

“Nếu tôi có thể làm cho bên kia cũng đồng ý, liệu ông có muốn bắt đầu quá trình giao tiếp thực sự với nhau không?”

Kết quả của hầu hết các trường hợp thật đáng kinh ngạc. Những vấn đề tranh cãi về pháp lý và tâm lý trong nhiều tháng bỗng chốc được giải quyết chỉ trong vài giờ hoặc vài ngày. Hầu hết giải pháp đạt được không phải là giải pháp thỏa hiệp của tòa; đó là giải pháp chung sức, tốt hơn giải pháp mà mỗi bên đưa ra lúc ban đầu. Và trong hầu hết các trường hợp, các mối quan hệ được duy trì, dù lúc đầu có vẻ như mức độ tin cậy xuống rất thấp và sự rạn nứt trong mối quan hệ lớn đến mức khó có thể hàn gắn được.

Lần nọ, người quản lý của một nhà sản xuất đến gặp tôi. Ông ta đang bị một khách hàng lâu năm kiện vì sản phẩm mua về không đạt yêu cầu chất lượng. Cả hai bên đều cảm thấy có lý khi bảo vệ lập trường đúng đắn của mình và cho rằng bên kia hoàn toàn sai trái, không đáng tin cậy.

Khi họ bắt đầu thực hành Thói quen thứ năm – *Lắng nghe và thấu hiểu*, thì có hai điều trở nên rõ ràng. Thứ nhất, những vấn đề giao tiếp ban đầu đã dẫn đến sự hiểu lầm và sau đó càng trầm trọng thêm do cả hai bên cùng lên án lẫn nhau. Thứ hai, lúc đầu cả hai đều có thiện chí và đều không muốn mất thêm chi phí ra tòa, nhưng rồi họ đã không tìm ra một giải pháp chung nào khác.

Một khi hai gút mắc trên được xác định rõ ràng và tinh thần của các Thói quen thứ 4, 5 và 6 được áp dụng thì tranh chấp nhanh chóng được giải quyết, mối quan hệ của hai bên tiếp tục phát triển.

Lần khác, tôi nhận được một cú điện thoại cầu cứu lúc sáng sớm của một nhà đầu tư địa ốc.