

thế giới. Nếu quan sát chữ viết trong tiếng Trung Quốc, chúng ta sẽ thấy từ “lắng nghe” được viết bởi những nét chữ tạo nên bằng năm từ bên trong – *tai, mắt, tim, một, và vua*. Lắng nghe ở đây bao hàm ý chúng ta luôn cần phải mở rộng tai, mắt, tấm lòng, hòa làm một với người đang giao tiếp và cho họ thấy được sự quan trọng của họ.

Lắng nghe người khác rất quan trọng. Thế mà lại có những ông chủ các cửa hàng bách hóa sẵn sàng tiêu tốn hàng chục ngàn đô-la quảng cáo, thuê một không gian đắt tiền nhưng lại tuyển những nhân viên chẳng hề biết lắng nghe, thậm chí cứ ngắt lời hoặc nói trái ý khách, gây mất thiện cảm như muốn đuổi khách hàng ra khỏi cửa hiệu.

Bà Henrietta Douglas, học viên của tôi, đã mua chiếc áo khoác giảm giá tại một cửa hàng ở Chicago. Về nhà, bà nhận ra một chỗ rách trong lớp lót. Hôm sau bà quay lại, chỉ than phiền việc cửa hàng bán cho mình chiếc áo bị hỏng chứ không hề có ý định đòi bồi thường gì. Thế nhưng chưa kịp nghe hết lời, người bán hàng đã vội vàng cắt ngang rằng bà đã mua hàng giảm giá, hơn nữa mọi giao dịch đều đã xong, bà phải tự chịu trách nhiệm và tự khâu vá lại. Như vậy, không những cô ta từ chối mọi trách nhiệm mà còn xúc phạm bà, chê bà vì thích sản phẩm giá rẻ nên phải chịu thiệt. Bà Douglas uất ức đến nghẹn lời, thề không bao giờ quay trở lại cửa hàng này nữa. Đúng lúc ấy, người quản lý cửa hàng xuất hiện. Chăm chú lắng nghe toàn bộ câu chuyện, xem xét chiếc áo, rồi sau khi chân thành bày tỏ sự hối tiếc, lập đi lập lại lời xin lỗi vì thái độ sai quấy của cô