

*đại diện cho ban lãnh đạo vừa đại diện cho những lợi ích của tất cả các bạn...".*

Chẳng phải đây là một minh chứng tuyệt vời cho nghệ thuật biến thù thành bạn hay sao? Giả sử Rockefeller theo một cách tiếp cận khác, tranh luận gay gắt với các thợ mỏ, chỉ rõ việc làm sai trái của họ, hằn lòng căm thù và xung đột càng tăng thêm nữa.

Nếu trái tim một người nhúc nhối vì bất bình hay ác cảm với bạn thì dù bạn có viện mọi thứ lý lẽ đúng đắn nhất trên đời cũng không thể nào khiến người ấy nghe theo. Những ông bố hay la rầy, những ông chủ hay quát tháo cũng như những ông chồng bà vợ hay day nghiêng đều cần hiểu rõ điều này.

Và đây là những lời Lincoln đã nói trên một trăm năm trước: *"Có một câu châm ngôn cổ viết rằng 'Một giọt mật ngọt bắt được nhiều ruồi hơn một thùng nước đắng'.* Nếu muốn người nào đó thuận theo ý mình thì trước hết bạn phải chứng tỏ rằng bạn là người bạn chân thành của anh ta. Mật ngọt trong tình cảm sẽ chiếm được trái tim và là con đường thênh thang dẫn đến lý trí con người".

Khi 2.500 nhân viên công ty White Motor đình công đòi tăng lương, Robert F. Black, lúc đó là chủ tịch công ty, không hề mất bình tĩnh. Ông không kết án hay đe dọa, ngược lại còn khen họ về việc *"đấu tranh ôn hòa"* trên các báo chí ở Cleveland. Thấy những người đình công không có việc gì làm, ông mua cho họ hai tá gậy đánh bóng chày và găng tay để họ chơi bóng trên