

những khoảnh đất trống, ông cũng dành một khu cho những người thích chơi bowling.

Thái độ thân thiện này của ông Black đã lan truyền sang những người đình công. Họ tìm các dụng cụ rồi bắt đầu làm vệ sinh xung quanh nhà máy. Bạn hãy tưởng tượng cảnh những người đình công dọn dẹp sân bãi nhà máy sạch sẽ trong khi vẫn đấu tranh đòi tăng lương. Quả là một sự kiện chưa từng thấy trong lịch sử đầy bão tố của những cuộc tranh chấp lao động ở Mỹ. Cuộc đình công này kết thúc sau một tuần lễ trong thỏa thuận ôn hòa, không gây ác cảm hay khó chịu lớn nào cho cả đôi bên.

Có thể bạn chưa bao giờ bị gọi đến để giải quyết một vụ đình công hay nói chuyện với một hội đồng. Nhưng nếu bạn muốn được giảm tiền thuê nhà thì thái độ tiếp cận thân mật có thể giúp được bạn không?

O. L. Straub, một kỹ sư, muốn được giảm tiền thuê nhà dầu anh cũng biết rằng chủ nhà là một người rất cứng rắn. Straub kể với lớp học: *"Tôi viết thư cho ông ta, báo rằng tôi sẽ trả phòng ngay khi hết hạn hợp đồng. Sự thực là tôi muốn ở lại nếu như tiền thuê được giảm. Nhưng tình hình xem ra tuyệt vọng. Những người thuê nhà khác đều đã thử nhưng đều thất bại. Tôi nghĩ, mình đang học về cách đối nhân xử thế, sao lại không thử với ông ta xem sao. Ông ta và người thư ký riêng đến gặp tôi ngay khi vừa nhận được thư. Tôi đón ông ta từ ngoài cửa với lời chào thân mật và thái độ đầy thiện chí. Tôi bắt đầu bằng cách khen ngợi căn phòng của ông, khen*