

Giả sử bạn là một người rất quan trọng trong cuộc sống của tôi – có thể là sếp tôi, cấp dưới, đồng sự, bạn bè, láng giềng, vợ/chồng, con cái hay một thành viên trong gia đình tôi – nhưng giữa chúng ta lại có cách nhìn khác nhau; chúng ta nhìn sự vật qua các lăng kính khác nhau.

Do đó, tôi thấy cần phải thực hành Thói quen thứ tư. Tôi đến gặp bạn và nói: “Tôi thấy rằng chúng ta đang tiếp cận vấn đề một cách khác nhau. Tại sao chúng ta không trao đổi cho đến khi tìm ra một đáp án chung mà cả hai đều hài lòng. Bạn có đồng ý như vậy không?”. Hầu hết mọi người sẽ trả lời “Có”.

Sau đó, tôi chuyển sang Thói quen thứ năm: “Đề tôi lắng nghe bạn trước”. Thay vì nghe để đối phó, tôi lắng nghe để thấu hiểu một cách sâu sắc, để nhận ra đâu là mô thức của bạn. Cho đến khi có thể giải thích được quan điểm của bạn như chính bạn, tôi mới tập trung vào trình bày quan điểm của tôi để bạn hiểu rõ hơn.

Dựa vào cam kết tìm ra giải pháp mà cả hai bên đều hài lòng và sự hiểu biết sâu sắc quan điểm của nhau, bạn và tôi sẽ chuyển sang Thói quen thứ sáu. Chúng ta cùng nhau tìm ra *giải pháp thứ ba* - mà cả hai đều công nhận là tốt hơn giải pháp của mỗi bên lúc đầu - nhằm giải quyết sự khác biệt giữa chúng ta.

Sự thành công của Thói quen 4, 5 và 6 không phụ thuộc vào trí tuệ, mà là tình cảm. Điều này nằm ở nhận thức về sự an toàn của chúng ta.

Nếu cảm giác an toàn xuất phát từ các nguồn lực bên trong, chúng ta sẽ có sức mạnh để thực hành các thói quen thuộc phạm trù *thành tích cá nhân*. Sự an toàn nội tại có được từ đâu? Nó không nảy sinh từ việc người khác nghĩ về