

“Không có cách nào giết chết ước mơ và nỗ lực phấn đấu của con người bằng thái độ và những lời chỉ trích của cấp trên. Tôi không bao giờ chỉ trích một ai. Tôi tin tưởng vào việc tạo ra động lực cho mọi người làm việc. Điều này làm cho tôi luôn mong muốn khen ngợi người khác và không thích làm tổn thương thêm những lỗi lầm của họ. Nếu tôi thích thú một điều gì đó, tôi sẽ luôn động viên, khuyến khích bằng tất cả sự chân thành và hướng ứng nhiệt tình nhất của mình.”

Đó là những gì Schwab đã làm. Vậy những người tầm thường ứng xử ra sao? Họ làm ngược lại hoàn toàn. Nếu họ không thích điều gì, họ sẽ quát mắng nhân viên; còn nếu họ thích, họ sẽ chẳng nói gì. Như một câu nói xưa: *“Làm tốt đến đâu, không một lời khen; sai lầm một lần, nhắc nhở suốt đời”*.

Schwab chia sẻ: *“Trong suốt cuộc đời mình, tôi chưa từng gặp người nào làm tốt công việc của mình nếu không có sự ủng hộ của người khác”*.

Andrew Carnegie cũng vậy. Và đó là một trong những lý do làm nên thành công phi thường của “ông vua” thép. Andrew Carnegie khen ngợi những người hợp tác với mình lúc công khai, lúc kín đáo. Thậm chí, ngay cả trên tấm bia mộ của mình, ông còn khen tặng tất cả những người đã từng làm việc cho ông: *“Đây là nơi yên nghỉ của một người biết cách tập hợp **những người tài giỏi hơn mình**”*.

Sự khen ngợi, cảm kích thành thực là một trong những bí quyết thành công đầu tiên của John D. Rockefeller trong ứng xử với mọi người. Khi nhân viên của ông là Edward Bedford gây