



Hãy phụng sự cho con đường hướng tới thành công của bản thân

Bởi:

Joe Tye

Hàng tháng, Charlie có cuộc họp với toàn thể đội ngũ quản lý của The Courage Place nhờ sự thần kỳ của hội thảo truyền hình trực tuyến. Nhờ đó ông vẫn có được hầu hết cái cảm giác gần gũi như những ngày đầu khi được gặp trực tiếp họ, dù rằng giờ đây công ty có tới hơn ba trăm văn phòng trên toàn nước Mỹ và Canada, và trung tâm đầu tiên tại Châu Âu dự kiến sẽ được mở ra trong năm sau. Vài năm trước, công ty đã cổ phần hoá thông qua việc bán một phần số cổ phần cho các thành viên trong một đợt chào bán công khai trực tiếp. Hiện tại các cuộc gặp cấp quản lý hàng tháng cũng được mở rộng cho các cổ đông qua kết nối Internet đặc biệt.

Cổ phần hoá là một bước tiến lớn đối với công ty. Việc bán cổ phần đã cung cấp lượng vốn cần thiết giúp đáp ứng một lịch trình mở các trung tâm mới, phát triển các dòng sản phẩm và dịch vụ mới dày đặc. Quan trọng hơn đối với Charlie, khi các thành viên tiến lên trở thành chủ sở hữu một phần của The Courage Place, sự nhiệt tình và cam kết của họ tăng lên đáng kể. Cổ phần hoá có nhược điểm, đó là nhiều quản lý sẽ có xu hướng tự nhiên tập trung vào thu nhập hàng quý và giá cổ phiếu hơn là dịch vụ kinh doanh chủ chốt của công ty. Trong cuộc họp hôm nay, Charlie không chỉ muốn thảo luận về việc kinh doanh dịch vụ, mà còn về triết lý phục vụ.

Như thường lệ, Charlie mở đầu cuộc họp bằng việc giải quyết một số vấn đề được các nhà quản lý đưa ra trong tháng trước, và trả lời các câu hỏi của các cổ đông được gửi đến qua email. Charlie sử dụng khoảng thời gian này để mọi người thư giãn, tươi tỉnh hơn, và để họ suy nghĩ về các vấn đề dưới một góc nhìn khác. Với kinh nghiệm nhiều năm thuyết trình trước công chúng, ông học được rằng trước khi ông có thể dạy được cho điều gì đó cho ai, chưa kể đến việc tác động để họ thay đổi các thái độ và thói quen đã khảm sâu vào tâm thức, ông cần phải chạm được đến cảm xúc của họ. Quá trình khởi động đầu cuộc họp này là cơ hội giúp Charlie đưa mọi người đến cùng một cung bậc cảm xúc.

Hãy phụng sự cho con đường hướng tới thành công của bản thân

“Vì công ty chúng ta kinh doanh nhằm giúp mọi người tạo ra một cuộc sống tốt đẹp hơn cho chính họ, The Courage Place đã và đang thu hút những người có định hướng dịch vụ đáng kinh ngạc. Đó là một điều hay- đây chính xác là những kiểu người chúng ta muốn thu hút. Tuy nhiên ở những giai đoạn đầu, khi công việc kinh doanh đang còn chập chững, tôi đã luôn luôn nhắc nhở mọi người rằng dù chúng ta có một sứ mạng phục vụ mạnh mẽ, chúng ta vẫn là một doanh nghiệp, và với tư cách là một doanh nghiệp, chúng ta cần phải tạo ra lợi nhuận. Tôi đã từng làm việc trong ban lãnh đạo của một bệnh viện địa phương, và Sơ Julia luôn nhắc nhở các thành viên ban lãnh đạo câu châm ngôn ưa thích của bà: “ Không có Lợi Nhuận sẽ Không có Sứ Mệnh”. Câu châm ngôn này có thể áp dụng toàn phần trong công việc kinh doanh của chúng ta tương tự như trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Chúng ta phải tạo được lợi nhuận tốt để có thể tạo ra nguồn vốn dùng trong việc tái đầu tư cho các chương trình mới và cải tiến, nhằm phục vụ khách hàng hiệu quả hơn, đồng thời tiếp tục kết nối để đưa các thành viên mới gia nhập công ty.”

Charlie nhìn xuống ghi chép của mình. Thậm chí sau từng ấy năm, ông vẫn luôn tin vào câu châm ngôn của Mary Kay Ash- rằng ghi chép luôn tốt hơn những trí nhớ tốt nhất. “Nhưng công thức của Sơ Julia nói ngược lại cũng có ý nghĩa; Không có Sứ Mệnh sẽ Không có Lợi Nhuận Nếu chúng ta đánh mất tầm nhìn vào sứ mệnh đã đưa tất cả mọi người cùng nhau đến với lĩnh vực này, nếu chúng ta bắt đầu để mặc cho chất lượng dịch vụ tuột dốc, có nghĩa là ta đã mở cánh cửa cho người khác bước vào và lấy mất công việc kinh doanh. Không có sứ mệnh, lợi nhuận của ta sẽ biến mất”. Lúc đầu Charlie cảm thấy khó khăn khi phải nói trước camera với niềm đam mê và mức độ nhiệt tình tương đương với khi nói trước đám đông trực tiếp. Tuy nhiên giờ đây, ông có thể nhanh chóng nhập tâm bằng cách tưởng tượng ra các gương mặt ở phía bên kia camera- hàng trăm quản lý đang tham gia tương tác vào cuộc họp trực tuyến, và hàng ngàn cổ đông đang theo dõi trên website của The Courage Place. “Anh bạn Mitch Matsui đã giới thiệu tôi đến với thơ của McZen. Chúng kỳ quặc và chứa đầy nghịch lý, nhưng chúng chứa đựng một sự thông thái tuyệt vời về cuộc sống. Một trong những câu thơ ưa thích của tôi là như thế này:

“ Người có công việc không bao giờ an toàn

Kẻ mang sứ mệnh không bao giờ thất nghiệp”

“ Điều này thật đúng đắn. Trong thế giới hỗn loạn hiện tại, không ai có thể làm việc cho một công ty và tự tin rằng chỉ cần có sự trung thành, đáng tin cậy và năng lực họ sẽ được giữ ở công ty đó trong 20 hay 30 năm sau. Trái lại, khả năng đó thật sự mong manh. Thậm chí CEO cũng phải chịu trách nhiệm trước hội đồng quản trị, và hội đồng quản trị ở đâu cũng vậy- bao gồm cả ở The Courage Place- đang trở nên đòi hỏi hơn, và sẵn sàng thay thế một CEO không đảm đương được công việc”. Charlie mỉm cười trước một thực tế, rằng dù cho ông là người sáng lập công ty, ông vẫn phải trả lời trước một ai đó về chất lượng làm việc của mình.

Hãy phụng sự cho con đường hướng tới thành công của bản thân

“Trong khi cảm giác an toàn trong công việc có thể chỉ là ảo tưởng, việc tìm thấy sự an toàn khi bạn có sứ mệnh lại vững như bàn thạch. Nếu như bạn nhìn công việc của mình là một sứ mệnh, và không chỉ đơn giản là phương tiện để lĩnh lương hàng tháng, bạn sẽ không bao giờ có một ngày nào trong cuộc đời phải tìm kiếm một thứ có ý nghĩa để làm”. Charlie cười và tiếp tục: “Tất nhiên, sẽ có những lúc lương nhận được thấp- chúng ta đều đã từng trải qua những công việc không lương giữa lúc chuyển đổi công việc - nhưng lúc nào cũng có công việc cần hoàn thành. Trong một cuốn sách của bộ sách Kinh Cựu Ước vĩ đại, Ecclesiastes đã đi qua hết những khoái lạc của cuộc sống; sự giàu có vật chất, những cuộc vui, quyền lực, kiến thức, tất cả mọi thứ. Cho đến phút cuối cùng, ông nhận ra rằng, tất cả đều vô nghĩa, đều phù phiếm. Chẳng có gì mới dưới ánh mặt trời, ông nói, tất cả đều chỉ là cát bụi trong gió. Vậy Ecclesiastes tìm thấy ý nghĩa ở đâu? Chính là từ công việc của mình. Bất kỳ công việc nào đến tay bạn, ông nói, hãy toàn tâm toàn ý thực hiện nó.”

“Gần hơn nữa, một nhà thơ khác- Kahlil Gibran, tác giả của *Nhà Tiên Tri*- viết rằng công việc nên là hiện thân cụ thể của tình yêu. Chúng ta đều phải phấn đấu nhìn nhận công việc là sứ mệnh của mình, và dồn tình cảm vào công việc để nó trở thành biểu hiện cụ thể bên ngoài của tình yêu trong lòng ta dành cho công việc và cho những con người chúng ta phục vụ. Nếu làm được điều này, tôi tin rằng lợi nhuận ròng cứ tự nhiên sẽ tăng lên và tất cả chúng ta sẽ cùng phát đạt. Với những trách nhiệm mới với các cổ đông, một cách tự nhiên ta sẽ cảm thấy áp lực phải giữ được lợi nhuận và làm cho giá cổ phiếu tăng lên. Tin tôi đi,” Charlie cười, “Tôi cảm nhận điều này rõ hơn bất kỳ ai. Tôi có một thành viên hội đồng hàng sáng đều online ngay khi thị trường chứng khoán mở cửa, và sau đó gọi điện cho tôi thông báo giá cổ phiếu tại thời điểm đó”.

“Chúng ta phải quản lý công việc kinh doanh một cách hiệu quả, nhưng không được trở thành nạn nhân của những sự quyến rũ nguy hiểm trên thị trường. Có rất nhiều công ty hoạt động dựa trên tầm nhìn xa của họ chứ không tuân theo nhịp điệu điều khiển trên phố Wall. Những công ty như ServiceMaster, Hewlett Packard, Johnson & Johnson, và nhiều công ty khác đã cam kết đặt con người lên trước- tức là phục vụ nhân viên, khách hàng, và cộng đồng- và tin tưởng rằng lợi nhuận và sự tăng giá cổ phiếu sẽ theo sau. Mặt khác, sự ám ảnh với lợi nhuận, với các con số thay vì con người, trên thực tế có thể phản tác dụng”. Charlie tiếp tục kể câu chuyện của Dunleavy “Chó Điên”. Sự chuyên tâm duy ý chí chỉ tập trung làm những việc mà ông này nghĩ phố Wall muốn đã làm ông phải trả giá bằng công việc của chính mình, và gần như huỷ hoại cả công ty.

Đặt nền móng cho niềm hạnh phúc cá nhân thực sự đôi khi đồng nghĩa với bỏ qua nhiều cơ hội ngắn hạn để được vui vẻ.

“Đó là một điều nghịch lý của việc giúp đỡ người khác. Khoảng 2,500 năm trước, theo Không Tử, cách tốt nhất để thành công là giúp đỡ người khác thành công. Điều đó vẫn đúng tới cả thời nay. Một nhà triết gia Trung Quốc khác, Trang Tử có nhắc tới con đường duy nhất để tìm tới hạnh phúc là thoát khỏi những toan tính để đạt được hạnh

Hãy phụng sự cho con đường hướng tới thành công của bản thân

phúc. Nói cách khác đó là hãy quên đi bản thân trong niềm vui của công việc và giúp đỡ người khác hạnh phúc.” Charlie cười và lắc đầu. “Đó là một nghịch lý mà tôi đã dành rất nhiều thời gian để giải thích cho con cái mình hiểu. Để tìm được niềm hạnh phúc cá nhân thực sự đôi khi đồng nghĩa với bỏ qua nhiều cơ hội ngắn hạn để được vui vẻ. Ngược lại, những người mà dành tất cả thời gian của họ để vui vẻ thì thường kết cục cực kì không hạnh phúc.”

Charlie nhận một cuộc điện thoại từ một trong những người quản lý mới. “Một trong những trường học trong khu vực, nơi có mức thu nhập khá thấp, đề nghị chúng ta tiến hành một chương trình hỗ trợ cho học sinh của trường nhằm tăng cường kỹ năng cảm xúc cần thiết để thành công ở nơi làm việc, và thành công ở vị trí doanh nhân. Tôi thực sự rất muốn làm điều đó nhưng tôi gặp khó khăn trong việc tìm kiếm những nguồn lực cần thiết, đặc biệt là vì một lý do nào đó, nhân viên của tôi khá kiên quyết trong việc phải nhận được lương đều đặn. Liệu tôi phải đánh giá tình huống này thế nào?”

Những cơ hội để tăng lợi nhuận thường ẩn dưới hình thức kêu gọi dịch vụ.

“Câu hỏi này rất hay!”, Charlie trả lời, “và rất quan trọng nữa. Trước tiên, cho tôi xin nhấn mạnh rằng không chỉ có một câu trả lời riêng cho vấn đề này, mà ông phải đánh giá tình huống cụ thể. Tôi muốn chỉ ra rằng những cơ hội và lợi nhuận mới đôi khi thường ẩn dưới hình thức kêu gọi dịch vụ. Điều ngài cần ở đây đó là một ít sáng tạo. Liệu có một cơ sở nào đó ở khu vực này sẵn sàng tài trợ chương trình này không? Liệu ông có thể tặng chương trình này cho ngôi trường đó không, và đổi lại, yêu cầu họ tài trợ chương trình đồng hành cho phụ huynh học sinh để thu một khoản phí đăng ký hợp lý và từ đó giúp giảm chi phí? Đổi lại, liệu trường đó có thể cung cấp tư cách thành viên trong The Courage Place cho nhân viên giáo viên của trường như là một lợi ích đi kèm? Với một chút suy nghĩ và tưởng tượng, ông có thể tìm thấy cách giải quyết mà đôi bên cùng có lợi.”

Cuộc gọi tiếp theo đến từ Jan Marcheson, người đã lãnh đạo thành công trung tâm của The Courage Place ở San Francisco. Bà thường hỏi những câu hỏi hóc búa nhất mà người ta có thể nghĩ tới. “Charlie à, ông biết không, tôi tin những gì ông nói tới 100%. Nhưng đôi lúc tôi cảm thấy rằng đôi khi người ta quên mất là người ta đang bị nhấn chìm xuống bãi sinh bởi vì người ta quá bận bịu với việc đánh bại những con cá sấu. Đôi khi tôi cảm thấy mình như một người đạo đức giả bởi vì trên lớp học, tôi giảng cho người ta cách đối diện với sợ hãi bằng lòng can đảm và sự quyết tâm, và sau đó, tôi trở lại phòng làm việc, đóng cửa và gần như gục ngã dưới sức nặng của những sợ hãi cá nhân. Làm thế nào mà tôi có thể hiện thực hoá những điều tôi nói trong khi tôi thậm chí còn cảm thấy không nhắc nổi mình ra khỏi chiếc xe lăn?”

Charlie suy nghĩ một hồi lâu rồi nói “Để tôi nói với bà hai thứ này, Jan. Đầu tiên là bà chính là người đang hiện thực hoá bài nói chuyện. Không ai tham gia vào The Courage Place mà không có một lần bị chiếm lĩnh bởi những nỗi sợ hãi và khó khăn. Nếu tôi

Hãy phụng sự cho con đường hướng tới thành công của bản thân

sai, xin hãy cho tôi biết” Charlie ngưng một chút, nhưng không nghe tranh luận gì. “ Rõ ràng đó là một sức mạnh và can đảm phi thường để đóng cánh cửa phòng làm việc lại sau lưng, để khoá những nỗi sợ hãi và khó khăn trong lòng, và để đứng một cách cao lớn và tự hào trước khán giả và truyền cho họ cảm hứng để theo đuổi ước mơ. Làm thế nào bà có thể thông cảm với vấn đề người khác gặp phải nếu bà chưa từng đứng ở vị trí của họ, hay là chưa ngồi vào chiếc xe lăn của họ?”

“Điều thứ hai mà chúng ta phải nhận ra đó là rất nhiều người trong chúng ta tới The Courage Place bởi vì chính chúng ta là người cần lòng can đảm nhất. Bằng việc truyền đạt về lòng can đảm cho người khác, chính chúng ta có được sự can đảm. Rất nhiều năm trước, Tiến sỹ Jared Mitchell chia sẻ với tôi một phương pháp học mà ông học được trong quá trình học nội trú về phẫu thuật. Điều này vẫn luôn thôi thúc tôi đi truyền đạt về lòng can đảm cho người khác, thậm chí trước khi tôi cảm thấy sẵn sàng cho điều đó. *Nhìn một, làm một, học một.* Chúng ta không bao giờ được quên việc áp dụng những điều mà chúng ta dạy người khác trên lớp vào cuộc sống riêng của chúng ta; và rằng quan tâm là liều thuốc giải cho sự lo lắng, và giúp đỡ người khác là cách để vượt qua khó khăn.”

“Phần lớn trí tuệ của nhân loại nằm trong những nghịch lý, và việc giúp đỡ người khác đưa chúng ta đối mặt với những nghịch lý lớn nhất của cuộc đời. Ví dụ như là: giúp đỡ người khác khởi nguồn từ bản thân. Nếu bạn không có niềm tin vào bản thân mình, nếu bạn không trân trọng bản thân mình và có nhận thức vững vàng về giá trị bản thân thì bạn khó có thể mang lại những sự giúp đỡ có ý nghĩa cho người khác. Trong khi đó, việc giúp đỡ người khác có thể giúp bạn vượt qua bản thân mình. Rất nhiều trong chúng ta là thành viên của Rotary và châm ngôn của Rotary là Giúp đỡ người khác trên bản thân mình. Khi bạn lấy được tinh thần của việc giúp đỡ và chia sẻ với người khác thì bạn sẽ chuyển từ việc tập trung tới những vấn đề trong tưởng tượng ra những vấn đề trong thực tế mà người khác phải đối mặt.”

“Một nghịch lý tương tự đó là: bạn phải thoát khỏi mình để tìm ra chính mình. Để đạt thành công và hạnh phúc, bạn phải cùng lúc giảm bớt lo lắng và tăng cường nhận thức. Nói cách khác, để không thay mình là trung tâm của vũ trụ và cùng với đó để tâm tới thái độ và hành động của mình tới người khác. Các bạn đã nghe bài giảng của tôi về nỗi sợ thành công, điều mà còn độc hại hơn là nỗi sợ thất bại. Một trong những vũ khí lợi hại nhất để vượt qua nỗi sợ thành công đó là quyết tâm giúp đỡ người khác. Nếu bạn càng nhiệt thành đón nhận chân lý này thì bạn càng dễ đạt được thành công và bạn sẽ càng giúp đỡ được nhiều người. Điều này sẽ xóa bỏ mọi nghi vấn liệu bạn có thể đạt được thành công hay không, hoặc là liệu thành công của bạn có phải đánh đổi bằng những điều gì khác hay không.”

“Tôi muốn khép lại với hai điểm chính. Thứ nhất, đó là việc giúp đỡ người khác luôn luôn khởi nguồn từ thái độ biết ơn - sự trân trọng những gì chúng ta được ban cho trong quá khứ và, với những gì chúng ta có trong hiện tại, và những đặc ân chờ đón chúng ta

trong tương lai. Chúng ta nên cảm ơn tất cả mọi thứ, thậm chí cả những điểm yếu và những khó khăn mà chúng ta gặp phải trên con đường thành công, bởi vì tất cả những điều đó thường hướng ta đến định mệnh của chính bản thân mình. Cuối cùng, khi nói tới việc giúp đỡ người khác, những nỗ lực bạn bỏ ra quan trọng hơn là những gì bạn đạt được. Ai đó đã hỏi mẹ Mẹ Teresa (*) rằng vì sao mẹ lại tốn thời gian giúp đỡ người nghèo, bởi có quá nhiều người nghèo và Mẹ sẽ chẳng bao giờ giúp họ loại bỏ được hết những vấn đề họ gặp phải. Để trả lời Mẹ nói ngay rằng Mẹ làm vậy không phải để có được thành công; mà Mẹ chỉ làm theo đức tin của mình. Suy cho cùng thì, việc chúng ta giúp đỡ người khác là một phản ánh của đức tin. Và như Kinh Thánh dạy, đức tin đúng nghĩa luôn được phản ánh trong việc làm. Đó chính là một phần lớn trong ý nghĩa của The Courage Place.”

Như thường lệ, Charlie kết thúc cuộc họp bằng việc đề ra một vài kế hoạch chính của công ty và những ưu tiên hành động cho những tháng tới. Khi lái xe trở lại phòng làm việc, điều Alan Silvermane đã nói từ nhiều năm trước lại xuất hiện trong tâm trí Charlie: “Hãy ước mơ vượt trên những ước mơ”. Charlie biết rằng sẽ có lúc ông trao lại quyền quản lý The Courage Place cho một người khác, và ông sẽ phải bắt đầu nghĩ về những việc khác mà ông có thể cống hiến trong trang mới của cuộc đời mình.

(*) Một nữ tu và nhà truyền giáo Công giáo Rô-ma người Ấn Độ gốc An-ba-ni