పరదేశీ కథలు

- లలిత చిట్టె

స్టార్ హోటల్లో స్నేహ కథ

ఉదయం పదిగంటల సమయం. మా హోటల్లోని గెస్ట్‌లు బ్రేక్‌ఫాస్ట్ చేస్తూ మీటింగ్‌లకు బయటకి వెళ్ళే హడావిడిలో ఉన్నారు. నేను "అవుట్‌లుక్"లో ఇన్‌బాక్స్ ఓపెన్ చేసి వచ్చిన మెయిల్స్ అన్నీ చదివి చూసుకుని వాటికి వరుసగా రిప్లై ఇస్తూ బిజీగా ఉన్నాను.

మా గెస్ట్‌లు పంపించే కొన్ని మెయిల్స్ చాలా కాంప్లికేటెడ్‌గా వుంటాయి. వాళ్ళ రిక్వెస్ట్‌లు, కోరికలు వింతగా ఉంటాయి. ఒక ఫైవ్ స్టార్ హోటల్లో బిజినెస్‌ను అభివృద్ధి పరచే విధానంతో, గెస్ట్‌లను ఉత్తేజపరిచి, మా హోటల్‌కి మరలా తిరిగి వచ్చి గడపడానికి కావలిసిన వసతులను అనుకూల పరిస్థితులను కల్పించే బాధ్యత మాది.

కాదు, కూడదు, కుదరదు, లేదు అని నోటితో చెప్పకుండా నో అనకుండా మా గెస్ట్‌లతో తెలివిగా మేము మాట్లాడగలగాలి. వ్యవహారాన్ని సునిశితంగా పరిశీలించి, సున్నితంగా చక్కదిద్దగలగాలి. కాదు కూడదు అని డైరెక్ట్‌గా చెప్పకుండా సమస్యను, తెలివిగా చాకచక్యంగా తీయని మాటలతో చెప్పి ఒప్పించగలగాలి.

ఎంత చెప్పినా ఎన్ని విధాలుగా వారికి వివరించినా ఒప్పుకోని మొండిఘటాలు కూడా వారిలో ఉంటారు. అనవసరంగా చిన్న విషయాలకే కోపగించుకుని కంప్లైంట్స్ చేసే గెస్ట్‌లు కూడా అప్పుడప్పుడూ ఇబ్బంది పెడుతూ ఉంటారు. కానీ చాలావరకు ఎనభై శాతం మంది గెస్ట్‌లు డిగ్నిఫైడ్‌గా, డీసెంట్‌గా, ఫ్రెండ్లీగానే ఉంటారు. స్టాఫ్‌ను హోటల్ వసతిని, సర్వీస్‌ను మెచ్చుకుంటారు. కానీ మిగతా ఇరవై శాతం మంది గెస్ట్‌లను సంతోషపెట్టడం, వారితో డీల్ చెయ్యడం చాలా కష్టం.

లాండ్రీవాడు బట్టలు వాష్ చేసేటప్పుడు వేరే రంగు అంటుకుందనీ, షర్టు బటన్ ఊడిపోయిందనీ, లంచ్ ఆర్డర్ చేస్తే చాలా లేట్‌గా తెచ్చిపెట్టారనీ, అప్పటికి ఆకలి చల్లారిపోయిందనీ, ఫుడ్‌లో వెంట్రుక కనిపించిందనీ, తిన్నదంతా అరగక అవస్థపడ్డాననీ రూములో బొద్దింక ఉందనీ అటూ ఇటూ తిరుగుతోందనీ, దాన్ని చూస్తే అలర్జీ అనీ రూము వ్యూ బాలేదనీ, పాత బిల్డింగులు, చెత్తా చెదారం చూడలేక కిటికీ కర్టెన్ మూసేసాననీ, హౌస్ కీపింగ్ వాళ్ళు రూము సరిగా క్లీన్ చెయ్యలేదనీ, చెక్ఇన్ టైములో పదినిమిషాలు వెయిట్ చేసామనీ, ఇలా రకరకాల కారణాలతో, సమస్యలతో కొందరు గెస్ట్‌లు కంప్లైంట్ చేస్తుంటారు.

ఇలాంటి కారణాలు, కథలు ఎన్నో చెప్పి బిల్ కట్టకుండా ఎగ్గొట్టడానికీ, తప్పించుకోడానికి ఇంకా వీలయితే కాంపన్సేషన్ పొందడానికి కొందరు గెస్ట్‌లు ప్రణాళికలు వేసి ప్రయత్నిస్తుంటారు.

కొంతమంది స్టాఫ్‌పైన కంప్లైంట్ చేస్తారు ఆ వర్కర్‌కి ఆ కంప్లైంట్ ఎంత ప్రభావం చూపిస్తుందో, ఎంతగా పనిష్మెంట్‌కి గురిచేస్తుందో తన కెరీర్‌లో ప్రోగ్రెస్ లేకుండా చేస్తుందో ఆ గెస్ట్‌లు ఊహించలేరు.

ఇలాంటి డైరెక్టు కంప్లైంట్స్ వచ్చినపుడు మేనేజ్‌మెంటు ఆ స్టాఫ్‌ని ఎన్నో విధాలుగా వార్నింగులు ఇచ్చి, పనిష్మెంట్లు ఇస్తుంటారు ఒక్కోసారి కంప్లైంట్స్ సీరియస్‌గా వుంటే జాబ్‌లో నుండి టెర్మినేట్ కూడా చేయవచ్చు.

ఫైవ్‌స్టార్ హోటల్స్ అంటే చాలా మందికి స్వర్గంలా, విలాసమందిరాల్లా, సుఖభోగాలకు చిహ్నాలుగా, సంతోషానికి ఆనవాళ్ళుగా కనిపిస్తాయి, అనిపిస్తాయి. నిజమే అయివుండచ్చు. డబ్బు ఉన్నవారికి ఈ ప్రపంచంలో ఏదీ కొదవకాదు. వారి భోగాలకు, విలాసాలకు ఏ కొరతాలేదు.

ఒక్కోసారి షేకులు, గొప్పవారు, ధనవంతులు, మినిష్టర్లు, రాజులు మా హోటల్‌కు వచ్చి విడిది చేస్తుంటారు. వారికి డబ్బు ఒక లెక్కకాదు. వాళ్ళు నోట్ల కట్టలను పేపర్లలా చూస్తారు.

వచ్చినప్పుడల్లా సర్వ్ చేసిన మా హోటల్ స్టాఫ్‌కు టిప్స్ ఇస్తూవుంటారు ఒక్కోసారి ఈ టిప్స్‌తో వచ్చిన డబ్బుస్టాఫ్‌కు నెలజీతం కంటే ఎక్కువగా ఉండొచ్చు.

ఉదాహరణకు హౌస్ కీపింగ్ అమ్మాయి ప్రతిరోజూ షేకులు వున్న స్విట్ రూమును క్లీన్ చేస్తోంది. ప్రతిరోజూ శ్రద్ధగా పడకలను మార్చి, షాంపులు సబ్బులు, టవల్స్ అమర్చి పెట్టింది. ఆ షేక్‌లు ఆ అమ్మాయి పనితనానికి మెచ్చి దయతో రోజూ ఇరవై దినార్లు టిప్‌గా ఇచ్చారనుకున్నా పదిరోజుల్లో ఆ డబ్బు రెండు జీతాలకంటే ఎక్కువగా వుంటుంది. ఆ నెలలో ఆ అమ్మాయికి రెండు నెలల జీతం అదనంగా వచ్చినట్లవుతుంది శ్రద్ధగా పనిచేసి రూముని అమర్చడమే కాదు, వారి అలవాట్లను గమనించడం వారికి కావల్సినవి సమయానికి అందించడం, సమకూర్చడం కూడా హోటల్ హాస్పిటాలిటీలోని భాగాలే.

కొంతమంది గెస్టులు లాంగ్ టర్మ్ రేటుతో నెలల పాటు హోటల్లో బస చేస్తారు. వారి ప్రాజెక్టు పనుల దృష్ట్యా కొన్ని నెలలపాటు ఇక్కడే వుండి వారి పనిని పూర్తి చేయాల్సి వుంటుంది. ముఖ్యంగా కువైటు దేశం పెట్రోలు వనరులు గలదేశం ఆ ఆయిల్ కంపెనీల్లో పనిచేసే ఇంజనీర్లు, ప్రాజెక్టు వర్కర్స్ కొన్ని నెలలపాటు మా హోటల్లో వుండి వారి పనులను చూసుకుంటారు. అలాంటి లాంగ్ స్టే గెస్టుల యిష్టాయిష్టాలు గమనించడం, అడిగి తెలుసుకోవడం, వాటికి అనుగుణంగా వారికి సేవ చేయడం, వేళకు అమర్చి సిద్ధం చేయడం కూడా ప్రాముఖ్యమైన విషయమే.

మా ట్రైనింగ్ మానేజర్లు మాకు ఇచ్చే ట్రైనింగ్‌లో ఒక విషయం చెపుతూ వుంటారు మీరు "ఎలిగెంట్ ఆర్మీ అనే విషయాన్ని ఎప్పుడూ మరచిపోవద్దు. యూనిఫామ్ వేసుకుని ఎనిమిది గంటలు డ్యూటీలోకి అడుగుపెట్టగానే మీ ప్రాబ్లమ్స్, కష్టాలు, ఆలోచనలు, మీ స్వంత విషయాలు బయటే మరిచిపోవాలి. పనికి సంబంధించని విషయాలనన్నింటినీ ప్రక్కన పెట్టేయాలి.

యూనిఫామ్స్‌తో పాటు, ముఖాన చిరునవ్వును ధరించుకోవాలి. దేశాల సరిహద్దుల్ని కాపాడే ఆర్మీ ఎంతో అలర్టుగా, కరెక్టుగా, పోరాడటానికి, దేశాన్ని రక్షించడానికి సిద్ధంగా ఉంటారు. మీరు కూడా సుశిక్షితులైన ఆర్మీలాంటివారే. కానీ వారికంటే ఎక్కువగా మీరు ఇంకో లక్షణాన్ని కూడా ఒంటపట్టించుకోవాలి మీ హృదయాల్లో ఎలిగెంట్‌ను, చిరునవ్వును ఎల్లప్పుడూ నింపుకోవాలి. వారి దేశాన్ని మతాన్ని, రంగును, డబ్బునుపట్టికాక గెస్టులందరినీ సమానంగా చూడాలి. వారు మన హోటల్‌లో స్టే చేసే గెస్టులు. వారి వలననే మనకు బిజినెస్ నడుస్తోంది. నెలాఖరుకు జీతాలు బ్యాంకుల్లో పడుతున్నాయి అనే విషయాన్ని గమనించి అందరికీ వి.ఐ.పి ట్రీట్‌మెంటును, సమానమైన హాస్పిటాలిటీని అందించాలి.

మన సర్వీసుతో సంతృప్తి చెందిన గెస్ట్ వెళ్ళి పదిమందికి మంచిగా చెపుతాడు. ఆ పదిమంది ఇంకో వందమందికి చెపుతారు. అలా మన హోటల్‌కు మంచి పేరు వస్తుంది. బిజినెస్ పెరుగుతుంది. బిజినెస్ పెరగడం వల్ల మనకు హోటల్ జీతం ఇవ్వగలుగుతోంది. సంవత్సరానికి మన బడ్జెట్ కంప్లీట్ అవుతుంది. మనమందరం కూడా బిజినెస్‌ను ఇంప్రూవ్ చేసే సాధనాలుగా మారాలి. మన ప్రొడక్ట్‌ను అమ్మే సేల్స్ రిప్రజంటేటివ్స్‌గా ఎంచుకుని సర్వీస్ అందించాలి.

ఆ బెల్ బాయ్ విష్ చేయలేదనో, ఒక రెసెప్షనిస్టు నవ్వలేదనో రూము సరిగ్గా క్లీన్ చేయలేదనో రెస్టారెంటులో చెఫ్ ఫుడ్‌ను సరిగా చెప్పినట్లు వండిపెట్టలేదనో ఒక గెస్ట్ నిరాశపడి అసంతృప్తిగా హోటల్‌ను విడిచి వెళ్ళిపోతే, మరొకసారి రానని చెపితే ఆ ప్రభావం కంప్లైంట్ చేసిన ఆ ఒక్క స్టాఫ్ మీదనేకాదు, మొత్తం హోటల్ బిజినెస్ పైనే పడుతుంది కాబట్టి ఈ విషయాన్ని మీరు గమనించి ఏ ఒక్క విషయంలోనూ రాజీపడకుండా అన్ని విషయాల్లోనూ వంద శాతం సర్వీస్‌ను సంతోషంగా చిరునవ్వుతో మనఃస్ఫూర్తిగా అందించి గెస్టులను సంతృప్తి చెందేటట్లు చేయాలి. ఇది మీ బాధ్యత" అని మా మెదడులోకి ఇంకిపోయేటట్లు కూలంకుషంగా ఆ ట్రైనింగ్‌లో మాకు వివరించి చెపుతారు.

కొందరు స్టాఫ్ రోబోలాగా నవ్వుతూ గలగలా మాట్లాడుతూ వుంటారు. వీరికి మాటలు ఎక్కువ పని తక్కువ.

నేను ఎగ్జిక్యూటివ్ లాంజ్‌లో సీనియర్ రెసెప్షనిస్ట్‌ని, అంటే వి.ఐ.పిలు రిలాక్స్ అయే లాంజ్. నార్మల్ రూముల్లో వుండే సాదాసీదా గెస్టులకు మా లాంజ్‌లోకి ప్రవేశం లేదు. వి.ఐ.పిలకు, పెద్ద బిజినెస్‌మాన్‌లకు ఎక్కువ డబ్బు పే చేసి పెద్ద స్విట్ రూముల్లో వుండేవారికి ప్లాటినమ్, గోల్డ్ మెంబర్స్‌కి మాత్రమే మా లాంజ్‌లోని సర్వీస్, సౌకర్యాలు పొందడానికి అవకాశం ఉంటుంది.

మా లాంజ్‌లో గెస్టులకు ఉదయాన్నే బ్రేక్‌ఫాస్ట్, మధ్యాహ్నం టీ, ఈవినింగ్ స్నాక్స్ సర్వ్ చేస్తారు. సర్వింగ్ సెక్షన్‌లో హోస్టెస్‌గా 'ఐరిన్' అనే ఫిలిప్పీన్ ఆమె ఉంది. ఫిలిప్పీన్ వాళ్ళు మాటల్లో దిట్టలు. తెలివిలో నక్కను మించిన వాళ్ళు. వాళ్ళ దేశం నుండి వచ్చిన వాళ్ళనైతే నెత్తిమీదికి ఎక్కించుకుంటారు. ప్రేమలు పంచుకుని ఎంతో అన్యోన్యంగా కలిసి మెలిసి వుంటారు. అదే పరాయి దేశస్తులనైతే ముప్పుతిప్పలు పెట్టి మూడు చెరువుల నీళ్ళు తాగిస్తారు.

మన భారతదేశం నుండి వచ్చిన వాళ్ళు చాలా అధికంగా వున్నాం కానీ ఒకరికొకరు సహాయం చేసుకోకుండా పైకి ఎదిగే వాళ్ళని క్రిందకి లాగడానికి ప్రయత్నిస్తుంటారు.

ఇవన్నీ చూస్తున్నప్పుడు ఎందుకు మనవాళ్ళు ఇలా ప్రవర్తిస్తారు అని బాధగా అనిపిస్తుంది. ఏమీ చేయలేని అసహాయతతో నా మీద నాకే కోపంగానూ వుంటుంది. ఎప్పటినుంచో పాతుకుపోయిన పరిస్థితులను మార్చగలిగి, చక్కదిద్దగలిగితే ఎంతో బాగుంటుంది. కానీ అది నా ఒక్కదానికే సాధ్యమా?

సమానత్వం (ఫెయిర్ ట్రీట్‌మెంట్) గురించి మేనేజర్లు మీటింగ్‌లతో వల్లిస్తారు కానీ చేతల్లో పాటించడం మాత్రం జరగదు. వారి మాటలకు చేతలకు అసలు పొంతన ఉండదు. పై అధికారినుండి, అన్ని సెక్షన్‌లలోని సూపర్‌వైజర్లతో సహా కీలకమైన పదవుల్లో వాళ్ళే వున్నప్పుడు, వారికి ఎదురు తిరగడం, నోరు తెరిచి ప్రశ్నించడం, ఏమిటీ అన్యాయం అని ఆక్రోశించడం కలలోని మాట. హెచ్.ఆర్ డిపార్టుమెంటు వుంటుంది. స్టాఫ్ బాగోగులు చూడటానికి, వారి ఇబ్బందులు గమనించి సరైన సౌకర్యాలు కల్పించి, వారి హక్కులు కాపాడటానికి ఈ హెచ్.ఆర్ వాళ్ళు ప్రయత్నిస్తుంటారు. కానీ అక్కడికి వెళ్ళి మేనేజర్ల పైనా సూపర్ వైజర్ల పైనా కంప్లైంట్ చేయడానికి స్టాఫ్‌కు భయం. అక్కడ అధికారులు కూడా మేనేజ్‌మెంటుకే ప్రాధాన్యత ఇస్తూ వుంటారు. అమాయకులు, అసహాయులు ఏదారీ లేక నిస్సహాయంగా నలిగిపోతుంటారు.

స్నేహ మా లాంజ్‌లో వెయిట్రెస్‌గా పనిచేస్తోంది ఈ మధ్యే మూడు నెలల క్రితం బొంబాయి నుండి వచ్చి మా హోటల్లో ఉద్యోగంలో చేరింది. తన దురదృష్టం కొద్దీ ఫిలిప్పీన్ ఐరిన్‌తోపాటు పనిచేయాల్సి వచ్చింది. ఇక స్నేహ బాధలు మాటల్లో చెప్పనలవికాదు. ఆ అమ్మాయి చేసే ప్రతిపనికీ వంకలు పెట్టడం ప్రతిక్షణం అబ్జర్వ్ చేయడం, ప్రతి చిన్న విషయానికీ సాధించడం ఐరిన్ దినచర్యగా మారింది. పాపం స్నేహ చాలా సున్నిత మనస్కురాలు. వయసులో చాలా చిన్నది. చదువు అయిపోగానే కువైటుకు వచ్చి, మా హోటల్లో

జాయిన్ అయింది. ఐరిన్ మాటలతో ప్రతిరోజూ బాధపడి, మథనపడి ఇక అణచుకోవడం అసాధ్యమైపోయి బాత్‌రూమ్‌లోకి వెళ్ళి బాగా ఏడ్చేసేది. బయటికి ముభావంగా కనిపించేదికానీ ఎర్రబడిన కళ్ళు తను ఏడ్చినట్లు చెప్పకనే అందరికీ తెలియపరిచేవి. అంతగా ఏడ్చినా ఆ విషయం తెలిసినా ఆ ఐరిన్ హృదయం మెత్తబడేది కాదు. ఇంకా ఎక్కువగా సాధించేది. "నీ కళ్ళు ఎందుకు ఎర్రగా వున్నాయి? ముఖం ఎందుకు ఫ్రెష్‌గా లేదు? ఎందుకు నీ నవ్వులో సంతోషం కనిపించడంలేదు? నీ నవ్వు ఏదో బలవంతంగా కృత్రిమంగా ఏడ్వలేక నవ్వినట్లుగా వుంది. ఇలా అయితే చాలా కష్టం. నువ్వు ఇలాగే వుంటే ఈ పని చేయడానికి పనికిరావు. గెస్ట్‌లతో మాట్లాడేటప్పుడు వారికి ఆహారం సర్వ్ చేసేటప్పుడు నువ్వు ప్రశాంతంగా చిరునవ్వుతో, సంతోషంగా కనిపించాలి. ఇంకా నువు ప్రొబెషను పిరియడ్‌లోనే వున్నావు. వందరోజుల పరీక్షాకాలం ఇంకా పూర్తికాలేదు. ఇలా అయితే నీ పని గురించి, హాస్పిటాలిటీ, మాటతీరు, పనిలోని నేర్పు చాకచక్యం గురించీ పై మేనేజరుకు నేను ఎలా రిపోర్టు అందించగలను?" అంటూ ఆరోజు స్నేహపై విరుచుకుపడింది ఐరిన్.

ఆమె అనుచిత ప్రవర్తనతో దిక్కుతోచలేదు స్నేహకు. భరించలేక కళ్ళనిండా నీళ్ళు నింపుకుని ఏడుస్తూ నా దగ్గరికి వచ్చింది. డెస్క్‌టాప్‌లో మెయిల్స్ చూస్తూ గెస్ట్‌లకు రిప్లై ఇస్తూ బిజీగా వున్న నేను స్నేహ దగ్గరికి రావటంతో తలపైకెత్తి "ఏంటి సంగతి?" అన్నాను

ఐరిన్ అన్నమాటలన్నింటినీ ఏడుస్తూ వివరించింది స్నేహ. ఐరిన్ మాటతీరు, ప్రవర్తన, దుష్టబుద్ధి నాకు తెలియనిది కాదు.

ఎందుకో ఇలాంటి కఠినమైన మనస్తత్వం కలవారే అమాయకులను అజమాయిషీ చేయడానికి పదవుల్లో నియమింపబడతారు.

"తను డ్యూటీ ముగించి ఇంటికి వెళ్ళిపోయిందా?" అన్నాను.

"అవును" అంది స్నేహ.

"సరే నువు బాధపడకు. ముందు నువు వెళ్ళి ముఖం కడుక్కుని కాఫీ తాగు నాకు కూడా అదే చేత్తో ఒక కాఫీ లట్టే తెచ్చిపెట్టు. ఏం చెయ్యాలో ఎలా ఈ సమస్యను డీల్ చెయ్యాలో ఆలోచిద్దాం" అన్నాను.

"సరే" అని బుద్ధిగా తలవూపి ముఖం కడుక్కుని లైట్‌గా మేకప్ టచప్ ఇచ్చుకుని ఇద్దరి కాఫీలను ట్రేలో ఉంచుకుని నా దగ్గరికే తీసుకుని వచ్చింది. మాట్లాడుకుంటూ సమస్యను ఎలా పరిష్కరించాలా అని ఆలోచిస్తూ ఇద్దరం కాఫీ తాగుతున్నాం.

ఇంతలో అక్కడికి వచ్చాడు మిస్టర్ మైక్. "గుడ్ ఆఫ్టర్ నూన్ మిస్టర్ మైక్. హౌ ఆర్యూ?" అని విష్ చేసాము ఇద్దరం ఒకేసారి.

"హాయ్ బ్యూటిఫుల్ గర్ల్స్. ఐ యామ్ ఫైన్. థాంక్యూ ఫర్ యువర్ హాస్పిటాలిటీ. ఈ రోజుతో కువైటుకు నేను వచ్చిన పని అయిపోతుంది నా మీటింగ్స్ అన్నీ బాగా జరిగాయి. సాయంత్రం ఫ్లైట్‌కి తిరిగి న్యూయార్క్ వెళ్ళిపోతున్నాను. మీ ఇద్దరూ నా గురించి చాలా కేర్ తీసుకున్నారు. నా డాక్యుమెంట్సు అన్నీ ప్రింట్ చేసి బైండ్ చేయడంలో నువ్వు, బ్రేక్ ఫాస్ట్ సమయంలో నాకు ఇష్టమైన ఆమ్లెట్‌ను అందించి స్నేహ చాలా సహాయం చేసారు అందుకే మీ ఇద్దరికీ చిన్న టిప్ అంటూ చెరొక ఇరవై డాలర్ల నోట్‌ను అందించాడు. అంతేకాదు మీ ఇద్దరి గురించీ నేను ఫీడ్‌బాక్ ఇచ్చే మెయిల్‌లో మంచి కామెంట్స్ రాస్తాను. మీ జి.యమ్‌కి చేరతాయి. ఆయన కూడా మిమ్మల్ని మెచ్చుకోవాలి. యూ బోత్ ఆర్ వెరీ నైస్" అన్నాడు కరచాలనం చేస్తూ.

"థాంక్యూ సర్ - థాంక్యూ సోమచ్. మీ గుడ్ కామెంట్స్ విల్ బి హెల్ప్ అజ్ ఎ లాట్" అన్నాం ఆనందంగా.

గెస్ట్‌లు ఇచ్చే టిప్స్ మా పర్స్‌లోకి - మా సర్వీస్ గురించి ఇచ్చే మంచి కామెంట్స్ మా కెరీర్ డెవలప్ మెంటులోని ఫోల్డర్‌లోకి వెళ్ళి మాకెంతో ఉపయోగపడతాయి.

మా సంవత్సరాంతపు గోల్స్‌లో, గెస్ట్స్ ఇచ్చే మంచి కామెంట్స్‌కి మంచి ప్రాముఖ్యత ఉంది. వాటికి మంచి పాయింట్స్ వస్తాయి.

గెస్ట్ ఇచ్చిన ఇరవై డాలర్లను చూపిస్తూ "ఈ రోజు సాయంత్రం కె.ఎఫ్.సికి వెళదామా?" అంది ఉత్సాహంగా స్నేహ,

"అలాగే తప్పకుండా వెళదాం" అన్నాను నా ఇరవై డాలర్ల నోటును కూడా ఎత్తి చూపిస్తూ.

ఆ రోజు సాయంత్రం డ్యూటీ అవగానే అనుకున్న విధంగా మేమిద్దరం కలిసి కె.ఎఫ్.సికి వెళ్ళి చెరొక డిన్నర్ కాంబో ఆర్డర్ చేసి తృప్తిగా తిన్నాం. మధ్యలో ఐరిన్ ప్రవర్తన గురించీ, తనను ఎంతగా బాధపెడుతోందో వివరించి చెపుతోంది స్నేహ. నేను తింటూనే ఏం చేయాలా అని ఆలోచిస్తున్నాను.

ఎందుకంటే ఈ మధ్య ఐరిన్ ఆగడాలు బాగా ఎక్కువయిపోయాయి. అపుడపుడు అలా వచ్చి ఒక చూపు చూసి అంతా ఓకెనా అని అడిగి, అలా వెళ్ళిపోయే మేనేజ్‌మెంట్‌కి ఇలాంటి సున్నితమైన విషయాలు అంత సులభంగా అర్ధంకావు. తన మాటల చాతుర్యంతో, ఎంతో చాకచక్యంగా మాట్లాడి మేనేజర్లను కూడా తన బుట్టలో వేసుకుంటుంది ఈ ఐరిన్. తాను ఎంతో నమ్మకస్తురాలిననీ కష్టపడి పనిచేసే తత్వంగలదాన్ననీ మేనేజర్లకు చెప్పుకుంటూ వాళ్ళముందు బాగా నటిస్తుంది "సరే ఇంకోసారి ఈ ఐరిన్ కోతి ఇంకో సీన్ క్రియేట్ చేసి నీ పైన అనవసరంగా అరిస్తే నువ్వు తెలివిగా ఇలా చెయ్యి. తరువాత జరగవలసిన విషయం గురించి ఆలోచిద్దాం. ఈ విధంగా చేస్తే సమస్య పరిష్కారం అవచ్చు. ప్రయత్నించడంలో తప్పులేదు. ఇంతకన్నా వేరే మార్గం లేదు" అన్నాను. స్నేహకి ఏం చేయాలో వివరిస్తూ.

"గుడ్ ఐడియా - అలాగే చేస్తాను. ఎన్ని రోజులు ఓపికగా సహనంతో భరించగలను? నా వల్లకాదు. పనిమానేసి ఇంటికి ముంబాయికి తిరిగి వెళ్ళిపోవాలి అనిపిస్తోంది" అంది దిగాలుగా.

"ఇక నువు దిగులు పడకు. ఏదో ఒకటి చేద్దాం అన్నాను భుజం తడుతూ."

అనుకున్నట్లుగానే శనివారం రోజున స్నేహ డ్యూటీలోకి రాగానే ఏదో ఒకటి కల్పించుకుని లేనిపోనివి ఊహించుకుని లేని సమస్యల్ని తన నెత్తికి తెచ్చిపెట్టింది ఐరిన్. ఎదురుగా నిలబెట్టి, నోరు తెరిచి మరో మాట మాట్లాడనీయకుండా ప్రక్కకు కదలనీయకుండా నిలదీసి అడుగుతోంది స్నేహను.

మరోవైపు నేను కూడా డ్యూటీలోనే వున్నాను. ముందు ఊహించినదే కావడంతో నేనుకూడా ఓ కంట కనిపెడుతూ మరో చెవిని అటువైపు వేసాను. ఆపకుండా, అలసట లేకుండా ఎక్కడా ఆగకుండా స్నేహకు మాట్లాడే అవకాశం ఇవ్వకుండా అర్ధగంట తన గద్దింపులతో కూడిన వాదనను వినిపించింది ఐరిన్.

నేను చెప్పిన పని స్నేహ చేసిందో లేదో అనుకుంటూ నేను కంగారుపడి నా పని మీద దృష్టి వుంచలేక ఇక్కడ మధనపడ్డాను నేను. కాసేపటికి ముఖం కందగడ్డలా మాడ్చుకుని అలసిపోయి కాళ్ళు ఈడ్చుకుంటూ నా దగ్గరికి వచ్చింది స్నేహ.

"ఏమయింది? అంతా ఓకెనా? అనుకున్నట్లుగా అంతా" అడిగాను నేను గుసగుసగా.

"ఆ.. అంతా అనుకున్నట్లే అయింది. ధైర్యం చేసి నువు చెప్పినట్లే. కరెక్ట్ సమయానికి ఎలాగో కష్టపడి, దాని కళ్ళుగప్పి దాని మాటలన్నీ రికార్డు చేసాను. దాన్ని తీసుకెళ్ళి వినిపించడమే ఆలశ్యం" అంది స్నేహ

"ఉండు మొదట మనం వినాలి. విన్నాకే హెచ్.ఆర్‌కి వెళ్ళి వివరించి కంప్లైంట్ చేయాలి. కొంచెం ఆగు. ఈ రాత్రికి మనం విందాం. రేపు వెళ్ళి కంప్లైంట్ ఇద్దాం" అన్నాను సలహా ఇస్తున్నట్లు.

"ఓ.. నిజమే మొదట మనం విని ఎలా వుందో చూసి తరువాత వెళదాం" అని తలవూపి పనిలోకి వెళ్ళిపోయింది స్నేహ.

ఆ రోజు రాత్రి మేము ఇద్దరమూ నిద్రపోలేదు. తెల్లవారుఝాము నాలుగు గంటలవరకూ స్నేహ రికార్డు చేసిన ఐరిన్ గద్దింపు మాటలు వింటూ రేపు హెచ్.ఆర్ డిపార్ట్‌మెంట్‌కి వెళ్ళి ఏం చెప్పాలో ఎలా వివరించి చెప్పాలో అని మాటల్ని ఆర్డర్‌లో అమర్చుకుని గుర్తుంచుకుని నిద్రపోయాం.

మరుసటి ఉదయం పదిగంటలకు ఇద్దరం కలిసి హెచ్.ఆర్‌కి వెళ్ళాం.

మేనేజర్ లిడియా మమ్మల్ని చూసి "హాయ్ హౌ ఆర్యూ? ఏంటి విషయం? రండి కూర్చోండి" అంది.

మిస్ లిడియా గోవా నుండి వచ్చింది. నాలుగేళ్ళుగా హెచ్.ఆర్ మేనేజర్‌గా తన బాధ్యతల్ని సమర్ధవంతంగా నిర్వహిస్తోంది. న్యాయంగా, ధర్మంగా, బాగా ఆలోచించి సమస్యని అన్ని కోణాల్లోనూ పరిశీలించి నిర్ణయాన్ని తీసుకుంటుంది, చాలా తెలివైనది అని ఆమెకు పేరు.

అందుకే "మిస్ లిడియా మేము కొన్ని మాటలు రికార్డు చేసాము మొదట అవి మీరు వినాలి" అన్నాం అర్థింపుగా.

"ఓ.కె" వినిపించండి అంది.

అప్పటికే స్నేహ రికార్డు చేసిన ఐరిన్ సతాయింపును, గద్దింపు మాటల్ని వినిపించాము.

ఓపికగా అంతా విని "అయ్యో ఎలా భరించావు ఇన్ని మాటలు? ఇంత కఠినంగా మాట్లాడుతోందే! ఐ యామ్ సారీ స్నేహా నువ్వు ఈ వాయిస్ రికార్డ్‌ను నాకు ఫార్వర్డ్ చెయ్యి. నేను మరొక్కసారి విని, మన హెచ్.ఆర్ డైరెక్టరుకు కూడా వినిపించి సమస్యకు తగిన పరిష్కారం కనుక్కుని నీకు తెలియజేస్తాను. జస్ట్ టు డేస్ టైమివ్వు." అంది లిడియా.

"అలాగే . థాంక్యూ మేడమ్" అంటూ లేచి వచ్చేసాము.

మరొక నాలుగురోజులు గడిచాయి. ఈ మధ్యలో ఐరిన్ యింకా బాగా రెచ్చిపోయింది. "హెచ్.ఆర్‌కి కంప్లైంట్ ఇచ్చాం కదా మరి ఇంకా ఎవరూ పట్టించుకోలేదే ఏమయింది? " అనుకుంటూ మిస్ లిడియాకి ఫోన్ చేసాను.

"ఎస్. ఆ పని మీదే ఉన్నాను. మీరు ఐరిన్ మాటలు రికార్డు చేసి మంచిపని చేసారు. కంప్లైంట్‌కి ఆధారం బాగా దొరికింది. పనిష్మెంట్ హెవీగా ఉండటానికే ఆస్కారం ఉంది. మా హెచ్.ఆర్ డైరెక్టరుతో ఈ రోజు ఫైనల్‌గా చర్చించి డెసిషను తీసుకుంటాం. ఇంకో రెండురోజులు ఆగు ఈలోపల ఐరిన్‌ని పిలిపించి ఈ రికార్డు చేసిన మేటర్‌ని వినిపించి తన రిపోర్టును, వివరనను కూడా అడిగి వ్రాతపూర్వకంగా స్టేట్‌మెంటు తీసుకుంటాం. నువ్వు స్నేహను రిలాక్స్‌డ్‌గా వుండమని చెప్పు" అంది లిడియా. మా విషయంపట్ల వారు తీసుకున్న శ్రద్ధను బట్టి నేను సంతోషించాను. స్నేహను పిలిచి జరుగుతున్న విషయాల్ని వివరించాను. ఆ పిల్ల కళ్ళలో వెలుగును, ముఖంలో నవ్వును చూడగలిగాను.

తరువాత శుక్రవారం, శనివారం సెలవలు వచ్చాయి. ఏ సంగతీ తెలియలేదు. హెచ్.ఆర్ ఆఫీస్‌కు ఆ రెండు రోజులు సెలవులు కాబట్టి ఆఫీస్ మూసేసి ఉంది.

ఆదివారం నాడు హెచ్.ఆర్ డైరెక్టరు, మా డిపార్టుమెంటు మేనేజరును తీసుకుని స్వయంగా మా సెక్షన్‌కు వచ్చాడు. అంతకు ముందే తయారుచేసిన పేపర్లపై ఐరిన్ సంతకాలు తీసుకున్నారు. ఐరిన్ మొహం వాడిపోయి కిందకి వాలిపోయింది.

వెంటనే ఐరిన్‌ని అంట్లు తోమే సెక్షనుకు ట్రాన్సఫరు చేస్తూ ఆర్డర్స్ జారీ చేసారు. ఆ స్టీ వార్డింగ్ సెక్షన్‌లో పని అంటే పనిష్మెంట్ కింద లెక్క. ఇరవై దినార్లు శాలరీ ఇంక్రిమెంటుతో స్నేహను మా సెక్షన్‌కి ఇన్‌ఛార్జిగా ప్రమోట్ చేసారు.

జరుగుతున్న అన్యాయాన్ని ధైర్యంగా రికార్డు చేసి వినిపించినందుకు మమ్మల్ని హెచ్.ఆర్ డైరెక్టరు అభినందించారు.

రికార్డు చేసిన సాక్ష్యం ఉండటంతో ఇక నోరు తెరిచి మాట్లాడే ఆస్కారం ఐరిన్‌కి లేకపోయింది.

అందరూ అక్కడనుండి వెళ్ళిపోయాక స్నేహ సంతోషంగా నా దగ్గరికి వచ్చింది. "థాంక్యూ సోమచ్. నీ ఐడియా వర్కవుట్ అయింది. నన్ను దానిబారినుండి రక్షించావు. ఇపుడు నాకు మనశ్శాంతిగా వుంది" అంది.

"వెరీగుడ్ ఎప్పుడూ ఇలాగే సంతోషంగా వుండు" అన్నాను.

"ఈ సమయంలో నేను పార్టీ ఇవ్వాలి. సాయంత్రం పిజ్జాహట్‌కి వెళదామా?" అంది ఉత్సాహంగా.

"అలాగే వెళదాం అన్నాను" నేను హాయిగా నవ్వుతూ.

(మరోకథ వచ్చేనెలలో)

Post your comments