

*không?". Ông thường hỏi người thư ký sau khi đọc xong một bức thư đánh máy: "Cô nghĩ như thế nào?" hay "Có lẽ chúng ta viết theo cách này sẽ tốt hơn". Bao giờ ông cũng dành cho người khác cơ hội để nâng cao khả năng làm việc và tự rút kinh nghiệm qua những sai lầm của mình. Cách nói như thế khiến nhân viên cảm thấy mình được quan tâm, tôn trọng, từ đó sẽ dẫn tới việc dễ dàng nhận lỗi và tích cực hợp tác.*

Dù có mục đích đúng nhưng một mệnh lệnh gay gắt có thể gây ra sự căm tức kéo dài. Dan Santarelli, một giáo viên tại một trường dạy nghề ở Wyoming, Pennsylvania, kể rằng có lần một học viên đã đậu xe chặn kín lối đi vào phòng học của trường. Một giáo viên đã xông vào lớp đó và giận dữ hỏi: *"Chiếc xe của ai đang chặn lối đi?"*. Khi chủ chiếc xe hơi đó đáp lại thì người giáo viên này quát lên: *"Hãy mang nó biến đi, nếu không tôi sẽ cho móc xích lôi nó ra bãi rác ngay lập tức!"*. Dĩ nhiên là học viên kia biết mình sai bởi vì không được phép đậu xe ở đấy. Nhưng từ ngày đó trở đi, không những học viên kia bất bình với hành động của giáo viên ấy, mà tất cả học viên trong lớp cũng đều cảm thấy bất bình và không còn muốn hợp tác nữa. Nếu như giáo viên ấy hỏi một cách thân mật: *"Xe của ai ở lối đi thế?"* rồi gợi ý rằng nếu chiếc xe này đậu ở nơi khác thì xe cộ ở trường có thể ra vào dễ dàng hơn... tất nhiên học viên đó sẽ vui lòng chuyển chiếc xe đi, còn ông ta cũng như cả lớp đều không phải bị khó chịu và bất bình. Người giáo viên ấy không hiểu lời nói nhẹ nhàng có sức mạnh gấp nghìn lần so với mệnh lệnh quát tháo.