

hiều vấn đề đang xảy ra. Nhưng trong khi ông ta thừa nhận mình nóng tính thì lại chối bỏ trách nhiệm về việc này và không chịu thừa nhận là mức độ phát triển cảm xúc của ông còn thấp. Tính tự ái không cho phép ông ta có bước đi đầu tiên dẫn đến sự thay đổi.

Để có được mối quan hệ tốt đẹp với vợ, chồng, con cái, bạn bè hay các đồng sự, chúng ta phải học cách lắng nghe. Để lắng nghe, chúng ta cần đến các mức độ cảm xúc khác nhau như: kiên trì, cởi mở và tổ ý thông cảm. Đây là những phẩm chất bậc cao của tính cách. Sẽ dễ dàng hơn nhiều khi người ta hành động ở mức độ cảm xúc thấp và đưa ra lời khuyên ở mức độ cao.

Mức độ tiến bộ của một người trong các lĩnh vực như chơi tennis hay dương cầm là điều rất dễ nhận thấy, vì quá trình đó không thể có sự giả tạo. Nhưng mức độ phát triển tính cách và cảm xúc thì không dễ nhận ra. Chúng ta có thể “đóng kịch” với người lạ, với đồng sự, hay với ai đó trong một khoảng thời gian ngắn, hoặc thậm chí cũng có thể tự lừa dối bản thân. Nhưng theo tôi, trong thâm tâm, chúng ta biết rõ con người thật của mình và cũng sẽ bị những người thường xuyên tiếp xúc, làm việc với chúng ta phát hiện ra.

Việc cố gắng đi đường tắt trong quá trình phát triển tự nhiên thường dẫn đến một số hậu quả trong thế giới kinh doanh. Nhiều nhà quản lý doanh nghiệp tìm cách “mua” một thứ văn hóa mới về cải tiến năng suất lao động, chất lượng, tinh thần làm việc và cách phục vụ khách hàng bằng các bài diễn văn hùng hồn, luyện tập cách cười, và những sự can thiệp bên ngoài khác, hoặc qua việc sáp nhập, mua lại, hay thuê tóm công ty. Thế nhưng, họ lại xem nhẹ bầu không khí thiếu tin cậy phát sinh từ những hoạt động đó.