

ông khéo bảo quản ngôi nhà. Điều đó hoàn toàn là thực lòng. Và tôi tỏ ý tiếc rẻ vì còn muốn ở lại một năm nữa, nhưng lại không đủ khả năng. Rõ ràng ông ta chưa bao giờ được một người thuê nhà tiếp đón như vậy. Ông không biết trả lời như thế nào. Sau đó, ông bắt đầu kể cho tôi nghe về những khó khăn của mình. Những người thuê nhà than phiền. Một người đã viết cho ông mười bốn lá thư. Vài người đã chỉ trích ông rất nặng nề. Một người khác đòi hủy hợp đồng nếu như ông không cấm được người thuê ở tầng trên ngáy như sấm khi ngủ. "Thực là dễ chịu khi có được một người thuê nhà hài lòng như ông". Và sau đó, không đợi tôi yêu cầu, ông đề nghị giảm bớt tiền thuê một ít. Tôi muốn giảm hơn nữa nên nêu lên số tiền mà tôi có thể trả và ông vui vẻ chấp nhận. Lúc bước ra, ông còn quay lại hỏi: "Ông có cần tôi cho trang trí lại căn phòng không?".

Nếu tôi hành động như những người khác thì chắc chắn tôi cũng đã thất bại như họ. Chính cách tiếp cận thân thiện đã giúp tôi đạt được kết quả còn hơn cả những gì tôi mong đợi".

Một học viên khác là Gerald H. Winn thuộc bang New Hampshire cũng đã đạt được một thỏa thuận tốt đẹp khi sử dụng lối tiếp cận này. Ngôi nhà ông mới vừa xây bị nước mưa làm ngập chân móng, gây nứt nền, hỏng lò sưởi, v.v. Chi phí sửa chữa phải hơn hai ngàn đô-la. Lỗi là do chủ khu đất không lắp đặt hệ thống thoát nước mưa.

Thế là Winn đến thăm ông chủ đất, không hề giận dữ, trách móc hay than phiền gì. Winn bắt đầu hỏi thăm về chuyến đi nghỉ gần đây của ông chủ đất ở miền Tây Ấn. Cuối cùng, đến