thing is not to have conquered but to have fought well.

[8] Tam Tông Miếu, ngày 08-7-1981.

29. Vợ chồng người giám ngục

Bắt đầu hoạt động năm 1828 sau ba năm xây dựng, Sing Sing là một trại giam của bang New York, đặt tại làng Ossining, quận Westchester, cách thành phố New York khoảng sáu mươi bốn cây số về phía bắc. Không chỉ nổi danh nhờ chiếc ghế điện dành cho tử tội (sử dụng từ tháng 7-1891, bãi bỏ vào tháng 8-1963), Sing Sing còn gắn liền với tiếng tăm của giám ngục Lewis E. Lawes.

Sinh ngày 13-9-1883 tại thành phố Elmira ở phía Nam bang New York, Lawes là một tấm gương trong phong trào cải cách chế độ lao tù. Ông tin tưởng mãnh liệt rằng giáo dục cho tội phạm hoàn lương là chức năng của nhà giam, và ông cực lực chống lại án tử hình.

Để cảm hóa tù nhân, trong hai mươi mốt năm làm giám ngục (1920-1941), Lawes giúp họ lập đội bóng Những Con Cừu Đen (*Black Sheep*) với trình độ gần như chuyên nghiệp. Ông yêu cầu tù nhân phải mặc đồng phục vì cho rằng đồng phục và thể thao giúp họ có tinh thần kỷ luật.

Ông chủ trương phải cho người tù tiếp xúc thế giới bên ngoài để khi mãn hạn tù họ dễ dàng hội nhập. Vì thế, những tối Chủ Nhật, các ngôi sao ca nhạc hoặc các nhân vật danh tiếng trong giới mỹ thuật, thể thao, tôn giáo…

được mời đến Sing Sing biểu diễn hay diễn thuyết.

Tù nhân được lập ban nhạc, kịch và mỗi năm biểu diễn cho công chúng một lần. Họ được học nghề trong các xưởng thợ trang bị đầy đủ phương tiện đảm bảo an toàn lao động, được nuôi chim và trồng cây trong nhà kính để vừa tạo cảnh đẹp trong trại giam, vừa giúp thăng bằng tâm hồn…

Lewis E. Lawes (1883-1947)

Lawes cho lập nhà nguyện và xây mới 1.366 phòng giam vì nhà tù cũ quá chật chội (1929); cất thêm nhà tắm, chỗ giặt, phòng cắt tóc (1930); xây cho tù nhân trường học, bệnh xá, thư viện với 15.000 quyển sách (1936).

Tù nhân được huy động tham gia lao động trong tất cả các công trình xây dựng này, mỗi người được trả ba mươi xu thù lao mỗi ngày – điều chưa từng có ở trại giam trước kia.

Uy tín và danh tiếng của Lawes vượt ra ngoài phạm vi nhà tù từ năm 1932, lúc ông xuất bản quyển *Hai Mươi Ngàn Năm Ở Sing Sing* [1] và sách được dựng thành phim. Không chỉ hàng ngàn bài viết trên sách báo, đài phát thanh mà kể cả sân khấu kịch Broadway lừng lẫy ở thành phố New York cũng nói về ông.

Khi được ca ngợi vì những thành tích nhân đạo cảm hóa tù nhân, giám ngục Lewis E. Lawes nói: "Tất cả đều nhờ Catherine, người vợ tuyệt vời của tôi đang an nghỉ bên ngoài trại giam."

*

Dẫu bạn bè khuyên đừng bao giờ bước chân qua cánh cổng Sing Sing, nhưng Catherine không nghe. Khi trại giam tổ chức trận bóng rổ đầu tiên, bà mẹ trẻ này liền dắt ba đứa con nhỏ kháu khỉnh vào ngồi xem bên cạnh các tù nhân. Bà nói: "Vợ chồng tôi chăm sóc những người này và họ sẽ chăm sóc lại tôi. Hà tất phải lo sợ."

Bà nài nỉ chồng cho bà làm quen với tù nhân và đọc hồ sơ, lý lịch của họ. Khi phát hiện một tù nhân bị mù, bà liền đến thăm. Nắm bàn tay kẻ từng giết người, bà hỏi: "Anh biết đọc chữ nổi Braille không?" Y ngơ ngác: "Braille là cái quái gì vậy?" Thế là bà chỉ dẫn cho y.

Lần khác, Catherine phát hiện một tù nhân câm điếc. Bà liền đi học ngôn ngữ ra dấu và dạy lại người đó để hai bên có thể giao tiếp nhau…

Một buổi sáng năm 1937, giám ngục Lawes không đi làm. Một người khác tạm thay ông. Sự kiện bất thường lập tức làm trại giam xôn xao, thế rồi các tù nhân đau đớn biết tin Catherine vừa thiệt mạng vì tai nạn giao thông ngày hôm trước.

Hôm sau nữa, di hài Catherine được quàn tại nhà riêng, cách Sing Sing khoảng một cây số. Sáng sớm, khi đến trại giam, viên quyền giám ngục sửng sốt nhìn thấy một đám tội phạm hình sự dáng dấp dữ dằn nhưng lại tụ tập ở cổng chánh chẳng khác đàn cừu ngoan hiền. Đến gần hơn, ông bắt gặp trên mặt họ vẻ buồn thê thiết và những giọt lệ tiếc thương. Cảm thông và thấu hiểu, ông ra lệnh: "Thôi được, các anh có thể đi. Chỉ yêu cầu tối nay tất cả trở về đầy đủ."

Rồi ông mở cổng, đoàn tù lũ lượt kéo nhau đi mà không cần giám thị hay lính gác kèm theo. Sau khi vĩnh biệt Catherine Lawes, xế chiều tất cả lầm lũi quay về Sing Sing. Không thiếu một người.[2]

17-9-2005

[1] 20,000 Years in Sing Sing

[2] Tiền khai Ngô Văn Chiêu (1878-1932) khi làm chủ quận Tân An và Phú Quốc tuy không cắt lính canh giữ mà tù nhân vì mến đức độ của Ngài, chẳng hề thừa cơ bỏ trốn.

30. Không cho phép mình bỏ hẹn

Người tuyển dụng thường có hai tiêu chuẩn xét chọn nhân viên mới: Tiêu chuẩn chuyên môn và tính cách riêng hay cá tính của người xin việc. Tiêu chuẩn chuyên môn (học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng) được kê khai trong bản lý lịch, nhưng cá tính thì phải được thẩm định trực tiếp bằng cách phỏng vấn, và nó thường là yếu tố quyết định thành bại.

Được hẹn ngày phỏng vấn, Nicole Jenkins bồn chồn trông đợi, chỉ mong sớm được tuyển làm thư ký. Đêm trước ngày hẹn, cô trằn trọc đắn đo xem sẽ mặc bộ cánh nào cho thích hợp, cử chỉ và lời nói nên ra sao để gây thiện cảm và chinh phục lòng tin của luật sư Robertson.

Trăm thứ âu lo, cô ôm gối, trân trân nhìn lên trần nhà mãi cho đến khi chợt thiếp đi vì mỏi mòn. Thế rồi chuông đồng hồ reo đánh thức, cô hoảng hốt cảm thấy mặt mình cứng đơ rất lạ. Cô thử nhếch môi và nhận biết ngay có sự bất thường. Trong phòng tắm, cô nhìn vào gương, bắt gặp một ai đó xấu xí, dị hình. Hai mắt cô lệch đi, mặt không thể xoay về bên phải. Lúc mẹ cô bước vào, bà cũng kinh hãi trước gương mặt biến dạng của con gái.

Tại một bệnh viện cách rất xa nhà, sau nhiều giờ làm các

xét nghiệm, cuối cùng bác sĩ xác định được cô bị tê liệt thần kinh mặt do chứng *Bell's palsy*. Bệnh liệt này mang tên Sir Charles Bell (1774-1842) là nhà phẫu thuật Tô Cách Lan có công tìm ra nó. Tên ông kèm thêm chữ "Sir" từ khi ông được Nữ Hoàng Anh phong tước Hiệp Sĩ (*Knight*).

Bác sĩ giải thích: "Do cô quá âu lo, căng thẳng, cơ mặt bị căng cứng. Cô cần ngủ nghỉ đầy đủ để giảm stress, sau vài ngày tự nhiên sẽ trở lại bình thường."

Khi cô cho biết có hẹn phỏng vấn vào buổi chiều, bác sĩ khuyên: "Hãy hẹn lại ngày khác. Nên là tuần sau."

Trong lúc mẹ đang cầm lái, cô băn khoăn suốt tuyến đường dài về nhà. Lùi hẹn nghĩa là bỏ mất cơ hội mà phải lâu lắm cô mới có được. Nhìn đồng hồ, cô nói với mẹ, giọng cả quyết: "Mẹ, thả con xuống đường Jason. Con tới gặp luật sư."

Bà mẹ ái ngại: "Nhưng… mặt con đang biến dạng thế kia!"

Cô biết mẹ nói đúng. Nhìn ngoại hình cô lúc này, không đợi cô chứng tỏ năng lực và phẩm chất, luật sư sẽ dễ dàng có ngay ý từ chối. Nhưng cô thà như thế còn hơn là tự đánh mất cơ hội vì bỏ hẹn.

Cô nài nỉ: "Mẹ, cứ để con tới đó."

Thế rồi cô bước vào văn phòng sang trọng của luật sư Robertson, tự giới thiệu. Người phụ nữ ngồi sau bàn tiếp tân không che giấu vẻ tò mò khi nhìn thẳng vào mặt cô.

Nhưng bà ta mau chóng trở lại nhiệm vụ của mình: "Luật sư đang chờ. Mời cô vào trong ngay."

Đang cặm cụi với một chồng hồ sơ dày cộm, người đàn ông tóc bạc ngẩng lên, bàn tay ra dấu mời cô gái ngồi xuống: "Chào cô. Cô là Nicole Jenkins?"

Bỗng dưng thấy trong lòng nhẹ nhõm, cô tự tin kéo ghế ngồi đối diện, cách nhau cái mặt bàn to lớn bằng gỗ dái ngựa: "Vâng. Xin lỗi luật sư, sáng nay tôi mới bị tê liệt thần kinh mặt. Bác sĩ nói vài ngày mới hết. Từ bệnh viện tôi đi đến thẳng văn phòng này."

Trầm ngâm một lúc, luật sư từ tốn nói: "Cô rất có trách nhiệm khi giữ đúng hẹn, dù sức khỏe không cho phép."

Ông nhìn xuống đơn xin việc của cô rồi cầm lên, chìa ra trước mặt cô: "Tất cả những gì viết trong này đều đúng chứ?"

Cô liếc nhìn rồi nói: "Thưa đúng, nhưng tôi trót bỏ sót một chi tiết nhỏ: Mỗi phút tôi gõ bàn phím được bảy mươi lăm chữ."

Luật sư mỉm cười: "Hay lắm! Hồ sơ cô rất tốt. Cô viết lách khá và cũng thạo vi tính."

Cô đáp, giọng thành thực: "Mấy kỹ năng đó cũng không quá khó."

"Phải. Cô có năng lực, kinh nghiệm. Chà… cô từng làm cho hải quân nữa à?"

"Vâng, trực tiếp các vụ việc về pháp lý."

"Chừng nào cô đi làm được?"

"Thưa, hai tuần nữa."

Luật sư cúi nhìn quyển lịch bàn: "Vậy, ngày 27 tới đây, 9 giờ sáng, cô quay lại nhé."

Cô sửng sốt: "Luật sư… luật sư nhận tôi?"

"Phải. Cô rất thích hợp với công việc tôi cần."

Cô mừng ra mặt. Cô đứng dậy: "Cảm ơn luật sư đã tin cậy. Tôi chẳng phụ lòng luật sư đâu."

Luật sư đứng dậy bắt tay cô, tươi cười: "Tôi biết. Không những cô có các kỹ năng tôi cần mà cô còn có tính cách riêng nữa."

03-9-2005

31. Món quà cho người nhút nhát

Thánh Têrêsa thành Calcutta (1910-1997), Dòng Thừa Sai Bác Ái, từng bảo: *"Những lời tử tế có thể ngắn và dễ nói, nhưng âm vang của chúng lại thực sự bất tận."* [1] Đúng vậy, lời nói dịu dàng của lòng từ ái có sức mạnh nâng đỡ phi thường, và Lillian đã trải nghiệm được huyền nhiệm có thật này.

Là thiếu nữ Canada gốc Pháp, Lillian (gọi thân mật là Lill) lớn lên ở một vùng nông nghiệp gần con sông Canard, tỉnh Ontario. Năm cô mười sáu tuổi, người cha nghĩ rằng con gái ông cắp sách đến trường như vậy đã đủ lắm rồi, và cô bị ép buộc phải bỏ ngang việc học để kiếm tiền phụ giúp gia đình. Ấy là năm 1922, tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai của cô, chút vốn liếng học hành và kỹ năng hạn chế, tương lai đối với cô chẳng thấy có gì sáng sủa.

Cha cô nghiêm khắc, ít khi chịu cho kẻ khác từ khước yêu cầu của ông và chẳng bao giờ chịu chấp nhận mọi lý lẽ bào chữa của kẻ ấy. Ông buộc con gái phải tìm ra việc làm nhưng những hạn chế của cô khiến cô thiếu tự tin và cô chẳng biết mình còn có thể làm nên trò trống gì được nữa.

[1] Kind words can be short and easy to speak, but their echoes are truly endless.

Với hy vọng mỏng manh tìm ra chỗ làm, ngày ngày cô vẫn lên xe buýt đi vào những chốn thị thành đô hội như Windsor hay Detroit. Nhưng cô không thể lấy hết can đảm để tiếp xúc những chỗ đăng tin cần người. Thậm chí cô còn không thể đưa tay gõ cửa người ta. Ngày ngày cô lại vào thành phố, bước đi loăng quăng vô định, chờ đến lúc sụp tối thì quay về nhà. Cha cô thường hỏi: "Bữa nay có chút may mắn nào không, Lill?"

Cô thường trả lời ngoan ngoãn: "Thưa cha, không có… Không có gì may mắn cả."

Ngày lại ngày trôi qua, cô tiếp tục lên xe buýt và cha cô tiếp tục hỏi về kết quả tìm việc. Câu hỏi càng lúc càng gay gắt hơn và cô biết rằng chẳng muộn màng gì cô sẽ phải cố gắng thu hết can đảm gõ một cánh cửa nào đó.

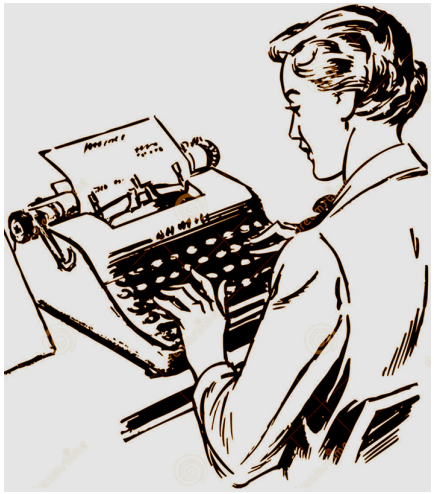
Một ngày kia, ở khu thương mại của thành phố Detroit, Cô nhìn thấy thông báo của công ty Carhartt Overall: *"Cần một thư ký. Liên hệ bên trong."*

Leo hết một dãy cầu thang dài thượt mới lên tới các văn phòng của công ty, cô rụt rè gõ ngay cánh cửa đầu tiên cô gặp. Bà trưởng phòng Margaret Costello ra tiếp cô. Bằng thứ tiếng Anh lủng củng những lỗi, cô nói rằng cô thích cái chân thư ký, và bịa ra rằng cô mười chín tuổi. Bà trưởng phòng đoán biết ngay có điều gì sai sự thật, nhưng vẫn quyết định cứ cho cô gái một cơ hội.

Bà đưa cô đi qua văn phòng làm việc cũ kỹ của công ty. Trước những dãy là dãy con người ngồi bên những dãy là

dãy máy tính (*calculators*) và máy đánh chữ, Lill có cảm giác như hàng trăm cặp mắt đang nhìn cô soi mói. Cúi gằm mặt ngó xuống, cô gái con nhà nông miễn cưỡng nối gót bà trưởng phòng đi tới cuối căn phòng tối tăm. Bà ấy mời cô ngồi trước một máy đánh chữ và ôn tồn bảo: "Lill, hãy thử coi cô thực sự giỏi cỡ nào đây."

Bà yêu cầu cô gõ một lá thư và rồi bỏ đi. Cô nhìn đồng hồ thấy đã 11 giờ 40. Ai nấy đều sắp sửa rời văn phòng ăn trưa. Lúc ấy cô nghĩ rằng mình có thể đi lẫn vào đám đông để đánh bài chuồn. Nhưng cô biết ít ra cô nên cố gắng gõ lá thư.



Lần thử sức đầu tiên, cô đánh được một dòng. Nó chỉ gồm năm chữ và cô sai hết bốn lỗi. Cô rút tờ giấy ra khỏi máy và quẳng đi. Bây giờ đồng hồ chỉ 11 giờ 45. Cô nhủ thầm: "Đúng Ngọ là mình sẽ lẻn ra theo đám đông và thiên hạ sẽ chẳng bao giờ gặp lại mình nữa."

Lần thử sức thứ hai, cô đánh được trọn một đoạn thư, nhưng vẫn mắc nhiều lỗi. Cô rút tờ giấy ra khỏi máy, quẳng đi và khởi sự làm lại. Lần này cô gõ xong trọn lá thư, nhưng tác phẩm của cô vẫn rải rác nhiều lỗi. Cô nhìn đồng hồ: 11 giờ 55 – năm phút nữa là thoát.

Đúng lúc ấy, cánh cửa ở đầu kia văn phòng mở ra và bà trưởng phòng bước vào, tiến thẳng về phía cô, đặt một tay lên bàn và bàn tay kia đặt lên vai cô. Bà đọc lá thư và dừng lại. Rồi bà bảo: "Lill à, cô làm tốt đấy chứ."

Cô sửng sờ, nhìn lá thư, rồi ngước nhìn bà ta. Bằng những lời khích lệ đơn giản ấy, nỗi cám dỗ trốn chạy nơi cô tan biến và lòng tự tin bắt đầu nảy nở. Cô nghĩ: "À, nếu bà ta nghĩ là tốt, thì hẳn nhiên phải là tốt. Mình sẽ ở lại."

Quả thực cô đã trụ lại công ty Carhartt Overall suốt mấy mươi năm, trải qua hai trận Thế Chiến và một thời kỳ kinh tế suy thoái, trải qua mười một đời tổng giám đốc của công ty và sáu đời thủ tướng của Canada – tất cả chỉ vì có một bà trưởng phòng nhân hậu đã thấu hiểu mà trao tặng cho cô gái trẻ nhút nhát, thiếu quyết đoán một món quà vô giá là lòng tự tin sau khi cô gái ấy rụt rè gõ cửa tìm việc.

20-11-2004 / 06-4-2017

32. Một phỏng vấn tuyển dụng khác thường

Đời thường xem giới kinh doanh là những người thực dụng, chỉ ưu tiên nghĩ đến tài lợi. Nhưng Scott Johnson nghĩ khác, cho rằng: *"Biết quan tâm chăm sóc là một lợi thế kinh doanh mạnh mẽ."* [1] Như thế, giới làm ăn buôn bán còn phải biết đến cái tình. Có cái tình thì công việc dẫu mang tính chất đặc thù thế nào chăng nữa người ta vẫn giữ được cái tâm khi thi hành nhiệm vụ chứ không để lề thói công việc biến mình trở thành kẻ vô cảm.

Trong tuyển dụng nhân sự, phỏng vấn để đánh giá người xin việc là một bước quan trọng không thể bỏ qua. Bằng biện pháp phỏng vấn, nơi tuyển dụng sẽ có cơ sở để thẩm định trí thông minh, sự khéo léo, tài năng lẫn tiềm năng của người xin việc, và từ đó sẽ đi đến quyết định thu nhận vào làm hay từ chối. Nếu được tiến hành đúng phương pháp, phỏng vấn tuyển dụng chính là công cụ hữu hiệu để tìm được đúng người cho đúng việc, tiền đề của các thành quả sau này.

Chính vì thế tại nhiều cơ quan, tổ chức và công ty ở

[1] Caring is a powerful business advantage.

nhiều nước, người ta soạn hẳn những quy tắc, điều lệ hướng dẫn thủ tục phỏng vấn. Các chuyên gia tâm lý xã hội học còn khuyến cáo nhà tuyển dụng phải loại trừ những câu hỏi quá riêng tư hoặc không liên quan đến công việc, nhất là những câu hỏi mang tính cách phân biệt nam nữ, kỳ thị tôn giáo, chủng tộc, v.v…

Nói khác đi, người phụ trách phỏng vấn tuyển dụng không thể ngẫu hứng tùy tiện, mà phải chuẩn bị kỹ càng trên cơ sở nghiệp vụ chuyên môn. Cuộc phỏng vấn có thể chỉ vỏn vẹn khoảng mười lăm phút, hoặc kéo dài hàng giờ. Có khi người xin việc chỉ tiếp xúc một người phỏng vấn, có khi là một nhóm nhiều người. Chắc chắn phỏng vấn không phải là cơ hội vui chơi thoải mái cho cả người xin việc lẫn người xét tuyển.

Mike Teeley là một diễn giả chuyên nghiệp, kiêm nghề tư vấn. Ngoài ra ông còn viết sách, mở các cuộc hội thảo chuyên đề để huấn luyện cung cách phục vụ khách hàng, lãnh đạo doanh nghiệp… Trước khi con người thành đạt này tạo nên tên tuổi trên nước Mỹ, ông từng ở vào vị thế người xin việc, nghĩa là phải ngồi trước mặt nhà tuyển dụng để được phỏng vấn, và đã trải nghiệm một cuộc phỏng vấn khác thường mà không bao giờ ông muốn quên.

Thuở ấy Teeley xin làm việc tại một hãng bảo hiểm lớn và được một viên quản lý cao cấp là Bruce phỏng vấn. Teeley thành thật giãi bày nguyên nhân chính yếu khiến ông muốn làm việc cho hãng: Sau hai mươi sáu năm chung sống, vợ ông vừa qua đời vì bệnh tim. Ông cần tìm được

việc làm ở Boston để gia đình tiếp tục ở lại thành phố này, như vậy con gái ông mười sáu tuổi sẽ không phải chuyển sang học trường khác, và ông tin rằng nhờ thế cô bé sẽ giảm bớt phần nào chấn thương tâm lý và nỗi đau mất mẹ.

Mặc dù Teeley vẫn có thể tâm sự thêm một chút nữa về cảnh gà trống nuôi con, nhưng Bruce chỉ lịch sự tỏ thái độ thông cảm và tôn trọng, rồi khéo léo chuyển câu hỏi sang đề mục khác để khỏi đi sâu vào chuyện gia đình riêng tư của người xin việc.

Sau khi kết thúc vòng phỏng vấn kế tiếp, ngoài dự liệu của Teeley, ông được Bruce mời đi ăn trưa cùng với các viên quản lý đồng sự. Xong bữa Bruce lại rủ Teeley bách bộ một đỗi. Dọc đường Bruce thổ lộ rằng vợ ông cũng qua đời sau hai mươi năm chung sống, để lại cho ông ba mặt con.

Teeley cảm nhận sâu sắc cái cách Bruce chia sẻ với ông nỗi đau khi người thương yêu nhất của mình vừa ra đi. Nỗi đau ấy quả thật khó mà san sẻ nếu như không cùng cảnh ngộ.

Cuối cùng Bruce trao Teeley danh thiếp, không quên ghi lại số điện thoại nhà riêng, và dặn dò trong trường hợp Teeley cần giúp đỡ, hoặc chỉ muốn có người để trò chuyện, thì cứ gọi dây nói, đừng ngại ngần chi hết. Bất kể sau này Teeley có được nhận việc làm ở hãng bảo hiểm hay không, hễ Teeley cần giúp đỡ thì Bruce sẽ có mặt.

Hôm ấy, khi siết chặt tay nhau từ biệt, Teeley không nghĩ rằng hai người sẽ có dịp gặp lại. Nhưng Teeley không bao giờ quên được tình cảm chân thành của Bruce. Một buổi phỏng vấn tuyển dụng với quy trình nghiệp vụ đã chuẩn hóa gần như thành công thức thì thường khó tránh khỏi khô khan, lạnh lùng và căng thẳng. Thế mà Bruce đã chuyển đổi buổi phỏng vấn ấy trở thành một cơ hội tâm tình, chia sẻ và đồng cảm, đúng vào lúc Teeley đang vác trên vai một trong những gánh nặng muôn thuở của kiếp người.

Cái tâm của Bruce khiến chúng ta liên tưởng tới lời Đức Quan Âm Bồ Tát giáng cơ dạy tại Trúc Lâm Thiền Điện (Vĩnh Long) ngày 14-11-1973:

"Đời đạo vẫn một không hai, và cõi vô hình hữu hình cũng như thế, mọi việc đều do một cái tâm mà thôi."

Bổ túc 10-4-2017

33. Dẫu mất việc cũng đành

Trẻ em Mỹ rất yêu thích anh hề Ronald McDonald quảng cáo cho hãng thức ăn nhanh McDonald danh tiếng thế giới. Lúc đang đóng vai Ronald mà vi phạm nguyên tắc của hãng thì đương nhiên bị đuổi việc, thế nhưng Jeff McMullen đã một lần chìu theo trái tim nhân hậu của anh, bất chấp sự thiệt thòi sau đó sẽ xảy đến cho bản thân.

Anh hề Ronald McDonald

Chuyện là McMullen mưu sinh bằng nghề đóng vai Ronald McDonald cho hãng McDonald. Mỗi tháng một lần thực hiện "Ngày Ronald", nhóm của anh phải cố ghé thăm càng nhiều bệnh viện càng tốt, để mang chút vui vẻ đến cho cái nơi không ai mong đặt chân tới. Anh rất hãnh diện khi có thể làm một việc ý nghĩa cho các cháu nhỏ và cho những người lớn đang phải trải qua những ngày khó khăn. Anh yêu thích chương trình này; hãng McDonald, các trẻ nhỏ, người lớn, nhân viên bệnh viện và những người điều dưỡng cũng đều yêu thích nó.

Có hai cấm kỵ phải tuân thủ mỗi khi ghé vào bệnh viện. Cấm kỵ thứ nhất là anh không được đi đâu trong bệnh viện khi không có người của hãng McDonald giám sát cũng như khi không có người của bệnh viện đi kèm theo. Nhờ thế, nếu anh đã hóa trang bước vào phòng bệnh mà đứa trẻ hoảng sợ, thì liền có người xử lý tình huống ngay lập tức.

Cấm kỵ thứ hai là anh không được chạm tay đến bất kỳ ai trong phạm vi bệnh viện. Người ta không muốn anh truyền vi khuẩn lây lan từ bệnh nhân này sang bệnh nhân khác. Anh hiểu vì sao phải có nguyên tắc này, tuy nhiên anh không thích. Anh tin rằng "chạm tay" nhau là hình thức giao tiếp trung thực nhất. Lời nói và nét chữ còn có thể lừa dối; nhưng tình cảm nồng nhiệt khi ôm chầm lấy nhau thì không thể dối gạt được. Anh được báo trước rằng nếu vi phạm một trong hai cấm kỵ này, anh có thể mất việc.

Anh tham gia chương trình "Ngày Ronald" được gần bốn năm (1983-1987), địa bàn hoạt động là phần lớn bang Arizona và một phần bang Nam California. Hôm ấy, đang bước xuôi theo hành lang bệnh viện để trở về nhà sau một ngày dài mang lớp hóa trang trên mặt, anh nghe tiếng gọi nho nhỏ: "Ronald, Ronald…" Anh dừng chân. Tiếng kêu yếu ớt vọng ra từ một cánh cửa mở hé. Anh đẩy cửa và nhìn thấy bé trai chừng năm tuổi đang nằm trong vòng tay cha. Thân thể cháu được nối với những máy móc y khoa mà chưa bao giờ anh thấy gắn nhiều dây nhợ đến thế. Bà mẹ ở một bên cùng với ông bà cháu và cô y tá đang phụ trách theo dõi các máy móc ấy.

Anh biết bệnh tình cháu bé nghiêm trọng rồi. Hỏi tên, cháu nói là Billy. Anh làm vài trò ảo thuật đơn giản cho

cháu xem. Khi từ giã, anh hỏi cháu có muốn thêm điều gì nữa không.

"Ronald, bế cháu đi, chú!" Một thỉnh cầu đơn giản là thế, nhưng anh liền nhớ rằng nếu chạm vào người cháu, anh có thể mất việc. Vì vậy anh bảo ngay lúc này anh không thể bế cháu được, tuy nhiên anh gợi ý hai chú cháu hãy cùng tô màu một bức tranh. Khi cả hai đều rất tự hào đã hoàn thành một tác phẩm mỹ thuật tuyệt vời thì cháu bé lại nài xin anh hãy bế cháu trên tay. Lúc ấy lòng anh thốt lên: "Ừ, chú bế cháu đây." Nhưng tiếng nói lý trí trong anh lại còn to hơn nữa: "Đừng, mi sẽ mất việc đấy."

Khi cháu yêu cầu lần thứ hai, anh đã cân nhắc lý do vì sao không đáp ứng thỉnh nguyện đơn giản của một sinh linh bé nhỏ có thể sẽ không còn khả năng trở về mái nhà của cháu. Anh tự hỏi cớ sao mình lại bị giằng xé giữa tình cảm và lý trí vì một đứa trẻ trước đây chưa từng gặp và có thể sẽ chẳng bao giờ gặp lại nữa.

"Bế cháu đi, chú!" Một cầu xin đơn giản, vậy mà... Anh đã tìm kiếm bất kỳ một cái cớ nào hợp lý để cho phép mình bỏ ra về, nhưng không một tia sáng lóe lên. Bất chợt, anh nhận thức rằng trong hoàn cảnh này bị mất việc có lẽ chẳng phải là thảm họa đáng sợ nữa. Anh đủ tự tin là nếu mất việc, anh sẽ có thể kiếm ra việc khác và làm lại từ đầu.

Nếu mất việc có thể không lâu sau đó anh sẽ mất xe, rồi mất nhà vì không có tiền trả góp... Nhưng anh nhận thức rằng vào cuối đời anh thì xe cộ cửa nhà sẽ chẳng giá trị gì. Duy nhất có giá trị vững bền chính là tình người. Một khi

tự nhắc nhở rằng sở dĩ anh có mặt chốn này là để đem lại chút vui vẻ cho một chốn buồn đau, thì anh ngộ ra thật sự anh hoàn toàn chẳng đối mặt với rủi ro nào cả.

Anh mời cha mẹ, ông bà cháu bé ra khỏi phòng, hai nhân viên đi kèm của hãng McDonald cũng ra xe. Cô y tá phụ trách theo dõi thiết bị y khoa ở lại, nhưng cháu bé yêu cầu cô đứng day mặt vào góc phòng. Thế rồi anh bế cái sinh linh quá mỏng manh bé bỏng ấy lên tay. Trong bốn mươi lăm phút hai chú cháu cười cười khóc khóc, và chuyện trò với nhau về những điều cháu đang băn khoăn lo lắng.

Lúc bước ra khỏi phòng bệnh cùng với những vệt phấn son của lớp hóa trang nhòe nhoẹt trôi theo nước mắt tuôn dài xuống cổ, anh cho cha mẹ cháu biết tên thật và số điện thoại của anh (lại thêm một lý do để anh bị hãng McDonald lập tức sa thải) nhưng anh hình dung rằng mình sẽ vượt qua cảnh ngộ và chẳng có gì để mất. Anh bảo nếu hãng McDonald và anh có thể làm được điều gì, họ hãy gọi điện cho anh. Không đầy bốn mươi tám giờ sau, anh nhận điện thoại của bà mẹ báo tin cháu bé đã ra đi. Vợ chồng bà chỉ muốn cảm ơn anh đã làm một việc có ý nghĩa đối với cuộc sống ngắn ngủi của con trai bé bỏng.

Hãng McDonald mau chóng phát giác được chuyện bé Billy và McMullen, nhưng cho phép anh vẫn tiếp tục công việc.

02-10-2004

34. Giữ chữ tín với khách hàng

Tác gia người Anh Thomas Stearns Eliot (1888-1965), giải Nobel Văn Chương 1948, bảo: *"Chỉ những ai mạo hiểm đi quá xa mới có thể khám phá ra con người có khả năng đi được bao xa."* [1] Trong giao ước làm ăn, chỉ những ai biết khả năng mình đi được bao xa mới can đảm chấp nhận mọi thiệt hại về mình để giữ chữ tín với khách hàng.

Jeff Slutsky là diễn giả nổi tiếng quốc tế về lãnh vực tiếp thị, cũng là tác giả sáu quyển sách, trong đó có nhan đề *Làm Sao Có Được Khách Hàng*.[2] Theo ông, về sự thành công của một doanh nghiệp, không có gì quan trọng hơn là làm cho khách hàng mãn nguyện, hài lòng. Khách được hài lòng vừa ý sẽ gắn bó với mình và còn giới thiệu bè bạn họ đến với mình. Hơn thế nữa, giữ chân một khách hàng cũ thì ít tốn kém hơn là kiếm ra một khách hàng mới để thế chỗ một khách hàng cũ đã từ bỏ mình vì bất mãn.[3]

[1] Only those who risk going too far can possibly find out how far one can go.

[2] How to Get Clients

[3] Ý kiến của Slutsky về "cán cân" giữa duy trì khách hàng cũ và tìm thêm khách hàng mới cũng đáng cho người đạo Cao Đài suy gẫm trong "cán cân" giữa quan tâm giữ gìn tín hữu đang

Lý do lớn nhất và duy nhất khiến khách hàng từ bỏ mình là bởi mình thất hứa. Nguyên tắc duy nhất và quan trọng nhất giúp mình giữ chân khách hàng là: Một khi đã hứa, dù nói rõ thành lời hay ngụ ý, thì hãy cố gắng hết sức giữ lời hứa, dẫu tốn kém bao nhiêu cũng mặc. Bản thân Slutsky từng trải nghiệm điều này.

Một hôm Slutsky đang ngủ ngon lành tại nhà, trong thành phố Columbus, thủ phủ bang Ohio (nước Mỹ) thì một hồi chuông điện thoại đánh thức ông dậy. Mới 2 giờ sáng. Lời nhắc của khách hàng khiến ông mau lẹ nuốt luôn vào cổ lời càu nhàu vừa chực phun ra cửa miệng. Ông hoảng vía. Phải, ông đã lên chương trình nói chuyện vào đúng 9 giờ sáng hôm ấy trên đảo Marco ở bang Florida. Đáng lẽ ông đã có mặt trên đảo từ đêm hôm trước. Vì lý do nào đó, ông đãng trí, cứ ngỡ hai hôm nữa mới tới buổi nói chuyện. Sao lại ra cớ sự này? Nhưng tìm hiểu nguyên nhân cũng chẳng ích gì. Vấn đề gay go trước mắt là bảy tiếng nữa ông phải đứng trước mặt thính giả, thế mà ông đang cách xa diễn đàn một ngàn sáu trăm cây số, và chưa biết sẽ tìm được phương tiện gì để tới đó kịp giờ.

có hay chú trọng độ thêm tín hữu mới. Tại Minh Lý Thánh Hội, ngày 06-10 Kỷ Dậu (Thứ Bảy 15-11-1969), Đức Vạn Hạnh Thiền Sư dạy: *"Lòng mong độ thêm một người chưa biết đạo phải song song với sự nuôi dưỡng đức tin đối với người bạn đạo. Nếu vô tình hoặc cố ý để mất đức tin một người bạn đạo lâu năm còn quan trọng hơn độ thêm năm, mười người khác nữa."* (Huệ Khải, *Giữ Lửa Cho Nhau.* Hà Nội: Nxb Hồng Đức 2016, tr. 67.)

Jeff Slutsky

Như điên như cuồng, ông bắt đầu lục tung những trang vàng quyển danh bạ điện thoại để tìm hãng cho thuê máy bay. Ông gọi điện tới sáu, bảy địa chỉ nhưng chả có ma nào trả lời trả vốn vào lúc 2 giờ sáng. Cuối cùng có người lên tiếng. Đó là một dịch vụ chuyên chở cấp cứu bằng máy bay. Anh ta hỏi ông xem cấp cứu việc gì. Ông nói nếu ông không có mặt ở đảo Marco trước 7 giờ sáng hôm ấy, thân chủ sẽ giết ông mất. ông hỏi họ giúp được gì chăng. Anh ta bèn hỏi ông có dùng thẻ tín dụng American Express không. Ông đọc số thẻ Corporate của mình thì anh ta đảm bảo với ông rằng mọi sự sẽ xuôi rót. Chiếc phản lực cấp cứu Lear sẽ đưa ông đáp xuống đảo Marco trước 7 giờ sáng.

Ông liền gọi điện cho thân chủ bảo rằng đã thuê một máy bay phản lực Lear, mọi chi phí ông chịu, và sẽ có mặt ở chỗ ông ta trước 7 giờ sáng. Ông nghe rõ ở đầu dây bên kia một tiếng thở dài trút sạch âu lo. Thân chủ hứa sẽ cho xe đến đón diễn giả tại sân bay.

Khoảng 3 giờ sáng Slutsky chạy ùa tới văn phòng quơ quào mấy món đồ, và chộp luôn chai nước ngọt hai lít dành cho người ăn kiêng rồi chạy vụt đi đón máy bay. Trong lúc đợi chờ, ông uống cạn hai lít nước ngọt.

Sau khoảng bốn mươi phút ngồi trên máy bay, hai lít nước ngọt kia bắt đầu đòi "ra". Lúc ấy ông mới biết rằng chiếc phản lực Lear này cơ hồ có đủ mọi thứ tiện nghi, kể cả một cô y tá nhà nghề tên gọi Sandy. Cái duy nhất nó thiếu lại là chỗ đi vệ sinh. Mà ông làm sao "nín" được trong chín mươi phút. Không có cái bô, cái chai, cái bình gì giúp ông xả bầu "tâm sự".

Cô y tá đưa giải pháp: đặt ống thông tiểu. Sao thế được! Slutsky bèn hỏi các phi công xem họ xử trí thế nào trên những chuyến bay đường dài. Một phi công thò tay vào cặp da, moi ra cái túi plastic đựng bánh mì sandwich, loại mà miệng túi có khóa (*ziplock*) để đóng hay mở bằng cách bóp khóa lại. Anh ta trút bỏ hết mấy thứ bên trong để trao ông khách độc nhất cái túi cứu tinh trống rỗng.

Máy bay hạ cánh lúc gần 8 giờ. Trước khi Slutsky rời máy bay, anh phi công hỏi ông dự định ở lại đảo bao lâu. Bài nói chuyện dài bốn mươi lăm phút, với phần ký tên trên sách sau đó. Ông dự liệu sẽ xong tất mọi việc khoảng 12

giờ trưa. Phi công nói: "Hay lắm! Chúng tôi sẽ đợi. Chuyến về không tính tiền." Ôi, còn gì hơn nữa! Ông rạng rỡ.

Chiếc limousine sang trọng thả ông trước khách sạn thì ông hãy còn khối thời gian để tắm rửa và sửa soạn. Sau đó ông sảng khoái trình bày một trong những buổi nói chuyện hay nhất trong đời. Mọi thứ đều thành công hoàn hảo, gieo cho thân chủ một ấn tượng sâu sắc; ông ta bày tỏ lòng biết ơn diễn giả đã giữ chữ tín, bất chấp mọi phí tổn bản thân phải chịu. À, phải... phí tổn. Số tiền ông trả lên đến bảy ngàn Mỹ kim. Thế mà chỗ cho thuê máy bay còn "rắc thêm chút muối vào vết thương" cho ông thêm xót xa, bằng cách cộng vào mười phần trăm thuế tiêu thụ đặc biệt vì đấy là chuyến bay chở hành khách bình thường. Giá như ông chịu để cô y tá đặt ống thông tiểu thì ông trở thành hành khách bệnh nhân và có thể tiết kiệm được bảy trăm Mỹ kim.

Chuyến phiêu lưu đó ông nhớ mãi, nhất là số tiền bảy ngàn bảy trăm Mỹ kim phải thanh toán. Nhưng kể từ buổi nói chuyện ấy trở đi ông nhận được thêm nhiều công việc cũng như nhiều lời tán dương nồng nhiệt. Chưa nói là ông còn rút ra từ bản thân một tấm gương để góp phần minh họa thú vị cho các bài nói chuyện ăn khách của ông.

27-11-2004 / 07-4-2017

35. Hai mươi năm đòi công lý

Những nhà báo chân chính với ngòi bút can trường luôn luôn là một chiến sĩ kiên cường tự nguyện đứng về phía những người dân cô thế cần được bảo vệ. Jack Mackay của hãng tin AP (*The Associated Press*) là một nhà báo như vậy.

Nằm ở Đông Nam bang Minnesota (nước Mỹ), Minneapolis là thành phố lớn nhất bang này và là trung tâm thương mại, tài chánh, vận tải và công nghiệp sản xuất. Nó cũng nổi tiếng vì có đời sống văn hóa, kinh tế mạnh mẽ. Khi nói tới "Đô Thị Sinh Đôi" tức là ám chỉ Minneapolis và thủ phủ Saint Paul cũng ở Đông Nam bang Minnesota. Tại thủ phủ này, ở số 74 đại lộ Constitution (Hiến Pháp) có một văn phòng của hãng tin AP. Đó là một trong số hơn hai trăm văn phòng của một trong những hãng tin lâu đời và lớn nhất thế giới, thành lập năm 1848 với trụ sở trung ương đặt tại thành phố New York.

Năm 1933 Leonard Hankins (ba mươi sáu tuổi) bị kết án tù chung thân vì phạm tội đánh cướp một nhà băng, sát hại hai cảnh sát và một người đi đường ở thành phố Minneapolis. Ngày nay, dù khó tìm ra tấm ảnh của ông trên Internet, nhưng hồ sơ của ông vẫn còn lưu giữ đầy đủ trong

cơ sở dữ liệu các vụ án oan sai của hệ thống tư pháp Mỹ.[1]

Hồ sơ cho thấy Hankins bị buộc tội sát nhân cấp độ một và lý do bị án oan là vì sai lầm về nhân chứng. Trong phần tóm tắt vụ án, hồ sơ cho biết mặc dù có một nhân chứng khẳng định ông hoàn toàn không phải là tên cướp đứng canh bên ngoài nhà băng, nhưng nhiều nhân chứng khác lại bảo ông dường như hao hao kẻ đứng canh chừng cho đồng bọn.

Năm 1935 Cục Điều Tra Liên Bang (FBI) tóm được băng cướp Jess Doyle. Bọn chúng đều khai rằng Hankins chẳng hề dính líu gì tới vụ cướp ngân hàng năm 1932 ở Minneapolis. Bấy giờ có một thợ cắt tóc làm chứng tình trạng ngoại phạm của Hankins, khai rằng vào thời điểm xảy ra vụ cướp, ông đang cắt tóc ở thủ phủ Saint Paul bang Minnesota.

Cục Điều Tra Liên Bang thông báo cho cảnh sát thành phố Minneapolis biết Hankins vô tội. Nhưng Minneapolis không chịu phóng thích ông, viện cớ Cục Điều Tra Liên Bang không trao cho họ hồ sơ về bọn Jess Doyle. Thật ra Cục Điều Tra Liên Bang và cảnh sát các địa phương xưa nay vẫn hay ngấm ngầm đối chọi nhau, và đá giò lái lẫn nhau trong khi điều tra tội phạm. Quả là trâu bò húc nhau, ruồi muỗi chết. Do sự kèn cựa giữa hai bên, Hankins cứ

[1] Chẳng hạn:
http://forejustice.org/db/ Hankins_Leonard_.html. Các chú thích 2, 3, 4, 5 sau đây đều được trích từ nguồn này.

tiếp tục ngồi tù hết năm này sang năm khác dẫu đã được chứng minh vô tội.

Bấy giờ Jack Mackay đang làm thông tín viên cho hãng tin AP tại văn phòng Saint Paul (và làm việc cho hãng tin này suốt ba mươi lăm năm). Ông gốc Do Thái, từ Nga di dân sang và để dễ hội nhập với xã hội Mỹ, phải đổi họ Makiesky thành Mackay. Theo dõi vụ án oan của Hankins từ những giây phút đầu tiên, ông phẫn nộ vì thấy thói vô trách nhiệm của các cơ quan công quyền đã cấu thành một tội ác hiển nhiên.

Bằng ngòi bút, Mackay kiên trì đấu tranh cho Hankins. Ông viết và viết mãi các bài báo về trường hợp oan khiên của Hankins. Vô hình trung nhà báo này trở thành trạng sư duy nhất của người tù vô tội. Cuối cùng Thống Đốc bang Minnesota là Elmore Anderson phải triệu tập một phiên họp đặc biệt để Ủy Ban Ân Xá của bang này xem xét lại vụ án. Mãi tới năm 1953 Leonard Hankins mới ra tù (lúc năm mươi sáu tuổi), hồ sơ ghi *"được phóng thích vì miễn trừ trách nhiệm pháp lý"*.[2]

Từ năm 1954 Hankins được cơ quan lập pháp bang Minnesota bồi thường mỗi tháng ba trăm Mỹ kim, và liên tục chi trả cho tới khi ông qua đời.[3] Hankins cưới vợ năm 1955, qua đời ngày 20-4-1960 ở thành phố Princeton, bang

[2] judicially exonerated released

[3] Compensation awarded: $300/month for life granted him by the Minnesota legislature in 1954.

Kentucky. Tổng cộng chánh quyền đã bồi thường cho nạn nhân khoảng 19.000 Mỹ kim.[1] Ngoài ra, chị (hay em gái?) của Hankins trước sau đã phải tiêu tốn hơn 30.000 Mỹ kim trong suốt quá trình đấu tranh dai dẳng để đòi lật lại bản án của tòa; sau khi Hankins được minh oan, cơ quan lập pháp bang Minnesota phải hoàn trả cho chị đầy đủ số tiền đó.[2]

Kịch tác gia người Anh gốc Tiệp là Sir Tom Stoppard (sinh năm 1937) nói: *"Tôi vẫn tin tưởng rằng nếu mục đích của bạn là thay đổi thế giới này, thì nghề báo là một vũ khí cấp thời hơn cả."* [3]

Lời nói trên một lần nữa xác nhận thiên chức cao cả của những nhà báo chân chính trong việc đấu tranh cho lẽ thiện như Jack Mackay, người được trao giải thưởng *The National Pall Mall* vì đã kiên trì suốt hai mươi năm đòi công lý cho một thường dân vô tội.

13-8-2005 / 08-4-2017

[1] Hankins married in 1955, and he died April 20, 1960 in Princeton, Kentucky. Hankins had been paid approximately $19,000 in compensation up to the time of his death.

[2] Hankins' sister, who had supported her brother during his entire ordeal and spent more than $30,000 trying to overturn his conviction, was reimbursed by the Minnesota State Legislature.

[3] I still believe that if your aim is to change the world, journalism is a more immediate short-term weapon.

36. Lời hứa ba mươi tám năm

Từng nhận nhiều giải thưởng báo chí Mỹ, chị Jann Mitchell được nữ tác gia kiêm diễn giả Barbara de Angelis khen là *"một ký giả có ý thức nhất nước Mỹ"* [4] "

Từ năm 1996 chuyển sang điều khiển các hội thảo về giản dị hóa cuộc sống, Mitchell chỉ còn viết báo bán thời gian. Đến năm 1998, chị có năm quyển sách được xuất bản, nhưng con đường văn chương muộn màng hơn nghề báo, dù mộng ước làm nhà văn sớm ươm mầm từ buổi thiếu thời.

Đầu những năm 1950 ở một thị trấn nhỏ thuộc bang Nam California, Jann khệ nệ đặt chồng sách lên mặt quầy của thư viện nhỏ dành cho thiếu nhi trong vùng. Trong lúc nhân viên thư viện – một bà tóc bạc – đóng dấu ngày trả sách, cô bé mười tuổi dán mắt vào góc giới thiệu "Sách mới" đặt ngay trên mặt quầy. Đối với cô bé, là cả một vinh dự cho ai có sách bày nơi đó. Cô buột miệng: "Lớn lên cháu sẽ làm nhà văn. Cháu sẽ viết sách."

Bà tóc bạc ngừng tay, nhìn cô bé và mỉm cười khuyến khích, giọng chân thành: "Chừng nào viết được sách, cháu

[4] the most conscious journalist in America

mang tới thư viện, chúng tôi sẽ bày trên quầy, đúng chỗ này nhé." Cô bé hứa sẽ nhớ.

Năm lớp Chín, Jann viết tiểu sử các nhân vật cho một tờ báo địa phương, mỗi bài ngắn được trả một Mỹ kim rưỡi, và còn làm biên tập cho nội san trường trung học của cô.

Khi lấy chồng, làm mẹ, Mitchell vẫn dành thời gian đưa tin tức trường học cho một tuần báo. Rồi chị giữ chuyên mục cho tờ *Người Bang Oregon*,[5] nhật báo rất lớn ở thành phố Portland (Tây Bắc bang Oregon), và cộng tác thêm với vài tạp chí.

Là nhà báo xông xáo, để viết các bài đặc tả (*features*), các phóng sự xã hội, chị từng xuôi theo bè gỗ ở đầu nguồn sông Amazon (Nam Mỹ), lặn biển ở Nam Thái Bình Dương, thậm chí còn giả làm gái bán phấn buôn hương, hoặc chịu cho cảnh sát bắt giam trong vai kẻ lái xe say rượu…

Với giọng văn tình cảm, diễn đạt dễ hiểu, hàng tuần chị tư vấn một cách thiết thực cho đủ đối tượng bạn đọc qua ba chuyên mục rất được ưa chuộng: *Sống Giản Dị; Quan Hệ Tốt; Lời Tỏ Tình*. Các bài báo ấy hướng dẫn con người biết sống ngọt ngào hơn với người chung quanh. Viết nhiều, nhưng đấy không phải là sách.

Cuối cùng, tin rằng mình có điều cần nói ra, chị khởi công viết sách. Bị hai nhà xuất bản từ khước, buồn phiền

[5] The Oregonian

chị dẹp luôn bản thảo. Mấy năm nữa trôi qua, lòng lại thôi thúc, chị viết thêm cuốn khác và gởi đến một nhà xuất bản, cùng với bản thảo cuốn đầu tiên. Cả hai được chấp nhận. Nhưng sách in quá chậm, không nhanh như khi đưa bài đăng báo.

Jann Mitchell

Năm 1992, bưu điện chuyển tới một gói nhỏ. Chị mở ra, sách biếu tác giả. Hai năm mỏi mòn chờ đợi. Chị òa khóc.

Nhớ lời hứa với bà nhân viên thư viện tóc bạc, chị gọi điện. Con người tử tế năm xưa đã ra người thiên cổ.

Chị viết thư gởi bà giám đốc thư viện, kể rõ câu chuyện thuở bé. Nhân dịp trở về trường cũ họp mặt cựu học sinh sau ba mươi năm ra trường, chị ngỏ ý muốn mang tặng thư viện hai quyển sách mới in, không chỉ để giữ lời hứa của cô bé mười tuổi mà còn để tỏ lòng kính nhớ bà nhân viên ba mươi tám năm trước đã khuyến khích cô bé ấy bước vào nghề văn.

Chị nhìn thấy ngay thư viện bên kia đường, đối diện trường cũ. Cái kiến trúc nho nhỏ thuở trước nay đã trở nên bề thế. Bà giám đốc thư viện niềm nở bước ra chào đón, có cả một phóng viên địa phương đến lấy tin. Trên mặt quầy, nơi dành giới thiệu sách mới, hai tác phẩm của chị được bày lên trang trọng, kèm theo vài dòng giới thiệu "lý lịch" tặng phẩm.

Tới phần chụp ảnh lưu niệm, tác giả được mời đứng cạnh tấm bảng tên thư viện, kế bên bảng thông báo dành cho độc giả nổi bật hàng chữ in lớn:

CHÀO MỪNG JANN MITCHELL TRỞ LẠI.

Chị ôm chầm bà giám đốc, nước mắt lăn dài xuống đôi má. Phải, Jann ngày xưa đã trở lại.

06-8-2005

37. Phía sau sự nghiệp một tài năng

Lẽ ra Scott Adams chẳng bao giờ tạo được sự nghiệp hý họa vẻ vang để ghi vào bách khoa thư *Britannica* danh tiếng thế giới nếu như lúc mới vào nghề anh đã không nhận được lá thư tử tế của Jack Cassady, một đại thụ trong nghề vẽ truyện tranh hài hước. Phía sau sự nghiệp một tài năng lớn chính là tấm lòng một tài năng lớn khác.

Sinh ngày 08-6-1957 tại thành phố Windham, bang New York, từ sáu tuổi Adams đã muốn trở thành họa sĩ chuyên vẽ truyện tranh hài hước. Khi anh chưa biết làm sao hiện thực ước mơ thì hý họa của Jack Cassady đã xuất hiện trên hàng trăm tạp chí tên tuổi, sách và ấn phẩm ở Mỹ và ngoài nước, kể cả trên màn ảnh nhỏ… Cassady là bậc thầy lão luyện trong nghề dạy hội họa, vẽ truyện tranh hài hước, minh họa sách báo và đồ họa ở trường đại học. *Kinh Doanh Hài Hước, Nghệ Thuật Vẽ Truyện Tranh Vui* [1] là sô truyền hình ăn khách do Cassady sản xuất và đích thân dẫn chương trình.

Tháng 01-1986, Adams xem một sô Kinh Doanh Hài Hước trên kênh truyền hình PBS (*Public Broadcasting Service*). Thấy có tên Jack Cassady ở danh sách những người tham gia thực

[1] Funny Business, the Art in Cartooning

hiện, anh liền viết thư đến bậc danh tài, xin chỉ dẫn vào nghề vẽ tranh hài hước, không quên kèm theo vài mẫu sáng tác của anh.

Mấy tuần sau Adams nhận được thư hồi âm. Đích thân Cassady viết thư với thủ bút của ông, hướng dẫn tỉ mỉ từng chi tiết chuyên môn. Ông còn cảnh báo rằng anh sẽ có rất nhiều nguy cơ bị từ chối ngay từ lần thử sức đầu tiên. Ông khuyên nếu việc ấy xảy ra anh chớ nản chí bởi lẽ những mẫu vẽ của anh rất đạt và xứng đáng đăng báo lắm.

Jack Cassady

Cuối cùng Adams đã biết cách vào nghề. Lòng phấn khởi, anh gởi mấy mẫu vẽ ưng ý nhất tới hai tạp chí *Playboy* và *New Yorker*. Họ mau chóng chuyển tới anh hai mẩu giấy được sao

chụp sẵn, lời từ khước lạnh tanh. Nản quá, anh dẹp hết đồ nghề vào tủ và quyết định quên đi mơ ước đời mình.

Một năm rưỡi trôi qua. Tháng 6-1987 Adams nhận lá thư thứ hai của Jack Cassady. Anh vừa ngỡ ngàng vừa ngượng ngùng, bởi trót chẳng viết một lời nào cảm ơn Cassady về lá thư thứ nhất. Cassady viết:

Scott mến,

Tôi đang xem lại mớ thư từ liên quan tới sô Kinh Doanh Hài Hước của tôi thì tìm thấy thư và mấy mẩu vẽ của anh. Tôi nhớ có trả lời cho anh rồi.

Lý do tôi gởi anh thư này là để thêm một lần nữa khuyến khích anh hãy gởi các ý tưởng của anh tới thật nhiều tờ báo khác nhau. Tôi hy vọng anh đã làm như thế và đang trên đường kiếm được vài Mỹ kim và cũng đang có được chút vui sướng.

Đôi khi khó tìm được sự khích lệ trong nghề vẽ truyện tranh hài hước. Đó là lý do tôi đang khuyến khích anh hãy bền chí nhẫn nại và cứ tiếp tục vẽ đi.

Tôi chúc anh nhiều may mắn, bán được tranh và vẽ tốt.

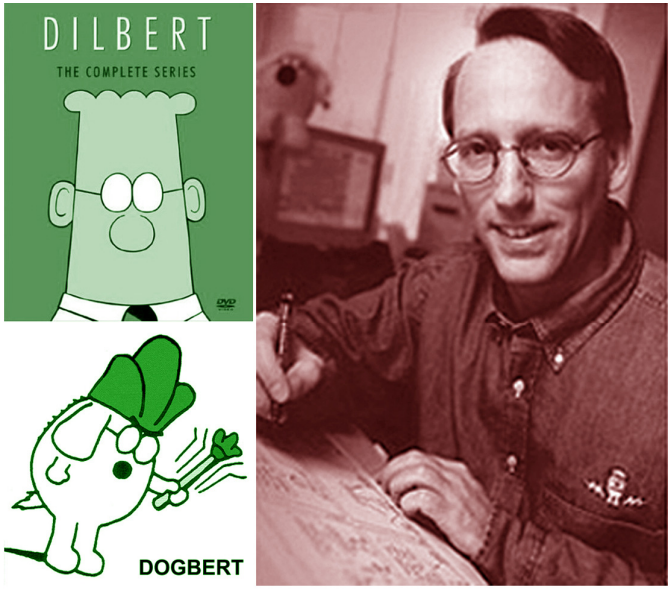
Chân thành,

Jack

Adams xúc động khôn xiết. Viết thư cho anh, Cassady nào được lợi lộc chi, một tiếng cảm ơn của anh cũng không có. Nghe lời Cassady, anh lôi hết đồ nghề ra cặm cụi vẽ và cuối cùng hoàn thành mẩu truyện tranh Dilbert.

Năm 1989 nhân vật Dilbert và con chó Dogbert "thông thái" lần đầu tiên xuất hiện trên mặt báo. Mười một năm sau, cả hai

đã chiếm lĩnh khoảng một ngàn chín trăm nhật báo tại năm mươi bảy quốc gia, dược in mười chín ngôn ngữ khác nhau (*http://www.cnn.com*, ngày 06-10-2000).



Scott Adams và hai nhân vật Dilbert, Dogbert

Khi đã thành danh rồi, có lần Adams tâm sự:

"Tôi biết chắc chắn rằng tôi sẽ không thử vẽ trở lại nếu như Jack chẳng gởi lá thư thứ hai đó. Với lời lẽ tử tế và một con tem, ông đã khởi động một chuỗi sự kiện quan trọng. Nhân vật Dilbert càng thành công hơn, tôi càng thêm thấm thía cái ý nghĩa to tát trong hành vi tử tế mà giản đơn của Jack. Cuối cùng tôi có cảm ơn ông, nhưng không bao giờ tôi rũ bỏ nổi cái cảm nghĩ là mình đã được tặng một món quà nhưng vô phương báo đáp lại. Vì một lẽ nào đó, hai tiếng cảm ơn dường như là chưa đủ. Lần hồi tôi ngộ ra có một số quà tặng ta không thể báo đáp mà phải tiếp tục trao sang người khác.

Tôi mong ước có cả triệu người đọc những dòng chữ này. Hễ biết ai sẽ được ơn ích nhờ vào một lời nói tử tế thì bạn hãy hành động liền đi. Để đạt tác động mạnh mẽ nhất, bạn hãy viết thư, và gởi người nào biết rõ bạn chả lợi lộc gì với lá thư tử tế ấy. Tôi đề nghị bạn hãy khích lệ người nào mà họ không thể trả ơn bạn."

*

Bậc thầy Cassady tài năng xuất chúng, danh tiếng như cồn, mà vẫn rất khiêm tốn, biết sống thuần chơn vô ngã khi chân thành nâng đỡ, hết lòng khuyến khích một tài năng tiềm ẩn để rồi nhờ vậy mà thế gian có thêm được một Adams cũng xuất chúng tài năng và danh tiếng như cồn.

Câu chuyện cảm động của hai con người lừng lẫy ấy khiến chúng ta liên tưởng tới Tân Luật Cao Đài (Điều Thứ Hai Mươi Hai) có quy định là *"Chớ khoe tài, đừng cao ngạo, quên mình mà làm nên cho người. Giúp người nên đạo. (…) Chớ che lấp người hiền."*

18-12-2004 / 08-4-2017

38. Tiếng vỗ của một bàn tay

Chuyện xưa bên Nhật, thiền sư Trúc Điền Mặc Lôi (1854-1930) trụ trì chùa Kiến Nhân [1] ở Kinh Đô Phủ (Kyoto) đưa ra công án nổi tiếng: *"Hãy cho tôi nghe tiếng vỗ của một bàn tay."* Thông thường muốn vỗ tay, phải có hai bàn tay đập vào nhau. Một bàn tay vỗ vào khoảng trống làm sao vang thành tiếng? [2]

Vào nửa sau thế kỷ 20, bên Mỹ cũng có câu chuyện tiếng vỗ của một bàn tay, nhưng không phải là thiền thoại…

James Francis Durante sinh ngày 10-02-1893 tại thành phố New York, bang New York. Bỏ học năm lớp Tám, James bắt đầu kiếm ăn bằng nghề đánh đàn piano trong quán rượu, trình bày nhạc *ragtime* của người da đen – loại nhạc thịnh hành nhất từ năm 1897 cho tới Thế Chiến Thứ Nhất (1914-1918).

---

[1] 竹田黙雷 Takeda Mokurai; 建仁 Kennin

[2] Tạm hiểu như sau: Hai bàn tay là *nhân*, vỗ vào nhau là *duyên*, vang ra âm thanh là *quả*. Một bàn tay không thể vỗ thành tiếng, tức là không đủ nhân duyên thì không tác thành nghiệp quả. (HK.)

Jimmy Durante

Durante có tài ca hát, đóng nhiều phim (1932-1969), soạn khá nhiều nhạc (1932-1948), là một trong những diễn viên tấu hài danh tiếng nhất nước Mỹ (suốt bốn thập niên 1920-1960), thường xuyên xuất hiện trên đài phát thanh, trên màn ảnh nhỏ (cho tới năm 1970). Không chỉ độc diễn trên sân khấu tạp kỹ, ông còn giúp vui trong các hộp đêm – công việc quen thuộc kể từ khi khai trương hộp đêm riêng do ông làm chủ (1927).

Ngoài nghệ danh Jimmy Durante, ông mang thêm biệt danh *Schnozzola* – có lẽ liên hệ với chữ *nose* là cái mũi (?), vì nổi bật trên gương mặt hài hước là chiếc mũi to thường được ông đem ra làm trò chọc cười.

Durante qua đời ngày 29-01-1980 tại thành phố Santa Monica, bang California, vì bệnh viêm phổi. Sự nghiệp sáng chói của ông được ghi chép chi tiết trong một số từ điển bách khoa, và dễ dàng tìm thấy ở khá nhiều websites trên Internet.

Nói cách khác, đương thời Jimmy là một sao đắt sô, ăn khách. Dĩ nhiên ông không thể tránh được cảnh phải chạy sô để đáp ứng lòng hâm mộ của khán giả. Quả thật ông rất bận rộn, và mỗi phút của ông đều là tiền bạc.

Một hôm ông được mời tấu hài giúp vui trong chương trình văn nghệ phục vụ các cựu chiến binh sau Thế Chiến Thứ Hai (1939-1945). Ông bảo với ban tổ chức rằng ông bận quá, chỉ có thể nhín ra mấy phút góp mặt mà thôi. Nếu ban tổ chức đồng ý, ông sẽ lên sân khấu tấu hài và ngay khi vừa xong màn độc thoại thật ngắn ngủi, ông sẽ lập tức biến đi để kịp biểu diễn ở một nơi khác, theo đúng chương trình đã hợp đồng lâu rồi. Điều kiện của Jimmy khá ngặt, nhưng ban tổ chức nào dám mơ ước nhiều hơn, và họ vui vẻ tán thành ngay.

Đúng hẹn, Schnozzola bước ra sân khấu. Ông vừa xong vài phút độc thoại ngắn ngủi thì cả hý viện vang rền tiếng vỗ tay cổ vũ. Những tràng pháo tay không chịu lắng xuống, càng lúc càng trỗi cao hơn, to hơn, và kéo dài như bất tận. Trái với chủ định, Jimmy đã không biến đi. Ông kiên nhẫn đứng yên trên sân khấu. Năm phút. Mười phút. Có lẽ là mười lăm phút, hay hơn thế nữa. Cuối cùng, ông cúi gập người xuống chào tạm biệt khán giả.

Jimmy vừa kịp phóng vào hậu trường thì ai đó trong ban tổ chức chặn ông lại, giọng sửng sốt: "Ông trễ lắm rồi! Sao thế?"

Dẫu đang vội vàng chạy đi, Jimmy vẫn kịp nói vói lại: "Nhìn hàng ghế đầu thì biết!"

Người ấy bèn bước ngay ra sân khấu. Bấy giờ tấm màn nhung chưa mở ra, màn trình diễn tiếp theo chưa khởi sự, tiếng vỗ tay đã ngớt nhưng còn nghe lác đác. Người ấy hé màn nhìn xuống khán giả, và lập tức hiểu vì sao Jimmy đã không thể biến nhanh khỏi sàn diễn.

Ở hàng ghế đầu là hai cựu binh ngồi sát bên nhau, gương mặt rạng rỡ, nụ cười sung sướng. Người này chỉ còn cánh tay trái, người kia chỉ còn cánh tay phải. Với bàn tay còn sót lại của một thời chinh chiến, họ vẫn đang hợp tác tạo nên những tiếng vỗ tay liên tục để nhiệt thành hoan nghênh Schnozzola.

14-5-2005

39. Ca trực đêm

"Tử tế và nhân ái với người khác tức là đã tự thưởng cho chính mình." [1] Câu nói này của William John Bennett (chính khách Mỹ, sinh năm 1943) có thể giải thích vì sao rất nhiều người tự nguyện sống đẹp với người khác, không hề mong đợi một đáp đền nào cả. Câu chuyện sau đây là một minh chứng.

Bấy giờ đã nửa đêm trong ca trực ở khoa sản. Debbie Bertsch chực đi ngả lưng một lát thì điện thoại báo có người được đưa vào khoa. Sản phụ Sandra vừa cho lọt lòng một thai nhi đã chết trong bụng.

Ba tuần trước hai vợ chồng ấy đã biết bé chết rồi, nhưng điều ấy cũng không giúp họ chịu đựng sự mất mát được dễ dàng hơn. Đã mười ba năm làm y tá, đây là lần đầu tiên Bertsch tiếp nhận một ca như vậy vào khoa sản. Chị phân vân không biết mình sẽ nói năng hay hành xử sao cho phù hợp với tình huống này.

Bộ dạng thiểu não, vẻ mặt đau khổ, hai vợ chồng trả lời những điều chị hỏi bằng cái giọng vô hồn vô cảm.

Chèn tấm chăn ôm kín lấy sản phụ, Bertsch hỏi hai người đã nhìn thấy con mình sau khi bé lọt lòng chưa. Hai người có muốn nhìn bé không? Sản phụ ngần ngừ rồi lắc đầu. Sau đó nhìn chồng, người vợ khẩn nài: "Anh ơi, giờ thì anh về đi. Em sẽ không sao đâu."

Uể oải gật đầu, người đàn ông đồng ý. Hai vợ chồng tuyệt vọng ôm nhau một lúc lâu. Rồi vuốt ve vợ lần nữa, ông ta quay đi.

Nghĩ sao Bertsch lại hỏi: "Chị có muốn nhìn bé không?"

Người mẹ đáp ngay: "Có, tôi muốn lắm. Tôi... Hồi nãy tôi không muốn yêu cầu. Sẽ quá sức chịu đựng của ảnh."

Bertsch gọi điện thoại. Bé gái ấy vẫn chưa được chuyển xuống nhà xác. Người ta sẽ mặc áo cho bé rồi mang đến chỗ chị. Khi nghe trả lời như vậy, một nỗi khiếp sợ quặn thắt trong chị. Bé trông sẽ thế nào? Chị chưa từng bế trên tay một thai nhi đã chết. Người mẹ sẽ cảm thấy gì? Bertsch sẽ ứng xử ra sao? Chị biết bất cứ điều gì chị nói hay làm vào lúc này sẽ lưu lại ấn tượng trong người mẹ bất hạnh dài lâu, rất lâu.

Y tá đi đến cùng với một cái bó con con quấn trong chăn, và Bertsch đón lấy trao cho sản phụ. Trong đôi mắt mở to của người mẹ, Bertsch nhìn thấy nỗi sợ hãi, đớn đau đang giằng co cùng lòng mong muốn mãnh liệt. Ngồi bên thành giường, Bertsch nhẹ nhàng hé ra đôi bàn tay, bàn chân bé xíu, mỗi lần một chút. Chị cùng sản phụ đếm các ngón chân, ngón tay, hệt như khi người ta vẫn làm thế với bất kỳ một trẻ sơ sinh nào.

[1] A kind and compassionate act is often its own reward.

Người mẹ rụt rè: "Tôi có thể nhìn nốt những phần khác không?"

Bertsch đáp: "Để tôi hé nhìn trước đã."

Dù nhỏ xíu, bé gái trông chẳng có gì khác hơn bất cứ một trẻ sơ sinh nào. Tuy nhiên chị vẫn giải thích cho người mẹ những chỗ không giống nhau: Thân mình hơi phồng lên, lớp da trông như bị phỏng vì bé đã chết trong bụng mẹ trước đó ba tuần.

Sản phụ nhìn con một hồi lâu, rồi Bertsch quấn kín bé lại, cố chừa cho phần xinh nhất của gương mặt bé được phô ra. Sản phụ muốn bế con, nên Bertsch báo cho biết trước là người bé lạnh, và mềm như một miếng thạch. Người mẹ gật đầu, giơ đôi tay ra đón con mình.

Cả Bertsch và Sandra đều cho rằng bé nhìn giống như một em nhỏ nào đó tên là Jenny, nên đặt tên cho hài nhi là Jenny. Rồi Bertsch hát ru Jenny, cũng chính cái bài "Mẹ Mãi Thương Con" mà chị đã ru con gái bé bỏng của chị. Sandra muốn học thuộc lời bài hát, vì vậy Bertsch ru lại lần nữa. Chị còn chép lời ru vào mặt sau tấm bìa các-tông ghi lý lịch mà các y tá hộ sinh vẫn đặt vào trong nôi của trẻ. Rồi chị trao cho người mẹ chiếc mũ vải mềm mại có đính dải ruy băng hồng mà các y tá hộ sinh vẫn tặng cho từng bé gái mới sinh. Chị làm một dải băng ghi tên Jenny, sinh ngày 09-7-1991.

Hai người phụ nữ trò chuyện. Bertsch bảo Sandra chẳng nên bận tâm xem mình phải chuẩn bị tình cảm sao cho đúng đắn. Cứ để lòng mình tự nhiên với bất kỳ cảm xúc nào xảy đến, không cần phải tỏ ra cứng rắn với một ai khác. Bertsch thủ thỉ: "Mỗi người sẽ tự hàn gắn vết thương lòng mình."

Bertsch bảo người mẹ có thể bế con cho đến khi nào chị muốn nằm nghỉ. Rồi Sandra cảm thấy kiệt sức. Nước mắt đã cố nén nhưng lại bắt đầu tuôn trào lặng lẽ. Cả hai òa khóc khi Sandra cảm ơn và trao cho Bertsch cái bó con con.

Đưa trả lại Jenny xong, Bertsch quay về phòng với sản phụ. Hai người ôm chầm nhau rồi cuối cùng chị ấy cũng nằm xuống ngơi nghỉ.

Sau đó các y tá khác trong ca trực đêm ấy bày tỏ lòng khâm phục, nói rằng không hiểu sao Bertsch có thể bế được "nó" trên tay.

Bertsch khựng một chút, bởi lẽ chị cũng tự hỏi mình như thế. Rồi chị nhẹ nhàng giãi bày rằng vì "nó" là Jenny, một cháu gái bé bỏng. Chị đã cố làm bằng được điều ấy bởi vì chị buộc phải làm, và vì người mẹ đau khổ nọ.

Mấy ngày trôi qua, một lá thư gởi tới Bertsch: *"Cảm ơn chị đã ở bên tôi hôm Thứ Ba. Chị đã hiểu tôi cần gì và lòng tôi ra sao. Mà nhất là chị biết được rằng tôi phải gặp lại con mình. Tôi sẽ mãi mãi trân trọng giữ gìn giây phút ấy. Chúc chị luôn luôn hạnh phúc. Sandra."*

04-9-2004

40. Chuyện ở sân ga

Sống ở bang Kansas (nước Mỹ), trước khi nghỉ hưu Barbara A. Brady là một y tá làm việc ở phòng hồi sức và chuyên về lão khoa. Bà thích viết và đã xuất bản một số sách, trong đó có tiểu thuyết *Rất Nhiều Quà Tặng* [1] kể chuyện về một y tá về hưu.

Hôm ấy là một sáng Thứ Bảy ấm áp, Brady có được một kỳ nghỉ cuối tuần mong ước sau thời gian dài bị buộc chặt vào công việc chăm sóc người bệnh. Vợ chồng bà đi tàu hỏa tới một sân chơi bóng chày. Ngay khi tàu đỗ ở ga cuối, người soát vé lớn tiếng xẳng giọng bảo tất cả hành khách phải rời toa tàu ngay tức khắc. Anh ta xô đẩy hai vợ chồng về phía cửa. Đang đi, Brady nhác thấy một số người tụm lại quanh một thanh niên đang nằm xụi lơ tại chỗ ngồi.

Anh soát vé gọi máy bộ đàm, giọng căng thẳng, khẩn trương. Brady nghe tiếng còn tiếng mất, nào là "cấp cứu", nào là "xe cứu thương". Ngạc nhiên, bà tới gặp anh ta và cho biết: "Tôi là y tá. Tôi có giúp được gì không?"

"Tôi không cần y tá. Tôi cần bác sĩ kìa!" Anh ta nạt bà, đủ to tiếng để cả đám đông cũng nghe thấy.

[1] A Variety of Gifts

Bị sỉ nhục công khai như thế, bà đau thắt cả ruột. Giận điên lên, lấy khuỷu tay vẹt đám đông ra, bà lách qua mặt tay soát vé bất nhã nọ và trở ngược lên tàu.

Ba người đàn ông đang đứng yên như phỗng đá nhìn sửng anh thanh niên ngã gục trên chỗ ngồi. Mặt anh ta đỏ bầm như màu mận chín. May thay, những kiến thức sơ đẳng về hồi sức tim phổi bừng lóe lên trong trí não Brady. Anh chàng này hiển nhiên đang bị nghẽn thở. Bà an lòng, bình tĩnh bắt mạch nạn nhân.

Một người đàn ông góp ý: "Anh ta lên cơn đột ngột."

"Giúp tôi đỡ anh ta dậy." Bà ra lệnh cho một người đứng gần trong lúc mở cổ áo và nới lỏng cà vạt nạn nhân. Họ dựng cho anh chàng ngồi thẳng lên. Bà lẹ làng ấn mạnh vào hàm anh ta và giữ đầu nạn nhân nghiêng qua một bên. Chất

nhầy và máu ứa ra. Bà lấy khăn giấy trong túi áo mình lau sạch. Một cú đấm lên vai làm anh ta hít vào một hơi. Vài giây sau, sắc mặt trở nên hồng hào và hai mắt anh ta mở ra. Lưỡi bị giập và đứt vì răng cắn phải, nhưng anh chàng đã thở đều hòa.

Lúc ấy bà nghe tiếng xe cứu thương hụ còi từ xa vọng tới. Bây giờ bà mới đâm hoảng, thầm cầu mong anh chàng nọ không bị AIDS. Quay lại với chồng, bà tìm cái gì đó để lau hai bàn tay nhơm nhớp của mình.

Một người đàn ông nãy giờ vẫn đứng bên cạnh buột miệng: "Trời ơi, chị giỏi quá!"

"Cảm ơn ông." Bà tươi cười đáp lại, và nhìn thẳng vào mặt tay soát vé vẫn còn đang bấu chặt máy bộ đàm với bộ mặt sửng sốt. Hắn lắp bắp: "Tôi tưởng là chỉ cần y tá khi nào đã xong chuyện."

Đắc thắng, bà mạnh mẽ bước đi, hy vọng rằng ít ra cũng có một người vừa mới hiểu rõ được năng lực chuyên môn của một y tá.

09-10-2004

41. Đời vẫn có thiên thần

Nhà văn Mỹ Elbert Hubbard (1856-1915) nói: *"Con người giàu có chỉ khi nào họ cho đi. Ai phụng sự nhiều thì nhận lại nhiều."* [1] Nhưng nữ sĩ Mỹ Varda One lại nhìn những ai biết phụng sự nhiều cho người khác ở một góc độ lãng mạn hơn tính từ "giàu có". Bà gọi họ là thiên thần.

Thuở thanh xuân, như phần đông thiếu nữ, Varda One rất ngại tới phòng răng. Còn có một lý do nữa là cô quá chật vật tiền bạc. Thật vậy, khi là sinh viên năm thứ hai, cô phải làm việc bán thời gian để tự trang trải chi phí ăn học.

Nhưng một hôm đau răng không chịu xiết, cô đành mở danh bạ điện thoại và lựa phòng răng gần nhất để chỉ cần cuốc bộ tới gặp nha sĩ. Thư ký của nha sĩ bảo Varda có thể tới ngay, không cần hẹn ngày. Lúc rảo bước băng qua khuôn viên trường đại học, cô bỗng quên luôn chỗ răng đau mà chỉ lo nơm nớp không biết đào đâu ra tiền chữa răng.

Rốt cuộc Varda cũng ghé lưng nằm vào ghế, há miệng cho nha sĩ khám răng. Ông ta lầm bầm qua miếng khẩu trang: "Chà, chà, mấy cái răng này tệ quá xá!"

---

[1] Men are rich only as they give. He who gives great service gets great returns.

“Tôi biết rồi.” Varda nói cộc lốc, chỉ cốt che giấu nỗi lo âu của mình.

“Nhưng yên tâm đi, tôi sẽ chữa hết cho cô.”

“Thôi đừng.” Varda nhổm dậy và toan bước ra khỏi ghế. “Tôi chẳng có tiền trả đâu.”

“Cô làm nghề gì?”

“Đã nói rồi, tôi không có tiền.”

“Cô là sinh viên đại học này phải không?”

“Phải. Có can hệ gì không?” Varda dè dặt.

“Vài năm nữa cô sẽ tốt nghiệp, phải không?”

“Tôi mong thế.” Varda cảm thấy bực bội, thấy mình giống như đang bị cảnh sát điều tra.

“Khi ấy cô sẽ tìm được việc làm, phải không nào?”

“Thì cứ cho là thế.” Varda không hiểu cái kiểu hỏi đáp cù nhây này sẽ đi tới đâu, và để làm gì.

“Ờ, đợi đến lúc ấy cô hãy trả tiền cho tôi. Còn bây giờ, cứ tập trung học tập và giao việc chữa răng cho tôi nhé.”

Varda trợn mắt, không tin vào tai mình; còn nha sĩ bình thản cầm lấy đồ nghề và bắt tay vào việc. Từ hôm ấy trở đi, mỗi tuần một lần Varda đều đặn trở lại phòng răng cho tới khi mấy cái răng tệ hại của cô được chữa trị hoàn hảo. Thế rồi Varda tốt nghiệp đại học, kiếm được việc làm. Vài tháng sau cô trả dứt món nợ đã ngâm khoảng ba năm.

Giờ đây, sống ở thành phố Hawthorn, phía Nam bang California, Varda viết văn nghị luận, truyện ngắn, tiểu thuyết, làm thơ, sáng tác nhạc… có sách in ở nhiều nước.

Trong hồi ức *The Woodwork Angel* [(2)] in năm 1996, Varda thổ lộ rằng suốt bốn mươi năm sau vụ chữa răng đó bà không hề quên ông nha sĩ ấy. Trên đường đời, bà từng gặp nhiều người xa lạ khác. Khi bà cần được giúp đỡ, họ bỗng như từ đâu hiện ra, lúc thì cho vay tiền, lúc thì đồ đạc, dụng cụ… Họ chỉ dẫn những kỹ năng cần thiết cho cuộc sống và nghề nghiệp. Có khi họ cứu bà ra khỏi tình huống nguy hiểm hay thoát được một sai lầm nghiêm trọng.

Những lúc mang ơn nghĩa ấy bà lại chạnh nhớ ông nha sĩ ngày xưa. Bà cảm kích xem ông nha sĩ tốt bụng và những người từng đưa tay trợ giúp bà là những thiên thần thoắt hiện thoắt biến giữa cõi ta bà đa đoan, bất trắc này.

09-9-2005 / 08-4-2017

(2) Trong tiếng Anh, *coming out of the woodwork* nghĩa là xuất hiện, lộ diện bất thình lình, không ai ngờ trước. Tạm dịch *woodwork angel* là thiên thần bất ngờ lộ diện.

42. Giữ lại hình ảnh đẹp sau cùng

Mỗi y tá phải nắm được nhiều kỹ năng phức tạp, biết suy nghĩ, có tri thức ở mức độ cao, và hãy cố làm nhiều hơn khả năng sẵn có. Dẫu bệnh nhân không qua khỏi, những chăm sóc tận tụy của y tá sẽ mãi in dấu trong tâm tưởng gia đình người bệnh, an ủi họ rất nhiều trước nỗi đau mất mát. Đó là bài giảng y đức của bà Catherine Hoe Harwood, dạy nghề điều dưỡng tại Viện Đại Học Western Ontario (công lập) ở thành phố London, tỉnh Ontario (cực Nam Canada), và Viện Đại Học Trinity Western (tư thục) ở thành phố Langley thuộc tỉnh duyên hải British Columbia (phía Tây Canada). Bà không quên kể cho sinh viên trải nghiệm bản thân, vì trước khi đứng trên bục giảng đại học, bà từng làm một y tá.

Thuở mới vào nghề, Catherine phục vụ tại bộ phận săn sóc đặc biệt và bệnh nhân của chị là ông Nolan, một viên chức ngân hàng vừa nghỉ hưu. Trong lúc chờ mổ bắc cầu để thông động mạch vành thì ông lên cơn đau tim. Ông hồi phục, mổ bắc cầu xong, và được chuyển vào bộ phận của chị. Nhưng liền sau đó lại phát sinh những phức tạp mới.

Do huyết áp thấp suốt thời gian dài, chức năng lọc của thận suy yếu, người bệnh phải cần tới kỹ thuật lọc qua

màng bụng. Để cứu ông, phải mổ bắc cầu lần nữa, rồi lại luồn một ống từ dưới háng lên để nong mạch máu tim. Tuy thế, đường dẫn máu xuống chân phải vẫn tổn thương, vài ngón chân bắt đầu hoại tử. Cuối cùng, trọn bàn chân phải thâm đen và lạnh ngắt. Để kéo dài mạng sống của ông, phải cắt bỏ nó. Trong phòng mổ, các bác sĩ phát hiện ra chân phải cũng bị hoại tử ngầm bên trong. Thế là đành tháo khớp, phế luôn cái chân ấy.

Sức khỏe ông ổn định thêm một chút trong tuần kế tiếp, nhưng ông và gia đình, cũng như y tá và bác sĩ, đều biết rõ rằng hồi chuông báo tử sẽ vang tiếng một ngày không xa. Mặc dù thể trạng ông lúc này quá thảm hại, Catherine quyết định sẽ giúp gia đình ông giữ lại mãi trong tâm tưởng hình ảnh cuối cùng của một ông Nolan tươm tất, đàng hoàng, đẹp đẽ.

Biết rằng buổi chiều gia đình ông sẽ vào thăm, từ đầu ca trực buổi sớm chị giúp ông lau mình, gội đầu, cạo râu. Chị còn cố cắt, tỉa mái tóc của ông giống như tấm ảnh mà có lần chị được thân nhân ông cho xem. Chị giúp cho ông nghỉ ngơi nhiều hơn để buổi chiều ông được tỉnh táo. Cuối cùng, chị nhờ một tốp y tá chuẩn bị các thứ cần thiết để sẵn sàng ứng cứu khi xảy ra sự cố.

Gia đình ông đến nơi và được yêu cầu chờ đợi bên ngoài. Trong phòng, các y tá xúm lại giúp ông ngồi vào chiếc ghế có lắp bánh xe dành cho người già. Các ống truyền, dây nhợ đang gắn trên người ông được một tấm chăn phủ lên che giấu. Các máy móc y khoa trong phòng

cũng khéo ẩn mình sau mấy tấm màn được căng ra, kín kẽ. Gắn xong cho ông cặp kính, bấy giờ Catherine mới mở rộng cửa mời cả nhà người bệnh bước vào.

Sau nhiều tuần nằm viện, lần đầu tiên ông xuất hiện trước thân nhân trong tư thế ngồi, giữa căn phòng vừa biến đi vẻ u ám nặng nề của ca bệnh nghiêm trọng. Ánh mắt long lanh, nụ cười tươi tắn, ông không có chút gì thê thảm của kẻ liên tiếp vào ra phòng mổ và sắp xa lìa cuộc sống. Vợ, con và cháu ông được nhìn thấy hình ảnh một người già đang ngả lưng thư giãn trên ghế. Họ cất tiếng cười thêm sức cho ông, và trên má lặng lẽ tuôn xuống giọt nước mắt cảm động chứ không hề bi lụy. Catherine đâu được mục kích cảnh tượng ấy. Khuất sau những tấm màn che chắn, chị còn bận theo dõi, kiểm soát các máy móc y khoa đang nối liền với những dây những ống gắn trên người ông lão.

Ông Nolan ra đi không nhằm ca trực của Catherine. Mấy ngày sau, vừa đến cửa bộ phận săn sóc đặc biệt, chị ngạc nhiên thấy con gái ông đang chờ. Thay mặt cả nhà, cô bày tỏ lòng biết ơn vì chị đã có sáng kiến giúp họ lưu giữ được lần cuối cùng hình ảnh một ông Nolan đường hoàng, đĩnh đạc chứ không phải một người bệnh suy kiệt, gần đất xa trời. Ấn tượng ý nghĩa ấy khiến cả nhà cô cảm thấy dễ chịu hơn và bình tâm đón nhận giờ khắc người thân yêu bước qua cánh cửa đi vào cõi vĩnh hằng.

23-7-2005 / 08-4-2017

43. Hãy làm ơn cho người khác

Nhắc đến chuyện vào nghề của mình, cha đẻ hai nhân vật Dilbert và Dogbert là danh tài hý họa Scott Adams đã có câu nói đáng nhớ: *"Vì một lẽ nào đó, hai tiếng cảm ơn dường như là chưa đủ. Lần hồi tôi ngộ ra có một số quà tặng ta không thể báo đáp mà phải tiếp tục trao sang người khác."* [1] Cái triết lý sống đẹp ấy một lần nữa lại tìm thấy trong mẩu chuyện sau đây.

Ngoài công việc một thầy thuốc gia đình kiêm chuyên gia chữa trị cho người nghiện ngập, bác sĩ Kenneth G. Davis còn là diễn giả tên tuổi và tác giả khá nhiều sách ở Mỹ trong việc hướng dẫn bệnh nhân tự chăm sóc sức khỏe cũng như biết cách xây dựng quan hệ hợp tác giữa thầy thuốc và người bệnh. Ông khai thác những kinh nghiệm đó và viết thành quyển *Khiêu Vũ Với Thầy Thuốc Của Bạn*.[2] "Khiêu vũ" hàm ý rằng bệnh nhân và thầy thuốc phải biết ăn ý, ứng phó nhịp nhàng với nhau trong từng bước điều trị giống như một cặp đang dìu nhau từng bước trên sàn nhảy.

---

[1] Somehow, thanks didn't seem to be enough. Over time, I have come to understand that some gifts are meant to be passed on, not repaid.

[2] Dancing with Your Doctor

Thuở vừa hoàn tất hai năm tu nghiệp thường trú dành cho các bác sĩ đã kinh qua đào tạo nội trú, Davis thuê một chiếc xe dành cho người cắm trại rồi chở vợ và con gái hai tuổi đi chơi để ăn mừng kết quả này. Rủi ro, lúc họ đang lẻ loi giữa bãi cắm trại vắng vẻ ở thung lũng sông Rogue thuộc bang Oregon (nước Mỹ) thì bình ắc-quy hết điện, chiếc xe chết lịm như con bệnh hôn mê.

Bảo vợ con ở lại trông xe, ông cuốc bộ hai tiếng đồng hồ, trẹo cả cổ chân mới ra được xa lộ để ngoắc xe tải xin quá giang tới cây xăng gần nhất. Tới nơi, ông lặng cả người khi thấy cây xăng đã nghỉ bán vào sáng Chủ Nhật. May thay còn có hộp điện thoại công cộng và quyển danh bạ te tua đã giúp ông liên lạc được một ga-ra cách đó ba mươi hai cây số. Nghe kể sự tình và biết được địa điểm, người thợ máy tên Bob trấn an ông: "Chủ Nhật nào tôi cũng nghỉ làm. Nhưng không sao. Khoảng nửa giờ nữa sẽ tới chỗ ông." Bác sĩ thở phào nhưng bụng lại nơm nớp sợ rằng anh thợ sẽ nhân cảnh ngộ ngặt nghèo này mà chém đẹp.

Anh thợ tới và chiếc xe cứu hộ màu đỏ sáng choang đưa bác sĩ quay về bãi cắm trại. Tới nơi, nhìn cái cách anh rời khỏi buồng lái mà ông sửng sốt: Anh phải dùng cặp nạng thay cho hai chi dưới. Trong đầu ông bác sĩ lại vẩn vơ tính toán không biết sẽ trả công người thợ tàn tật này thế nào cho xứng đáng.

Anh nhanh chóng kiểm tra xe của bác sĩ và kết luận: "Chỉ tại ắc-quy hết điện. Chờ chút tẹo nữa là gia đình ông bà sẽ bon bon lên đường thôi." Anh phục hồi bình ắc quy và trong lúc chờ sạc đủ điện, anh quay sang làm trò ảo thuật cho con gái ông đỡ buồn. Anh còn tặng luôn cô bé đồng hai mươi lăm xu vừa "hóa phép" móc ra từ lỗ tai.

Thế rồi anh thu dọn đồ nghề chuẩn bị ra về. Bác sĩ hỏi tiền công và không tin ở tai mình khi nghe trả lời: "Thôi khỏi! Đáng gì đâu!" Ông cố khẩn nài nhưng anh vẫn cương quyết khước từ. Anh giải thích: "Hồi tôi cụt hai chân ở Việt Nam, cảnh ngộ còn tệ hơn ông nhiều. Anh chàng cứu giúp tôi hồi ấy dặn tôi đừng tính chuyện trả ơn mà hãy lo làm ơn cho người khác. Thế thì ông đâu có mắc nợ tôi. Nhưng xin nhớ giùm, bất cứ khi nào có dịp, ông hãy ráng giúp lại người khác."

Bác sĩ Kenneth G. Davis

Hơn hai mươi năm sau, ngoài công việc phòng khám, giờ đây bác sĩ Davis còn bận bịu huấn luyện sinh viên y khoa. Buổi sáng nọ, sau khi chẩn đoán một bệnh nhân bị rượu và ma túy tàn phá cơ thể, bác sĩ và cô sinh viên năm thứ hai tên là Cindy quay về văn phòng các điều dưỡng để bàn phương án trị liệu.

Bỗng thấy cô gái đằm đìa nước mắt, ông ái ngại hỏi: "Em không thoải mái khi trao đổi công việc này hả?"

Cô thổn thức: "Thưa thầy, má em cũng đang mắc bệnh y hệt người đó."

Thế là vào giờ ăn trưa hai thầy trò tìm một chỗ riêng để trao đổi về hoàn cảnh bi đát của má cô. Một cảnh nhà đang chênh vênh trên mép vực sâu ly tán dần dần hiện rõ theo dòng nước mắt lã chã của cô gái. Ông khuyên học trò đừng tuyệt vọng. Rồi ông và cô sắp xếp để má cô tiếp xúc một chuyên gia tư vấn. Mọi người trong nhà cô cũng kiên trì thuyết phục, giải thích, và khuyến nhủ. Cuối cùng má cô tin tưởng, bằng lòng vào bệnh viện và ở đó suốt nhiều tuần.

Khi má cô lột xác trở về với chồng con, cô gái xúc động hỏi bác sĩ: "Làm sao em đền đáp được ơn thầy?"

Ông thoắt nhớ ngay tới anh thợ Bob, và biết rằng mình chỉ có một câu trả lời duy nhất: "Em hãy làm ơn cho người khác."

25-12-2004

44. Không thể bỏ nghề

Phó Giáo Sư Kathleen Brewer-Smyth giảng dạy tại Khoa Điều Dưỡng của trường Khoa Học Y Tế Và Điều Dưỡng,[1] thuộc Viện Đại Học Delaware. Chuyên ngành của bà liên quan đến thần kinh học, một lãnh vực bà đã sớm trải nghiệm khi vừa bước vào nghề điều dưỡng.

Thuở ấy Kathleen mới tốt nghiệp, vượt qua kỳ thi của bang và nhận được giấy phép hành nghề để trở thành điều dưỡng chính quy làm việc trong khu săn sóc đặc biệt những người bị chấn thương thần kinh.

Năm 2000, in hồi ức *Làm Sao Tôi Trụ Lại Được Với Nghề Này?*,[2] Kathleen thổ lộ rằng với chút lãng mạn và nhiệt huyết tuổi trẻ, bấy giờ cô từng ôm mộng cứu cả thế gian nhưng có lúc cũng toan chuyển sang học luật vì không tránh khỏi dao động tư tưởng.

Chuyện xảy ra khi bệnh nhân của cô là một bà mẹ trẻ hôn mê sau tai nạn xe hơi. Cô đứng bên giường bệnh, vừa tập cho chân tay chị ấy cử động, vừa cho chị ấy nghe băng

[1] Department of Nursing, College of Health and Nursing Sciences

[2] How Could I Stay in This Profession?

ghi âm lời đứa con trai ba tuổi. Thấy vậy, ông bác sĩ trưởng khoa giải phẫu thần kinh mỉa mai: "Cô làm cái quái gì thế?"

Cô giải thích: "Tôi tập cho các tế bào não của người mẹ nhận ra giọng nói thân thương của con mình, đồng thời cố giữ cho các khớp xương chị ấy mềm dẻo để sau này còn đi đứng được."

Bác sĩ cười nhạo: "Còn đi được nữa đâu mà mong. Phí công thôi! Nói thật nhé, ngày mai chúng tôi sẽ cho ngưng thở oxy. Nếu chị ta tự thở được, chúng tôi sẽ chuyển ra khỏi phòng săn sóc đặc biệt để làm phẫu thuật thần kinh. Nhưng khó sống sót."

Cô cảm thấy bác sĩ quá vội vã và dường như nhẫn tâm. Nạn nhân bị tổn thương các trục tế bào thần kinh, chụp CT cũng khó đánh giá chính xác mức độ tổn hại. Kinh nghiệm còn ít nhưng cô biết có vài trường hợp không hoàn toàn tuyệt vọng. Tại sao không cho chị ấy một cơ hội?

Cô gặp bà trưởng điều dưỡng, nói rằng không tán đồng quyết định của bác sĩ trưởng khoa giải phẫu thần kinh. Sau đó, gia đình người bệnh khẩn nài cô hãy tranh đấu để cố giữ chị ấy nằm lại phòng săn sóc đặc biệt thêm ít lâu.

Dẫu vừa mới tốt nghiệp nhưng Kathleen vẫn cãi lại một bề trên đầy uy thế. Lạ thay, ý kiến của cô được chấp thuận! Tuy nhiên, khi nghe lóm rằng người bệnh sẽ phải kéo dài đời sống thực vật, cô không khỏi băn khoăn. Nếu đúng thế, thà quyết định như bác sĩ trưởng khoa mà nhân đạo hơn.

Cô cảm thấy mình ngu ngốc vì dám đối kháng với một bác sĩ rất tiếng tăm và đầy kinh nghiệm về chữa trị tổn thương bộ não. Chính những khoảnh khắc ấy, cô nghĩ tới chuyện đi học luật.

Kathleen Brewer-Smyth

Nhiều tháng sau, cô đang trực trong khu săn sóc đặc biệt, vẩn vơ nghĩ chuyện đổi nghề thì nghe hỏi: "Chị là Kathleen phải không?"

Cô chưa kịp nhận ra thiếu phụ là ai thì người ấy đã ôm choàng cô: "Cảm ơn chị về tất cả những gì chị đã làm cho tôi. Nghe nói chị đã ngăn cản khi họ muốn để cho tôi chết."

Cô đứng im, bối rối. Thế rồi cả gia đình người bệnh tràn vào phòng, tươi cười rạng rỡ. Bấy giờ cô mới hiểu ra đấy là ai. Cũng bởi lâu nay cô trót quen thấy chị ấy mang trên đầu máy kiểm tra áp suất trong não và miệng gắn liền ống thở. Lúc này tóc chị ấy đã mọc ra khá tốt.

Nhìn chị ấy tự đi đứng được, cô sung sướng nhớ đến những vất vả khi làm vật lý trị liệu cho người bệnh. Cuối cùng cô biết mình đã quyết định đúng khi dám cãi lại bác sĩ trưởng khoa. Điều này có lẽ còn quan trọng và ý nghĩa hơn cả sợi dây chuyền chạm chữ K (tên tắt của Kathleen) có đính mảnh kim cương be bé mà gia đình người bệnh khẩn khoản xin cô hãy hoan hỷ nhận lấy.

Sau đó, bác sĩ trưởng khoa giải phẫu thần kinh xem xét các biểu đồ, hồ sơ bệnh lý của chị ấy rồi hỏi Kathleen: "Theo cô, lúc nào bệnh nhân này có thể rời khỏi phòng săn sóc đặc biệt?"

Giọng nói và vẻ mặt nghiêm túc của ông khiến cô ấm cả lòng, bỏ luôn ý định chuyển nghề. Thay vì nộp đơn học luật, cô đeo đuổi chương trình sau đại học ngành điều dưỡng, lần lượt lấy học vị thạc sĩ, rồi tiến sĩ tại Viện Đại Học Pennsylvania.

01-10-2005

45. Lắng nghe và thấu hiểu

Bác sĩ James C. Brown chuyên về chụp X quang trẻ em, là phó giáo sư, giảng dạy tại khoa X Quang trường Y thuộc Viện Đại Học Creighton, thành phố Omaha, bang Nebraska (nước Mỹ). Khi còn hành nghề tư, trị bệnh trẻ em, bác sĩ bận rộn cả ngày lẫn đêm. Ông thường thức rất khuya trong phòng mạch, cặm cụi nghiên cứu bệnh án. Những lúc ấy, ông hoàn toàn không bị quấy rầy, trừ một lần ông không bao giờ quên được.

Một tối nọ, sau khi vợ và hai con đã đi ngủ, bác sĩ trở ra phòng mạch, miệt mài với các xấp biểu đồ. Ông đang nghiên cứu trường hợp một bệnh nhi thì có tiếng gõ cửa.

Đó là Brian, mười sáu tuổi, một bệnh nhân quen mặt từ mấy năm qua. Ông ôn tồn hỏi cớ sao cậu lại lang thang vào lúc 2 giờ sáng. Cậu nói vì muốn dạo mát và tĩnh tâm suy nghĩ.

Bác sĩ cảm thấy ở người khách nhỏ tuổi không mời có điều gì khác lạ. Thay vì xem cậu là kẻ quấy rầy, ông gạt hết giấy tờ sang một bên, kéo ghế mời cậu ngồi chơi và bắc ấm nước pha chút sô-cô-la uống cho ấm trong lúc tán gẫu.

Như thể trò chuyện với người bạn ngang vai vế, cậu lần lượt bày tỏ những phiền muộn, âu lo, thất vọng trong cuộc

sống. Cậu tâm sự về cô bạn gái mới chia tay, than thở về ước vọng muốn làm kiến trúc sư nhưng sức học của cậu kém quá. Hiện tại cậu cảm thấy mình giống như gánh nặng cho cha mẹ.

Bác sĩ chú ý lắng nghe, biểu lộ sự cảm thông và thấu hiểu. Cần thiết lắm ông mới chen vào vài câu khích lệ. Ông hứa giúp cậu gặp vài kiến trúc sư ông quen biết để họ chỉ dẫn cậu. Ông vạch cho cậu thấy những chiều hướng tích cực và khuyên cậu tiếp tục nhẫn nại học tập. Sau hai giờ trò chuyện, ông ân cần lái xe đưa cậu về tận nhà.

Sau đó cậu năng trở lại hàn huyên với bác sĩ, nhưng không phải vào cái giờ oái oăm kia nữa. Dần dần cậu tỏ ra lạc quan hơn và thỉnh thoảng báo cho bác sĩ biết những chuyển biến tốt đẹp trong cuộc sống.

Sáu tháng sau cái đêm tâm sự nọ bác sĩ dọn nhà đến một nơi khác. Ông và cậu chia tay một năm, bặt dứt liên lạc. Thế rồi bất ngờ ông nhận được thiệp cậu mời đến dự lễ tốt nghiệp trung học. Kẹp trong tấm thiệp gấp đôi ấy là lá thư viết tay:

"Cháu muốn cảm ơn bác sĩ đã săn sóc cháu cái đêm hôm ấy. Đêm ấy cháu đã toan tự tử. Khi lang thang dưới phố và nhìn thấy phòng mạch còn sáng đèn, chẳng hiểu cái gì xui khiến, cháu quyết định ghé vào. Lần trò chuyện ấy bác sĩ đã giúp cháu nhận ra những điều tốt đẹp mà đời cháu đang có. Những lời khuyên của bác sĩ có ích cho cháu biết bao nhiêu. Giờ đây cháu đã tốt nghiệp trung học và đã được nhận vào đại học kiến trúc. Cháu chẳng còn gì vui sướng hơn. Cháu biết sau này cháu còn gặp nhiều khó khăn, nhưng cháu biết cháu sẽ vượt qua tất cả. Cháu hết sức biết ơn ánh đèn đêm nao ở phòng mạch bác sĩ."

Một người Đức nghiên cứu Kinh Dịch từng nói: *"Không có sự ngẫu nhiên nào là ngẫu nhiên cả."* Cũng vậy, người học Phật sẽ cho rằng Brain có duyên với bác sĩ Brown và vì thế cậu đã thoát khỏi ý tưởng tự tử vào cái đêm định mệnh nọ. Nhưng giả sử bác sĩ vì quá tham công tiếc việc, chỉ nhìn thấy cậu là kẻ quấy rầy thời giờ vàng ngọc của ông và đã không mời cậu ngồi lại tâm tình suốt hai tiếng đồng hồ, thì dẫu khuya nào phòng mạch ấy vẫn sáng đèn, cuộc đời của Brian ắt đã sớm rẽ sang ngõ cụt bi thảm mất rồi.

Năm 1997, trong một hồi ức về nghề nghiệp, khi nhắc đến trường hợp Brian, bác sĩ James C. Brown triết lý:

"Có một ánh sáng, hay là năng lượng, nó tỏa ngời trong ta và xuyên thấu qua ta, để soi lối dẫn đường và nâng đỡ bản thân ta cũng như anh em đồng loại của ta." [1]

Phải chăng đấy là ánh sáng thiên lương mà chỉ những khi biết nghĩ tới người khác thì lòng ta mới mở ra đón nhận được?

16-7-2005

[1] There is a light, or energy, that shines in and through each of us, to provide guidance and support for ourselves and our fellow humans.

46. Một lời cảm ơn cần thiết

Georgann Phillips Schultz sống với chồng con tại bang Virginia (nước Mỹ). Trước khi lấy bằng thạc sĩ, bà là điều dưỡng chánh quy. Bà còn làm thơ, viết truyện cho thiếu nhi. Mùa xuân năm 2002, nhà xuất bản Munchweiler in cho bà quyển *Foghorn Hannah*, là một truyện tranh thiếu nhi được bắt đầu viết trong một nhà trẻ của bệnh viện.

Thuở mới ra trường, năm đầu tiên làm điều dưỡng, Georgann mỗi tuần trực trọn năm đêm và đêm nào cũng quay như chong chóng vì thường phải chăm sóc hơn một tá bệnh nhân. Cứ cách hai giờ cô phải đến bên giường bệnh để kiểm tra tình trạng từng người, ghi chép cẩn thận vào các biểu bảng theo dõi, giúp đỡ các trường hợp khó khăn, cho uống thuốc hay tiêm chích theo chỉ định của bác sĩ, v.v… Cô làm tròn bổn phận được giao nhưng lại cảm thấy công việc quá sức chịu đựng và dường như không thể đáp ứng hết mọi yêu cầu, đòi hỏi của tất cả người bệnh với đủ tánh khí khác nhau.

Thế rồi sau một ca trực đêm mệt nhoài, cô được bà trưởng điều dưỡng mời vào văn phòng để trao đổi riêng chút việc. Cô thấy lòng dâng lên một nỗi chán chường. Cô đã cố hết sức mình, luôn tận tụy với trách nhiệm, thế mà

vẫn chưa đủ ư? Miễn cưỡng, cô lê bước nặng trịch vào cái nơi mà cô không muốn ghé chân chút nào.

Bà trưởng điều dưỡng khép cửa phòng lại, mời cô ngồi xuống, đối diện với bà, cách nhau một mặt bàn rộng. Rút trong ngăn kéo ra lá thư, bà hỏi: "Cô có nhớ bà nào tên là Dickinson ở phòng H723-B không?"

Cái tên nghe xa xôi quá, chẳng hề gợi cho cô gương mặt nào cả. Làm sao nhớ nổi ai là ai trong số đông bệnh nhân cô đã chăm sóc sau ngần ấy đêm. Nhưng cái tên đó có là bà nào thì cũng chẳng quan trọng hơn sự việc cô đã bị khiếu nại. Cô lắc đầu, cảm nhận rất rõ một cục gì chặn ngang cổ mà không sao nuốt trôi xuống.

"Cô đọc thư này đi."

Đưa tay run run đón lấy tờ giấy từ tay bà trưởng điều dưỡng, cô tủi thân và cố nén khóc nhưng những dòng chữ cứ nhòe đi. Sau cùng, cô ráng trấn tĩnh để xem thiên hạ kể tội mình ra sao. Thư viết:

"Kính gởi bà trưởng điều dưỡng,

"Vừa qua tôi là bệnh nhân nằm ở chỗ bà. Xin lỗi bà tôi không sao nhớ hết mọi cái tên nhưng có một cái tên cứ rõ nét trong tôi. Đó là cô điều dưỡng trực đêm đã săn sóc tôi. Tôi nhớ giọng nói an ủi dịu dàng của cô trong đêm khuya. Nhớ bàn tay mát rượi của cô đặt trên trán tôi đang nóng sốt. Cứ cách hai giờ cô ấy lại chịu khó ghé tới bên giường để xem tôi có dễ chịu không, có cần được giúp đỡ gì không. Từ tận đáy lòng, tôi biết ơn cô gái ấy."

Nhà thơ Mỹ Henry Wadsworth Longfellow (1807-1882) nói: *"Chúng ta đánh giá bản thân bằng những gì ta cảm thấy mình có thể làm được, còn người khác đánh giá chúng ta bằng những gì ta đã thực hiện xong rồi."* [1]

Quả như vậy, Georgann đã được đánh giá tốt và khách quan bằng chính việc làm của cô. Lá thư ngắn ngủi của bà Dickinson đối với cô thực sự là món quà có ý nghĩa rất to tát vì chẳng những thêm sức cho cô, nó còn khiến cô tự tin về năng lực bản thân và cảm thấy nghề điều dưỡng không đến nỗi bạc bẽo.

Suốt mười lăm năm sau đó, cô vẫn ghi nhớ trong tâm lời thư của bà ấy. Đến khi được giao trách nhiệm kèm cặp các điều dưỡng mới vào nghề, cô đem những dòng chữ ấy chia sẻ với đồng nghiệp trẻ, định hướng họ vào con đường phục vụ bệnh nhân bằng một tấm lòng. Đó cũng là lý do vào năm 2000, mở đầu hồi ức *Cảm Ơn Bà Dickinson*,[2] Georgann viết: *"Các bệnh nhân có lẽ không biết rằng họ có thể ảnh hưởng đến cuộc sống của hàng trăm người khác như thế nào đâu."* [3]

Chắc chắn ở đâu và bao giờ cũng có bệnh nhân mang lòng chân thành biết ơn thầy thuốc, điều dưỡng… y hệt như bà Dickinson, chỉ có điều họ ít khi chịu nhín thời gian để

[1] We judge ourselves by what we feel capable of doing, while others judge us by what we've already done.

[2] Thank You, Mrs. Dickinson

[3] Patients may not be aware of how they can affect the lives of hundreds of people.

viết đôi dòng cảm tạ. Như thế, phải chăng họ đã để lỡ mất một cơ hội tạo được ảnh hưởng tốt đẹp cho rất nhiều người khác?

Nữ sĩ Mỹ Alice Walker (sinh năm 1944) nói: *"Lời cảm ơn là kinh cầu nguyện tốt nhất bất kỳ ai cũng tụng được. Tôi tụng nhiều kinh ấy. Lời cảm ơn diễn tả tột bực lòng tri ân, khiêm tốn, và thấu hiểu."* [4]

Nữ diễn viên, nhà văn Canada sinh năm 1978 là Lisa Jakub khuyên: *"Nếu trong đời bạn mang ơn ai đó, bạn muốn viết mấy dòng cảm ơn chân thành, dẫu tuồng chữ xiên xẹo, chánh tả trật lất, thì cứ viết đi. Nói cho họ biết rằng họ khiến bạn cảm thấy được yêu thương và nâng đỡ. (…) Hãy nói với họ tất cả những lời đó. Hãy nói đi, nói hôm nay."* [5]

Vâng, đừng quên một lời cảm ơn chân thành. Cần thiết lắm!

30-9-2005 / 09-4-2017

[4] "Thank you" is the best prayer that anyone could say. I say that one a lot. Thank you expresses extreme gratitude, humility, understanding.

[5] If you have someone in your life that you are grateful for – someone to whom you want to write another heartfelt, slanted, misspelled thank you note – do it. Tell them they made you feel loved and supported. (…) Tell them all of that. Tell them today.

47. Quà sinh nhật của cô y tá

Ngoài việc diễn thuyết, bình luận tin tức, Nancy B. Gibbs là một nhà văn, nhà báo tự do, đã in một số sách nói về nghệ thuật sống. Những bài viết, những câu chuyện giàu tính nhân bản của bà thường được tuyển chọn in lại trong nhiều hiệp tuyển khác nhau và đó là nguồn an ủi, nâng đỡ tinh thần cho nhiều lứa tuổi, nhiều thành phần độc giả nam nữ. Website riêng của bà là: *http://www.nancybgibbs.com*.

Năm ấy, trước sinh nhật mẹ Nancy mấy tháng, bác sĩ chẩn đoán cha Nancy mắc bệnh Parkinson. Chứng tê liệt tiến triển rất nhanh. Bệnh này còn khiến nhiều người không nói chuyện được. Vì thế, trong lần nhập viện đầu tiên, cha Nancy tha thiết: "Lo cho mẹ, con nhé! Đó là tất cả những gì cha xin con."

Suốt sáu tháng liệt giường, cha Nancy không thể thốt ra lời, dẫu một tiếng thầm thì. Mất trí nhớ là một hậu quả phức tạp khác. Mới mấy tháng ông đã quên luôn tên con gái. Mẹ con Nancy đau đớn, nhận thức rõ là họ đang mất chồng, mất cha trong từng khoảnh khắc một.

Nancy ở cách xa một trăm mười hai cây số, không thể ngày nào cũng tạt về thăm cha, chỉ còn biết mỗi tối gọi điện hỏi han mẹ. Sinh nhật mẹ càng gần, lòng Nancy càng trĩu

nặng. Trò chuyện trên điện thoại, hai mẹ con đều cố ý tránh nhắc tới sinh nhật. Tuy nhiên, Nancy vẫn chu đáo thay cha chọn quà sinh nhật mừng mẹ, dẫu biết món quà sẽ không còn làm mẹ vui được như nhiều năm trước.

Nancy B. Gibbs

Rồi cha Nancy được chuyển sang một dưỡng đường tư. Suốt ngày người vợ hầu như không rời giường bệnh. Các y tá thấu hiểu lòng bà và họ rất quý mến đôi vợ chồng ấy. Trong số nữ điều dưỡng có Tina. Cô xót xa nhìn bà vợ ngày càng héo hắt bên ông chồng bất động, và không hiểu sao cô lại biết sinh nhật mẹ Nancy đang tới gần.

Tina lẳng lặng mua một khung hình nhỏ, lồng vào đó tấm ảnh cha Nancy. Dưới đáy khung có gắn một đoạn băng đủ để ghi âm một lời chúc mừng ngắn ngắn. Tina biết rằng, nếu nhiệt tâm khuyến khích và kiên trì giúp đỡ, người bệnh vẫn có thể cực nhọc thều thào được một chút. Trong hai tuần liên tiếp, đợi bà vợ rời khỏi phòng nuôi bệnh, Tina lại tới bên giường, năn nỉ người chồng cố gắng nói vào mi-crô.

Hôm sinh nhật của mình, mẹ Nancy vẫn vào dưỡng đường nuôi chồng như thường lệ. Qua cặp mắt sưng mọng, bà ngạc nhiên nhìn thấy mọi góc phòng đã được trang hoàng bằng mấy chùm bong bóng tươi tắn màu sắc. Trong lòng người bệnh là gói quà xinh xắn.

Từ lúc nào, Tina và các nhân viên khác đã lẻn vào đứng yên sau lưng bà. Cả căn phòng bỗng im ắng lạ thường. Mẹ Nancy mở gói quà, ngón tay ấn vào một nút nhỏ trên khuôn hình. Rất khẽ khàng, nhưng đủ cho bà nghe rõ: "Chúc Grace sinh nhật vui vẻ." Vỏn vẹn vài tiếng thôi nhưng tràn trề hạnh phúc. Suốt nhiều tháng rồi, dẫu kề cận bên chồng, bà chưa một lần được nghe lại giọng nói quen thuộc ấy.

Bày tỏ lòng cảm kích, Nancy nói rằng món quà vô giá của Tina đã vực dậy tinh thần cả nhà bà. Tấm lòng nhân hậu của cô y tá đã mang nghị lực đến một gia đình đau khổ. Cánh cửa vĩnh hằng dẫu sẽ mở ra để người thân yêu của họ bước qua, nhưng từ buổi sinh nhật ấy họ đã đủ vững vàng chuẩn bị đón nhận.

15-01-2005

48. San sẻ nụ cười

Người Việt nói: *"Một tiếng cười bằng mười thang thuốc bổ."* Đối với vợ chồng Murphy, tiếng cười là thuốc đặc trị cho những ai đang bị căng thẳng vì những áp lực từ một xã hội với cuộc sống gấp rút hơn nhịp thở, và mức độ cạnh tranh sinh tồn ác liệt như chiến trường sát phạt. Châm ngôn của hai ông bà là *"Cười lâu sống dai."* [1]

Có bằng thạc sĩ giáo dục, John F. Murphy và vợ là Ann sống ở thành phố Hingham, bang Massachusetts. Hai vợ chồng nói chuyện, huấn luyện, tư vấn cho nhiều cá nhân, nhóm người, đoàn thể, doanh nghiệp… ở khắp nước Mỹ để giúp họ giảm căng thẳng bằng phương pháp cười đùa, hài hước. Hai ông bà được thừa nhận là những người chuyên dùng hài hước để trị liệu. Cái nghề đặc biệt này đến với ông bà Murphy từ khi cả hai sống sót sau một cơn đau tim.

Một hôm, hai vợ chồng đến nói chuyện tại một dưỡng đường tư. Bấy giờ có một bà lớn tuổi (tạm gọi là Miriam) bèn xin hai vợ chồng mấy phút để hỏi chuyện. Bà ấy nói: "Xưa nay tôi luôn nghĩ rằng để sống hạnh phúc tôi cần ba điều: Yêu thương, làm việc, và mong chờ. Tại dưỡng

[1] (S)he who laughs last – lasts!

đường này tôi có nhiều người để thương yêu, có nhiều việc làm để bận rộn suốt, nhưng lại không mong chờ được điều gì cả. Ông bà có ý kiến nào chăng?"

Murphy: "Trước lúc vào đây, bà từng mong chờ cái gì?"

Miriam: "Ồ, tôi vốn rất thích cười vui cùng người khác."

Murphy: "Bà cười điều gì?"

Miriam: "Gì cũng cười được."

Ngay khoảnh khắc đó, trong đầu vợ chồng liền nảy ra một ý tưởng. Họ bắt đầu để tâm tìm kiếm những điều hài hước trong cuộc sống thường ngày.

Họ tìm được chiếc nút áo có khắc chữ: *"Hãy vui sống."* Trên một túi trà nọ là câu: *"Bạn như túi trà này… chỉ gặp nước nóng mới biết mình đậm đà cỡ nào."* Và tấm bích chương kia viết: *"Cuộc sống quan trọng lắm, đừng có 'ngầu' như thế chứ!"*

Tiếp tục tìm kiếm, hai vợ chồng tìm thấy nhiều phim hoạt hình, băng vi-đê-ô, băng cát-xét hài hước. Người ta mang đến tặng họ sách báo, truyện tranh, trò chơi, hình vẽ… Tất cả đều rất tếu. Dĩ nhiên những con thú nhồi bông ngộ nghĩnh chẳng hề thiếu. Hai vợ chồng bỏ mỗi thứ một món vào những cái giỏ họ gọi là "giỏ cười" rồi phân phát cho mọi người, kể cả trẻ em. Miriam cũng có phần.

Sau đó Miriam kể cho hai vợ chồng biết rằng bà lấy các món trong giỏ tặng bất kỳ ai bà gặp trong dưỡng đường; có người nhận xét rằng bà đang tìm một nụ cười và san sẻ nụ cười ấy với chung quanh. Vợ chồng Murphy chụp lấy ý tưởng này để đặt tên kế hoạch của mình là *"Hãy tìm và san sẻ nụ cười"*.

Kế hoạch gây được tiếng vang tốt. Nhiều dưỡng đường tìm đến đặt hàng. Một dưỡng đường yêu cầu làm cho họ chiếc xe đẩy như kiểu trong siêu thị, gọi là "xe cười". Hàng ngày, những người tình nguyện thay nhau đẩy xe cười đi khắp các hành lang, gặp ai bất kỳ cũng nở nụ cười. Một dưỡng đường nhờ thiết kế cho họ "phòng cười", cho chiếu các băng vi-đê-ô hài hước. Hưởng ứng kế hoạch, các gia đình hiến tặng hai vợ chồng rất nhiều phim vui nhộn ăn khách. Như vậy, thoạt đầu chỉ vì hảo ý muốn giúp bà Miriam tìm được tiếng cười, vợ chồng Murphy thực sự tạo ra một nghề mới để đeo đuổi suốt đời.

Nhân câu chuyện vợ chồng Murphy, có lẽ cũng nên suy nghĩ thêm lời nói của tác gia danh tiếng Les Giblin (sinh năm 1912):

"Nếu bạn không dùng tới nụ cười của mình, bạn giống như kẻ có trong nhà băng một triệu Mỹ kim mà lại thiếu cuốn chi phiếu." [(2)]

Bổ túc 10-4-2017

[(2)] If you're not using your smile, you're like a man with a million dollars in the bank and no checkbook.

49. Tiếng nói vô thinh

Hành giả tu thiền phương Đông từng hỏi: *Làm sao nghe được tiếng nói vô thinh?* Đó là tiếng nói không âm thanh vang vọng. Thế mà năm 1950 bác sĩ Margaret J. Giannini nghe được tiếng nói thầm lặng ấy, nó thôi thúc bà có một quyết định chớp nhoáng nhưng lại thay đổi lớn lao cách ứng xử của ngành y Hoa Kỳ đối với trẻ chậm phát triển.

Cũng khởi phát từ quyết định chớp nhoáng ấy, bà trở thành ân nhân của những người khuyết tật, tàn tật, tâm trí thiểu năng trên thế giới. Thực vậy, năm 1950 bà là người đầu tiên sáng lập cơ sở lớn nhất nước Mỹ và lớn nhất thế giới để chăm sóc trẻ chậm phát triển và người tàn tật đủ hạng tuổi. Những đóng góp sáng tạo không ngừng của bà trong lãnh vực đặc biệt này khiến cho các đời tổng thống Mỹ như L. Johnson, J. Carter, R. Reagan, và G. Bush… đều giao cho bà làm cố vấn hay lãnh đạo nhiều cơ quan, tổ chức quan trọng trong việc nghiên cứu, điều trị, phục hồi chức năng cho người chậm phát triển và tàn tật.

Không chỉ thuyết giảng và viết sách ở trong và ngoài nước Mỹ, bà còn chủ tọa hơn sáu mươi mốt hội nghị quốc tế về phục hồi chức năng người tàn tật ở các nước Ai Cập, Ấn Độ, Argentina, Israel, Nga, Tây Ban Nha, Trung Quốc,

Ý, v.v… Bà được tặng rất nhiều giải thưởng quốc gia, quốc tế; được trao nhiều cấp bằng danh dự của các viện đại học tên tuổi; được nhận nhiều danh hiệu tôn quý của các nước Mỹ, Anh, Ý… Đặc biệt nhất là quý danh của bà được nước Mỹ gắn thêm chữ *Honorable* (viết tắt *Hon.*) vào năm 1997. Với tước hiệu này, từ đấy bà được nhân dân Mỹ trân trọng gọi là *"Ngài Margaret J. Giannini tôn kính"*.

Margaret J. Giannini

Sự nghiệp bác ái của một bác sĩ vị tha đã khởi đầu từ một tiếng nói vô thinh vang lên vào một ngày bình thường trong mùa xuân 1950. Hôm ấy bác sĩ Giannini được vời đến họp với ông hiệu trưởng trường y nơi bà đang là một

thành viên. Hiệu trưởng không cho biết mục đích cuộc họp, và khi tới văn phòng ông, bà ngạc nhiên nhìn thấy đã có năm cặp vợ chồng đang ngồi cùng hiệu trưởng. Bà ngồi xuống, lòng phân vân không biết mấy người này có chung một mối lo gì.

Nỗi bận tâm chung của họ như sau: Tất cả đều là cha mẹ của những trẻ chậm phát triển, và trong cái thành phố New York rộng lớn họ chẳng thể nào tìm ra một nơi có những tiện ích y khoa để điều trị theo nhu cầu đặc biệt của con cái họ.

Nghe chuyện họ kể lại, bác sĩ Giannini choáng cả người khi biết họ đã bị hắt hủi tệ bạc, bị tư vấn sai, và bị khinh rẻ. Tất cả chỉ vì con cái họ chậm phát triển, các trẻ ấy không "xứng đáng" để được điều trị giống như những người bệnh khác. Tất cả các bệnh viện thực tập y khoa đã khước từ họ. Mà thỉnh cầu của họ lại đơn giản: Họ chỉ xin mỗi tuần một lần được nghe hướng dẫn lâm sàng để biết đối trị bệnh tật con mình.

Những chuyện họ kể làm bác sĩ Giannini xúc động khôn xiết và bà cảm thấy ngượng ngùng xấu hổ vì các thầy thuốc đồng nghiệp của bà đã có thái độ và cách cư xử tệ như thế. Bác sĩ Giannini liền nghe chính bà cất tiếng nói rằng bà sẽ sắp xếp mỗi tuần một buổi sáng hướng dẫn lâm sàng dành cho các trẻ này cùng với cha mẹ các trẻ.

Lúc ấy bác sĩ Giannini nào ngờ quyết định này mở ra cho đời bà một con đường mới. Bà sớm trở thành lãnh đạo một cơ sở y khoa duy nhất và đầu tiên trên thế giới chuyên

chăm sóc trẻ chậm phát triển. Tiếng lành đồn xa, những người làm cha làm mẹ bảo nhau mang con cái đến để được cứu giúp. Bác sĩ Giannini hoàn toàn bị "quá tải" khi cố gắng đáp ứng nhu cầu của từng người chỉ một buổi sáng mỗi tuần. Bà nên làm gì đây? Lòng bà giằng xé giữa hai quyết định: Hoặc là hy hiến trọn vẹn sự nghiệp riêng cho sứ mạng này, hoặc là phủi tay bỏ đi. Không cần phải nói, bà đã quyết định gắn chặt đời mình vào những hoàn cảnh đáng thương ấy.

Buổi họp bất ngờ với năm cặp cha mẹ vào mùa xuân 1950 đã đưa bác sĩ Giannini trở thành một người bảo vệ, người hướng dẫn trị liệu lâm sàng, nhà nghiên cứu, nhà quản lý và người hoạch định chính sách đối với trẻ chậm phát triển. Năm cặp cha mẹ ấy về sau cùng thành lập *Hội Quốc Gia Chăm Sóc Trẻ Chậm Phát Triển*.[1] Năm 1979 Tổng Thống Jimmy Carter bổ nhiệm bác sĩ Giannini làm giám đốc đầu tiên của *Viện Nghiên Cứu Quốc Gia Về Người Khuyết Tật*.[2]

Vào cái ngày định mệnh mùa xuân năm xưa ấy, từ sâu thẳm trong tâm khảm bác sĩ Giannini đã vang lên lời kêu gọi hãy cải thiện cuộc sống của những mảnh đời trẻ thơ bất hạnh. Bác sĩ Giannini đã đáp lại tiếng nói vô thinh ấy, và đã tìm thấy sứ mạng cao cả suốt đời bà.

25-9-2004 / 10-4-2017

---

[1] the National Association for Retarded Citizens

[2] the National Institute of Handicapped Research

50. Tin yêu dành cho người tuyệt vọng

"Điều phi thường ở chúng ta là mỗi người đều có khả năng như cánh phượng hoàng bay vút lên khỏi đám tro tàn đời mình, để tái tạo bản thân, để làm lại từ đầu. Bất kể những gì đã chịu đựng trước đây, ta vẫn có thể chuyển hóa bản thân và đời ta. Có lẽ mục đích chân xác của khổ đau chính là vượt lên đau khổ, ta sẽ trỗi dậy, tăng trưởng, lớn mạnh, và thành tựu." [1]

Tư tưởng ấy là của Judy Tatelbaum, một chuyên gia đầy thẩm quyền làm cái nghề trợ giúp người khác vượt qua nỗi buồn khổ và đớn đau trong cuộc sống, khích lệ họ can đảm giáp mặt và trụ vững trước những nghịch cảnh không sao tránh né.

Sinh trưởng ở thành phố Rochester thuộc bang New York, Judy Tatelbaum tốt nghiệp Viện Đại Học Syracuse và trường Công Tác Xã Hội thuộc Simmons College. Có

[1] What is extraordinary about us is that we each have the capacity to rise like the phoenix out of our ashes, to create ourselves newly, to begin again. We can transform ourselves and our lives, regardless of what we have endured before now. Maybe the true purpose of suffering is that out of our pain, we will rise, expand, grow and achieve.

bằng thạc sĩ công tác xã hội, trước khi hành nghề tư tại bang California, bà làm công tác xã hội tại Trung Tâm Y Tế Tâm Thần bang Massachusetts ở thành phố Boston,[2] và Dưỡng Đường Payne Whitney liên kết Trung Tâm Y Khoa Cornell ở thành phố New York.[3] Ngoài ra, bà còn là chuyên gia tâm lý trị liệu, một diễn giả ăn khách ở nhiều bang, một huấn luyện viên nhà nghề, thường chủ trì các hội thảo chuyên đề, và xuất hiện trên truyền hình, đài phát thanh. Website của bà là *http://www.judytatelbaum.com*.

Sau khi xuất bản hai quyển sách bán rất chạy, nhan đề *Can Đảm Chấp Nhận Đau Buồn*; *Bạn Chẳng Phải Chịu Khổ*,[4] bà làm một video nhan đề *Can Đảm Chấp Nhận Đau Buồn, Can Đảm Để Trưởng Thành*.[5] Một bộ bốn cát-xét được ra đời dành cho người làm công tác chăm sóc (bác sĩ, y tá, nhân viên công tác xã hội…): *Chăm Lo Cho Người Làm Công Tác Chăm Sóc; Nâng Cao Lòng Tự Trọng; Quyền Nói Lời Từ Biệt; Nỗi Sầu Đau Đặc Biệt Của Người Bệnh HIV Và AIDS*.[6]

Mới vào nghề công tác xã hội, là nhân viên trẻ tại một dưỡng đường tâm thần ở thành phố New York, Judy được

[2] Massachusetts Mental Health Center

[3] Payne Whitney Clinic affiliated with the New York Cornell Medical Center

[4] The Courage to Grieve; You Don't Have to Suffer.

[5] The Courage to Grieve, the Courage to Grow.

[6] Caring for the Caregiver; Enhancing Self Esteem; The Power of Saying Good-bye; The Special Grief of HIV and AIDS.

giao nhiệm vụ tiếp nhận Roz, cô gái hai mươi tuổi do một dưỡng đường tâm thần khác chuyển đến. Vì hồ sơ bệnh lý không kịp gởi kèm theo như thông lệ, Judy được cấp trên khuyên là trong buổi gặp mặt đầu tiên hãy phán đoán tình trạng bệnh nhân bằng tai, bằng mắt và bằng cảm nhận của chính mình để tìm ra biện pháp trị liệu thỏa đáng.

Judy Tatelbaum

Thay vì chẩn đoán, Judy hỏi han cặn kẽ và khám phá ra Roz sống bất hạnh, lẻ loi giữa cảnh nhà khốn khổ, bị ngộ nhận vì những người trị liệu trước đây đã không biết lắng nghe cô. Khi thấy Judy quan tâm muốn nghe, Roz rất tích cực trả lời các câu hỏi. Thế rồi Judy bàn với Roz phương hướng lập lại cuộc sống mới bằng cách tìm một việc làm, một chỗ ở đàng hoàng, và xây dựng các mối quan hệ mới. Roz đồng thuận, sau đó cô khởi sự từng bước quan trọng để thay đổi cuộc sống của mình.

Một tháng trôi đi, việc hai người hợp tác trị liệu đang tiến triển khả quan thì hồ sơ bệnh lý của Roz được chuyển tới, và chồng giấy dày cộp này làm cho Judy bàng hoàng. Hồ sơ kết luận Roz mắc chứng tâm thần phân liệt thể hoang tưởng (*paranoid schizophrenic*) và không còn hy vọng chữa khỏi.

Trải nghiệm của Judy trong quá trình làm việc với Roz hoàn toàn phủ nhận kết luận chẩn đoán đó. Judy thật sự đau lòng khi hình dung thời gian qua Roz đã bị cô lập, bị cho uống thuốc sai, và bị chấn thương tâm lý vì sự điều trị tệ hại đáng sợ ấy. Judy quyết định tiếp tục trị liệu theo cách của cô, vững tin rằng Roz sẽ hoàn toàn bình phục.

Trước tiên Roz có được việc làm, kế đó lại tìm ra một chỗ ở cách xa cái gia đình khốn khổ của mình. Sau mấy tháng làm việc, Roz giới thiệu cho Judy biết vị hôn phu, một thương gia thành đạt. Khi chương trình điều trị kết thúc, Roz tặng Judy một miếng đánh dấu chỗ sách đang đọc dở, làm bằng bạc, kèm theo mảnh giấy ghi mấy chữ: *"Biết ơn chị đã trọn tin em."* Judy gìn giữ cẩn thận mảnh giấy ấy như một kỷ vật nhắc cô nhớ phải biết đứng ở đâu để giúp những người bị coi là tuyệt vọng tìm thấy cuộc đời mới tin yêu, hạnh phúc.

10-4-2017

MỘT SỐ SÁCH CỦA HUỆ KHẢI ĐÃ XUẤT BẢN (từ tháng 6-2008):

BẮC CẦU TÂM LINH (2012, 2013) / CẤM ĐẠO CAO ĐÀI Ở TRUNG KỲ 1928-1950 (2012)
CON ĐƯỜNG HẠNH PHÚC (2011, 2013)
ĐẤT NAM KỲ – TIỀN ĐỀ PHÁP LÝ MỞ ĐẠO CAO ĐÀI (2008, 2010)
ĐẤT NAM KỲ – TIỀN ĐỀ VĂN HÓA MỞ ĐẠO CAO ĐÀI (2008 in 2 lần, 2012)
ĐIỂM TỰA TÂM LINH (2011, 2012) / ĐỌC LẠI THẤT CHÂN NHÂN QUẢ (2011, 2013)
ĐÔI ĐIỀU VỀ BÌNH GIẢNG THÁNH GIÁO (2016)
ĐỐI THOẠI LIÊN TÔN GIÁO TỪ GÓC NHÌN MỘT TÍN HỮU CAO ĐÀI (2015)
DƯỚI MÁI ĐẠO VIỆN (2013) / GIA ĐÌNH TRONG TÂN LUẬT CAO ĐÀI (2014)
GIẢI MÃ TRUYỆN TÂY DU (2010, 2011) / GIỮ LỬA CHO NHAU (2016)
HÀNH TRẠNG ĐỨC AN TRINH THẦN NỮ (2014)
HÀNH TRẠNG TIỀN KHAI LÊ VĂN TRUNG 1876-1934 (2017)
HÀNH TRẠNG TIỀN KHAI NGUYỄN NGỌC TƯƠNG 1881-1951 (2016)
HỒ BIỂU CHÁNH XƯA VÀ NAY (2014) / HÒA ĐIỆU LIÊN TÔN (2012, 2013)
KINH CỨU KHỔ TRONG ĐẠO CAO ĐÀI (2009, 2010, 2011)
LỊCH SỬ THÁNH THẤT CAO ĐÀI THỦ ĐÔ HÀ NỘI (2015)
LÒNG CON TIN ĐẤNG CAO ĐÀI (2008, 2010)
LUẬT NHÂN QUẢ THEO GIÁO LÝ CAO ĐÀI (2008, 2010, 2012)
LƯỢC SỬ ĐẠO CAO ĐÀI: KHAI MINH ĐẠI ĐẠO 1926 (2015)
LƯỢC SỬ ĐẠO CAO ĐÀI: THỜI TIỀM ẨN 1920-1926 (2017)
MỘT DÒNG BÁT NHÃ (2010, 2013) / MỘT GÓC NHÌN VĂN HÓA CAO ĐÀI (2011)
NẺO VỀ TÂM LINH (2014)
NGÔ VĂN CHIÊU – NGƯỜI MÔN ĐỆ CAO ĐÀI ĐẦU TIÊN (2008, 2009, 2012)
NGỌN NẾN NÀO KHÔNG TẮT (2015) / NGŨ GIỚI CẤM XƯA VÀ NAY (2014)
NGƯỜI ĐẠO CAO ĐÀI LÀM QUEN PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU (2011)
NHỊP CẦU TƯƠNG TRI (2011, 2013) / PETRUS KÝ XƯA VÀ NAY (2014)
QUAN THÁNH XƯA VÀ NAY (2013) / SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO (2017)
TAM GIÁO VIỆT NAM – TIỀN ĐỀ TƯ TƯỞNG MỞ ĐẠO CAO ĐÀI (2010, 2013)
THIÊN BÀN TẠI NHÀ (2014)
TÌM HIỂU HAI BÀI TIÊN THIÊN KHÍ HÓA VÀ QUẺ HƯƠNG NỘI ĐIỆN (2011, 2012)
TÌM HIỂU NGỌC HOÀNG THIÊN TÔN BỬU CÁO (2009, 2010)
TRIẾT LÝ ĐỀN THÁNH CAO ĐÀI TÂY NINH (2010, 2012)
TRONG THỜI ĐẠI CHÚNG TA VỚI TÂM TÌNH MỘT TÍN HỮU CAO ĐÀI (2016)
TU CỨU CỬU HUYỀN THẤT TỔ (2012, 2013)

ĐẠI ĐẠO TAM KỲ PHỔ ĐỘ
Chương Trình Chung Tay Ấn Tống Kinh Sách Đại Đạo

SỐNG ĐẸP LÀ SỐNG ĐẠO

Tác giả: **HUỆ KHẢI**

HỘI LUẬT GIA VIỆT NAM
NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC
65 Tràng Thi, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
Điện thư: *nhaxuatbanhongduc@yahoo.com*
Điện thoại: 04.39260024 – Fax: 04.39260031

Chịu trách nhiệm xuất bản: Giám đốc Bùi Việt Bắc
Chịu trách nhiệm nội dung: Tổng biên tập Lý Bá Toàn
Biên tập: Phan Thị Ngọc Minh
Bìa 4: Huệ Khải văn tập 慧啓文集 – *Thư pháp*: Trương Lộ 張路
Trình bày bìa: Lê Anh Huy, Lê Anh Thư
Sửa bản in & Kỹ thuật: Nghê Dũ Lan

Đối tác xuất bản: Lê Anh Dũng

In 2.500 bản, khổ 14,5x20,5cm, tại XN In FAHASA
774 Trường Chinh, phường 15, quận Tân Bình, TpHCM.
Điện thoại: (08) 38153971 – Fax: (08) 38153297
Số XNKHXB 1039-2017/CXBIPH/12-15/HĐ
Số QĐXB của NXB: 581/QĐ-NXBHĐ
cấp ngày 14-4-2017.
In xong và nộp lưu chiểu năm 2017.
Mã số sách tiêu chuẩn quốc tế (ISBN): 978-604-955-301-1