

## **The Sidewalk to Effectiveness**

### **Lối Đi Hiệu Quả**

Flying on airplanes is something I do quite often now. I find that when I am sitting in a plane, I can relax because all the work is being done by the pilot and the flight crew. They don't need my help getting the plane from one destination to another, so I just watch people. This habit has allowed me to experience some interesting situations in life.

Đi máy bay là việc tôi thường làm hiện nay. Tôi thấy rằng khi ngồi trên máy bay, tôi có thể thư giãn vì mọi việc đều do phi công và phi hành đoàn làm cả. Họ không cần sự giúp đỡ của tôi từ nơi này qua nơi khác, nên tôi chỉ có việc quan sát người ta. Thói quen này cho phép tôi kinh nghiệm một số tình huống thú vị trong cuộc sống.

## **Lead With Your Heart**

### **Lãnh đạo bằng tấm lòng của bạn**

I was seated on a Boeing 747-400 plane with several college students headed for a trip to Asia. About five (5) rows in front of us, the passengers were having some difficulty. The door on the overhead carry-on luggage compartment would not stay closed. Someone would close it and it would pop right back open. The plane was completely full of passengers and all the other overhead compartments were full as well.

Tôi ngồi trong chiếc Boeing 747-400 với một số sinh viên đại học đang có chuyến bay tới Châu Á. Các hành khách ở cách tôi khoảng năm (5) dãy ghế phía trước đang gặp vài khó khăn. Cánh cửa khoang hành lý phía trên đầu họ không đóng lại được. Có người đóng nó vào nhưng rồi nó lại bật ra. Máy bay đã đầy khách và các khoang hành lý khác cũng đã đầy.

One of the flight attendants from the other aisle of the plane came over to our aisle and declared in a very loud and authoritative voice, all the luggage in that compartment must be moved to other compartments. There were three things wrong with that statement. First of all, all the other compartments were full. Secondly, the people who had luggage in the compartment he was referring to, the one with the door that would not stay closed, were seated in other areas of the plane. Most of those people did not even hear this guy make his proclamation about emptying the compartment. And last of all, even if the

compartment was emptied of its luggage, I knew this plane was not going to take off flying with a luggage door that was not operable.

Một trong các tiếp viên từ dãy ghế phía đối diện của máy bay đã đến và tuyên bố với một giọng lớn tiếng và thể hiện uy quyền, tất cả các hành lý trong khoang này phải dời qua các khoang khác. Có ba điều sai trong câu nói đó. Thứ nhất, tất cả các khoang khác đã đầy. Thứ hai, những hành khách có hành lý trong khoang, (khoang không đóng được) mà tiếp viên này nói đã ngồi vào những chỗ khác trong máy bay. Hầu hết mọi người thậm chí không nghe tiếp viên này nói về khoang trống. Và cuối cùng, khoang đó đã không có hành lý, tôi biết máy bay này sẽ không cất cánh với cánh cửa một khoang hành lý không hoạt động được.

Now I'm thinking, *Who is this guy shouting out orders like an Army Drill Sergeant and then walking away?* I know he is a flight attendant and has a lot of authority, but he was not working in our area. The students who were with me were all staring at this situation in disbelief. Some people were upset and those who had luggage in the open compartment were not about to get it out.

Bây giờ tôi suy nghĩ, *người này là ai mà quát lớn giọng ra lệnh như một hạ sĩ quan huấn luyện quân đội vậy?* Tôi biết anh ta là một nhân viên phi hành đoàn có quyền, nhưng anh không phục vụ trong khoang của chúng tôi. Các sinh viên đang ngồi với tôi đều trừng mắt nhìn sự việc trong vẻ hoài nghi. Một vài người tỏ ra khó chịu vì ai đó có hành lý trong khoang đó không chịu lấy ra.

In just a few seconds, the flight attendant who was working our aisle came from the rear of the plane with a small tool and made an adjustment on the door latch. He closed the door, and this time the overhead door stayed closed. People actually started standing up and applauding our flight attendant. One flight attendant got everyone upset while the other one had everyone laughing and applauding.

Chỉ trong vài giây sau, nhân viên tiếp tân đang làm việc cho dãy ghế chúng tôi từ phía cuối máy bay tiến đến với một dụng cụ nhỏ trong tay và có sự điều chỉnh ở bản lề cánh cửa. Anh đóng cánh cửa lại và lần này cánh cửa đóng lại được. Mọi người thật sự đứng dậy và vỗ tay tán thưởng người tiếp viên này. Một tiếp viên gây cho mọi người khó chịu trong khi người tiếp viên khác lại khiến mọi người vui cười và tán thưởng.

The first guy was not even supposed to be working our aisle of the plane. He probably thought he was helping out in the situation. After all, he was thinking of the safety of the passengers who might have luggage falling down on them if the door was to pop open. He probably remembered reading in some training manual that it would reflect poorly on him if anyone actually got injured on this flight. But, why didn't he just move the luggage himself, since he was to

be serving the passengers? Was he thinking about himself rather than all those people he upset and was about to inconvenience? This guy seemed to be making decisions based on: being served himself rather than serving others; fear rather than personal risk; rules and regulations rather than helping others; and on treating passengers as a lower status rather than partners with him in the sky.

Người thứ nhất không phải là tiếp viên phục vụ dãy ghế của chúng tôi. Có lẽ anh nghĩ anh đang giúp giải quyết vấn đề. Cuối cùng, anh nghĩ đến sự an toàn của hành khách bởi hành lý có thể rơi xuống trên họ nếu cánh cửa bật ra. Có lẽ anh nhớ đã đọc trong sách hướng dẫn rằng sẽ có phản ánh không tốt về anh nếu có ai đó bị thương trong chuyến bay này. Nhưng tại sao chính anh không dời hành lý, vì anh là người phải phục vụ hành khách? Có phải anh nghĩ về chính mình hơn là tất cả những người này đã gây cho anh phiền phức và rắc rối? Người này có lẽ đã quyết định dựa trên: sự phục vụ chính mình hơn là phục vụ người khác; sợ hãi hơn là chấp nhận rủi ro cá nhân; các nguyên tắc, điều lệ hơn là giúp đỡ người khác và đối xử hành khách như người có địa vị thấp hơn thay vì là những người đồng hành cùng anh trên bầu trời.

The second guy was an example of making his decisions out of a servant's heart. He had already observed the problem with the door and rather than making a scene, he quietly walked to the back of the plane, got a tool and fixed the problem. This guy had the **confidence** to take a **risk** in serving his passengers. *What if his efforts to repair the door failed?* He would have been embarrassed and would need to attempt something else. What surprised me most, was that our guy did not want to take the credit for fixing the door. He appeared to be embarrassed by all the attention. **He not only fixed the door before we took off, he made the entire 15 hour flight a pleasure and actually seemed to enjoy himself as he worked.**

Người thứ hai là một tấm gương về một người có quyết định xuất phát từ tấm lòng của một tôi tớ. Anh đã quan sát vấn đề của cánh cửa và thay vì làm ồn chuyện, anh lặng lẽ đi về phía cuối máy bay, lấy dụng cụ và khắc phục nan đề. Người này có một **sự liêm lĩnh** chấp nhận **rủi ro** trong việc phục vụ hành khách của mình. *Nếu việc sửa lại cánh cửa của anh thất bại thì sao?* Anh sẽ bị khó xử và sẽ cần phải có một nỗ lực khác. Điều làm tôi ngạc nhiên nhất là người tiếp viên đã không dành công trong việc sửa lại cánh cửa cho mình. Anh trông có vẻ bối rối bởi sự chú ý của mọi người. **Anh không những đã sửa xong cánh cửa trước khi máy bay cất cánh, anh đã làm cho cả 15 giờ bay thành sự thích thú và anh dường như thích thú chính mình khi làm việc.**

This one example demonstrates so many of the characteristics of what it takes to make a great employee. Actions such as this will reflect positively on your employer; make customers want to do business with you; and therefore make you a more valued employee. He demonstrated a **servant's heart** by being **open** and **humble** enough to attempt the repair, **trusting** that his supervisor

would not get upset with him for working outside his job description, **understanding** the concerns of his passengers and **willing** to accept the outcome of his attempt to fix the door, even if it was a failure.

Ví dụ này cho thấy có rất nhiều đặc tính để tạo nên một nhân viên giỏi. Những việc làm như thế này sẽ phản ánh tích cực với chủ của bạn, khiến các khách hàng muốn giao dịch với bạn, vì vậy khiến bạn trở thành một nhân viên có giá trị hơn. Anh ấy đã thể hiện một tấm lòng của người tôi tớ bằng việc **cởi mở** và **khiêm nhường** đủ để sửa chữa, tin rằng người giám sát của anh sẽ không bực mình với anh vì làm công việc ngoài sự hướng dẫn trong bảng mô tả công việc, **hiểu** sự lo lắng của hành khách mình và sẵn lòng chấp nhận kết quả của nỗ lực sửa cánh cửa, thậm chí nếu việc này thất bại.

## **Be Flexible Hãy Linh Hoạt**

On another flight or should I say attempted flight, my wife and I had an experience that was incredible. We were sitting in an airport in New York City waiting to get on our plane. It was one of those small regional jets where you have to duck your head upon entering and there is very little room for carry-on luggage. An announcement was made that the plane was now ready for boarding. A long line of people had already developed in anticipation of the announcement. Since we had our boarding passes, we just decided to remain seated for a while until the line got shorter. After waiting a few minutes, we got in line to present our boarding pass to the agent. However, as the line was progressing, the gentleman in front of us was stopped, and the agent said, “I will be right back”. When he returned, he said, “we have a weight and balance issue and no one else is allowed to board the plane”. I told him we had an actual boarding pass, and so I know that no one is sitting in our seats. He replied that the plane was not allowed to carry any more weight.

Trong một chuyến bay khác, tôi có thể gọi là chuyến bay thử nghiệm, vợ tôi và tôi đã có một kinh nghiệm không thể tin được. Chúng tôi đang ngồi đợi máy bay tại một sân bay thành phố New York. Đó là một trong các máy bay phản lực cỡ nhỏ thuộc khu vực mà bạn phải cúi đầu xuống để vào máy bay và có rất ít khoảng không cho hành lý. Một thông báo phát ra là máy bay đã sẵn sàng để hành khách lên khoang. Một hàng dài những người đang xếp hàng chờ thông báo. Vì chúng tôi đã có giấy lên máy bay nên quyết định ngồi nguyên tại chỗ một lát nữa cho đến khi dòng người ngắn hơn. Sau một vài phút chờ đợi, chúng tôi trở lại xếp hàng để trình phiếu lên máy bay cho nhân viên. Tuy nhiên, khi hàng người đang tiến tới, người đàn ông phía trước tôi bị chặn lại và nhân viên nói: “Tôi sẽ quay trở lại ngay.” Khi người này trở lại và nói: “chúng tôi đang gặp vấn đề về trọng lượng và số dư, không ai được phép lên máy bay này

nữa.” Tôi nói với anh ta rằng tôi thực sự đã có phiếu lên máy bay và vì thế tôi biết rằng sẽ không có ai ngồi vào chỗ của chúng tôi. Người nhân viên trả lời rằng máy bay không cho phép chờ thêm nữa.

I thought, *Can this really be happening? I have done everything correctly and I cannot get to my seat.* We had to spend the night there and go home the next day. **You know, life does not come with any guarantees.** Plans that we make and circumstances that surround us can make changes in our lives that we never dreamed possible. Perhaps you are one who plans ahead, and that is a good thing. But circumstances may make us adjust our plans. The person who cannot be flexible after they have made a good set of plans, is a person who will be miserable in life.

Tôi suy nghĩ, *Điều này có thật sự xảy ra không? Tôi đã làm mọi thứ đúng và tôi không thể vào được chỗ ngồi của mình.* Tôi phải ở qua đêm tại đó và về nhà ngày hôm sau. **Bạn biết đấy, cuộc đời này không có gì là bảo đảm cả.** Những kế hoạch chúng ta lập và hoàn cảnh xung quanh có thể thay đổi mà chúng ta không thể ngờ. Có thể bạn là người lập kế hoạch trước và đó là một điều tốt. Nhưng hoàn cảnh có thể khiến chúng ta phải điều chỉnh các kế hoạch của mình. Người không thể linh hoạt sau khi đã thiết lập những kế hoạch tốt là một người sẽ khôn khổ trong cuộc sống.

### **Prepare for a Miracle Chuẩn bị cho một Phép Lạ**

On January 19, 2009, 155 people aboard flight 1549 on U S Airways had a totally unexpected change in plans. They took off from LaGuardia Airport in New York City with the expectation they would be in Charlotte, NC within an hour. The plane left the runway in normal fashion going out over Flushing Bay and the East River, crossing Upper Manhattan and heading toward New Jersey before they were to turn south to go to Charlotte.

Ngày 19 tháng giêng năm 2009, 155 người lên chuyến bay 1549 của hãng US Airway không hề mong muốn thay đổi kế hoạch. Máy bay họ cất cánh từ sân bay LaGuardia ở thành phố New York với mong muốn sẽ bay đến Charlotte, NC trong thời gian một giờ. Máy bay họ rời đường bay cách bình thường bay qua vịnh flushing Bay và dòng sông Đông, vượt qua thượng nguồn Manhattan và hướng về New Jersey trước khi rẽ về hướng nam để đến Charlotte.

In no time this Airbus 320 was 1,000 meters off the ground and ran into a formation of birds. The birds were sucked into both engines making a loud noise (one was on fire) and suddenly the plane was without power. At that point in time, the fate of 154 people was in the hands of the pilot. He had no idea that his flight plan for the day would be interrupted. But, he had been trained to

prepare for the worst, and it could not get much worse than what he was now facing.

Chưa bao giờ loại máy bay Airbus 320 bay ở độ cao 1000 mét cách mặt đất mà đâm vào đàn chim. Những con chim bị kẹt vào động cơ cả hai cánh tạo ra một tiếng ồn lớn (một bên bốc cháy) và thỉnh thoảng máy bay không thể bay được nữa. Lúc bấy giờ, số phận của 154 hành khách nằm trong tay của viên phi công. Anh không hề biết kế hoạch bay ngày đó có thể bị hỏng như vậy. Nhưng anh đã được huấn luyện chuẩn bị cho điều xấu nhất và có thể tệ hơn cả điều anh đang gặp bấy giờ.

He quickly studied his options for landing the plane safely. There were airports close by, but to get to one of them, he would be endangering the lives of others by gliding over heavily populated areas. He decided to attempt a landing on the waters of the Hudson River. He turned the plane south crossing over the George Washington Bridge and prepared to land the plane. He strategically decided to land near an area of the river where there were a lot of Ferry Boats. These boats would be able to pick up passengers and take them to the shore. People along the shore described the landing as a controlled decent.

Anh đã nhanh chóng nghiên cứu những chọn lựa hạ cánh an toàn. Có những sân bay gần đó, nhưng để đến được một trong các sân bay này, anh có gây nguy hiểm cho mạng sống của những người khác khi phải bay qua các khu vực có dân cư đông đúc. Anh đã quyết định hạ cánh trên mặt nước của dòng sông Hudson. Anh rẽ máy bay về hướng nam ngang qua chiếc cầu George Washington và chuẩn bị hạ cánh. Anh quyết định mang tính chiến lược là hạ cánh gần khu vực dòng sông có nhiều ghe thuyền. Các chiếc thuyền này có thể giúp vớt hành khách vào bờ. Dân chúng dọc bờ sông đã mô tả việc hạ cánh là một sự tạo nhả có kiểm soát.

In spite of the swift current of the river, the flight crew with the assistance of a few passengers got everyone out of the emergency doors and on to rafts or Ferry Boats. All 150 passengers and 5 crew members were rescued with only a few minor injuries. **It was a miracle.** The fate of all 154 people was in the hands of just one man. Once he made his decision, a lot of others could become involved in the rescue efforts. There were many heroes that day, but none of them could have been activated until the pilot made his decision.

Bất chấp sự chảy xiết của dòng sông, phi hành đoàn được sự hỗ trợ của một số hành khách đã giúp mọi người thoát qua các cửa thoát hiểm và lên được các bè, phà gần đó. Tất cả 150 hành khách và 5 thành viên phi hành đoàn đã được cứu mà chỉ có một vài người bị thương nhẹ. **Đó là một phép lạ.** Số phận của 154 người nằm trong tay chỉ một người. Một khi người này quyết định, nhiều người khác có thể dự phần trong những nỗ lực cứu giúp. Có nhiều người

là anh hùng trong ngày đó, nhưng họ không thể làm gì cho tới khi người phi công này có quyết định.

My wife has often said that when we are preparing to take off on a plane that most people don't seem to pay attention to the safety instructions given out by the flight attendant. But, she always makes sure she is listening when they announce where the exit doors are. You always want to know what your options are if there is a change in plans. **In essence, she is preparing for a miracle.** These stories, all taking place in airports or on airplanes, illustrate a lot about life.

Vợ tôi thường nói rằng khi máy bay chuẩn bị cất cánh, mọi người có vẻ không chú ý đến những hướng dẫn an toàn từ các tiếp viên. Nhưng bà luôn chắc rằng mình đang lắng nghe khi họ thông báo các cửa thoát hiểm mở. Bà luôn muốn biết những chọn lựa của mình nếu có một thay đổi trong các kế hoạch. Tóm lại, bà đang chuẩn bị cho một phép lạ. Tất cả những câu chuyện này đều xảy ra tại các sân bay hoặc trên máy bay nhằm minh họa nhiều về cuộc sống.

We only get one chance at life and I want my life to be effective for those who my efforts can influence in a positive way. There is a perception in the business world that the higher ranking job you have, the more people you will have serving you. While that is true, at the same time you will have more responsibility, because you will in turn be serving them. The people who work for you become your responsibility. Their very welfare is now dependent on your performance. Employees do serve the employer, but the employer also serves (or should serve) his employees by making decisions that provide for their well being.

Chúng ta chỉ có một cơ hội trong cuộc đời và tôi muốn cuộc đời tôi hiệu quả cho những người mà những nỗ lực của tôi có thể ảnh hưởng theo cách tích cực. Có một cảm nhận trong thế giới thương mại rằng hễ bạn có công việc ở vị trí cao bao nhiêu, thì sẽ có nhiều người phục vụ bạn bấy nhiêu. Điều đó đúng, nhưng đồng thời bạn sẽ phải có thêm trọng trách, vì đến lượt bạn sẽ phải phục vụ họ. Người ta làm việc cho bạn trở thành trách nhiệm của bạn. Sự thịnh vượng của chính họ tùy thuộc vào thành tích của bạn. Những người nhân viên tất nhiên phải phục vụ cho chủ, nhưng chủ cũng phải phục vụ (hoặc nên phục) nhân viên mình bằng việc quyết định cung cấp cho sự sống của họ.

If we are truthful, we must admit that life is a challenge. If we see life as only being about ourselves, we will eventually walk away in a lonely fashion just like the flight attendant who was working the wrong aisle. This man could not humble himself to serve others, so he just made things worse by barking out a set of impossible instructions, checked this task off his list and walked away. What would happen to a guy like this when someone cancels his flight or when he must think about a life or death situation for 155 people. It won't work in

those situations to just make a decision and walk away. **We must have the courage to get personally involved if we want to live successfully and have a productive and positive effect on the lives of other people.**

Nếu thành thật, chúng ta phải thừa nhận rằng cuộc đời là một thách thức. Nếu chúng ta xem cuộc đời này chỉ dành cho mình, chúng ta cuối cùng sống cách cô đơn như người tiếp viên làm việc sai dây ghế. Người này có thể hạ mình phục vụ những người khác, vì thế anh ta chỉ làm cho sự việc tồi tệ bằng việc hét ra một loạt hướng dẫn bất khả thi, kiểm tra công việc của mình và bỏ đi. Điều gì xảy ra với một người như thế khi có người hủy bỏ chuyến bay hoặc khi anh ta phải nghĩ về cuộc đời hoặc trong hoàn cảnh chết người đối với 155 người. Sẽ ích gì trong những hoàn cảnh đó khi chỉ đưa ra quyết định rồi bỏ đi. **Chúng ta phải can đảm dự phần cách cá nhân vào nếu chúng ta muốn sống thành công và có tác động tích cực và hiệu quả vào đời sống của người khác.**

Taking on responsibilities and bigger challenges can be difficult. We may find ourselves looking for excuses rather than facing the chance of failure. There is a lot of risk in attempting to get involved beyond the minimum, but if there is no effort outside of the normal, there will not be any miracle either. With God's help, we can attempt the challenges ahead of us whether they be with our bodies, our minds, our relationships or our spiritual lives. May your "road to success", no matter how challenging it gets, ultimately provide you with happiness and eternal gratification.

Nhận lãnh những trách nhiệm và thách thức lớn hơn có thể gặp khó khăn. Chúng ta tự tìm cách né tránh hơn là đối diện với những cơ hội thất bại. Có nhiều mạo hiểm trong nỗ lực dự phần vượt hơn mức tối thiểu, nhưng nếu không có nỗ lực nào trên mức bình thường, thì cũng sẽ chẳng có phép lạ nào. Với sự giúp đỡ của Đức Chúa Trời, chúng ta có thể vượt qua những thách thức phía trước dù đó là thân thể, tâm trí, các mối quan hệ hay đời sống tâm linh của chúng ta. Chúc "đường đến thành công" của bạn , bất luận phải gặp thử thách nào, cuối cùng đem lại cho bạn hạnh phúc và sự thỏa lòng mãi dài lâu.