

Các lãnh đạo của công ty đã đối xử khéo léo với “ngôi sao” rất nhạy cảm này. Họ đã thực hiện một cuộc chuyển giao quyền lực mà không gây ầm ĩ bằng cách giữ thể diện cho Steinmetz.

Giữ thể diện cho người khác là một điều hết sức quan trọng. Thế mà ít khi chúng ta để tâm tới. Chúng ta cứ tùy tiện quát nạt, phê phán, chỉ trích, đe dọa kẻ khác trước đám đông mà không hề kể gì đến lòng tự trọng mà ai cũng có. Thậm chí nhiều khi chúng ta còn cố tình xúc phạm người khác, cố bới móc ra lỗi lầm của ai đó. Chỉ cần suy nghĩ vài phút, với vài lời nói ân cần, thông cảm là chúng ta đã tránh được việc làm tổn thương người khác và cũng là tránh làm thương tổn chính nhân cách của mình. Song, đáng tiếc thay đa số chúng ta lại thích quát nạt hơn là bày tỏ sự tôn trọng người khác.

Trong một buổi huấn luyện của chúng tôi, hai học viên tranh luận về những hệ quả tiêu cực của việc tìm khuyết điểm so với những kết quả tích cực từ việc giữ thể diện cho người khác. Fred Clark ở Harrisburg, Pennsylvania, kể về một biến cố xảy ra tại công ty ông:

*“Trong buổi họp, vị phó chủ tịch đã đặt một câu hỏi trực diện cho một quản đốc sản xuất. Cách nói của ông ấy đầy tính gây hấn và cốt ý chỉ ra sai lầm của người quản đốc. Không muốn bị mất mặt trước các đồng nghiệp, viên quản đốc đã lảng tránh câu trả lời. Điều này đã khiến cho ông phó chủ tịch mất bình tĩnh, to tiếng với người quản đốc và bảo rằng anh ta nói dối. Mọi quan hệ công việc tốt đẹp từng có trước cuộc va chạm này đều bị đổ vỡ trong vài giây phút ngắn*