**Cung Thị Lan**

Tâm Tình Với Ý Nghĩ

Chào mừng các bạn đón đọc đầu sách từ dự án sách cho thiết bị di động

*Nguồn:* [*http://vnthuquan.net/*](http://vnthuquan.net/)
Tạo ebook: Nguyễn Kim Vỹ.

**MỤC LỤC**

[Tâm Tình Với Ý Nghĩ](%22%20%5Cl%20%22bm2)

**Cung Thị Lan**

Tâm Tình Với Ý Nghĩ

Trích trong Tuyển Tập Khoảng Cách Của Biệt Ly



*“Mình với ta tuy hai mà một
Ta với mình chỉ một chứ ai đâu
Lý lẽ, luận bàn phân hơn thiệt
Giải quyết bao nhiêu chuyện cùng nhau”

Cung Thị Lan*

“Bà không thể giúp ích được gì! Những người nhập cư như bà nên trao việc lại cho người phát âm chuẩn tiếng Anh!  Những công việc của đất nước này chỉ nên dành cho những người bản xứ! Chỉ có những người nói tiếng Anh lưu loát mới có thể làm việc hữu hiệu mà thôi!”

“Thưa cô, bởi vì tôi không được sinh ra trên đất nước này nên tôi không thể phát âm tiếng Anh chuẩn như cô hay những người bản xứ khác, nhưng tôi không nghĩ rằng tôi không thể làm được công việc này. Bằng chứng là những người thuê tôi vào làm việc cho Ban Điều Hành Phát Triển Giáo Dục và Giáo Dưỡng Trẻ Em của Bộ Xã Hội tại Hoa Thịnh Đốn này đã căn cứ vào học lực và kinh nghiệm của tôi. Tôi hiện diện nơi đây với tư cách là cán sự phục vụ hai ngôn ngữ Anh và Việt. Riêng trong năm nay, tôi đã phục vụ đắc lực với hơn bốn trăm khách hàng và đang tiếp nhận gần năm trăm hồ sơ cần giải quyết. Tôi mong cô không quên là tôi đã phục vụ cho cô hơn một năm và đang giúp cho cô trường hợp khó xử này đây.”

“Giúp tôi ư? Giúp tôi mà để cho tôi bị bà hiệu trưởng Q. của nhà trẻ C. hăm he không nhận con tôi vào học mỗi ngày! Tôi đã để lại biết bao nhiêu lời nhắn trong máy của người giám thị của bà mà bà ta chỉ gọi lại cho tôi một lần. Lần đó, bà ta trấn an tôi là sẽ giải quyết vấn đề ổn thỏa, thế mà đến bây giờ chuyện đâu vẫn hoàn đấy. Thực ra, bà ta chỉ nói vậy chứ không giải quyết gì cả. Cả bà và bà ta đều làm tôi bực mình. Tôi đã nói rồi: Những người nhập cư như các người không đủ ngôn từ để đảm trách công việc của bộ Xã Hội trên nước Mỹ này đâu.”

“Thưa cô, chúng tôi, một số người làm việc ở đây có thể nói hai ba hoặc nhiều ngôn ngữ khác nhau nhưng chúng tôi không phải là những người không có khả năng làm việc. Do được sống trên đất nước tự do và có luật pháp bảo vệ sự bình đẳng hẳn hoi, nên chúng tôi, dù  không hoàn toàn phát âm chuẩn mực như người bản xứ vẫn có thể góp sức phục vụ xã hội. Tôi còn hiểu thêm rằng Mỹ là một đất nước mà mọi người đến đây sớm hay muộn hay đến từ bất cứ đại lục nào cũng đều là những người dân nhập cư. Tôi nói ra điều này để nhằm nhắc nhở với cô rằng chính ông bà tổ tiên của cô bước đầu tiên đến Mỹ cũng chẳng khác gì chúng tôi đâu! Hãy hình dung những ngày đầu tiên họ đến đất nước này như thế nào! Tôi có thể tưởng tượng được thân phận những người mới di dân, hay những kẻ bị bắt làm nô lệ trong tình trạng không có thể nói tiếng Anh và hình dung được tình cảnh khổ sở của họ gấp mấy lần thân phận tôi, kẻ tị nạn được vài khóa học Anh ngữ trước khi đến đây. Đúng như cô nói: Tôi là người không phát âm tiếng Anh chuẩn như những người bản xứ, nhưng điều đó không có nghĩa là tôi không hiểu tiếng Anh. Sự hạn chế trong phát âm có thể coi như là một khiếm khuyết tất nhiên, nhưng đó không phải là nguyên cớ để bất kỳ một ai có thể mạ lỵ tôi, bởi vì chính tôi đã vượt lên khiếm khuyết nhỏ nhoi ấy và rất nhiều trở ngại khác để thích ứng và đáp ứng với một công việc như thế này. Với khiếm khuyết không phát âm tiếng Anh chuẩn như cô đề cập mà tôi vẫn được tiếp nhận làm việc tại đây thì rõ ràng có giá trị lắm, thưa cô. Hãy xem những gì tôi ghi lại trong hồ sơ của cô đây! Tôi không ghi sai những gì đã xảy ra đó chứ? Vậy thì có thể nói là người có một khiếm khuyết nhỏ nào đó nhưng vẫn có vài điểm mạnh khác. Cũng có thể nói là chẳng ai trên đời mà không có khuyết điểm, hầu như tất cả chúng ta đều biết câu ngạn ngữ Không có gì hoàn hảo trên đời! Vấn đề chính mà tôi muốn nói ở đây là chúng ta có cố gắng vượt qua khuyết điểm của mình để vươn lên hay không mà thôi! Suốt hơn một năm trời làm cán sự cho cô, tôi chẳng hề nghe cô phàn nàn về vấn đề giao tiếp ngôn ngữ. Bây giờ, cô vin vào vấn đề này để bôi nhọ tôi thì tôi có thể hiểu rằng: Phản ứng bực tức vô lý của cô của cô chẳng qua chỉ vì không được cấp phiếu gửi trẻ! Nhưng mà dù cô có thái độ khác trước như thể nào, và đang nói năng với tôi ra sao thì tôi vẫn phải tuân theo luật của chương trình. Điều duy nhất mà tôi có thể giúp cô giải quyết vấn đề rối rắm này là làm đúng yêu cầu của cấp trên của tôi!”

- Ôi, ta ước là đã nói ra hết những điều này khi đối chất, tranh luận với người phụ nữ hung dữ ấy! Phải chi ta dám nói thẳng hết những vấn đề thì ta đâu phải ấm ức cho đến giờ này! Một tiếng nói vang lên trong đầu.
- Cũng vì cương vị của một người phục vụ mà mình phải giữ lời ăn tiếng nói cho phù hợp. Làm sao mình có thể nói hết tất cả những gì mình nghĩ như lúc này! Một tiếng nói khác, cũng vang lên trong đầu, đáp lại.
- Mọi việc cũng đã qua rồi! Cho dù ta có hành xử như sự tưởng tượng vừa rồi thì cũng chẳng làm được gì. Phần thiệt sẽ thuộc về ta thôi.
- Quả là như vậy! Ôn đi ôn lại những lời thóa mạ chỉ làm đầu óc mình thêm nặng nề!
- Thì thôi, không nghĩ những lời đối chấp nữa. Nhưng khổ nỗi là ta không thể quên đi những gì đã xảy ra khi thái độ quá đáng của cô khách hàng ấy. Này nhé:

“Bà đã giúp được gì? Bà hiệu trưởng Q. của nhà trẻ C. nhất định không cho con tôi vào học nữa và tôi phải mất thì giờ chầu chực ở đây; thế gọi là giúp sao? Tôi cho bà biết: Tôi sẽ ngồi lì ở văn phòng này cho đến khi việc của tôi giải quyết mới thôi!”

“Thưa cô, sự việc này xảy ra là do là lỗi của bà hiệu trưởng Q. chứ không phải do chúng tôi. Chúng tôi đã bàn bạc kỹ lưỡng và đã làm việc với ban kế toán sau khi nhận lời nhắn của cô trong điện thoại. Sau khi tìm hiểu, chúng tôi khám phá ra bà hiệu trưởng Q. đã không đăng ký tên trường vào nơi đã hợp đồng vì thế bà đã không biết đệ trình giấy điểm danh cho ban kế toán của chúng tôi. Sau khi liên lạc với những người kế toán và không tìm thấy tên của con cô trong danh sách điểm danh của trung tâm C nơi nhà trẻ Q. phụ thuộc, bà giám thị của tôi quyết định không trả tiền cho bà hiệu trưởng Q. Bây giờ, không có bà giám thị của tôi ở đây nhưng tôi đã được bà T. cho hướng giải quyết thì tôi sẽ làm y theo bà ấy dặn: Khi nào nhận giấy điểm danh tháng tư và năm của bà hiệu trưởng Q. gửi sang thì tôi mới có thể ký giấy cho con cô nhập học lại.” “Bà Q. mới báo là bà đã gửi giấy điểm danh ghi tay qua máy Fax rồi. Bà không hiểu hai chữ “đã gửi” sao? Trước sau bà cũng sẽ nhận mà tôi cần đi ngay, thì hãy ký giấy cho tôi ngay đi! Tôi đã chờ hơn hai giờ đồng hồ và không thể chờ hơn nữa.” “Xin lỗi cô. Tôi không thể làm điều đó nếu tôi không có đầy đủ những giấy tờ mà bà T. đề ra. Cô phải chờ lâu như thế này bởi vì cô đến đây đột xuất và không lấy hẹn trước. Tôi phải gặp các khách hàng có hẹn của tôi trước khi gặp cô. Nhưng dù cô có đợi lâu đến bao nhiêu mà tôi chưa có giấy tờ đầy đủ như cấp trên tôi yêu cầu thì tôi không thể cấp giấy cho cô. ” “Tôi nói là bà Q. đã ghi giấy điểm danh và gửi Fax đến văn phòng này rồi! Bà có nghe rõ không vậy? Trước sau bà cũng sẽ nhận được thì không lý do gì bà làm khó với tôi như thế! Mà bà có biết sử dụng máy Fax không? Bà có biết đèn chớp đỏ kia là tín hiệu báo máy Fax đã hết giấy không? Rõ là ngu dốt! Đó là lý do bà không nhận được giấy tờ từ bà Q.” “Thưa cô, để tôi mở hộp chứa giấy của máy Fax để cho cô nhìn kỹ. Mặc dù giấy đã có đầy trong hộc này nhưng tôi chỉ nhận danh sách điểm danh ghi tay này của tháng tư thôi. Không có giấy điểm danh của tháng năm. Chúng ta đang ở gần cuối tháng sáu thì không lý nào bà ta không gửi giấy điểm danh tháng năm!” “Bà T đâu có yêu cầu giấy điểm danh tháng năm! Tại sao bà muốn làm khó dễ để trễ nãi thời giờ của tôi vậy? Tôi cần phải đi làm...”“C! Hãy chuyển hồ sơ cô khách này để tôi giải quyết cho! Nãy giờ nghe cô ta quấy nhiễu cô với những lời hỗn hào và mâu thuẫn khiến tôi phát hiện rất nhiều điều gian trá và vô lý.”- Chao ôi! Thật là ức khi ta không thể làm theo lời yêu cầu của bà L., người bạn đồng nghiệp tốt bụng của ta!-  Làm sao mà mình theo lời đề nghị của bà L. được chứ? Làm sao mình có thể phủ nhận thời giờ mà bà T giúp mình trước đó?   “Không đâu bà L.! Xin hãy để tôi xử vụ này! Bà T. đã thay bà S. chỉ cho tôi cách giải quyết. Hiện giờ tôi chỉ còn chờ giấy điểm danh tháng năm của nhà trẻ C do bà hiệu trưởng Q. gửi đến nữa là xong.”“Không nên cấp giấy cho cô ta lúc này đâu C.! Phải chờ đến khi gặp bà S. xem thử bà muốn thế nào rồi hãy ký! Cô không nghe cô ta nói là cô ta sẽ trễ làm nếu phải chờ thêm tí nữa đó sao? Để tôi xem hồ sơ của cô ta thử xem cô có đủ tư cách nhận phiếu gửi trẻ theo diện làm việc không đã!... Đây rồi: Theo hồ sơ, cô ta đang hưởng trợ cấp gửi trẻ miễn phí trong diện đang tìm việc trong khi hưởng trợ cấp xã hội! Rõ ràng là cô ta đã không thành thật trong việc cập nhật hóa công việc hiện tại của mình!”“Tôi có nói là tôi bị trễ giờ làm đâu! Bà T. nói cần phiếu điểm danh của tháng năm, thì để tôi gọi báo bà hiệu trưởng Q. lại. Tôi chỉ cần cấp giấy chứ không yêu cầu gì khác nữa, làm ơn... ”“Không thể nào như thế vì cô không có đủ tư cách. Cô đã không cung cấp cho chúng tôi những chứng từ về công việc mới của cô để góp phụ phí gửi trẻ thì cô không thể nhận giấy gửi trẻ, nhất là nhận giấy gửi trẻ miễn phí.”“Bà L. ơi! Cảm ơn lòng tốt và sự quan tâm của bà đối với tôi nhưng tôi không thể chuyển hồ sơ của cô ấy cho bà. Tôi rất ngại chuyện làm tự ý chuyển hồ sơ của khách hàng mình đến cán sự xã hội khác khi chưa có quyết định của cấp trên. Hơn nữa, tôi đã được bà T. cho ý kiến giải quyết việc này rồi. Ngày mai sau khi trình bày vấn đề này với bà S. và nếu được bà ta chấp thuận thì tôi sẽ nhờ đến sự giúp đỡ của bà.”

- Trời ơi, không hiểu sao lúc ấy ta không nghe theo lời khuyên của bà L. vậy nhỉ? Hoán oán trách thành phục tùng như vậy chỉ tổ làm cho thái độ hỗn xược của cô N. ấy ngày càng tệ hại hơn đối với những người cán sự di dân và những người di dân khác mà thôi.- Còn thời gian mà bà T. giúp mình giải quyết vấn đề thì sao? Bà đã thay bà S. tiếp cô ta và đề nghị các bước tiến hành cho mình thì có lý nào mình làm khác lại. Nếu làm ngược ý bà, hóa ra mình đùa với thời gian làm việc của bà ta ư? Hơn nữa, nếu mình chuyển hồ sơ của cô N đến cho bà L., chắc chắn là bà L. sẽ không cấp phiếu gửi trẻ bởi vì cô ta không hề đệ trình giấy chứng nhận việc làm cập nhật của cô ấy. Và như thế, cô ta sẽ đòi gặp bà T. để vặn vẹo bà về chuyện không được giấy gửi trẻ và bị chuyển hồ sơ đến bà L. Rồi khi bà T. tìm hiểu mọi chuyện, chắc chắn bà T. sẽ giận mình vì cho rằng mình đã làm mất thì giờ của bà ta.   - Nhưng nếu làm theo lời bà L. thì ta sẽ được nhẹ nhàng và thanh thản hơn. Ít ra ta cũng chuyển được người khách hỗn hào bất lịch sự ấy cho một cán sự cứng cựa. Cũng tại ta không đủ can đảm để cho cô ta một bài học bằng những lời đối chất trong suy tưởng của ta. Phải chi ta có thể làm cho cô ta hiểu rằng Anh ngữ của tổ tiên cô, thế hệ đầu tiên, trên đất nước này chẳng khác gì hơn của ta, thế hệ đầu tiên của người di dân!- Nếu nói toạc những gì mình nghĩ chỉ tổ đổ dầu thêm vào lửa và làm cô ta tức giận hơn thôi chứ giải quyết được gì!- Thế thì không nói, chỉ cần nghe theo lời của bà L. Nếu ta làm theo lời bà L. thì ta có cơ hội trừng trị kẻ xấc láo rồi.- Vấn đề không phải là tại hành vi của cô khách ấy mà thân phận của mình. Dù sao mình chỉ là kẻ ăn nhờ ở đậu trên đất nước này. Người không có việc thường hay ghét những người có việc, nhất là những người có việc không phải là người bản xứ trên đất nước của họ. Đối với những người cán sự bản xứ, được sinh ra trên đất nước này và nói tiếng Anh lưu loát, chẳng có người khách nào dám có những thái độ vô lễ như vậy đâu.- Đúng vậy. Ta nhớ là thái độ của cô N. ấy đối với bà L. khác hoàn toàn đối với ta. Là người bản xứ, cho nên lời nói của bà L. gay cấn hay mạnh mẽ thể nào cũng làm cô ta sợ! Còn ta có nói lịch sự cỡ nào cũng chỉ tổ làm cô ta lấn lướt thêm thôi. Nhưng đừng thèm nghĩ đến cô ta làm gì nữa! Sống trên đất Mỹ mà tiếng Anh của ta vẫn còn âm hưởng Việt thì không bị người này chê trách cũng nghe người khác mỉa móc mà thôi. Hơn nữa, đến đất người, lấy việc của người, ai mà ưa ta cho được? Vì vậy, tinh thần ta có bị quật bao nhiêu ta cũng ráng mà chịu thôi.- Tại sao mình nhút nhát như vậy?  Đặt trường hợp những người Mỹ buộc phải học hiểu một ngôn ngữ khác trong điều kiện họ đã lớn tuổi và trưởng thành thì họ cũng không tránh khỏi tình trạng như mình hiện giờ. Làm sao người nhập cư có thể phát âm chuẩn như người bản xứ được chứ!- Nhưng người Mỹ có cần tị nạn hay đi đến ở nước nào đâu mà nghĩ đến chuyện học tiếng nước người để thông cảm cho ta? Họ thật là sung sướng! Nếu ta được sống ở quê nhà, được nói tiếng mẹ đẻ với những người thân như thời gian đẹp đẽ ngày xưa thì đâu có những nỗi buồn khổ như thế này!- Mình nghĩ nhiều làm gì cho thêm buồn? Ngủ một giấc rồi ngày mai sẽ tính! ...“Thưa bà S. đây là hồ sơ của cô N.”“Cảm ơn cô. Tôi đã nghe  người phụ tá kể chuyện cô N đến đây làm loạn hôm qua. Rất tiếc là tôi không có ở đây để giải quyết vấn đề. Tuy nhiên cô không nên để khách hàng có thái độ vô lễ như thế đối với cô. Nếu tôi có mặt ở đây ngày hôm qua, tôi sẽ gọi nhân viên bảo vệ mời cô ấy ra khỏi chỗ này ngay!”“Tôi chỉ muốn tuân theo những qui định làm vừa lòng khách hàng khi phục vụ... hơn nữa tôi không muốn cô ta làm phiền đến cấp trên của bà. Cô ta hăm dọa là sẽ tìm đến sếp của bà để khiếu kiện nếu không ai giải quyết chuyện cho cô ta ngay ngày hôm qua!”“Cô ta có thể khiếu nại với thượng cấp của tôi và điều đó không có gì phải lo lắng khi chúng ta đã biết nguyên nhân của vấn đề. Lỗi là do cách làm ăn lôi thôi của bà hiệu trưởng Q. Bà đã không làm đúng thủ tục theo yêu cầu của người điều hành chương trình, nhưng lại dùng phương cách không nhận trẻ để gây áp lực tâm lý cho phụ huynh, dẫn đến chuyện cô N. đến đây làm loạn. Tôi đã gọi nói chuyện với bà hiệu trưởng Q. về những việc làm lôi thôi của bà ta, đồng thời, cũng báo cho bà biết là phiếu gửi trẻ mà cô cấp cho cô N. hôm qua không có hiệu lực gì cả. Chúng ta không thể cấp giấy cho khách hàng khi chưa có những giấy tờ cập nhật về sinh hoạt mới của họ! Tôi cũng đã gọi báo cho cô N quyết định của tôi về chuyện của cô ta và cô ta đồng ý gặp tôi ngày hôm nay.  “Thưa bà, bà L. muốn tôi chuyển hồ sơ của cô N. cho bà ta giải quyết.” “Không hề gì! Tôi sẽ rút tên cô ra khỏi hồ sơ này và thay bằng tên của bà L. Nhưng điều này không có nghĩa là cô không có năng lực làm việc. Điều mà tôi muốn nói cho cô rõ là phát âm của cô rất ô kê. Làm việc với cô một thời gian khá dài, tôi có thể bảo một cách chắc chắn rằng không có sự hiểu nhầm hay hạn chế ngôn ngữ nào giữa cô và khách hàng gì cả. Khách hàng chỉ muốn có ngay cái họ cần, nếu không, họ sẽ vin vào chuyện không phát âm rõ tiếng Anh để công kích những người làm việc không phải là người bản xứ.  Nếu chúng ta làm đúng luật thì không phải e ngại hay sợ hãi điều gì! Đừng quá nhạy cảm với những lời chỉ trích không đúng mà để khách hàng hiếp đáp như vậy! Nên nhớ là chúng ta tôn trọng và tiếp đón lịch sự với khách hàng nhưng không có nghĩa để khách hàng xúc phạm, hăm dọa vô lối.”

- Hôm nay ta thật vui. Cách giải quyết của bà S. đã làm cho tinh thần của ta thanh thản khá nhiều! Nhưng mà đâu phải chỉ thế! Ta còn nhận lá thư xin lỗi của cô N. nữa! Khi đệ trình giấy tờ cập nhật, cô ta đã đưa lá thư xin lỗi nhờ bà L. chuyển đến ta. Thêm vào đó, ta còn được vài khách hàng khác đề cao đến việc làm tận tâm và uy tín của ta. Họ nói là chẳng may hồ sơ của họ bị chuyển đến một cán sự xã hội khác, thì họ sẽ gọi bà giám thị S. để yêu cầu bà chuyển nó lại với ta.
 - Mình vẫn thường nghe là trên đời luôn luôn có kẻ này, người nọ!
 - Đúng vậy! Trước khi đến đất nước này, ta thường nghe nhiều người khuếch đại rằng Mỹ là một nước có tất cả những gì bậc nhất. Họ nói rằng nếu muốn tìm người ăn chơi trên thế giới này thì không có nơi nào có người ăn chơi bằng người Mỹ, nhưng, nếu muốn tìm người làm việc siêng năng trên toàn thế giới thì cũng không nơi nào có người làm việc siêng năng bằng người Mỹ... Còn bây giờ, ta có thể nói thêm rằng nếu ta gặp một vài người khó tính gây cho tinh thần ta khủng hoảng đến mức suy sụp thì ta vẫn gặp nhiều người tốt bụng giúp đỡ và nâng tinh thần của ta lên cao đến tột độ ở trên đất nước này.
- Thật sự thì cô N. ắt phải có vấn đề gì đó nên đã có những cử chỉ khiếm nhã một cách bất thường như vậy. Những người đến Bộ Xã Hội thường là những người cần giúp đỡ về vật chất lẫn tinh thần. Mình nên hiểu rõ điều này để tỏ ra chuyên nghiệp hơn trong khi giúp đỡ họ. Đó cũng là cách giúp mình vượt qua sự dày vò tinh thần.
  - Đúng vậy! Ta cần phải giữ gìn tinh thần mình mạnh khỏe để đương đầu với sự kiếm sống hàng ngày và khống chế nỗi buồn của thân phận sống xa quê hương.

Cung Thị Lan
Ngày 24 tháng Sáu năm 2007

Lời cuối: Cám ơn bạn đã theo dõi hết cuốn truyện.
Nguồn: http://vnthuquan.net
Phát hành: Nguyễn Kim Vỹ.
Ct.Ly thay mặt BQT thư viện VNTQ và đoc giả, thành thật cảm ơn tác giả Cung Thị Lan đã gửi tác phẩm này cho thư viện VNTQ
Nguồn: Tác giả Cung Thị Lan - VNthuquan - Thư viện Online
Được bạn: Ct.Ly đưa lên
vào ngày: 7 tháng 9 năm 2009