

cảm thấy được khuyến khích cho đến khi cậu ta nghe từ “nhưng”. Lúc đó cậu ta có thể nghi ngờ về sự thành thực của lời khen ban đầu. Đối với cậu, lời khen xem ra chỉ là một sự chuẩn bị khôn khéo để đi tới một nhận xét phê phán. Thế là bạn đã đánh mất sự tin cậy của cậu và sẽ không đạt được mục đích.

Bạn có thể khắc phục dễ dàng điều này bằng cách thay đổi từ “nhưng” thành từ “và”. Lời nhắc nhở ấy sẽ như thế này: *“Cha mẹ thực sự tự hào về con, Johnnie ạ, vì trong học kỳ này con được xếp hạng cao hơn. Và nếu con cứ tiếp tục cố gắng chăm chỉ như vậy thì điểm đại số của con cũng có thể được nâng cao cùng với các môn khác vào học kỳ tới”*.

Johnnie sẽ chấp nhận lời khen đó bởi vì nó không kéo theo một nhắc nhở thất bại. Việc người khác gián tiếp chú ý tới những thiếu sót của mình sẽ làm cho những người nhạy cảm rất cảm kích, trong khi họ có thể cảm thấy rất khó chịu trước bất kỳ lời phê phán trực tiếp nào.

Marge Jacob ở Woonsocket, đảo Rhode, kể lại cho lớp học của tôi cách bà thuyết phục những công nhân xây dựng dọn dẹp sạch sẽ sân vườn của bà mỗi ngày khi họ thi công mở rộng ngôi nhà bà như sau:

Mấy ngày đầu, khi đi làm về, bà Jacob thấy sân nhà đầy những mẩu gỗ rơi vãi khắp nơi. Vì không muốn làm phật ý những người thợ xây giỏi việc nên bà cùng các con nhặt nhanh mọi thứ chất gọn gàng vào một góc sau khi thợ đã ra về. Sáng hôm sau, bà gọi riêng người quản đốc và bảo: *“Tôi rất vui khi*