

người sử dụng phương thức này luôn giải quyết mọi việc hết như sách đã dạy. Họ không biết rằng bất cứ nguyên tắc hay kế hoạch nào, nói cho cùng, cũng chỉ là hướng dẫn trong những trường hợp *thông thường*. Những người lãnh đạo kiểu này sẽ đối xử với nhân viên như những cỗ máy. Trong tất cả những điều mà con người không thích, có lẽ điều không ưa thích nhất là bị đối xử như những cỗ máy. Một người lãnh đạo lạnh lùng, chỉ xét đến hiệu quả mà không có tình người không phải là một người lãnh đạo giỏi. Những “cỗ máy” làm việc cho anh ta chỉ có thể phát huy một phần năng lượng của mình mà thôi.

Những người đạt được thành công vượt trội trong lãnh đạo thường sử dụng một phương pháp mà chúng tôi xem là “rất nhân văn”.

Trước đây, tôi rất thân với John S., giám đốc bộ phận phát triển kỹ thuật của một công ty sản xuất nhôm lớn. Anh ta sử dụng rất thành thạo phương pháp “nhân văn” và nhận được những kết quả xứng đáng. Bằng rất nhiều cách khác nhau, anh khiến cho mọi hành động của mình toát lên thông điệp: “Bạn là một con người. Tôi luôn tôn trọng bạn. Tôi ở đây để giúp bạn bằng bất cứ cách nào mà tôi có thể”.

Khi có người ở thành phố khác mới chuyển về bộ phận của John, dù gặp khá nhiều khó khăn, nhưng John cố gắng tìm cho nhân viên mới một ngôi nhà thích hợp.

Cùng với thư ký và hai nữ nhân viên khác nữa, anh tổ chức những bữa tiệc sinh nhật cho các nhân viên dưới quyền. Khoảng ba mươi phút dành cho bữa tiệc, thực ra, không phải chi phí mà là một khoản đầu tư để có được sự trung thành và