કેપ્ટનનો નીર્ણય - અસ્પૃશ્યતા અને ગ્રાહક સંભાળ

જોહાનીસબર્ગથી લન્ડન જતી ફ્લાઈટ ના પ્લેનનું બારણું બંધ થયું. એર હોસ્ટેસે સીક્યોરીટીની તાલીમની રોજીંદી સુચના પતાવી દીધી. પ્લેન આકાશમાં, ઉંચે અને ઉંચે જતું ગયું : વાદળોની પેલે પાર, સાવ મુક્ત ગગનમાં. પણ એક પ્રવાસીના ચીત્તમાં મલીનતા, સંકુચીતતા, અસહીષ્ણુતા અને પુર્વગ્રહનાં કાળાં ડીબાંગ અને કુરુપ વાદળો આકાર લઈ રહ્યાં હતાં. તેનું મન તો તલાતલ પાતાળમાં, છેક ઉંડે ગરકેલું હતું.

હવે પ્લેન 35,000 ફુટની મહત્તમ ઉંચાઈએ પહોંચી ગયું હતું. સુરક્ષા સંકેતો દુર થઈ ગયા હતા. મુક્ત હલનચલનની પરવાનગી આપી દેવામાં આવી હતી. પણ એ તો મુક્ત જનો માટે; મલીનતાથી ભરેલી પેલી વ્યક્તીનું શું?

આખું પ્લેન ભરચક ભરેલું હતું. ત્યાં જ એર હોસ્ટેસને બોલાવતી ઘંટડી રણકી ઉઠી. ઈકોનોમી ક્લાસની જે બેઠક પરથી આ ઘંટડી વગાડવામાં આવી હતી ત્યાં તે પહોંચી ગઈ.

એક જાજરમાન ગોરી મહીલા મોં ચઢાવીને, દેખીતી રીતે ગુસ્સામાં ત્યાં બેઠેલી હતી.

એર હોસ્ટેસ ," યસ, મેડમ!"

મેડમ, " **મને શી હરકત છે તેની તને ખબર નથી પડતી કે, મારે તમે સમજાવવું પડશે?"**

એર હોસ્ટેસે તેના મોંઢાનું બરાબર નીરીક્ષણ કર્યું. પણ તે સન્નારીને કાંઈ ચક્કર આવતાં હોય, અથવા ઉલટી થતી હોય, તેવાં કોઈ ચીહ્નો તેની નજરે ન ચઢ્યાં.

એર હોસ્ટેસ," **માફ કરજો, મેડમ. પણ મને ખબર નથી પડતી. તમે મને કહો તો હું તમને મદદ કરવા જરુર પ્રયત્ન કરીશ."**

નાક કુંગરાવીને ગોરી બોલી," **આ કાળીયાની બાજુમાં મને બેસાડી છે તે? આવા લોકો સાથે બેસતાં મારો તો જીવ જાય છે. મને બીજી કોઈ સીટ જલદી આપી દો. "**

આજુબાજુના બધા પ્રવાસીઓ આ વાત સાંભળી હેબતાઈ ગયા.

એર હોસ્ટેસ બોલી," **માફ કરજો , બધી જ સીટો ભરેલી છે. પણ હું બરાબર તપાસ કરીને પાછી આવું છું."** તે કોક્પીટમાં ગઈ.

ગોરીની આજુબાજુ સાવ નીસ્તબ્ધ શાંતી અને તંગદીલીનું વાદળ ઘેરાઈ રહ્યું. થોડી વાર રહીને તે પાછી આવી.

તેણે કહ્યું, "**ઈકોનોમી ક્લાસની બધી સીટો તો ભરેલી છે. બીઝનેસ ક્લાસની બધી સીટો પણ ભરેલી છે. માત્ર ફર્સ્ટક્લાસની એક સીટ ખાલી છે."**

ગોરી," **મને તરત ત્યાં સીટ બદલી આપ. હું તફાવતની રકમ આપી દઈશ."**

એર હોસ્ટેસ," **અમારા નીયમો મુજબ આ શક્ય નથી."**

તેને આગળ બોલતી અટકાવી અને કશું સમજ્યા કર્યા વીના, ગોરી બરાડી ઉઠી," **આ ત્રાસજનક છે. હું તમારી કમ્પની સામે મને માનસીક ત્રાસ આપવા માટે કેસ કરીશ."**

એર હોસ્ટેસે આગળ ચલાવ્યું, " **મેં કેપ્ટનને આ અંગે પુછી જોયું. આવી બદનામી અને બેઈજ્જતી ભરેલી પરીસ્થીતીમાં કોઈ પ્રવાસી મુકાય, એ તેમને ઠીક નથી લાગતું. આથી આ વીશીષ્ઠ સંજોગો જોતાં કેપ્ટને તેમની હકુમત વાપરી, મને સુચના આપી છે."**

હવે તેણે પેલા કાળા સજ્જન સામે નજર કરી અને કહ્યું," **ચાલો મહાશય! તમારો હાથસામાન લઈ લો અને મારી સાથે ફર્સ્ટ ક્લાસની સીટ પર તબદીલ થવા પધારો. તમને થયેલ માનસીક ત્રાસ માટે અને આમ સીટ બદલવાનું કષ્ટ આપવા બદલ કેપ્ટને તમારી માફી માંગી છે."**

અને આજુબાજુના બધા પ્રવાસીઓએ કેપ્ટનનો આ નીર્ણય તાળીઓના ગડગડાટથી વધાવી લીધો.