

THE LEADER WHO HAD NO TITLE. Copyright © 2010 by Sharma Leadership International, Inc. All rights reserved. Published by arrangement with the original publisher, Free Press, a Division of Simon & Schuster, Inc.

Bản tiếng Việt © NXB Trẻ, 2011.

BIỂU GHI BIÊN MỤC TRƯỚC XUẤT BẢN ĐƯỢC THỰC HIỆN BỞI THƯ VIỆN KHTH TP HCM

Sharma, Robin

Nhà lãnh đạo không chức danh / Robin Sharma ; Nguyễn Minh Thiên Kim d. - T.P. Hồ Chí Minh : Trẻ, 2011.

272tr. ; 20,5cm.

Nguyên bản : The leader who had no title.

1. Lãnh đạo. 2. Thành công trong kinh doanh. I. Nguyễn Minh Thiên Kim d. II. Ts: The leader who had no title.

658.4092 — dc 22

S531

Robin Sharma

Nguyễn Minh Thiên Kim dịch

NHÀ
LÃNH ĐẠO
KHÔNG
CHỨC DANH



NHÀ XUẤT BẢN TRÈ



Tôi dành tặng cuốn sách này cho riêng bạn, người đang đọc cuốn sách này. Sự sẵn sàng đánh thức người lãnh đạo bên trong bạn đã truyền cảm hứng cho tôi. Quyết tâm nỗ lực hết sức trong công việc của bạn đã khiến tôi xúc động. Và sự sẵn sàng giúp đỡ bất cứ người nào bạn gặp, giúp họ vươn lên một tầm cao hơn, đã khuyến khích tôi dành trọn cuộc đời mình để giúp mọi người có thể *Lãnh Đạo Không Cần Chức Danh*.

Một cách nhẹ nhàng, bạn có thể rung chuyển thế giới.

MAHATMA GANDHI



Robin Sharma Gửi Đến Bạn

Cuốn sách bạn đang cầm trong tay là kết quả gần 15 năm làm việc của tôi trong vai trò cố vấn lãnh đạo cho nhiều công ty trong danh sách Fortune 500, bao gồm Microsoft, GE, Nike, FedEx, và IBM, cùng với những tổ chức lớn như Đại học Yale, Hội Chữ Thập Đỏ Mỹ, và Tổ chức Chủ tịch Trẻ. Bằng cách áp dụng kỹ năng lãnh đạo được hướng dẫn trong cuốn sách này, bạn sẽ trải nghiệm những kết quả bùng nổ trong công việc và giúp tổ chức của bạn vươn lên một tầm mức hoàn toàn mới của sự cách tân, thành công, và giữ được lòng trung thành của khách hàng. Bạn cũng sẽ thấy những cải thiện sâu sắc trong cuộc sống cá nhân và cách bạn thể hiện mình với thế giới.

Xin nhớ rằng: phương pháp lãnh đạo mà tôi chia sẻ với bạn được giới thiệu dưới dạng một câu chuyện. Nhân vật chính, Blake Davis; nhà cố vấn đặc biệt của anh, Tommy Flinn; cùng bốn người thầy phi thường đã làm thay đổi cách làm việc và cuộc sống của anh – tất cả đều là những nhân vật hư cấu. Nhưng hãy tin rằng bản thân kỹ năng lãnh đạo, cũng như các nguyên tắc, công cụ và những thủ thuật được đề cập trong câu chuyện là rất *thực*, và chúng đã giúp hàng

trăm ngàn người ở nhiều tổ chức thành công nhất thế giới giành chiến thắng trong kinh doanh và vươn lên đứng đầu lĩnh vực của họ.

Tôi thật lòng hy vọng rằng cuốn sách *Nhà Lãnh Đạo Không Chức Danh* sẽ mang đến cho bạn và tổ chức mà bạn đang làm việc một giải pháp có thể thay đổi trò chơi, giúp bạn nhanh chóng và nhẹ nhàng đạt đến đỉnh cao nhất trong thời đại hỗn loạn và không có gì chắc chắn như hiện nay.

Robin Sharma

Tái bút: Để tiếp tục phát triển và đào sâu thêm những thay đổi về kỹ năng lãnh đạo của bạn khi đọc cuốn *Nhà Lãnh Đạo Không Chức Danh*, hãy ghé thăm web-site robinsharma.com, ở đây bạn có thể tìm thấy nhiều tài liệu hỗ trợ hoàn chỉnh, bao gồm các tập tin nghe nhìn kỹ thuật số, các bản tin định kỳ, các diễn đàn trao đổi, những khảo nghiệm đánh giá kỹ năng lãnh đạo trực tuyến, và những công cụ để xây dựng một đội ngũ xuất sắc.

Tài Lãnh Đạo và Thành Công Là Đặc Quyền Của Bạn

*Không ai thành công vượt quá những giấc mơ
ngông cuồng nhất của họ trừ phi họ bắt đầu bằng
những giấc mơ ngông cuồng nhất.*

- RALPH CHARELL

*Viễn cảnh về một thành tựu là món quà lớn nhất
mà một người có thể trao cho người khác.*

- AYN RAND

MỖI NGƯỜI CHÚNG TA SINH RA LÀ MỘT THIÊN TÀI. Đáng buồn là hầu hết chúng ta đều chết đi như một người trung bình. Tôi hy vọng bạn không cảm thấy khó chịu khi tôi tiết lộ điều bí mật mà mọi người vẫn giấu kín trong lòng đó quá sớm, khi chúng ta chỉ vừa mới làm quen với nhau. Nhưng tôi cần phải thành thật. Và tôi cũng cần nói thật rằng tôi chỉ là một người bình thường, may mắn học được một số bí mật phi thường đã giúp tôi trở nên siêu thành công trong kinh doanh và thỏa mãn hoàn toàn trong

cuộc sống. Tôi đến đây để chia sẻ với bạn tất cả những gì tôi khám phá ra trong một cuộc phiêu lưu tuyệt vời.

“Chuyến đi” của chúng ta sẽ tràn đầy niềm vui và cảm hứng. Những nguyên tắc và công cụ mà bạn phát hiện được sẽ *tự động* giúp sự nghiệp của bạn cất cánh và giúp bạn thể hiện trọn vẹn những khả năng tốt nhất của mình. Nhưng trên hết, tôi hứa sẽ thật chân thành và thẳng thắn trong câu chuyện của mình.

Tôi tên là Blake Davis. Dù sinh ra ở Milwaukee nhưng tôi sống ở New York gần như cả cuộc đời mình. Và tôi vẫn yêu thích nơi này. Các nhà hàng, nhịp sống, con người... và cả những cây xúc xích bán trên đường – ngon không thể tin được. Đúng vậy, tôi thật sự thích thức ăn – một trong những thú vui của cuộc đời, ngoài những sở thích khác như những cuộc nói chuyện thú vị, những môn thể thao yêu thích và những cuốn sách hay. Dù sao, trên thế giới này không có nơi nào như Big Apple* cả. Tôi không hề có kế hoạch rời khỏi nơi đây, không bao giờ.

Hãy cho phép tôi giới thiệu đôi chút về mình trước khi kể cho các bạn nghe về những sự kiện đặc biệt đã đưa tôi đến vị trí như ngày hôm nay. Mẹ tôi là một phụ nữ dịu dàng nồng hậu. Cha tôi là một người đàn ông cương nghị. Cha mẹ tôi là những người chất phác, không hoàn hảo, nhưng cả hai đều luôn luôn làm tốt nhất những gì mình có thể làm. Và đối với tôi, điều tốt nhất bạn có thể làm là tất cả những gì bạn có thể làm. Một khi đã làm xong, bạn có thể về nhà và

* Big Apple: biệt hiệu, tên gọi thân mật của Thành phố New York.

tận hưởng một giấc ngủ ngon. Lo lắng về những điều vượt quá tầm kiểm soát của mình chỉ khiến bạn thêm u sầu và đổ bệnh mà thôi. Và lại, hầu hết những điều chúng ta lo lắng cũng không bao giờ thật sự xảy ra. Theo Kurt Vonnegut: “Những rắc rối thật sự trong cuộc sống của bạn có khuynh hướng là những điều mà bạn chưa từng nghĩ đến, những thứ mà bạn không hề mong đợi sẽ xảy ra vào lúc 4 giờ chiều một ngày thứ Ba đẹp trời nào đó.”

Cha mẹ đã định hình tính cách của tôi bằng nhiều cách. Cha mẹ tôi không có nhiều của cải vật chất, nhưng xét ở một khía cạnh nào đó, họ có tất cả mọi thứ: họ có sự dũng cảm và niềm tin, họ có những giá trị cao cả, và họ có lòng tự trọng sâu sắc. Đến bây giờ tôi vẫn còn nhớ về cha mẹ mình và không một ngày nào trôi qua mà tôi không cảm thấy biết ơn họ. Có những lúc ngồi một mình, tôi bỗng nhận ra một thực tế là chúng ta thường hay xem những người mình yêu thương nhất như một điều hiển nhiên. Cho đến khi họ không còn ở bên chúng ta nữa. Khi đó chúng ta lại lặng lẽ cầu ước một cơ hội thứ hai để có thể đối xử với họ như họ xứng đáng được hưởng. Đừng để những nỗi ân hận như thế xảy ra với bạn. Điều đó thường xảy ra với rất nhiều người. Nếu may mắn cha mẹ bạn vẫn còn sống, hãy yêu thương và tôn kính họ. Và hãy làm điều đó ngay ngày hôm nay.

Khi còn nhỏ, tôi là một đứa trẻ ngoan. Tôi chưa bao giờ nghĩ đến chuyện làm tổn thương ai hay phá hỏng cái gì. Tôi học khá giỏi ở trường, được nhiều bạn gái ngưỡng mộ và đóng vai trò chủ đạo trong đội bóng của trường trung học. Mọi thứ thay đổi khi cha mẹ tôi qua đời trong một tai nạn.

Mặt đất dưới chân tôi sụp đổ. Tôi mất hết tự tin. Tôi mất tập trung. Cuộc sống của tôi bị sa lầy.

Vào những năm chập chững bước vào tuổi 20, tôi nhảy từ công việc này đến công việc khác, sống một cuộc sống không mục đích. Tôi nhạt nhẽo và không quan tâm bất cứ điều gì. Suốt ngày tôi đắm chìm vào chiếc tivi, nhồi nhét thức ăn và suy nghĩ những chuyện không đâu – tất cả nhằm tránh né một cảm giác đau đớn khi nhận ra mình không có tiềm năng gì cả.

Vào thời điểm đó, đối với tôi, công việc chỉ là một phương tiện kiếm tiền chứ không phải một nơi để tôi thể hiện hết mình. Một công việc không là gì khác hơn một cách thô thiển để ngày dài trôi qua, chứ không phải một cơ hội tuyệt vời để phát triển và trở thành một nhân vật thành công như tôi hằng mong muốn. Đi làm chỉ là một cách giết thời gian, chứ không phải một dịp đặc biệt để tôi có thể giúp những người khác tỏa sáng, xây dựng một tổ chức tốt hơn, và qua đó xây dựng một thế giới tốt đẹp hơn.

Cuối cùng tôi quyết định nhập ngũ. Dường như đó là một quyết định đúng đắn có thể giúp tôi cảm thấy mình vẫn còn tồn tại trên đời và tìm kiếm một trật tự nào đó giữa thế giới hỗn độn này. Tôi được đưa đến cuộc chiến ở Iraq. Và dù quân đội thật sự đã mang đến một cách sống mới cho tôi, nhưng nó cũng mang đến những trải nghiệm vẫn còn tiếp tục ám ảnh tôi mãi đến tận hôm nay. Tôi chứng kiến những người bạn đã từng trải qua những khóa huấn luyện cơ bản với mình chết trong những trận chiến đẫm máu. Tôi nhìn thấy những người lính bị thương rất nặng

và rên rĩ trong đau đớn cùng cực. Và tôi nhận ra lòng nhiệt huyết nóng bỏng trước đây trong tôi đang héo dần theo thời gian; khi tôi ngày càng lún sâu vào vũng bùn tuyệt vọng này. Dù may mắn không bị thương tích thật sự trong chiến tranh, nhưng tôi vẫn trở thành một người lính bị tổn thương. Và tôi mang những bóng ma chiến trận theo mình đi đến mọi nơi.

Một ngày kia, đột nhiên tôi được lệnh hồi hương. Mọi chuyện diễn ra chóng vánh. Tôi được đưa lên một chiếc máy bay, bay về nhà, và sau một vài ngày kiểm tra sức khỏe, tôi được giao lại các thứ giấy tờ. Tôi được cảm ơn vì đã phục vụ đất nước và mọi người chúc tôi may mắn. Vào một buổi trưa mùa thu nắng đẹp, tôi dạo bước trên một con phố, và bất chợt đi đến một kết luận kinh hoàng: Tôi lại hoàn toàn cô độc.

Cuộc đấu tranh lớn nhất của tôi là tìm cách hòa nhập lại với một xã hội đã quên lãng mình. Hàng đêm, tôi không thể ngủ được – đầu óc tôi bị ám ảnh bởi những ký ức kinh hoàng mà tôi đã tận mắt chứng kiến trong chiến tranh. Mỗi buổi sáng, tôi nằm trên giường hàng giờ, cố gắng lấy lại năng lượng để bắt đầu một ngày mới. Cơ thể tôi đau nhức. Tôi cảm thấy sợ hãi vô cớ và khó hòa hợp được với bất cứ ai ngoài những người bạn cựu chiến binh như mình. Những thứ trước đây tôi từng yêu thích giờ trở nên quá vụn vặt và nhàm chán. Cuộc sống của tôi không còn ý nghĩa hay mục đích gì nữa. Đôi lúc tôi ước gì mình chết đi.

Có lẽ một trong những món quà lớn nhất mà cha mẹ cho tôi chính là sự đam mê học hỏi, nhất là học qua sách.

Bên trong mỗi cuốn sách là những ý tưởng mà nếu được biến thành hành động, chúng có thể có quyền năng thay đổi cuộc sống của mỗi con người. Có lẽ không có gì khôn ngoan bằng việc đầu tư để trở thành một nhà tư duy giỏi và phát triển một đầu óc mạnh mẽ hơn. Học hỏi không ngừng là một trong những đặc điểm tiêu biểu của một con người phóng khoáng và đầy năng lực. Và sự tự học không ngừng là một trong những thủ thuật lớn nhất để tồn tại qua những lúc biến động. Những người giỏi nhất dường như luôn có những thư viện lớn nhất.

Và như vậy, tôi bắt đầu làm việc tại một nhà sách ở SoHo. Nhưng vì thái độ tiêu cực và cách cư xử quá tự mãn nên tôi không làm tốt công việc của mình. Tôi thường xuyên bị quản lý khiển trách và tôi nghĩ chắc chắn mình sẽ bị sa thải vào một ngày nào đó. Tôi thường không tập trung, không có tinh thần đội nhóm, và làm việc dưới mức trung bình. Nhưng tình yêu với sách đã cứu tôi. Trong khi một số người rời nhà sách tỏ ra không hài lòng với cách làm việc quá tệ của tôi thì một số khách hàng khác lại tỏ ra thích tôi. Nhờ đó nên tôi được giữ lại, nhưng công việc của tôi lúc đó chỉ như một sợi chỉ mảnh treo chuông.

Và đã đến lúc mọi chuyện trở nên tốt đẹp. Một ngày nọ, phép màu xuất hiện. Khi tôi ít mong đợi một điều tốt đẹp nhất thì một điều tốt đẹp nhất lại đến với tôi. Và trò chơi thay đổi hoàn toàn. Một người khách lạ đến gặp tôi ở nhà sách. Và những bài học mà ông dạy tôi trong những lúc gặp nhau ngắn ngủi đã đập vỡ tan mọi giới hạn mà tôi đang bám víu – mở ra cho tôi một cách làm việc hoàn toàn mới và một cách sống hoàn toàn mới.

Giờ đây, ở tuổi 29 – giữa những thành công và niềm hứng khởi mà trước đây tôi chỉ biết mơ đến – tôi hiểu ra rằng những giờ phút khó khăn thật sự khiến người ta giỏi hơn. Rằng giữa khó khăn luôn luôn có cơ hội. Và rằng mỗi người chúng ta sinh ra để chiến thắng – trong cả công việc và cuộc sống. Đã đến lúc tôi nên chia sẻ những gì xảy ra với mình.



Gặp Gỡ Một Nhà Cổ Vấn Lãnh Đạo

*Mỗi ngày đến rồi đi như những vị khách ẩn mặt
chậm chạp được một người bạn thân thiết từ nơi
xa gửi đến với chúng ta nhưng họ không nói gì cả.
Và nếu chúng ta không sử dụng những món quà
mà họ mang đến, họ sẽ lặng lẽ đem chúng đi.*

- RALPH WALDO EMERSON

ĐÓ LÀ MỘT BUỔI SÁNG THỨ HAI TÊ NHẬT, như mọi sáng thứ Hai khác. Nhóm chúng tôi vừa kết thúc cuộc họp hàng tuần – một cuộc họp vào đầu tuần để khen ngợi những nhân viên dịch vụ khách hàng xuất sắc và thúc đẩy nhân viên làm việc. Nhà sách của chúng tôi đang hoạt động khá tệ về mặt doanh thu, và một số người trong tổ chức nghĩ rằng sớm muộn gì nó cũng sẽ bị đóng cửa khi công ty mẹ bắt đầu tái cơ cấu lại. Chi phí cần được cắt giảm, các hoạt động cần được cải thiện, và lợi nhuận cần gia tăng. Phải thật nhanh chóng.

Mục đích của cuộc họp là kết nối lại mọi người trong nhóm với nhiệm vụ và những giá trị của công ty, cũng như “lên dây cót” cho một tuần làm việc sắp tới. Vào cuối mỗi năm, mỗi nhà sách sẽ đề cử một nhân viên xuất sắc nhất làm ứng viên cho giải thưởng Người Bán Sách Giỏi Nhất Nước Mỹ do công ty tổ chức – người chiến thắng sẽ được thưởng một khoản tiền mặt khá lớn và kỳ nghỉ một tuần ở Aruba. Trên thực tế, tất cả những chuyện này lại khiến tôi cảm thấy nản lòng và thậm chí còn thờ ơ hơn trong cách làm việc mỗi ngày. Và tôi không gặp khó khăn gì trong việc thể hiện những cảm giác đó với bất cứ đồng nghiệp nào không may gặp tôi giữa đường.

Rồi một điều bí ẩn xảy ra. Khi đang lạng lẽ nhăm nháp một tách cà phê, ẩn mình sau một trong những kệ sách cao để khỏi phải làm bất cứ chuyện gì, tôi cảm giác có người võ vai mình. Tôi quay ngoắt lại và sững sờ nhìn cảnh tượng trước mắt.

Trước mặt tôi là một người đàn ông kỳ quặc với một bộ quần áo nhếch nhác, cũ kỹ và thùng rách. Ông mặc một chiếc áo gi-lê kẻ sọc sờn rách, tay áo sơ-mi xắn lên như thể tinh thần của ông là tất cả, bất chấp vẻ ngoài tồi tàn. Túi áo gi-lê lòi ra một chiếc khăn tay màu vàng in những biểu tượng Chuột Mickey nhỏ và quanh cổ ông đeo một sợi dây chuyền bạc với những chữ viết tắt chạm khắc đơn giản: LKC.

Tôi nhìn xuống chân ông. Thật ngạc nhiên, ông mang một đôi giày mới toanh bóng loáng với những đồng xu lấp lánh tô điểm phía mũi giày. Ông vẫn đứng bất động im lặng, cảm nhận sự khó chịu của tôi với mỗi giây phút kéo dài trôi

qua mà không ai nói gì cả (một món quà hiếm hoi trong thế giới nói nhiều làm ít này).

Gương mặt người lạ là một đại dương những nếp nhăn, cho thấy ông đã rất già. Hàm răng ông lỏm chỏm với những vết ó vàng rõ nét. Mái tóc rối bù như xơ mướp chia khắp mọi hướng. Mái tóc ông khiến tôi nhớ lại hình ảnh Albert Einstein vĩ đại đang thè lưỡi nghịch ngợm trong tấm ảnh đen trắng.

Nhưng trên hết, điều khiến tôi sững sờ về nhân vật kỳ quặc đang đứng trước mặt mình vào buổi sáng thứ Hai trần tục đó chính là đôi mắt sắc sảo của ông. Trong khi bề ngoài nhàu nhĩ của ông có thể khiến mọi người nghĩ rằng ông là một kẻ vô gia cư hay thậm chí một người điên thì cái nhìn của ông lại rất mạnh mẽ và đôi mắt rất tinh anh. Tôi biết điều này nghe có vẻ lạ lùng, nhưng từ cái nhìn như mê hoặc của ông, tôi không chỉ có cảm giác an toàn mà còn cảm thấy mình đang đứng trước một con người rất quyền lực.

“Chào Blake,” cuối cùng người đàn ông bí ẩn cũng mở miệng với một giọng trầm đầy tự tin khiến tôi cảm thấy thoải mái hơn. “Thật sự rất vui được gặp anh. Tôi nghe mọi người nói rất nhiều về anh trong nhà sách này.”

Người này biết tên tôi! Có lẽ tôi nên cảm thấy lo lắng. Nói cho cùng, New York cũng là nhà của một số người rất lạ, và bề ngoài của người đàn ông này khiến tôi bối rối. Ông ta là ai? Ông ta vào nhà sách để làm gì? Tôi có nên gọi bảo vệ không? Và làm thế quái nào mà ông ta biết tên tôi?

“Thoải mái nào, cậu bé,” ông nói, chìa tay ra bắt tay tôi. “Tôi tên là Tommy Flinn. Tôi từ khu Upper East Side

chuyển đến đây. Tôi biết trông tôi có vẻ không giống như một người làm việc ở một nhà sách nhưng thật sự tôi là Nhân viên Xuất sắc trong Năm của năm ngoái. Tốt hơn anh nên tỏ ra dễ thương với tôi. Một ngày nào đó tôi sẽ là sếp của anh đấy.”

“Ông đùa à? Ông làm việc cho công ty này?” tôi buột miệng thốt lên.

“Đúng vậy. Nhưng đừng lo. Tôi không hề có hứng thú trở thành quản lý của anh. Chức danh đối với tôi không có ý nghĩa gì cả. Với tôi, làm tốt nhất công việc của mình mới là vấn đề. Và tôi không cần một quyền lực chính thức nào để làm điều đó cả. Hy vọng anh không cảm thấy khó chịu khi tôi nói thế này, nhưng tôi được xếp loại là nhân viên số một của công ty sách trong 5 năm liên tục vừa qua,” ông vừa nói với một nụ cười tự hào vừa xát tay vào chiếc khăn hình Chuột Mickey.

Con người kỳ quặc này hẳn đang bị ảo giác. Có lẽ tôi nên bỏ chạy khi vẫn còn cơ hội. Nhưng việc đó sẽ khiến tôi trông rất ngớ ngẩn. Các đồng nghiệp sẽ không xem trọng tôi như trước, và tôi ghiền món cà phê của mình đến mức không thể bỏ nó lại khi chưa uống xong. Cũng phải thừa nhận rằng người đàn ông này có cái gì đó rất thú vị. Tôi quyết định đứng lại.

Tôi nhìn quanh xem có chiếc máy quay phim lén nào không. Có thể các đồng nghiệp cố ý sắp xếp màn kịch này để họ có thể có một trận cười vỡ bụng với những phản ứng ngờ nghệch của tôi. Nhưng tôi không thấy một chiếc máy quay phim nào cả. Thế nên tôi quyết định tiếp tục.

“Được rồi,” tôi nói, giọng tôi hơi run mặc dù khi còn là một người lính, tôi đã từng đối mặt với nhiều tình huống kinh khủng hơn nhiều. “Chào ông Tommy. Rất vui được gặp ông. Tại sao họ lại chuyển ông đến nhà sách này?” tôi hỏi, mặc dù tôi thật sự muốn nói thêm, “*mà không phải tới một nhà thương điên?*”. Tôi nói, “Ông biết đấy, họ nói ở đây chúng tôi là một con tàu sắp bị đắm”.

“Ồ, họ không buộc tôi phải đến đây, Blake – do tôi đề nghị đấy,” ông trả lời, vẫn bằng một giọng tự tin và ôn hòa. “Tôi muốn được chuyển đi. Tôi không có gì để phát triển ở nhà sách cũ. Và tôi nghĩ mình có thể làm nên sự khác biệt ở đây. Hoàn cảnh càng khó khăn thì cơ hội sẽ càng tuyệt diệu, Blake. Vì vậy tôi muốn đến đây làm việc với anh,” ông mỉm cười.

Tôi không biết cuộc nói chuyện này sẽ đi đến đâu. Người này là ai? Và những biểu tượng Chuột Mickey trên chiếc khăn tay của ông ta bắt đầu khiến tôi khó chịu – mặc dù tôi không hề có ý định thiếu tôn kính với chú chuột nhỏ mà tôi biết từng đem niềm vui đến cho hàng triệu người.

“Cái tên Oscar có gợi nhớ gì cho anh không, Blake?”

Tôi giật bắn mình và nín thở vài giây. Tim tôi bắt đầu đập nhanh hơn. Hai chân tôi bắt đầu run rẩy. Cha tôi tên là Oscar.

“Cha tôi tên là Oscar,” tôi nhẹ nhàng nói, cảm thấy xúc động khi nỗi buồn mà tôi từng chôn giấu sau cái chết đột ngột của cha mẹ tôi tràn về. Trong giây phút đó, tôi cảm thấy ông là một con người dịu dàng. Ông đặt tay lên vai tôi.

“Cha anh là bạn thân của tôi khi còn ở Milwaukee.

Chúng tôi cùng nhau lớn lên, nhưng chưa bao giờ gặp lại kể từ khi cha anh chuyển đến New York. Chúng tôi giữ liên lạc qua thư từ, những lá thư rất dài để chia sẻ về cuộc sống của mình. Chính cha anh đã khuyến khích tôi chuyển đến thành phố này khi tôi không kiếm được việc làm. Cá tính mạnh mẽ của ông ấy khiến tôi nhớ lại sự can đảm dường như bị lãng quên bên trong con người mình. Tôi rất tiếc về những gì xảy đến cho cha mẹ anh, Blake. Cả hai đều là người tốt”.

“Dù sao đi nữa,” ông tiếp tục, nhìn thẳng vào mắt tôi. “Oscar luôn kể cho tôi nghe về anh và mọi việc anh làm. Ông luôn bảo tôi rằng anh có rất nhiều tiềm năng, và ông cảm thấy anh được sinh ra để làm một điều gì đó rất đặc biệt. Ông thật sự tin tưởng ở anh, Blake. Nhưng ông cảm thấy anh cần một người để khuyến khích và hướng dẫn anh cách để đạt đến những tiềm năng tốt nhất của mình. Và vì một lý do gì đó, ông cảm thấy người đó không phải là mình.”

Tôi không thể tin được những gì tôi đang nghe. Thật bất ngờ khi người lạ này lại là bạn thân của cha tôi. Đó không thể là sự thật. Tôi ngồi sụp xuống một chiếc ghế nhỏ và tựa lưng vào chồng sách phía sau.

“Đừng lo, Blake. Lạc đường cũng là một phần trong việc tìm kiếm con đường đúng đắn. Đôi khi chúng ta cần phải lạc đường trước khi có thể phát triển một cái nhìn rõ ràng về con đường mình cần phải đi. Tất cả những gì anh đã trải qua, từ sự mất phương hướng cá nhân cho đến nhiệm vụ quân sự ở Iraq, tất cả đều là những sự chuẩn bị.”

“Chuẩn bị à?” tôi lẩm nhẩm, vẫn còn cảm thấy một đám sương mù trong đầu mình.

“Đúng vậy. Nếu anh chưa từng trải qua những gì anh đã trải qua, sẽ không có cách gì để anh chịu lắng nghe những điều mà tôi dạy anh cả. Cuộc đời phải vùi dập anh để anh có thể đứng dậy mạnh mẽ hơn. Nào, cậu bé, hãy chờ xem những bước đột phá mà anh sẽ trải nghiệm. Và trước khi anh nhận ra thì anh đã trở thành ngôi sao nhạc rock của công ty sách này rồi,” Tommy cao giọng một cách đầy nhiệt huyết.

“Ngôi sao nhạc rock ư?” tôi hỏi.

Tommy lập tức đấm tay vào không khí và bắt đầu lắc hông như đang biểu diễn một vũ điệu của Mick Jagger, nhưng cảnh tượng này không có gì đẹp đẽ cả. “Đúng thế, một ngôi sao nhạc rock,” ông cười đáp.

“Chú à...,” tôi đổi cách xưng hô. “Cháu gặp khó khăn ngay cả trong việc trải qua một ngày ở đây. Cháu biết chú muốn giúp cháu và cháu thật sự bất ngờ khi chú biết cha cháu. Nhưng chú thật sự không biết cháu đã trải qua những gì đâu. Cháu vẫn còn bị ám ảnh bởi những cảnh tượng trong chiến tranh. Buổi tối cháu không thể ngủ được, nên gần như sáng nào cũng mệt nhoài. Và mặc dù cháu đã giải ngũ một thời gian rồi nhưng cháu và bạn gái vẫn không thể trở lại mối quan hệ thân thiết như trước kia được. Vì vậy mục đích của cháu bây giờ không phải trở thành một ngôi sao trong công việc. Mục đích của cháu bây giờ chỉ là làm thế nào để tồn tại thôi.”

Tommy khoanh tay lại. Ông nhìn sâu vào mắt tôi.

“Tôi hiểu,” ông nói, giọng trở nên nghiêm túc. “Và tôi tôn trọng những gì anh đang nói, Blake. Nhưng anh hãy cởi mở hơn với những gì tôi muốn chia sẻ với anh. Cuộc đời tôi cũng là một mớ hỗn độn. Nhưng nó đã hoàn toàn thay đổi. Dường như có một phép màu đã xảy ra. Và tôi *bảo đảm* rằng điều tương tự cũng sẽ xảy ra với anh. Nhiều năm trước, tôi đã hứa với cha anh là tôi sẽ giúp đỡ anh. Nhưng tôi chưa bao giờ cảm thấy lúc nào là thuận tiện để đến thăm anh cả. Rồi do một dịp tình cờ định mệnh nào đó, tôi thấy tên anh trong danh sách những người đến xin việc ở nhà sách này. Một trong những điều thú vị khi đoạt giải Người Bán Sách Giỏi Nhất Nước Mỹ, ngoài tiền thưởng và chuyến nghỉ mát ở vùng biển Caribe, là một cơ hội được tham gia hội đồng tuyển dụng và được ăn sáng thường xuyên với ban quản trị, trao đổi ý kiến về việc làm thế nào để xây dựng một công ty tốt hơn. Tôi nhận ra đây là một cơ hội để tìm đến với anh – và chia sẻ một triết lý lãnh đạo trong kinh doanh và thành công trong cuộc sống mà tôi đã được học từ nhiều năm trước, khi tôi cũng đang bị mất phương hướng trong sự nghiệp và cuộc sống riêng tư. Hãy tưởng tượng một ngày nào đó, anh trở nên giỏi đến mức mỗi buổi sáng khi anh bước vào cửa, mọi người đều reo hò như thể họ đang tung hô ColdPlay, U2, hay Green Day!” Tommy nói một cách say mê.

Tôi bật cười trước ý tưởng này. Có lẽ sẽ rất tuyệt nếu làm một ngôi sao nhạc rock trong công ty. Và chắc chắn tôi muốn có một cơ hội đến Aruba, cùng khoản tiền thưởng kék xù.

Tommy tiếp tục, “Và hãy tưởng tượng anh không chỉ đạt đến đẳng cấp thế giới trong sự nghiệp mà còn đạt được những điều tốt đẹp nhất về mặt sức khỏe và các mối quan hệ cũng như hạnh phúc trong cuộc sống. Tôi có thể hướng dẫn anh chính xác làm thế nào để có được *tất cả* những điều đó. Việc đó dễ dàng hơn anh nghĩ rất nhiều.”

“Chữ LKC trên sợi dây chuyền mà chú đeo có liên quan đến những gì chú muốn dạy cháu không?” tôi tò mò hỏi.

“Tốt lắm,” Tommy vỗ tay và lịch sự trả lời. “Mọi chuyện không khó như tôi tưởng. Đúng vậy, LKC chính là tâm điểm của phương pháp mà anh sắp sửa khám phá. Nó là một cách làm việc – và một cách sống – đơn giản một cách sâu sắc, nhưng sâu sắc một cách đơn giản. Vào cái ngày mà tôi được học nó với bốn người thầy rất đặc biệt, một cái gì đó sâu thẳm bên trong tôi đã thay đổi. Và một quyền năng tự nhiên bên trong tôi đã được đánh thức. Tôi *không bao giờ* trở lại như cũ nữa. Tôi biết điều đó nghe có vẻ lạ lùng và khó tin, Blake. Nhưng đó chính xác là những gì đã xảy ra. Tôi nhìn sự nghiệp và cuộc sống cá nhân của mình qua một lăng kính hoàn toàn mới. Thật sự, gần như ngay lập tức sau khi hiểu được quá trình này, tôi bắt đầu nhìn cả thế giới bằng một cặp mắt mới. Và những kết quả đáng kinh ngạc bắt đầu xuất hiện.”

Tôi cảm thấy tò mò. Hoài nghi, đúng vậy, nhưng cũng thích thú. Bản năng mách bảo tôi rằng ông không nói dối, mặc dù vẻ ngoài của ông khá kỳ quặc và câu chuyện của ông cũng vậy. Tôi hỏi, “Nó mạnh mẽ đến thế sao – cái lý thuyết mà chú khám phá ra ấy?”

“Đúng vậy,” Tommy trả lời đơn giản, vuốt ve những chữ LKC trên sợi dây chuyền một cách vô thức. “Nó thật sự rất mạnh mẽ,” ông nói thêm, giọng nhỏ dần, rồi ông lặng lẽ đưa tay nghịch mái tóc bù xù của mình.

Nhà sách bắt đầu đông người, và tách cà phê của tôi cũng nguội lạnh rồi. Tôi bị xao lãng một lúc. Sau đó, tôi quyết định hỏi thẳng, “Chú Tommy, cháu muốn hỏi điều này, hy vọng chú không phiền. Nhưng nếu cái lý thuyết LKC ấy đặc biệt đến thế thì tại sao đến giờ chú vẫn còn phải làm việc trong nhà sách này? Chú không thể nghỉ hưu sao? Và cháu xin lỗi, nhưng chú đến đây làm việc ở một vị trí lính quèn giống như cháu chứ không phải vị trí của một quản lý hay lãnh đạo gì đó. Những lý thuyết của chú dường như không giúp được chú nhiều lắm thì phải,” tôi nói với vẻ hơi chế nhạo.

Tôi cẩn thận quan sát phản ứng của Tommy. Tôi nghĩ hẳn ông sẽ tỏ ra phòng thủ và có thể là giận dữ, giống như hầu hết mọi người khác khi bị thách thức. Nhưng Tommy vẫn tỏ ra hòa nhã. Ông im lặng một lúc rồi mỉm cười.

“Câu hỏi hay đấy, Blake. Anh rất thẳng thắn. Và tôi thích thế. Diễn đạt hơi thô thiển một chút, nhưng có thể nói rằng anh sẵn sàng nói lên quan điểm của mình. Và đó thật sự là một phẩm chất tuyệt vời. Trước nhất, anh nói đúng về vụ nghỉ hưu. Tôi đã qua lâu rồi cái tuổi mà hầu hết mọi người đều nghỉ hưu. Thật sự, tôi vừa tròn 77 tuổi vào tuần trước.”

“Ồ, chúc mừng sinh nhật chú,” tôi xen vào, cảm thấy hơi bối rối và ân hận về sự thô lỗ của mình. Tôi không nên tỏ ra quá cứng rắn với Tommy. Ông là một người già, và cha

mẹ dạy tôi cần phải đối xử với những người già một cách hết mực tôn kính.

“Cảm ơn anh,” ông trả lời, “nhưng thật sự tôi cảm thấy mình còn khá trẻ. Dù sao thì tuổi tác cũng chỉ là một trạng thái tinh thần – một cái nhãn dùng để phân loại mọi người và đặt ra giới hạn về những việc người ta có thể làm. Tôi không khống chế cuộc đời mình bằng những cái nhãn đó. Nhưng đúng vậy, tôi vẫn còn làm việc cho công ty này trong khi tôi có thể nghỉ hưu. Tôi đã làm ở đây hơn 50 năm rồi.”

“Ồ,” tôi thốt lên ngạc nhiên.

“Vấn đề là, tại sao tôi phải từ bỏ một công việc mà tôi rất yêu thích? Tôi đang tận hưởng cuộc sống. Và làm một công việc mình yêu thích là một trong những cách giữ cho trái tim tôi luôn tươi trẻ. Ở đây tôi có thể làm việc một cách sáng tạo và không ngừng mở rộng tư duy bằng cách giải quyết nhiều vấn đề khác nhau. Tôi có cơ hội làm bạn với nhiều người bằng cách đối xử tốt với khách hàng đến mức họ phải ngạc nhiên. Và tôi có cơ hội khích lệ các bạn đồng nghiệp cùng làm việc bằng cách biến mình thành một tấm gương điển hình. Tôi cảm thấy rất hạnh phúc bởi vì làm tốt công việc là một trong những thủ thuật đơn giản nhất và tốt nhất để được tận hưởng một niềm vui sâu sắc. Tất cả những điều đó khiến cuộc sống của tôi tràn đầy ý nghĩa,” Tommy nói.

“Ồ, cháu xin lỗi vì đã tỏ ra thô lỗ,” tôi nói khẽ, vẫn ngồi trên chiếc ghế nhỏ, ngược nhìn người đàn ông mà tôi bắt đầu nhận ra sẽ trở thành một người cố vấn cần thiết cho mình.

“Không sao cả. Nhưng tôi muốn nói thêm về lý do vì sao tôi không phải một nhà quản lý ở đây, bởi vì đó chính là cốt lõi của lý thuyết LKC. Tôi không muốn và không cần phải trở thành một nhà quản lý. Đơn giản là tôi không có hứng thú.”

“Chính xác thì LKC là viết tắt của chữ gì vậy, chú Tommy?”
tôi hỏi, trở nên ngày càng quan tâm hơn đến câu chuyện.

“À, trước tiên, không có phép màu gì cả. Đó là một phương pháp rất thực tế để sống và làm việc. Anh biết rằng thế giới của chúng ta đang trải qua nhiều thay đổi lớn. Chúng ta đang ở vào một thời đại hoàn toàn không có gì chắc chắn và hoàn toàn hỗn độn. Những gì trước đây có thể áp dụng thì ngày nay không thể áp dụng được nữa.”

“Cháu đồng ý. Mỗi ngày mang đến những thách thức mới và những điều lộn xộn mới. Tổ chức này dường như đang phải chịu đựng quá nhiều. Khách hàng than phiền với cháu rằng cuộc sống trở nên quá phức tạp. Mọi người cháu gặp đều tỏ ra căng thẳng với mọi thay đổi. Vậy giải pháp là gì, chú Tommy?”

“*Sự Lãnh đạo*,” ông trả lời ngắn gọn. Ông nói thêm, “Chỉ có một cách duy nhất để một doanh nghiệp có thể chiến thắng trong thế giới hiện nay của chúng ta, Blake. Không một giải pháp nào khác có thể tồn tại lâu dài được.”

“Cách duy nhất đó là gì?”

“Phát triển và trưởng thành tinh thần lãnh đạo của *mỗi người* trong tổ chức nhanh hơn đối thủ. Cách duy nhất để một công ty không bị ăn tươi nuốt sống là phải củng cố năng lực của mỗi cá nhân ở *mọi* cấp bậc để có thể lãnh đạo

trong *mọi việc* họ làm. Tôi đang nói từ một lao công cho đến một Tổng giám đốc, mọi người đều phải thể hiện tinh thần lãnh đạo và chịu trách nhiệm về thành công của công ty. Đồng thời, ý tưởng này áp dụng cho *bất cứ* một tổ chức nào, chứ không chỉ là các công ty kinh doanh. Những tổ chức phi lợi nhuận cần phải xây dựng lãnh đạo ở mọi cấp bậc. Các hiệp hội ngành nghề cần phải xây dựng lãnh đạo ở mọi cấp bậc. Các cơ quan chính phủ và phi chính phủ cần phải xây dựng lãnh đạo ở mọi cấp bậc. Các thành phố và cộng đồng cần phải xây dựng lãnh đạo ở mọi cấp bậc. Ngay cả các trường học cũng cần phải hiểu rằng mỗi cá nhân đều có khả năng thể hiện tinh thần lãnh đạo trong mọi việc họ làm – nếu họ nghiêm túc muốn tồn tại và phát triển trong những thời điểm thay đổi chóng mặt như hiện nay.”

“Cháu chưa bao giờ nghĩ về tinh thần lãnh đạo như thế này cả, chú Tommy. Cháu chỉ nghĩ rằng những nhà lãnh đạo là những người điều hành một tổ chức, chẳng hạn như một tổ chức quân sự hay một tổ chức kinh doanh,” tôi thừa nhận.

“*Tất cả* chúng ta đều cần phải bắt đầu thể hiện tinh thần lãnh đạo, Blake, bất kể chúng ta đang ở vị trí nào. Anh không còn có thể bào chữa rằng vì anh không có một chức danh nên anh không cần chịu trách nhiệm về kết quả thành bại của công ty được nữa. Để thành công, mọi người đều phải xem mình là một phần trong nhóm lãnh đạo. Anh không cần phải có một chức danh chính thức thì mới lãnh đạo được – anh chỉ cần sự mong muốn tham gia và quyết tâm tạo nên những khác biệt tích cực. Mẹ Teresa từng nói:

‘Nếu mọi người đều quét sân trước nhà thì cả thế giới sẽ sạch sẽ.’”

“Nghĩa là để mỗi người thể hiện tinh thần lãnh đạo, chúng ta cần bắt đầu bằng cách thật sự xuất sắc trong vai trò hiện tại của mình. Có phải chú đang muốn nói thế không?”

“Chính xác.” Tommy bước đến một chiếc ghế nhỏ khác giữa lối đi và trèo lên đó. Ông bắt đầu vẫy hai tay như một người chỉ huy dàn nhạc. Ông nhắm mắt lại rồi bắt đầu rì rầm. Người đàn ông này thật vui nhộn. Kỳ quặc, nhưng vui nhộn.

“Chú làm gì thế chú Tommy?” tôi kêu lên, không thể tin được ông lại làm như thế. Một số khách hàng nhìn ông với vẻ thích thú. Một cậu bé đang cầm một cuốn sách chỉ tay vào ông cười khúc khích.

“Chuyện gì sẽ xảy ra với một bản giao hưởng nếu chỉ một nhạc công trong dàn nhạc chơi lạc điệu hoặc chơi không hay?”

“Cháu hiểu rồi. Bản nhạc sẽ hỏng hết và cả dàn nhạc sẽ rối tung,” tôi trả lời, trong lòng cảm kích sự minh họa sống động của ông.

Tommy vẫn đứng trên chiếc ghế nhỏ. Ông chuyển sang giả làm một diễn viên, ông gầm lên, “Hãy sống thực với bản thân, và cũng như đêm phải nối tiếp ngày, bạn không thể giả dối với người khác mãi được.” Giọng ông ngâm nga nghe như một diễn viên kịch Shakespeare.

“Câu nói đó có ý nghĩa gì?” tôi khoanh tay lắc đầu.

“Trong lĩnh vực sân khấu, người ta thường nói, ‘Không