

Chúng ta có thể nhận ra thái độ của người khác thông qua cách diễn đạt, ngữ điệu của giọng nói. Hãy cùng tìm hiểu vì sao chúng ta làm được như vậy. Trong lịch sử phát triển hàng triệu năm của nhân loại, việc sáng tạo ra ngôn ngữ là một phát minh vô cùng độc đáo, mặc dù nó khác xa thứ ngôn ngữ chúng ta đang dùng hiện nay. Trong chiếc đồng hồ thời gian mênh mông của lịch sử, sự xuất hiện của ngôn ngữ vẫn còn mới lắm, ví như vừa mới sáng nay thôi. Trong hàng triệu năm trước đó, tất cả những gì con người trao đổi với nhau chỉ là những tiếng than vãn, rên rỉ, lẩm bẩm, cầu nhàu.

Như vậy trong hàng triệu năm, con người giao tiếp với nhau chủ yếu qua những biểu đạt của khuôn mặt, qua cử chỉ và âm thanh chứ không phải bằng từ ngữ. Đó cũng là cách mà chúng ta dùng để biểu lộ thái độ, cảm giác về con người và sự vật xung quanh. Ngoài những tiếp xúc trực tiếp của cơ thể thì cách duy nhất để chúng ta giao tiếp với con trẻ là dùng sự chuyển động của cơ thể, những diễn đạt của khuôn mặt và âm thanh. Và thật lạ lùng là bọn trẻ luôn hiểu được những biểu hiện đó một cách nhanh chóng.

Giáo sư Erwin H. Schell, một trong những chuyên gia về nghệ thuật lãnh đạo nổi tiếng ở Mỹ, đã nói: “Thật ra bên cạnh những điều kiện thuận lợi và năng lực, còn một yếu tố nữa giúp con người đạt được thành công. Tôi luôn tin yếu tố liên kết hay chất xúc tác ấy có thể được định nghĩa chỉ bằng một từ - *thái độ*. Khi chúng ta có thái độ đúng đắn, lúc ấy năng lực sẽ được phát huy tối đa và chúng ta có thể đạt được những thành công vang dội.

Thái độ thực sự *tạo nên* điều khác biệt. Những nhân viên