

*không ai giống ai. Và, chính vì vậy, tôi không thể đòi hỏi mọi người hành xử giống nhau và mọi người đều biết tự phê phán mình khi họ làm một điều gì đó không tốt".*

Quả là Wanamaker tài ba đã sớm rút ra được bài học đó trong khi tôi phải mất cả một phần ba thế kỷ mày mò tìm kiếm mới bắt đầu hiểu ra rằng có đến 99% trong chúng ta không bao giờ tự phê phán mình vì bất cứ điều gì, cho dù chúng ta có sai lầm đến đâu đi nữa.

Chỉ trích là vô bổ, nó chỉ gây ra thái độ chống đối và bào chữa. Chỉ trích còn có thể trở nên nguy hiểm vì nó chạm vào lòng kiêu hãnh cố chấp của con người, gây tổn thương tới ý thức về tầm quan trọng của họ và kết cuộc chỉ tạo nên sự tức giận, căm thù. Chỉ trích còn gây phản ứng chối bỏ trách nhiệm, đồng thời phát sinh tâm lý chán nản và nhụt chí trong khi lỗi lầm vẫn không được giải quyết.

B. F. Skinner, nhà tâm lý học nổi tiếng thế giới đã chứng minh qua thực nghiệm rằng một con thú nuôi được khen vì hành vi tốt sẽ học nhanh và nhớ tốt hơn một con thú bị trừng phạt vì hành vi xấu. Những công trình nghiên cứu gần đây cho thấy phát hiện này cũng đúng với con người.

Nhà tâm lý học lỗi lạc Hans Selye cho biết: *"Nỗi sợ bị lên án ở con người cũng lớn như việc khao khát được tán thưởng"*. George B. Johnston ở Enid, Oklahoma, là người phụ trách về an toàn lao động cho công nhân trong một công ty thiết kế. Trách nhiệm quan trọng của ông là làm sao cho các công nhân đội nón bảo