

Ngân hàng muốn tịch thu tài sản vì ông ấy không tuân thủ lịch hoàn trả vốn và lãi. Ông ấy muốn có vốn bổ sung để đẩy nhanh dự án bán đất; sau đó, sẽ trả nợ ngân hàng. Nhưng ngân hàng đã từ chối cấp thêm vốn bổ sung cho đến khi họ thu hồi được nợ. Đây là một bài toán nan giải theo kiểu “con gà và quả trứng, thứ nào có trước”.

Dự án của nhà đầu tư địa ốc trở nên sống dở chết dở. Đường sá bắt đầu bị cô đại tấn công; các khách hàng đã đặt tiền cọc lăm le phản đối khi nhìn thấy giá trị tài sản của họ bị sụt giá. Chính quyền thành phố cũng rất thất vọng trước một dự án chậm tiến độ. Cả ngân hàng và nhà đầu tư đã tiêu tốn hàng chục ngàn đô-la cho chi phí kiện cáo, nhưng vụ kiện vẫn chưa được tòa thụ lý qua nhiều tháng.

Trong tuyệt vọng, nhà đầu tư miễn cưỡng đồng ý thử làm theo các nguyên tắc của Thói quen thứ 4, 5 và 6. Ông ấy sắp xếp một cuộc họp với các viên chức ngân hàng, những người còn miễn cưỡng hơn cả ông.

Cuộc họp bắt đầu lúc 8 giờ sáng. Sự căng thẳng và thiếu tin cậy lẫn nhau lộ rõ. Các viên chức ngân hàng không nói gì cả; họ chỉ lắng nghe.

Trong thời gian một tiếng rưỡi đầu tiên, tôi thuyết trình về các Thói quen 4, 5 và 6. Đến 9 giờ 30 phút, tôi bước đến chiếc bảng đen và viết ra các mối quan tâm của ngân hàng dựa trên cơ sở sự hiểu biết trước đó của chúng tôi. Các viên chức ngân hàng vẫn không nói gì, nhưng khi chúng tôi xoáy vào *tư duy cùng thắng* và cố gắng để thấu hiểu họ thì họ bắt đầu cởi mở hơn.

Khi các viên chức ngân hàng tỏ ra đã hiểu vấn đề hơn, không khí cuộc họp thay đổi, và cảm giác nhiệt tình đối với triển vọng giải quyết tranh chấp trong ôn hòa trở nên rõ