

Đặc nhân tâm

Chương 1 : Muốn Lấy Mật Đường Phá Tổ Ong

Ngày 7 tháng 5 năm 1931.

Tiếng huyền não và tiếng chân chạy rầm rập trên đường phố New York. Cảnh sát đang rượt đuổi một tên tội phạm nguy hiểm. Cuối cùng, sau rất nhiều nỗ lực và quyết tâm, cảnh sát đã tóm được Crowley “Hai Súng”, một tên giết người hàng loạt, ngay tại nơi mà hắn không ngờ đến : nhà người yêu cầu hắn trên đại lộ West End.

Một trăm năm mươi cảnh sát và mật vụ bao vây toà nhà cao nhất, nơi hắn ẩn náu. Họ chọc thủng mái nhà, phun khói và bố trí cả súng máy tại các cửa sổ của những cao ốc xung quanh. Âm thanh chát chúa của những tràng súng máy và súng ngắn vang lên liên tục trong hơn một giờ đồng hồ. Bên trong căn phòng ở tầng cao nhất ấy, Crowley ẩn người sau những chiếc ghế bành độn bông dày, quyết liệt chống trả lực lượng cảnh sát bằng những tràng súng liên thanh. Nhưng cuối cùng, tên tội phạm có tài thiện xạ này cũng phải đầu hàng.

Cảnh sát trưởng New York, ông E. P. Mulrooney nhấn mạnh rằng tên Crowley “Hai Súng” là một trong những tên tội phạm nguy hiểm và tàn ác nhất trong lịch sử tội phạm ở thành phố đông dân nhất nước Mỹ này. Một điểm rất đáng lưu ý về con người Crowley là: “Chỉ một lý do còn con, thậm chí không cần có lý do nào, hoặc đơn giản để giải sầu, hắn cũng có thể chĩa súng vào người khác và bóp cò”. Tuy nhiên, đó là suy nghĩ của cảnh sát. Riêng tên tội phạm máu lạnh này lại không nghĩ như thế. Khi bên ngoài cảnh sát tìm mọi cách để bắt hắn thì trong phòng, Crowley đang viết một bức thư. Bức thư còn dính vết máu đỏ. Và, đây là những gì Crowley đã viết: “Dưới lớp áo này là một trái tim mềm mại nhưng dịu dàng – một trái tim không hề làm tổn thương ai”. Đọc những dòng này, ai chẳng thấy lòng mình xúc động nhưng sự thật thì lại trái ngược với những gì hắn viết. Chỉ vài giờ trước đó, Crowley đã nổ súng vào một cảnh sát giao thông khi anh ta chặn xe hắn để kiểm tra bằng lái. Khi viên cảnh sát ngã gục xuống, Crowley đã nhảy ra khỏi xe, chộp khẩu súng ngắn của nạn nhân và lạnh lùng bồi thêm một phát nữa vào thân hình đang run rẩy hấp hối. Crowley bị kết án tử hình. Trên ghế điện ở nhà tù Sing Sing, hắn còn ngụy biện rằng: “Phải chăng đây là sự trừng phạt mà tôi phải chịu vì đã giết người? Không! Đây là sự trừng phạt mà tôi phải chịu chỉ vì tôi cần tự bảo vệ mình”.

Thật kỳ lạ là một kẻ thủ ác rõ ràng như vậy lại không chịu nhìn nhận tội lỗi của mình.

Tôi có trao đổi thư từ qua lại với Lewis Lawer, viên cai ngục nhà tù Sing Sing (là nơi giam giữ những tên tội phạm nguy hiểm nhất ở New York). Lewis Lawer tâm sự: “Rất hiếm phạm nhân ở Sing Sing tự xem mình là người xấu. Họ nghĩ họ cũng là những con người bình thường như anh và tôi. Họ có thể kể cho anh nghe tại sao họ phá một két sắt hay nhanh tay bấm cò súng. Hầu hết bọn họ đều tìm cách đưa ra những lý lẽ dối trá để bào chữa cho những hành vi phạm pháp và vô lương tâm của mình. Họ kiên quyết cho rằng không có lý do gì để bỏ tù họ cả”.

Nếu như Al Capone(3), “Hai Súng” và những tay anh chị thuộc các băng đảng xã hội đen không bao giờ thừa nhận tội ác tày trời của mình thì liệu những con người bình thường có dễ dàng tự nhìn nhận những sai lầm hết sức đời thường của mình không?

John Wanamaker, người sáng lập chuỗi cửa hàng bán lẻ mang tên ông, từng thừa nhận rằng: “Cách đây ba mươi năm, tôi hiểu rằng mắng nhiếc người khác là ngu ngốc. Tôi đã gặp nhiều rắc rối tưởng như không thể chịu đựng trước khi hiểu được một sự thật hiển nhiên là Thượng đế trao cho mỗi người một đặc điểm riêng, không ai giống ai. Và, chính vì vậy, tôi không thể đòi hỏi mọi người hành xử giống nhau và mọi người đều biết tự phê phán mình khi họ làm một điều gì đó không tốt”.

Quả là Wanamaker tài ba đã sớm rút ra được bài học đó trong khi tôi phải mất cả một phần ba thế kỷ mày mò tìm kiếm mới bắt đầu hiểu ra rằng có đến 99% trong chúng ta không bao giờ tự phê phán mình vì bất cứ điều gì, cho dù chúng ta có sai lầm đến đâu đi nữa.

Chỉ trích là vô bổ, nó chỉ gây ra thái độ chống đối và bào chữa. Chỉ trích còn có thể trở nên nguy hiểm vì nó chạm vào lòng kiêu hãnh cố chấp của con người, gây tổn thương tới ý thức về tầm quan trọng của họ và kết cuộc chỉ tạo nên sự tức giận, căm thù. Chỉ trích còn gây phản ứng chối bỏ trách nhiệm, đồng thời phát sinh tâm lý chán nản và nhụt chí trong khi lỗi lầm vẫn không được giải quyết.

B. F. Skinner, nhà tâm lý học nổi tiếng thế giới đã chứng minh qua thực nghiệm rằng một con thú nuôi được khen vì hành vi tốt sẽ học nhanh và nhớ tốt hơn một con thú bị trừng phạt vì hành vi xấu. Những công trình nghiên cứu gần đây cho thấy phát hiện này cũng đúng với con người.

Nhà tâm lý học lỗi lạc Hans Selye cho biết: “Nỗi sợ bị lên án ở con người cũng lớn như việc khao khát được tán thưởng”. George B. Johnston ở Enid, Oklahoma, là người phụ trách về an toàn lao động cho công nhân trong một công ty thiết kế. Trách nhiệm quan trọng của ông là làm sao cho các công nhân đội nón bảo hộ mỗi khi họ làm việc ở công trường. Ông kể lại rằng, mỗi khi bắt gặp công nhân không đội nón bảo hộ, ông thường dùng quyền lực ép buộc họ phải tuân theo quy định. Họ miễn cưỡng chấp nhận. Thế nhưng ngay khi ông quay lưng, họ lại cất nón đi. Sau khóa huấn luyện với Dale Carnegie, ông quyết định thử một cách tiếp cận khác. Khi thấy một vài công nhân không đội nón bảo hộ, ông hỏi họ phải chăng chiếc nón không thích hợp hay có điều gì đó không ổn. Sau đó ông nhắc rằng khi làm việc họ nên đội nón bảo hộ để khỏi bị tổn thương hay gặp nguy hiểm khi có sự cố ngoài ý muốn xảy ra. Kết quả là số công nhân chấp nhận đội nón đã tăng lên mà không có sự phản đối hay thái độ khó chịu nào nảy sinh.

Có thể dễ dàng tìm thấy vô số thất bại do tính cách hay phê phán chỉ trích của con người trong suốt chiều dài lịch sử của mọi dân tộc. Bản chất con người là thế. Những kẻ gây ác, chê trách người khác không bao giờ tự chê trách và nhìn lại mình. Và, những lời chỉ trích giống như chim bồ câu đưa thư, bao giờ cũng quay trở về nơi xuất phát. Có một điều rất nguy hiểm là những người mà ta chỉ trích, lên án, chửi chửi đều sẽ tìm lý lẽ tự biện hộ cho mình và kết án ngược lại chúng ta.

Vào buổi sáng ngày 15 tháng 4 năm 1865, Tổng thống Abraham Lincoln bị John Wilkes Booth ám sát trong căn phòng của một nhà trọ bình dân đối diện với con đường đi từ nhà hát Ford. Nhìn Lincoln bằng ánh mắt kính trọng lẫn tiếc thương sâu sắc, Bộ trưởng Quốc phòng Stanton thốt lên: “Đây là nhà lãnh đạo tuyệt vời nhất của thế giới từ cổ chí kim”.

Bí quyết nào đã tạo nên những thành công của Lincoln trong vai trò lãnh đạo như thế? Theo tôi, chính cách ông đối xử với mọi người đã giúp ông nhận được những tình cảm đặc biệt và lòng tin yêu hết mình của họ. Tuy nhiên, tính cách đó không phải do trời phú mà chính là do ông rèn luyện mà có.

Ít ai biết rằng trước đây, anh chàng Lincoln khi còn ở thung lũng Pigeon Creek bang Indiana không chỉ thích chỉ trích cay nghiệt mà còn thường viết những bức thư và bài thơ chế nhạo người khác rồi rải ra đường cho mọi người cùng đọc. Cũng ít ai biết rằng, luật sư xuất sắc Lincoln ở Springfield, bang Illinois,

rất hay phê phán công khai đối thủ của mình bằng các bài viết đăng trên những tạp chí địa phương. Sự kiêu ngạo và ngông cuồng đó có thể sẽ còn kéo dài hơn nữa, nếu như không có một ngày...

Đó là một ngày mùa thu năm 1842, chàng trai trẻ hiếu thắng đã chế giễu một chính khách kiêu ngạo tên là James Shields bằng một bài viết không ký tên đăng trên tạp chí Springfield. Cả thành phố cười nhạo James. Thế là, James sục sôi căm phẫn. Bằng mọi giá, ông ta phải tìm cho ra kẻ viết bài báo nọ. Ông phi ngựa đuổi theo Lincoln và ném găng thách Lincoln đấu kiếm vì danh dự. Lincoln không thích đấu kiếm, thậm chí ông đã từng đấu tranh chống lại thủ tục này, nhưng trong hoàn cảnh đó, ông không thể tránh né nếu muốn bảo toàn danh dự. Lincoln được phép chọn vũ khí. Vì có cánh tay rất dài nên ông chọn thanh trường kiếm của kỵ binh và học đấu kiếm cấp tốc từ một người bạn tốt nghiệp trường West Point. Đến hẹn, ông và James ra một bãi cát bên sông Mississippi. May mắn thay, vào phút cuối, những người giúp việc của họ đã giúp cả hai cái đầu đang hứng hực sát khí hiểu ra mọi việc và chấm dứt được cuộc đọ kiếm một mất một còn.

Chỉ đến khi đối diện với ranh giới giữa sự sống và cái chết của chính mình và người khác, Lincoln mới thấy trải nghiệm đó khủng khiếp như thế nào. Cuộc đấu kiếm chết người bất thành đó đã dạy ông một bài học vô giá về cách cư xử với người khác. Từ đó trở đi, Lincoln không bao giờ viết thư lăng mạ bất kỳ ai, không bao giờ chế nhạo ai và gần như không bao giờ chỉ trích ai về bất cứ điều gì nữa.

Trong suốt cuộc nội chiến ở Mỹ, Lincoln đã từng đề cử các viên tướng McClellan, Pope, Burnside, Hooker, Meade cầm đầu đạo quân Potomac. Mỗi vị tướng đều từng phạm những sai lầm khủng khiếp khiến cho Lincoln nhiều lần rơi vào tình thế tuyệt vọng. Một nửa đất nước kịch liệt lên án những viên tướng bất tài này. Chỉ riêng Lincoln luôn tỏ thiện chí và không hề chỉ trích bất kỳ ai trong số họ. Một trong những câu ông thường hay nói là: “Chúng ta không nên kết án người khác để chính mình không bị kết án”.

Khi bà Lincoln và nội các của ông lên án gay gắt người dân miền Nam, Lincoln đã khuyên rằng: “Đừng chỉ trích họ. Vì có thể, chúng ta cũng sẽ hành xử như thế trong những hoàn cảnh tương tự”.

Có đôi lần, suýt chút nữa chính Lincoln cũng lên tiếng chỉ trích người khác. Nhưng ông đã không chỉ trích mặc dù ông hoàn toàn có lý do chính đáng để làm điều đó.

Trận Gettysburg diễn ra trong ba ngày đầu tháng 7 năm 1863. Đêm 4 tháng 7, tướng Lee, thuộc quân đội miền Nam, bắt đầu rút quân về phía Nam trong khi mưa bão mang đến những trận mưa như trút nước. Phía trước ông và đoàn quân bại trận là dòng sông Potomac đang thét gào, nước cuồn cuộn sủi bọt trắng xoá. Phía sau là một đạo quân liên minh chiến thắng đang rượt đuổi. Lee bị kẹt ở giữa và hầu như không còn đường thoát. Từ bộ chỉ huy, Lincoln lập tức nhận ra đây là cơ hội vàng để bắt gọn đạo quân của tướng Lee và chấm dứt chiến tranh. Thế là Lincoln ra lệnh cho tướng Meade ngừng triệu tập hội đồng chiến tranh mà lập tức lên đường tấn công Lee. Lincoln đã chuyển lệnh bằng điện tín và sau đó còn cử một đặc phái viên đến gặp Meade yêu cầu phải hành động ngay lập tức.

Nhưng tướng Meade đã làm gì? Ông ta làm ngược lại lệnh của Tổng thống: triệu tập cuộc họp hội đồng chiến tranh. Không chỉ có vậy, ông ta còn do dự kéo dài thời gian, rồi đánh điện tín từ chối mệnh lệnh của Lincoln. Sáng hôm sau nước rút, tướng Lee vượt sông Potomac với lực lượng toàn vẹn.

Lincoln tức giận điên người, ông gào lên với Robert - con trai mình: “Trời ơi! Cha không thể hiểu nổi! Chúng ta chỉ cần chia tay ra là tóm gọn tất cả. Vậy mà tất cả những gì cha nói và làm đều không thể

khiến cho quân đội tấn công ngay vào kẻ địch. Trong hoàn cảnh thuận lợi đó, bất kỳ viên tướng nào cũng có thể đánh bại Lee. Nếu cha có ở đó, có lẽ cha đã đánh tướng Meade ngay một trận”.

Trong nỗi cay đắng và thất vọng tột cùng, Lincoln viết thư cho Meade. Thời kỳ này, Lincoln cực kỳ bảo thủ và rất khó thay đổi suy nghĩ của mình. Chính vì thế bức thư Lincoln viết cho Meade vào năm 1863 chứa đầy những lời lẽ trách móc nặng nề nhất:

"Tướng quân thân mến!

Tôi không tin là ông không nhận ra hiểm họa trong việc để Lee chạy thoát vừa rồi. Ông ta gần như đã nằm trọn trong tay chúng ta. Và nếu bắt được Lee, cuộc nội chiến này có thể đã kết thúc. Thế mà ông đã để vuột mất cơ hội ngàn vàng và cuộc chiến này sẽ không biết còn kéo dài đến bao giờ. Nếu như thứ Hai tuần trước, ông không thể chiến thắng Lee trong những điều kiện thuận lợi như thế, thì bây giờ và về sau, ông có thể làm gì để tấn công được Lee ở phía Nam con sông trong khi ông chỉ còn 2/3 lực lượng mà ông đã từng có? Chẳng có lý do gì tôi có thể hy vọng ông xoay chuyển được tình hình. Ông đã hoàn toàn đánh mất cơ hội ngàn năm có một. Tôi không thể diễn tả được nỗi thất vọng và tức giận của tôi lúc này đối với ông!."

Các bạn nghĩ Meade đã làm gì khi đọc bức thư này?

Meade đã không làm gì cả vì ông ta không bao giờ đọc được bức thư đó! Đơn giản bởi vì Lincoln đã không gửi nó đi. Người ta tìm thấy nó trong những tập hồ sơ của ông sau khi Lincoln qua đời.

Theo phỏng đoán của tôi – chỉ là phỏng đoán thôi – sau khi viết bức thư này, Lincoln đã nhìn ra ngoài cửa sổ và nhẹ nhàng tự nhủ: “Khoan đã! Có thể mình không nên vội vã như vậy. Chẳng khó gì khi ta ngồi ở đây trong cảnh bình yên của Nhà Trắng để ra lệnh cho Meade tấn công. Nhưng giả sử ta đang ở Gettysburg tuần vừa rồi, tận mắt nhìn thấy cảnh máu đổ kinh hoàng như Meade đã nhìn thấy, tai nghe tiếng la hét kêu gào của những đồng đội đang hấp hối như Meade đã nghe, thì có lẽ ta cũng sẽ không còn muốn tấn công nữa. Và hơn nữa, nếu như ta có tính nhút nhát, do dự của Meade, có lẽ ta cũng sẽ làm đúng như điều ông ta đã làm. Dẫu sao, sự việc đã rồi, nước đã chảy qua cầu. Nếu bức thư này được gửi đi, ta sẽ hả giận phần nào nhưng Meade có thể tìm cách tự bào chữa hoặc quay lại kết án ta. Điều đó sẽ gây ra những phản ứng tiêu cực, cản trở năng lực của Meade sau này với tư cách là Tổng tư lệnh và biết đâu, tai hại hơn nữa là vì thế mà ông ta có thể bị buộc phải rời khỏi quân đội. Đây là một sai lầm rõ ràng và chắc chắn Meade sẽ tự nhận ra sau này”.

Có lẽ chính vì những suy nghĩ như vậy mà Lincoln gạt bức thư qua một bên. Ông đã học từ kinh nghiệm cay đắng rằng những lời phê phán và chỉ trích gay gắt hầu như bao giờ cũng mang đến kết quả tiêu cực.

Theodore Roosevelt kể lại rằng, khi phải đối diện với những vấn đề rắc rối, ông thường ngả người vào ghế và ngược nhìn bức chân dung khổ lớn của Lincoln treo trên bàn làm việc của mình ở Nhà Trắng rồi tự hỏi: " Lincoln sẽ làm gì nếu ở trong hoàn cảnh này ? Ông sẽ giải quyết vấn đề như thế nào ?".

Đại văn hào Mark Twain từng có lần viết thư cho một người làm ông tức điên rằng: “Điều mà anh cần làm lúc này là một giấy phép để tự mai táng. Anh chỉ cần thông báo, tôi sẽ lo được ngay”. Một lần khác, ông viết thư cho một nhà xuất bản về việc người sửa bản in muốn chỉnh sửa lỗi chính tả và cách chấm câu của ông: “Sau này đừng có mà sửa gì trên những tác phẩm của tôi và bảo tay sửa bản thảo ấy hãy giữ lại những ý tưởng điên rồ trong cái đầu tệ hại của hần cho đến chết đi”. Việc viết những bức thư nặng tính chỉ trích, mỉa mai thậm tệ như thế làm cho Mark Twain cảm thấy dễ chịu hơn. Những lời lẽ cay

nghiệt đó giúp ông giải toả được cơn giận. Nhưng may mắn là chúng không gây thiệt hại gì bởi một điều đơn giản là phu nhân của Mark Twain đã kín đáo giữ tất cả chúng lại. Những lá thư đó không bao giờ đến tay người nhận.

Có người nào bạn đang muốn họ thay đổi và sửa mình để tiến bộ hơn không? Tôi hoàn toàn ủng hộ việc này. Nhưng tại sao lại không bắt đầu từ bản thân mình? Thay đổi chính mình là một việc có ích và thực tế hơn nhiều so với việc thay đổi người khác và khả năng thành công cũng cao hơn rất nhiều. Khổng Tử từng nói: “Đừng chỉ trích mái nhà hàng xóm nhiều tuyết trong khi cửa nhà mình lại không sạch”.

Nếu như bạn muốn bị ai đó oán hận dai dẳng hàng chục năm trời và thậm chí có khi đến lúc chết bạn vẫn còn bị thù hận thì hãy tặng cho người ấy những lời phê phán, chỉ trích cay độc, cho dù bạn biết chắc chắn những lời chỉ trích đó là đúng.

Thực ra, con người rất hiếm khi suy xét đúng sai rõ ràng bằng lý trí. Con người thường hay hành xử theo cảm xúc, thành kiến và nhất là cộng thêm lòng kiêu hãnh vốn có của mình nữa.

Lối chỉ trích gay gắt đã khiến cho Thomas Hardy, một trong những tiểu thuyết gia lừng lẫy của văn học Anh phải vĩnh viễn từ bỏ việc viết tiểu thuyết. Cách phê bình cực đoan cũng từng đẩy Thomas Chatterton, nhà thơ Anh, đến chỗ tự sát.

Benjamin Franklin, một người thô lỗ khi còn trẻ, đã trở thành một nhà ngoại giao tài năng đến mức được chọn làm đại sứ Mỹ ở Pháp. Khi được hỏi về bí quyết thành công, ông đáp: “Tôi không nói xấu ai mà chỉ nói những điều tốt đẹp mà tôi được biết về họ”.

Bất cứ người thiếu suy nghĩ nào cũng có thể chỉ trích, oán trách và than phiền người khác. Và hầu hết những người thiếu suy nghĩ đều làm thế. Nhưng phải là người biết tự chủ và có một tâm hồn bao dung, rộng lượng mới có thể hiểu và biết tha thứ cho người khác.

Vĩ nhân thường biểu lộ sự vĩ đại của mình trong cách đối xử với những con người nhỏ bé. Câu chuyện dưới đây là một minh chứng cụ thể.

Bob Hoover là phi công lái máy bay trình diễn nổi tiếng ở Mỹ. Trong một lần bay thử, khi ông vừa cất cánh và lách được độ cao thì cả hai động cơ của chiếc máy bay đột ngột ngừng hoạt động. Nhờ kinh nghiệm và tài năng khéo léo, ông đã đưa được máy bay đáp xuống đất. Mặc dù không có thiệt hại về nhân mạng nhưng chiếc máy bay gần như hư hỏng hoàn toàn. Hành động đầu tiên của Hoover sau khi đáp khẩn cấp là kiểm tra bình nhiên liệu của máy bay. Đúng như điều ông đã phỏng đoán, bình xăng của chiếc máy bay cánh quạt thời Thế chiến Thứ hai đó không hề chứa xăng - mà thay vào đó là đầy dầu phản lực. Sở dĩ máy bay khởi động lúc đầu được là nhờ phần xăng còn sót lại trước đó. Khi trở về sân bay, ngay lập tức ông đi tìm người thợ máy đã phục vụ máy bay của ông. Anh chàng thợ máy trẻ tuổi đang lo sợ và hồi hộp đến mức gần như cuồng trí. Khi Hoover đến gần, gương mặt thất thần và hoảng sợ của anh ta ràn rụa nước mắt. Anh ta biết mình vừa gây nên một lỗi lầm không thể tha thứ : làm hỏng một chiếc máy bay rất đắt tiền và suýt chút nữa đã giết chết ba mạng người.

Người ta có thể tưởng tượng một cơn nổi giận lôi đình và những lời mắng nhiếc thậm tệ từ người phi công tài ba đầy lòng kiêu hãnh sắp sửa trút xuống người thợ máy đó. Nhưng không, Hoover đã dùng đôi tay to lớn của mình ôm chàng vai người thợ máy ấy và nói: “Tôi tin chắc rằng anh sẽ không bao giờ lặp lại sai sót này nữa. Để minh chứng cho lòng tin của tôi đối với anh, tôi muốn rằng sáng mai anh tiếp tục chuẩn bị cho chiếc F-51 của tôi”. Tôi tin rằng bạn có thể hình dung sự xúc động và cảm kích vô bờ bến

của người thợ máy đối với Hoover sau nghĩa cử bao dung đó. Cha mẹ thường có xu hướng trách mắng con cái. Tuy nhiên, trước khi bạn la mắng con mình lần sau, xin hãy đọc bài “Cha đã quên”. Bài viết này xuất hiện lần đầu trong Nhật báo People’s Home (People’s Home Journal). Chúng tôi in lại ở đây sau khi đã được phép tác giả.

“Cha đã quên” là một sáng tác ngắn viết ra trong giây phút cảm xúc chân thành, tác động mạnh mẽ vào nhiều độc giả đến mức được yêu cầu in lại hàng năm. Ngay sau khi xuất hiện lần đầu, bài viết nổi tiếng này đã được đăng trên khắp các tờ báo nước Mỹ, được dịch ra nhiều ngôn ngữ khác nhau, được truyền bá rộng rãi trong các trường học, nhà thờ, trên các diễn đàn và đã phát trong vô số chương trình truyền thanh, truyền hình. Một điều khá thú vị là các tạp chí định kỳ của các trường trung học và cao đẳng cũng sử dụng bài viết này. Đôi khi một điều nhỏ bé cũng có thể tạo nên những ảnh hưởng lớn lao kỳ diệu. Bài viết này thực sự đã tạo nên một phép lạ với những bậc cha mẹ trong gia đình.

Cha đã quên - W. Livingston Larned

"Con trai yêu quý, con hãy nghe những lời ân hận của cha đây. Cha đã lẻn vào phòng con một mình khi con đang chìm vào giấc ngủ trẻ thơ. Nhìn kìa, một tay con đặt dưới gò má, những lọn tóc hung đỏ ẩm mồ hôi bám chặt vào vàng trán ẩm ướt. Chỉ cách đây vài phút thôi, khi cha ngồi trong thư viện và đọc bài viết của mình, nỗi hối hận chợt dâng ngập hồn cha. Và cha đã chạy ngay đến phòng con để xin lỗi.

Con ơi, cha đã tức giận, quát mắng khi con cầm khăn lau mặt qua quýt trong lúc thay quần áo đi học, lúc con để đôi giày dơ bẩn hay thấy con vứt vật dụng lung tung trong nhà.

Cha luôn chăm chăm nhìn thấy toàn là lỗi lầm của con. Buổi sáng, cha thấy con không ngủ ngon khi ngủ dậy, lại còn ăn uống vội vàng và lấy một lúc quá nhiều thức ăn vào đĩa. Vì chỉ nhìn thấy lỗi lầm nên khi con chào cha xin phép ra ngoài chơi, cha chỉ chau mày và trả lời cộc lốc không chút thiện cảm : "Hừm ! Liệu mà về sớm đấy !".

Buổi chiều, cha cũng tức giận với những sơ suất của con. Khi thấy đôi vớ của con bị rách, cha đã làm con phải mất mặt trước bạn bè khi lôi con về nhà. Con thật sự đã làm cha rất giận dữ vì đã không tiết kiệm, không chịu giữ gìn những món đồ mà cha đã phải vất vả làm việc và dành dụm mua cho con.

Khi cha đang đọc báo, con rụt rè bước tới ngược nhìn cha với ánh mắt ngây thơ trong sáng, cha lại quát lên : "Mày muốn cái gì?". Và trái tim cha đã xúc động biết đường nào khi con chỉ im lặng chạy đến, vòng đôi tay bé bỏng ôm cổ cha thật chặt với tất cả yêu thương triu mến rồi lại chạy biến thật nhanh ra ngoài.

Con thương yêu !

Con có biết không, tờ báo đã rời khỏi tay cha trong yên lặng và một nỗi sợ hãi lẫn đau xót nghẹn ngào xâm chiếm cõi lòng cha. Cha đã làm gì thế này ? Cha đã biến mình thành một người cha suốt ngày chỉ sẫm soi tội lỗi của con mình. Một người cha chỉ toàn tìm kiếm những cái xấu của con để chê trách - và đây lại là phần thưởng mà cha dành cho con như là một đứa trẻ ư ? Cha chỉ muốn coi phải thế này thế nọ, cha chỉ muốn con phải cư xử như người lớn. Cha đã đo con bằng cây thước dành cho một người trưởng thành, bằng cả những năm tháng tuổi đời và sự trải nghiệm già dặn của cha.

Con yêu của cha !

Trong khi cha nhìn con bằng đôi mắt già cỗi và muộn phiền, đầy thành kiến, soi mói ấy, cha chẳng thèm biết đến những cái tốt, điều hay và chân thành, hồn nhiên trong tư chất của con. Trái tim nhỏ bé của con nòng ẩm và to lớn như ánh rạng đông đang tặng bao tia nắng ấm cho những ngọn đồi bao la. Con đã hồn nhiên lao vào hôn chúc cha ngủ ngon mà không hề vướng bận việc cha đã la mắng con cả ngày và hằn học với con vì những lý do không chính đáng.

Con thương yêu !

Cha không thể đợi thêm được nữa. Cha phải nhanh chóng bước đến bên con, quỳ xuống cạnh chiếc giường nhỏ bé và nhìn khuôn mặt thơ ngây của con trong giấc ngủ với một niềm ân hận vô cùng.

Có thể, con còn quá bé bỏng để hiểu những cảm xúc đang tràn ngập lòng cha. Cha hứa với con, ngay từ giây phút này, cha sẽ trở lại là người cha đích thực và luôn biết trân trọng tình yêu con ngay cả trong những giây phút nóng giận bùng bùng. Cha sẽ là người bạn trung thành của con, sẽ đau khổ khi con gặp bất hạnh, sẽ cười vui khi con gặp may mắn, sung sướng. Cha sẽ cắn chặt môi để không thốt ra những lời gắt gỏng mỗi khi con quý giận dữ trở dậy trong lòng cha. Cha sẽ tự bảo mình rằng con vẫn còn bé bỏng.

Ôi, hình như cha đã nhìn đứa con thơ dại của cha như nhìn một con người trưởng thành thật sự. Giờ đây, nhìn con cuộn mình trong chăn và mệt mỏi ngủ yên trên chiếc giường bé xíu, cha chợt nhận ra rằng con chỉ là một đứa trẻ thơ ngây. Sáng sủa, con vẫn nũng nịu trong vòng tay trìu mến của mẹ. Mái tóc tơ mềm mại của con còn vướng víu trên bờ vai mẹ, cần được che chở trong cảm giác được yêu thương. Vậy mà cha đã đòi hỏi ở con quá nhiều

Tôi đã đọc câu chuyện này nhiều lần mà lúc nào cũng nguyên vẹn cảm xúc như lần đầu tiên. Rồi tôi tự hỏi đã bao nhiêu lần trong đời, tôi cũng giận dữ vô cớ với những người xung quanh. Hãy thông cảm, thấu hiểu mọi người thay vì oán trách họ. Hãy đặt mình vào vị trí của họ để biết rằng tại sao họ lại có những hành xử như vậy. "Biết mọi thứ cũng có nghĩa là tha thứ mọi thứ".

Như tiến sĩ Johnson đã từng nói : "Ngay cả Chúa Trời còn không xét đoán một người cho đến phút cuối cùng của cuộc đời họ". Vậy thì tại sao bạn và tôi lại làm điều đó ?

* Những người bạn gặp trên đường đời sẽ ảnh hưởng đến cuộc sống của bạn. Dù tốt hay xấu, họ cũng tặng cho bạn những kinh nghiệm sống hết sức tuyệt vời. Chính vì vậy, đừng nên lên án, chỉ trích hay than phiền ai cả. Thậm chí, nếu có ai đó làm tổn thương bạn, phản bội bạn, hay lợi dụng lòng tốt của bạn thì xin hãy cứ tha thứ cho họ bởi vì có thể chính nhờ họ mà bạn học được cách khoan dung.

* Chỉ trích một người là việc không khó, vượt lên trên sự phán xét đó để cư xử rộng lượng, vị tha mới là điều đáng tự hào.

Nguyên tắc 1 : Không chỉ trích, oán trách hay than phiền.

Chương 2 : Bí Mật Lớn Nhất Trong Phép Ứng Xử

Chỉ có một cách hiệu quả nhất để khiến một người thực hiện điều ta mong muốn. Và hãy luôn nhớ rằng không có cách nào khác, nếu chúng ta :

* Một tay giật tóc, một tay gí súng vào đầu một người nào đó và hét lớn : *"Có bao nhiêu tài sản, hãy đưa hết cho ta!"*;

* Vênh mặt cau có và thách thức nhân viên của mình : *"Nếu không làm việc chăm chỉ, tôi sẽ đuổi việc anh/chị ngay lập tức. Nhìn ra ngoài kia mà xem, biết bao nhiêu người muốn được làm nhân viên của tôi đấy!"*;

* Cầm một cây roi mây to và quát con trai : *"Đồ ngu ! Nếu mày còn ham chơi làm dơ bẩn áo quần, tao sẽ cho mày 100 roi!"*;

Mẫu số chung của cả ba trường hợp là những người bị chúng ta đe dọa sẽ làm theo những gì được yêu cầu.

Nhưng, quan trọng hơn cả là họ sẽ làm với sự chịu đựng, khó chịu, cau có và phẫn uất. Trường hợp xấu hơn nữa là họ sẽ làm ngược lại.

Người bị gí súng có thể quật lại người có súng, nhân viên sẽ siêng năng trước mặt và đối trá sau lưng hoặc đi tìm một chỗ làm khác có ông chủ cư xử tốt hơn, còn đứa bé thì sẽ vẫn trốn đi chơi và sau đó lên về nhà tắm rửa thơm mát trước khi bạn kịp phát hiện ra nó đã không nghe lời. Thay vì cưỡng bức người khác phải làm theo ý mình, cách đơn giản hơn có thể khiến người khác làm bất cứ điều gì chính là : Hãy để họ làm điều họ muốn.

Nhà phân tâm học lừng danh Sigmund Freud nói rằng: *"Mọi hành động của con người đều xuất phát từ hai động cơ: niềm kiêu hãnh của giới tính và sự khao khát được là người quan trọng"*. John Dewey, một trong những nhà triết học sâu sắc nhất của nước Mỹ lại có cách nhìn hơi khác một chút: *"Động cơ thúc đẩy sâu sắc nhất trong bản chất con người là sự khao khát được thể hiện mình"*.

Vậy bạn khao khát điều gì cho mình? Những đòi hỏi mãnh liệt nào đang bùng cháy trong bạn?

Hầu hết mọi người chúng ta đều mong muốn những điều sau đây:

1. Có được sức khoẻ tốt và một cuộc sống bình an

2. Có những món ăn mình thích

3. Có giấc ngủ ngon

4. Có đầy đủ tiền bạc và tiện nghi vật chất

5. Có cuộc sống tốt đẹp ở kiếp sau

6. Được thoả mãn trong cuộc sống tình dục

7. Con cái khoẻ mạnh, học giỏi

8. Có cảm giác mình là người quan trọng

Hầu hết mọi ước muốn này thường được thoả mãn, chỉ trừ một điều, mà điều ấy cũng sâu sắc, cấp bách như thức ăn hay giấc ngủ nhưng lại ít khi được thoả mãn. Đó là điều mà Freud gọi là *“sự khao khát được là người quan trọng”* hay là *“sự khao khát được thể hiện mình”* mà Dewey có nhắc tới. Tổng thống Lincoln viết: *“Mọi người đều thích được khen ngợi”* còn William James thì tin rằng: *“Nguyên tắc sâu sắc nhất trong bản tính con người đó là sự thèm khát được tán thưởng”*. Không phải chỉ là “mong muốn”, hay “khao khát” mà là “sự

thèm khát” được tán thưởng. “Sự thèm khát” diễn tả một nỗi khao khát dai dẳng mà không được thoả mãn. Và những ai có khả năng thoả mãn được sự thèm khát này một cách chân thành thì người đó sẽ “kiểm soát” được những hành vi của người khác. Sự khao khát được cảm thấy mình quan trọng là một trong những khác biệt chủ yếu nhất giữa con người và những sinh vật khác.

Khi tôi còn là một cậu bé ở vùng quê Missouri, cha tôi có nuôi những con heo giống Duoro Jersey ngộ nghĩnh thuộc nòi mặt trắng. Chúng tôi thường mang những chú heo này và những gia súc khác đến triển lãm ở hội chợ đồng quê cũng như các cuộc triển lãm gia súc khắp vùng Trung Tây. Chúng tôi luôn đứng đầu các cuộc thi với giải thưởng là những dải băng màu lam. Cha tôi thường gắn những dải băng này trên một tấm vải mỏng màu trắng. Khi bạn bè hay khách khứa đến thăm nhà, cha tôi thường mở miếng vải ra khoe. Ông cầm một đầu và tôi cầm đầu kia, rồi ông kể chi tiết với mọi người về từng giải thưởng với niềm tự hào ánh lên trong mắt. Những chú heo chẳng hề quan tâm đến các giải thưởng mà chúng đã giành được. Nhưng cha tôi thì có. Những phần thưởng này khiến ông cảm thấy mình quan trọng. Nếu như tổ tiên chúng ta không có sự khao khát cháy bỏng là cảm thấy mình quan trọng thì sẽ không bao giờ có những nền văn minh độc đáo và loài người chúng ta ngày nay chẳng hơn gì những loài động vật khác. Chính sự khao khát được thấy mình quan trọng đã khiến một nhân viên bán tạp hoá ít học, nghèo khổ chịu khó nghiên cứu những quyển sách luật cũ kỹ mà cậu tình cờ tìm thấy dưới đáy một cái thùng đựng đồ lặt vặt được cậu mua lại với giá 50 xu. Có lẽ các bạn đã nghe nói đến tên anh chàng bán tạp hoá này rồi. Tên anh ta là Lincoln.

Và cũng chính sự khao khát cảm thấy mình quan trọng đã thúc đẩy Charles Dickens viết nên những tiểu thuyết bất hủ. Sự khao khát này cũng là động lực để Christopher Wren viết những bản giao hưởng của mình lên đá. Và chính sự khao khát ấy cũng đã giúp Rockefeller kiếm được hàng triệu đô-la mà hầu như ông chẳng cần dùng đến một đồng trong số đó!

Khi chúng ta mặc quần áo thời trang, dùng hàng hiệu, đi những chiếc xe thời thượng, dùng điện thoại di động sành điệu, kể về những đứa con thông minh, chính là lúc chúng ta thể hiện sự khao khát được tỏ ra quan trọng trước mọi người.

Tuy nhiên, nỗi khao khát này cũng có mặt trái của nó. Không ít thanh niên gia nhập các băng nhóm, tham gia những hoạt động tội phạm, sử dụng heroin vào thuốc lắc như để khẳng định mình, để được xã hội nhìn họ như những “Siêu nhân”. E. P. Mulrooney, Ủy viên Cảnh sát New York, cho biết: Hầu hết những tội phạm trẻ tuổi đều thể hiện cái tôi rất lớn. Yêu cầu đầu tiên của chúng sau khi bị bắt giam là đòi xem những tờ báo tường thuật về chuyện của chúng như thế nào.

Chính cách mỗi người thể hiện sự quan trọng của mình nói lên rất rõ tính cách thật của họ. John D. Rockefeller tìm được cảm giác về tầm quan trọng của mình bằng cách đóng góp tiền để dựng nên một bệnh viện hiện đại ở Bắc Kinh để chữa cho hàng triệu người nghèo mà ông chưa bao giờ gặp và cũng chưa hề có ý định gặp. Dillinger thích có được cảm giác về tầm quan trọng của mình bằng cách giết người cướp của. Khi bị FBI (Cục Điều tra Liên bang Mỹ) săn đuổi, hắn ta đã lao vào một trang trại ở Minnesota và đồng dục tuyên bố: “*Ta chính là Dillinger!*” với niềm tự hào không cần giấu giếm.

Thực ra, đây là một yếu tố rất “người”. Gần như ai cũng thế. Nếu không xem sự khát khao được là người quan trọng là một thuộc tính của con người thì có lẽ nhiều người sẽ kinh ngạc khi biết rằng, ngay cả những nhân vật nổi tiếng nhất, những con người được tôn vinh nhất trong lịch sử loài người cũng thế. Người ta có thể ngạc nhiên tự hỏi vì sao người vĩ đại như George Washington cũng muốn được gọi là “*Đức Ngài Tổng thống Hợp Chúng quốc Hoa Kỳ*”. Người ta lại thắc mắc tại sao một con người tài trí như Christopher Columbus cũng muốn có được danh hiệu “*Thủy sư Đô đốc Đại dương và Phó vương Ấn Độ*”. Và, người ta sẽ càng ngạc nhiên hơn nữa nếu biết rằng nữ hoàng Catherine vĩ đại không chịu mở bất kỳ bức thư nào nếu không có lời đề bên ngoài: “*Kính gửi Nữ Hoàng Quyền uy*”. ...

Các nhà tỷ phú chỉ đồng ý tài trợ cho cuộc viễn chinh của thủy sư đô đốc Byrd đến Nam Cực năm 1928 với yêu cầu duy nhất là tên của họ phải được đặt cho những dãy núi băng ở đó. Victor Hugo không khao khát gì hơn là thành phố Paris được đổi thành tên ông. Ngay cả Shakespeare, người được mệnh danh là người vĩ đại nhất trong số những người vĩ đại, cũng muốn làm vẻ vang thêm tên tuổi của mình bằng cách xin hoàng gia ban cho một tước hiệu quý tộc.

Đôi khi, có người tự biến mình thành tàn tật để có được sự thương hại, sự quan tâm của người khác, để cảm thấy mình quan trọng. Đệ nhất phu nhân McKinley tìm cảm giác quan trọng bằng cách bắt chồng bà, Tổng thống William McKinley của Mỹ, mỗi ngày phải tạm gác việc quốc chính một vài giờ để ở bên giường bà và ru bà ngủ. Bà nuôi dưỡng khao khát cháy bỏng được mọi người chú ý bằng cách yêu cầu ông phải ở bên bà ngay cả khi bà đi khám răng. Có lần, bà đã làm ầm ĩ khi ông “dám” để bà một mình với nha sĩ vì phải tham dự một cuộc họp quan trọng với Bộ trưởng Ngoại giao.

Nhà văn Mary Roberts Rinehart có lần kể tôi nghe về một cô gái thông minh và mạnh khỏe đã trở nên bệnh tật chỉ vì muốn có được cảm giác mình quan trọng. Bà Rinehart kể: *“Cô ta nằm lỳ trên giường suốt 10 năm ròng để người mẹ già phải vất vả lên xuống ba tầng lầu phục dịch cô mỗi ngày. Một hôm, người mẹ già mệt mỏi đổ bệnh và sau đó qua đời. Trong vài tuần kể đó, cô ta mới ốm liệt giường thực sự. Nhưng rồi cô ta nhanh chóng hồi phục và bắt đầu cuộc sống khỏe mạnh bình thường như chưa bao giờ ngã bệnh”*.

Thậm chí, người ta có thể hoá điên để tìm trong cơn điên cái cảm giác là người quan trọng, điều mà họ không thể có được trong thế giới trần trụi này. Không ít người mải mê “chiến đấu” trong các trò chơi vi tính để biến mình thành anh hùng hảo hán. Trong khi ngoài đời thực họ chỉ là những con người bình thường, không vai vế, không địa vị xã hội.

Một vị bác sĩ trưởng khoa thần kinh của một bệnh viện tâm thần uy tín nhất nước Mỹ quả quyết rằng nhiều bệnh nhân đã tìm thấy trong thế giới điên rồ cái cảm giác trở thành một nhân vật quan trọng mà họ không thể có được trong đời thực. Ông kể cho tôi nghe câu chuyện sau: “Gần đây, tôi có một nữ bệnh nhân gặp bi kịch gia đình. Cô ấy muốn được quan tâm, muốn được an ủi, yêu thương. Cô muốn có con cái và có uy tín xã hội, nhưng cuộc sống thực tế đã chà đạp lên tất cả những ước muốn của cô. Chồng cô không yêu cô. Anh ta thậm chí không chịu ngồi ăn cùng cô mà bắt cô phải phục vụ bữa ăn cho anh ta trong một căn phòng trên gác. Cô không có con, cũng không có địa vị xã hội gì cả. Kết quả là cô bị bệnh tâm thần. Trong tưởng tượng của cô, cô thấy mình đã ly dị chồng, trở lại là một con người tự do. Rồi sau đó, cô lại nghĩ rằng mình đã lấy được một người thuộc dòng dõi quý tộc Anh và nhấn mạnh việc mình được gọi là “Phu nhân Smith”. Hơn thế nữa, cô còn hình dung mỗi tối cô có thêm một đứa con. Mỗi lần tôi đến thăm, cô đều nói: “Thưa bác sĩ, tối qua tôi vừa sinh con”.

Cuộc sống đã đẩy mọi con tàu mơ ước của cô va vào những tảng đá sắc cạnh của thực tế. Nhưng tại những hòn đảo tràn ngập ánh nắng của trí tưởng tượng điên rồ, con tàu mơ ước ấy đã cập bến với cánh buồm phấp phới hoan ca trong gió. Vị bác sĩ khẳng định với tôi: “Nếu như chỉ cần giơ tay ra là có thể chữa lành căn bệnh cho cô ấy, tôi chắc sẽ không làm. Sống như thế này cô ấy hạnh phúc hơn nhiều”.

Nếu một vài người khao khát cảm giác được trở nên quan trọng đến đổi hoá điên để có được cảm giác ấy thì bạn hãy hình dung xem, bạn và tôi sẽ đạt được phép màu gì nếu ta có được điều đó mà không cần phải đến miền điên rồ của trí tưởng tượng?

Một trong những người đầu tiên ở Mỹ được trả lương trên một triệu đô-la mỗi năm là Charles Schwab (thời mà nước Mỹ chưa có thuế thu nhập cá nhân và một người được xem là giàu có khi mỗi tuần kiếm được 50 đô-la). Ông đã được Andrew Carnegie bổ nhiệm vào chức chủ tịch đầu tiên của Tập đoàn Thép Hoa Kỳ vào năm 1921 khi chỉ mới ba mươi tám tuổi. Vì sao Andrew Carnegie đồng ý trả một triệu đô-la mỗi năm, tức gần 30 ngàn đô-la mỗi ngày cho Charles Schwab? Phải chăng vì Charles Schwab là một thiên tài? Hay vì

ông có kiến thức về thép hơn những người khác?

Hoàn toàn không. Chính Charles Schwab bảo tôi rằng, nhiều người làm việc cho ông có kiến thức về chế biến thép hơn hẳn ông. Lý do Schwab được trả lương cao như thế là vì ông có khả năng thu phục lòng người. Ông chia sẻ, bí quyết của ông chính là “khả năng tạo niềm hưng phấn ở những người cùng làm việc, phát huy những ưu điểm mạnh nhất ở một con người bằng cách nhìn nhận, tán thưởng và khuyến khích họ”.

“Không có cách nào giết chết ước mơ và nỗ lực phấn đấu của con người bằng thái độ và những lời chỉ trích của cấp trên. Tôi không bao giờ chỉ trích một ai. Tôi tin tưởng vào việc tạo ra động lực cho mọi người làm việc. Điều này làm cho tôi luôn mong muốn khen ngợi người khác và không thích làm tổn thương thêm những lỗi lầm của họ. Nếu tôi thích thú một điều gì đó, tôi sẽ luôn động viên, khuyến khích bằng tất cả sự chân thành và họ hưởng ứng nhiệt tình nhất của mình.”

Đó là những gì Schwab đã làm. Vậy những người tầm thường ứng xử ra sao? Họ làm ngược lại hoàn toàn. Nếu họ không thích điều gì, họ sẽ quát mắng nhân viên; còn nếu họ thích, họ sẽ chẳng nói gì. Như một câu nói xưa: “Làm tốt đến đâu, không một lời khen; sai lầm một lần, nhắc nhở suốt đời.”

Schwab chia sẻ: “Trong suốt cuộc đời mình, tôi chưa từng gặp người nào làm tốt công việc của mình nếu không có sự ủng hộ của người khác”.

Andrew Carnegie cũng vậy. Và đó là một trong những lý do làm nên thành công phi thường của “ông vua” thép. Andrew Carnegie khen ngợi những người hợp tác với mình lúc công khai, lúc kín đáo. Thậm chí, ngay cả trên tấm bia mộ của mình, ông còn khen tặng tất cả những người đã từng làm việc cho ông: “Đây là nơi yên nghỉ của một người biết cách tập hợp **những người tài giỏi hơn mình**”.

Sự khen ngợi, cảm kích thành thực là một trong những bí quyết thành công đầu tiên của John D. Rockefeller trong ứng xử với mọi người. Khi nhân viên của ông là Edward Bedford gây thiệt hại một triệu đô-la trong một vụ mua

bán ở Nam Mỹ, thay vì chỉ trích, John D. Rockefeller lại tán thưởng Bedford vì đã cứu được 60% số tiền Rockefeller đã đầu tư. Rockefeller làm như vậy vì biết rằng Edward đã cố gắng hết sức. Ông nói: *“Điều đó thật tuyệt. Chúng ta không phải lúc nào cũng làm tốt được như vậy.”*

Trong số các mẫu báo tôi cắt để lại, có một câu chuyện vui mà tôi biết là không có thực nhưng nó lại minh họa cho một sự thật. Tôi sẽ kể lại cho các bạn nghe: Lần nọ, sau một ngày làm việc cực nhọc, vợ một người nông dân đã quảng trước mặt những người đàn ông trong gia đình bà một đồng cỏ khô thay vì dọn bữa ăn tối như mọi khi. Khi họ tức tối hỏi bà có điên hay không, bà đáp: *“Tôi đã nấu ăn cho các người suốt 20 năm nay và trong suốt thời gian đó tôi chưa hề nghe ai cảm ơn một câu hay nói với tôi rằng các người không biết ăn cỏ khô”*. Một công trình nghiên cứu cách đây vài năm về việc những người vợ bỏ nhà ra đi cho thấy nguyên nhân chủ yếu của tình trạng này chính là do *“thiếu sự nhìn nhận và trân trọng”*. Và tôi chắc chắn rằng nếu có một công trình nghiên cứu về lý do những người chồng bỏ nhà đi thì cũng thu được một kết quả tương tự. Chúng ta thường cho rằng việc vợ hay chồng mình ở bên cạnh là lẽ đương nhiên nên rất hiếm khi dành cho họ một lời cảm ơn hay sự trân trọng.

Một học viên trong lớp của chúng tôi kể rằng vợ anh và một nhóm phụ nữ khác trong nhà thờ cùng tham gia vào một chương trình tự hoàn thiện bản thân. Chị đề nghị anh giúp bằng cách liệt kê sáu điều mà anh cho là chị có thể thay đổi để trở thành một người vợ tốt hơn. Anh ấy kể lại với lớp học như sau: *“Tôi ngạc nhiên trước một yêu cầu như vậy. Thú thực, tôi có thể dễ dàng liệt kê sáu điều tôi muốn cô ấy thay đổi. Và, tất nhiên là cô ấy cũng có thể liệt kê một ngàn chuyện cô ấy muốn tôi thay đổi nhưng tôi đã không làm thế. Tôi bảo: “Cho anh suy nghĩ và sáng mai anh sẽ trả lời”. Sáng hôm sau, tôi dậy rất sớm, tìm mua tặng vợ sáu bông hồng với một tấm thiệp ghi: “Anh không thể nghĩ ra sáu điều mà anh muốn em thay đổi. Anh yêu em như chính em bây giờ!”*. Chiều hôm đó, khi về nhà, tôi được vợ chào đón bằng những giọt nước mắt đầy xúc động. Không cần phải nói, tôi vô cùng vui sướng vì đã không phê phán cô ấy như yêu cầu. Chủ nhật sau đó ở nhà thờ, sau khi vợ tôi báo cáo lại kết quả của công việc được giao, nhiều phụ nữ cùng học với cô ấy đã đến gặp tôi và nói: *“Từ trước đến nay chúng tôi chưa bao giờ nghe thấy một cử chỉ nào lịch thiệp,*

chu đáo và ngọt ngào đến như vậy”. Lúc đó tôi mới thật sự hiểu được sức mạnh của sự trân trọng và lòng biết ơn”.

Tôi đã có lần tập theo phong trào nhịn ăn và đã thử sống sáu ngày sáu đêm mà không ăn gì. Thực ra cũng không khó lắm. Cuối ngày thứ sáu, tôi cũng không đói hơn cuối ngày thứ hai. Tuy nhiên, nếu chúng ta để gia đình hay nhân viên của mình nhịn đói sáu ngày thì lại là một lỗi lầm lớn. Thế mà chúng ta lại để gia đình thân yêu của mình, những nhân viên cần mẫn và tận tụy của mình phải nhịn đến sáu tuần hay thậm chí đến sáu mươi năm mà không có đến một lời tán thưởng thật lòng. Chúng ta không chịu nhớ rằng họ đang khao khát đến cháy lòng một lời khen ngợi của chúng ta, chẳng kém gì một người mong có được một bữa ăn ngon lành khi đang đói cồn cào.

Alfred Lunt, một trong những diễn viên xuất sắc nhất mọi thời đại, người đóng vai chính trong vở kịch *Reunion in Vienna*, đã nói: *“Điều tôi cần hơn cả cho cuộc sống của mình là nuôi dưỡng sự trân trọng đối với bản thân mình”.*

Chúng ta nuôi dưỡng phần thể chất của con cái, quan tâm đến cuộc sống vật chất của nhân viên mình nhưng lại rất ít khi nuôi dưỡng hay truyền cho họ sự tự trân trọng những giá trị bản thân. Chúng ta có thể cung cấp cho họ những thức ăn ngon nhưng lại thường quên tặng họ những lời khen ngợi thật lòng mà họ sẽ nhớ mãi như nhớ những giai điệu êm ái tuyệt vời nhất.

Paul Harvey, trong một buổi phát thanh của mình, đã kể một câu chuyện minh chứng rằng việc khen ngợi, cảm kích thành thật có thể thay đổi cuộc đời một con người như thế nào: *“Cách đây nhiều năm có một cô giáo ở Detroit nhờ Stevie Morris giúp cô tìm một con chuột trong lớp học. Cô đánh giá rất cao tài năng của Stevie và khen Stevie rằng Thượng Đế đã tặng cho Stevie một đôi tai thính để bù lại sự khiếm thị. Cô không ngờ rằng đây thực sự là lần đầu tiên Stevie được người khác trân trọng, đánh giá cao về khả năng của đôi tai mình và quên đi sự khiếm khuyết trước giờ. Cho đến bây giờ, Stevie thừa nhận rằng sự trân trọng ngày ấy đã tạo ra một bước ngoặt trong cuộc đời ông. Từ khi được đề cao và phát hiện ra năng khiếu nghe của mình, ông đã nỗ lực phát huy khả năng cho đến khi trở thành một trong những ca sĩ nhạc pop tuyệt vời nhất đồng thời là nhạc sĩ sáng tác những ca khúc hay nhất trong thập niên 70, dưới*

cái tên huyền thoại Stevie Wonder”.

Khi đọc những câu chuyện này, có thể bạn sẽ nói: *“Trời! Toàn là những lời xu nịnh vô nghĩa! Tôi cũng đã từng thử như vậy. Nhưng cách này thực sự không ổn, đặc biệt với những người nhạy cảm và căm ghét thói giả dối, xu nịnh!”.*

Dĩ nhiên, xu nịnh ít khi thành công với những người hiểu biết và có khả năng phân biệt sâu sắc giữa nịnh hót với lời khen ngợi và cảm ơn chân thành. Bởi vì tầng bóc chỉ là lời lẽ hời hợt, ích kỷ, hoàn toàn không trung thực, và chắc chắn thất bại. Tuy vậy, cũng có một số người khao khát được tán thưởng đến mức họ nuốt bất kỳ lời khen nào như một người đói ăn cả rau lẫn con sâu bằm trong đó. Tầng bóc giả tạo cũng như tiền giả, nó sẽ gây khó khăn khi chúng ta chuyển nó cho một người nào khác.

Sự khác nhau giữa cảm kích và tầng bóc nằm ở đâu? Rất đơn giản! Điều này là thành thực còn điều kia là không thành thực. Một điều xuất phát từ tấm lòng, một điều chỉ từ cửa miệng. Một điều là vô tư, chân thành, một điều là ích kỷ, có mục đích. Một điều được mọi người cảm nhận, xúc động, một điều thì bị mọi người lên án.

Gần đây tôi được nhìn thấy bức tượng bán thân của một anh hùng Mexico là Tướng Alvaro Obregon tại lâu đài hapultepec ở Mexico. Dưới tượng khắc những lời lẽ đầy triết lý của Obregon: *“Đừng sợ những kẻ thù tấn công anh mà hãy sợ những người bạn nịnh hót anh”.*

Đúng! Tôi hoàn toàn không khuyến khích sự xu nịnh! Tôi đang nói đến một cách sống mới. Cho phép tôi nhắc lại: *Một cách sống mới.*

Vua George V có một loạt sáu câu châm ngôn được viết trên những bức tường trong phòng học của ông tại cung điện Buckingham. Một trong những châm ngôn này viết: *“Hãy ngăn tôi đừng trao và nhận những lời khen ngợi rẻ tiền”.* Mọi lời nịnh hót đều là lời khen ngợi rẻ tiền. Tôi rất tâm đắc với một định nghĩa cho rằng: *“Nịnh hót là nói với một người khác chính điều mà anh ta thích nghĩ về mình”.*

Khi đầu óc không vướng bận, chúng ta thường dành gần 95% thời gian để nghĩ về mình. Hãy ngưng việc nghĩ về bản thân trong chốc lát và bắt đầu nghĩ về điều tốt của những người xung quanh. Khi ấy, tôi và bạn sẽ thấy mình không cần dùng đến những lời nịnh hót nữa. Đó chỉ là một thứ rẻ tiền và giả dối.

Một trong những giá trị bị chúng ta lãng quên nhiều nhất trong cuộc sống hàng ngày chính là sự cảm kích, trân trọng. Chẳng biết vì sao chúng ta cứ hay quên khen ngợi con cái mình khi nó đem về nhà tờ giấy khen hay quyển sổ liên lạc ghi thành tích học tập tốt trong tháng qua. Chúng ta quên khuyến khích con cái khi lần đầu tiên tự chúng làm được một cái bánh hay tự giác dọn dẹp gọn gàng góc học tập của mình... Không có điều gì làm con trẻ vui sướng hơn là sự quan tâm và khen ngợi của bố mẹ. Mỗi khi thưởng thức một món ngon ở nhà hàng, tôi luôn tự dặn mình nhớ nói với người đầu bếp rằng món ăn ấy rất tuyệt.

Khi gặp một người bán hàng mệt mỏi mà vẫn biểu lộ sự ân cần với khách thì tôi cũng luôn nhắc nhở mình hãy nhớ cảm ơn anh ta vì sự phục vụ tận tâm, nhiệt tình.

Tất cả diễn viên, ca sĩ và diễn giả trên thế giới đều nản lòng nếu không nhận được những tràng vỗ tay khen ngợi nào từ khán thính giả. Nếu điều này đúng đối với những người biểu diễn chuyên nghiệp thì nó còn đúng gấp nhiều lần đối với những người làm việc trong các cơ quan, cửa hàng, nhà máy, trong gia đình và bạn bè chúng ta.

Trong tất cả quan hệ giữa người với người, chúng ta hãy luôn nhớ rằng mọi người hợp tác với mình cũng đều là những con người và họ *đều khao khát nhận được sự công nhận, đánh giá cao và trân trọng vì những gì họ đã làm.*

Mẫu số chung của cả ba trường hợp là những người bị chúng ta đe dọa sẽ làm theo những gì được yêu cầu.

Nhưng, quan trọng hơn cả là họ sẽ làm với sự chịu đựng, khó chịu, cau có và phẫn uất. Trường hợp xấu hơn nữa là họ sẽ làm ngược lại.

Người bị gí súng có thể quật lại người có súng, nhân viên sẽ siêng năng trước mặt và đối trá sau lưng hoặc đi tìm một chỗ làm khác có ông chủ cư xử tốt hơn, còn đứa bé thì sẽ vẫn trốn đi chơi và sau đó lên về nhà tắm rửa thơm tăt trước khi bạn kịp phát hiện ra nó đã không nghe lời. Thay vì cưỡng bức người khác phải làm theo ý mình, cách đơn giản hơn có thể khiến người khác làm bất cứ điều gì chính là : Hãy để họ làm điều họ muốn.

Nhà phân tâm học lừng danh Sigmund Freud nói rằng: *“Mọi hành động của con người đều xuất phát từ hai động cơ: niềm kiêu hãnh của giới tính và sự khao khát được là người quan trọng”*. John Dewey, một trong những nhà triết học sâu sắc nhất của nước Mỹ lại có cách nhìn hơi khác một chút: *“Động cơ thúc đẩy sâu sắc nhất trong bản chất con người là sự khao khát được thể hiện mình”*.

Vậy bạn khao khát điều gì cho mình? Những đòi hỏi mãnh liệt nào đang bùng cháy trong bạn?

Hầu hết mọi người chúng ta đều mong muốn những điều sau đây:

1. Có được sức khoẻ tốt và một cuộc sống bình an
2. Có những món ăn mình thích
3. Có giấc ngủ ngon
4. Có đầy đủ tiền bạc và tiện nghi vật chất

5. Có cuộc sống tốt đẹp ở kiếp sau

6. Được thoả mãn trong cuộc sống tình dục

7. Con cái khoẻ mạnh, học giỏi

8. Có cảm giác mình là người quan trọng

Hầu hết mọi ước muốn này thường được thoả mãn, chỉ trừ một điều, mà điều ấy cũng sâu sắc, cấp bách như thức ăn hay giấc ngủ nhưng lại ít khi được thoả mãn. Đó là điều mà Freud gọi là *“sự khao khát được là người quan trọng”* hay là *“sự khao khát được thể hiện mình”* mà Dewey có nhắc tới. Tổng thống Lincoln viết: *“Mọi người đều thích được khen ngợi”* còn William James thì tin rằng: *“Nguyên tắc sâu sắc nhất trong bản tính con người đó là sự thèm khát được tán thưởng”*. Không phải chỉ là “mong muốn”, hay “khao khát” mà là “sự thèm khát” được tán thưởng. “Sự thèm khát” diễn tả một nỗi khao khát dai dẳng mà không được thoả mãn. Và những ai có khả năng thoả mãn được sự thèm khát này một cách chân thành thì người đó sẽ “kiểm soát” được những hành vi của người khác. Sự khao khát được cảm thấy mình quan trọng là một trong những khác biệt chủ yếu nhất giữa con người và những sinh vật khác.

Khi tôi còn là một cậu bé ở vùng quê Missouri, cha tôi có nuôi những con heo giống Duoroer Jersey ngộ nghĩnh thuộc nòi mặt trắng. Chúng tôi thường mang những chú heo này và những gia súc khác đến triển lãm ở hội chợ đồng quê cũng như các cuộc triển lãm gia súc khắp vùng Trung Tây. Chúng tôi luôn đứng đầu các cuộc thi với giải thưởng là những dải băng màu lam. Cha tôi thường gắn những dải băng này trên một tấm vải mỏng màu trắng. Khi bạn bè hay khách khứa đến thăm nhà, cha tôi thường mở miếng vải ra khoe. Ông cầm một đầu và tôi cầm đầu kia, rồi ông kể chi tiết với mọi người về từng giải thưởng với niềm tự hào ánh lên trong mắt. Những chú heo chẳng hề quan

tâm đến các giải thưởng mà chúng đã giành được. Nhưng cha tôi thì có. Những phần thưởng này khiến ông cảm thấy mình quan trọng. Nếu như tổ tiên chúng ta không có sự khao khát cháy bỏng là cảm thấy mình quan trọng thì sẽ không bao giờ có những nền văn minh độc đáo và loài người chúng ta ngày nay chẳng hơn gì những loài động vật khác. Chính sự khao khát được thấy mình quan trọng đã khiến một nhân viên bán tạp hoá ít học, nghèo khổ chịu khó nghiên cứu những quyển sách luật cũ kỹ mà cậu tình cờ tìm thấy dưới đáy một cái thùng đựng đồ lặt vặt được cậu mua lại với giá 50 xu. Có lẽ các bạn đã nghe nói đến tên anh chàng bán tạp hoá này rồi. Tên anh ta là Lincoln.

Và cũng chính sự khao khát cảm thấy mình quan trọng đã thúc đẩy Charles Dickens viết nên những tiểu thuyết bất hủ. Sự khao khát này cũng là động lực để Christopher Wren viết những bản giao hưởng của mình lên đá. Và chính sự khao khát ấy cũng đã giúp Rockefeller kiếm được hàng triệu đô-la mà hầu như ông chẳng cần dùng đến một đồng trong số đó!

Khi chúng ta mặc quần áo thời trang, dùng hàng hiệu, đi những chiếc xe thời thượng, dùng điện thoại di động sành điệu, kể về những đứa con thông minh, chính là lúc chúng ta thể hiện sự khao khát được tỏ ra quan trọng trước mọi người.

Tuy nhiên, nỗi khao khát này cũng có mặt trái của nó. Không ít thanh niên gia nhập các băng nhóm, tham gia những hoạt động tội phạm, sử dụng heroin vào thuốc lắc như để khẳng định mình, để được xã hội nhìn họ như những “Siêu nhân”. E. P. Mulrooney, Ủy viên Cảnh sát New York, cho biết: Hầu hết những tội phạm trẻ tuổi đều thể hiện cái tôi rất lớn. Yêu cầu đầu tiên của chúng sau khi bị bắt giam là đòi xem những tờ báo tường thuật về chuyện của chúng như thế nào.

Chính cách mỗi người thể hiện sự quan trọng của mình nói lên rất rõ tính cách thật của họ. John D. Rockefeller tìm được cảm giác về tầm quan trọng của mình bằng cách đóng góp tiền để dựng nên một bệnh viện hiện đại ở Bắc Kinh để chữa cho hàng triệu người nghèo mà ông chưa bao giờ gặp và cũng chưa hề có ý định gặp. Dillinger thích có được cảm giác về tầm quan trọng của mình bằng cách giết người cướp của. Khi bị FBI (Cục Điều tra Liên bang Mỹ) săn

đuổi, hẳn ta đã lao vào một trang trại ở Minnesota và đồng dục tuyên bố: “*Ta chính là Dillinger!*” với niềm tự hào không cần giấu giếm.

Thực ra, đây là một yếu tố rất “người”. Gần như ai cũng thế. Nếu không xem sự khát khao được là người quan trọng là một thuộc tính của con người thì có lẽ nhiều người sẽ kinh ngạc khi biết rằng, ngay cả những nhân vật nổi tiếng nhất, những con người được tôn vinh nhất trong lịch sử loài người cũng thế. Người ta có thể ngạc nhiên tự hỏi vì sao người vĩ đại như George Washington cũng muốn được gọi là “*Đức Ngài Tổng thống Hợp Chúng quốc Hoa Kỳ*”. Người ta lại thắc mắc tại sao một con người tài trí như Christopher Columbus cũng muốn có được danh hiệu “*Thủy sư Đô đốc Đại dương và Phó vương Ấn Độ*”. Và, người ta sẽ càng ngạc nhiên hơn nữa nếu biết rằng nữ hoàng Catherine vĩ đại không chịu mở bất kỳ bức thư nào nếu không có lời đề bên ngoài: “*Kính gửi Nữ Hoàng Quyền uy*”. ...

Các nhà tỷ phú chỉ đồng ý tài trợ cho cuộc viễn chinh của thủy sư đô đốc Byrd đến Nam Cực năm 1928 với yêu cầu duy nhất là tên của họ phải được đặt cho những dãy núi băng ở đó. Victor Hugo không khao khát gì hơn là thành phố Paris được đổi thành tên ông. Ngay cả Shakespeare, người được mệnh danh là người vĩ đại nhất trong số những người vĩ đại, cũng muốn làm vẻ vang thêm tên tuổi của mình bằng cách xin hoàng gia ban cho một tước hiệu quý tộc.

Đôi khi, có người tự biến mình thành tàn tật để có được sự thương hại, sự quan tâm của người khác, để cảm thấy mình quan trọng. Đệ nhất phu nhân McKinley tìm cảm giác quan trọng bằng cách bắt chồng bà, Tổng thống William McKinley của Mỹ, mỗi ngày phải tạm gác việc quốc chính một vài giờ để ở bên giường bà và ru bà ngủ. Bà nuôi dưỡng khao khát cháy bỏng được mọi người chú ý bằng cách yêu cầu ông phải ở bên bà ngay cả khi bà đi khám

răng. Có lần, bà đã làm ầm ĩ khi ông “dám” để bà một mình với nha sĩ vì phải tham dự một cuộc họp quan trọng với Bộ trưởng Ngoại giao.

Nhà văn Mary Roberts Rinehart có lần kể tôi nghe về một cô gái thông minh và mạnh khoẻ đã trở nên bệnh tật chỉ vì muốn có được cảm giác mình quan trọng. Bà Rinehart kể: *“Cô ta nằm lỳ trên giường suốt 10 năm ròng để người mẹ già phải vất vả lên xuống ba tầng lầu phục dịch cô mỗi ngày. Một hôm, người mẹ già mệt mỏi đổ bệnh và sau đó qua đời. Trong vài tuần kể đó, cô ta mới ốm liệt giường thực sự. Nhưng rồi cô ta nhanh chóng hồi phục và bắt đầu cuộc sống khoẻ mạnh bình thường như chưa bao giờ ngã bệnh”*.

Thậm chí, người ta có thể hoá điên để tìm trong cơn điên cái cảm giác là người quan trọng, điều mà họ không thể có được trong thế giới trần trụi này. Không ít người mải mê “chiến đấu” trong các trò chơi vi tính để biến mình thành anh hùng hảo hán. Trong khi ngoài đời thực họ chỉ là những con người bình thường, không vai vế, không địa vị xã hội.

Một vị bác sĩ trưởng khoa thần kinh của một bệnh viện tâm thần uy tín nhất nước Mỹ quả quyết rằng nhiều bệnh nhân đã tìm thấy trong thế giới điên rồ cái cảm giác trở thành một nhân vật quan trọng mà họ không thể có được trong đời thực. Ông kể cho tôi nghe câu chuyện sau: *“Gần đây, tôi có một nữ bệnh nhân gặp bi kịch gia đình. Cô ấy muốn được quan tâm, muốn được an ủi, yêu thương. Cô muốn có con cái và có uy tín xã hội, nhưng cuộc sống thực tế đã chà đạp lên tất cả những ước muốn của cô. Chồng cô không yêu cô. Anh ta thậm chí không chịu ngồi ăn cùng cô mà bắt cô phải phục vụ bữa ăn cho anh ta trong một căn phòng trên gác. Cô không có con, cũng không có địa vị xã hội gì cả. Kết quả là cô bị bệnh tâm thần. Trong tưởng tượng của cô, cô thấy mình đã ly dị chồng, trở lại là một con người tự do. Rồi sau đó, cô lại nghĩ rằng mình đã lấy được một người thuộc dòng dõi quý tộc Anh và nhấn mạnh việc mình được gọi là “Phu nhân Smith”. Hơn thế nữa, cô còn hình dung mỗi tối cô có thêm một đứa con. Mỗi lần tôi đến thăm, cô đều nói: “Thưa bác sĩ, tối qua tôi vừa sinh con”*.

Cuộc sống đã đẩy mọi con tàu mơ ước của cô va vào những tảng đá sắc cạnh của thực tế. Nhưng tại những hòn đảo tràn ngập ánh nắng của trí tưởng tượng điên rồ, con tàu mơ ước ấy đã cập bến với cánh buồm phấp phới hoan ca trong gió. Vị bác sĩ khẳng định với tôi: *“Nếu như chỉ cần giờ tay ra là có thể chữa lành căn bệnh cho cô ấy, tôi cũng sẽ không làm. Sống như thế này cô ấy hạnh phúc hơn nhiều”*.

Nếu một vài người khao khát cảm giác được trở nên quan trọng đến đổi hoá điên để có được cảm giác ấy thì bạn hãy hình dung xem, bạn và tôi sẽ đạt được phép màu gì nếu ta có được điều đó mà không cần phải đến miền điên rồ của trí tưởng tượng?

Một trong những người đầu tiên ở Mỹ được trả lương trên một triệu đô-la mỗi năm là Charles Schwab (thời mà nước Mỹ chưa có thuế thu nhập cá nhân và một người được xem là giàu có khi mỗi tuần kiếm được 50 đô-la). Ông đã được Andrew Carnegie bổ nhiệm vào chức chủ tịch đầu tiên của Tập đoàn Thép Hoa Kỳ vào năm 1921 khi chỉ mới ba mươi tám tuổi. Vì sao Andrew Carnegie đồng ý trả một triệu đô-la mỗi năm, tức gần 30 ngàn đô-la mỗi ngày cho Charles Schwab? Phải chăng vì Charles Schwab là một thiên tài? Hay vì ông có kiến thức về thép hơn những người khác?

Hoàn toàn không. Chính Charles Schwab bảo tôi rằng, nhiều người làm việc cho ông có kiến thức về chế biến thép hơn hẳn ông. Lý do Schwab được trả lương cao như thế là vì ông có khả năng thu phục lòng người. Ông chia sẻ, bí quyết của ông chính là “khả năng tạo niềm hưng phấn ở những người cùng làm việc, phát huy những ưu điểm mạnh nhất ở một con người bằng cách nhìn nhận, tán thưởng và khuyến khích họ”.

“Không có cách nào giết chết ước mơ và nỗ lực phấn đấu của con người bằng thái độ và những lời chỉ trích của cấp trên. Tôi không bao giờ chỉ trích một ai. Tôi tin tưởng vào việc tạo ra động lực cho mọi người làm việc. Điều này làm cho tôi luôn mong muốn khen ngợi người khác và không thích làm tổn thương thêm những lỗi lầm của họ. Nếu tôi thích thú một điều gì đó, tôi sẽ luôn động viên, khuyến khích bằng tất cả sự chân thành và họ hưởng ứng nhiệt tình nhất của mình.”

Đó là những gì Schwab đã làm. Vậy những người tầm thường ứng xử ra sao? Họ làm ngược lại hoàn toàn. Nếu họ không thích điều gì, họ sẽ quát mắng nhân viên; còn nếu họ thích, họ sẽ chẳng nói gì. Như một câu nói xưa: *“Làm tốt đến đâu, không một lời khen; sai lầm một lần, nhắc nhở suốt đời.”*

Schwab chia sẻ: *“Trong suốt cuộc đời mình, tôi chưa từng gặp người nào làm tốt công việc của mình nếu không có sự ủng hộ của người khác”.*

Andrew Carnegie cũng vậy. Và đó là một trong những lý do làm nên thành công phi thường của “ông vua” thép. Andrew Carnegie khen ngợi những người hợp tác với mình lúc công khai, lúc kín đáo. Thậm chí, ngay cả trên tấm bia mộ của mình, ông còn khen tặng tất cả những người đã từng làm việc cho ông: *“Đây là nơi yên nghỉ của một người biết cách tập hợp **những người tài giỏi hơn mình**”.*

Sự khen ngợi, cảm kích thành thực là một trong những bí quyết thành công đầu tiên của John D. Rockefeller trong ứng xử với mọi người. Khi nhân viên của ông là Edward Bedford gây thiệt hại một triệu đô-la trong một vụ mua bán ở Nam Mỹ, thay vì chỉ trích, John D. Rockefeller lại tán thưởng Bedford vì đã cứu được 60% số tiền Rockefeller đã đầu tư. Rockefeller làm như vậy vì biết rằng Edward đã cố gắng hết sức. Ông nói: *“Điều đó thật tuyệt. Chúng ta không phải lúc nào cũng làm tốt được như vậy.”*

Trong số các mẫu báo tôi cắt để lại, có một câu chuyện vui mà tôi biết là không có thực nhưng nó lại minh họa cho một sự thật. Tôi sẽ kể lại cho các bạn nghe: Lần nọ, sau một ngày làm việc cực nhọc, vợ một người nông dân đã quẳng trước mặt những người đàn ông trong gia đình bà một đồng cỏ khô thay vì dọn bữa ăn tối như mọi khi. Khi họ tức tối hỏi bà có điên hay không, bà đáp: *“Tôi đã nấu ăn cho các người suốt 20 năm nay và trong suốt thời gian đó tôi chưa hề nghe ai cảm ơn một câu hay nói với tôi rằng các người không biết ăn cỏ khô”.* Một công trình nghiên cứu cách đây vài năm về việc những người vợ bỏ nhà ra đi cho thấy nguyên nhân chủ yếu của tình trạng này chính là do “thiếu sự nhìn nhận và trân trọng”. Và tôi chắc chắn rằng nếu có một công trình nghiên cứu về lý do những người chồng bỏ nhà đi thì cũng thu được một

kết quả tương tự. Chúng ta thường cho rằng việc vợ hay chồng mình ở bên cạnh là lẽ đương nhiên nên rất hiếm khi dành cho họ một lời cảm ơn hay sự trân trọng.

Một học viên trong lớp của chúng tôi kể rằng vợ anh và một nhóm phụ nữ khác trong nhà thờ cùng tham gia vào một chương trình tự hoàn thiện bản thân. Chị đề nghị anh giúp bằng cách liệt kê sáu điều mà anh cho là chị có thể thay đổi để trở thành một người vợ tốt hơn. Anh ấy kể lại với lớp học như sau: *“Tôi ngạc nhiên trước một yêu cầu như vậy. Thú thực, tôi có thể dễ dàng liệt kê sáu điều tôi muốn cô ấy thay đổi. Và, tất nhiên là cô ấy cũng có thể liệt kê một ngàn chuyện cô ấy muốn tôi thay đổi nhưng tôi đã không làm thế. Tôi bảo: “Cho anh suy nghĩ và sáng mai anh sẽ trả lời”. Sáng hôm sau, tôi dậy rất sớm, tìm mua tặng vợ sáu bông hồng với một tấm thiệp ghi: “Anh không thể nghĩ ra sáu điều mà anh muốn em thay đổi. Anh yêu em như chính em bây giờ!”. Chiều hôm đó, khi về nhà, tôi được vợ chào đón bằng những giọt nước mắt đầy xúc động. Không cần phải nói, tôi vô cùng vui sướng vì đã không phê phán cô ấy như yêu cầu. Chủ nhật sau đó ở nhà thờ, sau khi vợ tôi báo cáo lại kết quả của công việc được giao, nhiều phụ nữ cùng học với cô ấy đã đến gặp tôi và nói: “Từ trước đến nay chúng tôi chưa bao giờ nghe thấy một cử chỉ nào lịch thiệp, chu đáo và ngọt ngào đến như vậy”. Lúc đó tôi mới thật sự hiểu được sức mạnh của sự trân trọng và lòng biết ơn”.*

Tôi đã có lần tập theo phong trào nhịn ăn và đã thử sống sáu ngày sáu đêm mà không ăn gì. Thực ra cũng không khó lắm. Cuối ngày thứ sáu, tôi cũng không đói hơn cuối ngày thứ hai. Tuy nhiên, nếu chúng ta để gia đình hay nhân viên của mình nhịn đói sáu ngày thì lại là một lỗi lầm lớn. Thế mà chúng ta lại để gia đình thân yêu của mình, những nhân viên cần mẫn và tận tụy của mình phải nhịn đến sáu tuần hay thậm chí đến sáu mươi năm mà không có đến một lời tán thưởng thật lòng. Chúng ta không chịu nhớ rằng họ đang khao khát đến cháy lòng một lời khen ngợi của chúng ta, chẳng kém gì một người mong có được một bữa ăn ngon lành khi đang đói cồn cào.

Alfred Lunt, một trong những diễn viên xuất sắc nhất mọi thời đại, người đóng vai chính trong vở kịch *Reunion in Vienna*, đã nói: *“Điều tôi cần hơn cả cho cuộc sống của mình là nuôi dưỡng sự trân trọng đối với bản thân mình”.*

Chúng ta nuôi dưỡng phần thể chất của con cái, quan tâm đến cuộc sống vật chất của nhân viên mình nhưng lại rất ít khi nuôi dưỡng hay truyền cho họ sự tự trân trọng những giá trị bản thân. Chúng ta có thể cung cấp cho họ những thức ăn ngon nhưng lại thường quên tặng họ những lời khen ngợi thật lòng mà họ sẽ nhớ mãi như nhớ những giai điệu êm ái tuyệt vời nhất.

Paul Harvey, trong một buổi phát thanh của mình, đã kể một câu chuyện minh chứng rằng việc khen ngợi, cảm kích thành thật có thể thay đổi cuộc đời một con người như thế nào: *“Cách đây nhiều năm có một cô giáo ở Detroit nhờ Stevie Morris giúp cô tìm một con chuột trong lớp học. Cô đánh giá rất cao tài năng của Stevie và khen Stevie rằng Thượng Đế đã tặng cho Stevie một đôi tai thính để bù lại sự khiếm thị. Cô không ngờ rằng đây thực sự là lần đầu tiên Stevie được người khác trân trọng, đánh giá cao về khả năng của đôi tai mình và quên đi sự khiếm khuyết trước giờ. Cho đến bây giờ, Stevie thừa nhận rằng sự trân trọng ngày ấy đã tạo ra một bước ngoặt trong cuộc đời ông. Từ khi được đề cao và phát hiện ra năng khiếu nghe của mình, ông đã nỗ lực phát huy khả năng cho đến khi trở thành một trong những ca sĩ nhạc pop tuyệt vời nhất đồng thời là nhạc sĩ sáng tác những ca khúc hay nhất trong thập niên 70, dưới cái tên huyền thoại Stevie Wonder”.*

Khi đọc những câu chuyện này, có thể bạn sẽ nói: *“Trời! Toàn là những lời xu nịnh vô nghĩa! Tôi cũng đã từng thử như vậy. Nhưng cách này thực sự không ổn, đặc biệt với những người nhạy cảm và căm ghét thói giả dối, xu nịnh!”.*

Dĩ nhiên, xu nịnh ít khi thành công với những người hiểu biết và có khả năng phân biệt sâu sắc giữa nịnh hót với lời khen ngợi và cảm ơn chân thành. Bởi vì tầng bóc chỉ là lời lẽ hời hợt, ích kỷ, hoàn toàn không trung thực, và chắc chắn thất bại. Tuy vậy, cũng có một số người khao khát được tán thưởng đến mức họ nuốt bất kỳ lời khen nào như một người đói ăn cả rau lẫn con sâu bằm trong đó. Tầng bóc giả tạo cũng như tiền giả, nó sẽ gây khó khăn khi chúng ta chuyển nó cho một người nào khác.

Sự khác nhau giữa cảm kích và tầng bóc nằm ở đâu? Rất đơn giản! Điều này là thành thực còn điều kia là không thành thực. Một điều xuất phát từ tấm lòng,

một điều chỉ từ cửa miệng. Một điều là vô tư, chân thành, một điều là ích kỷ, có mục đích. Một điều được mọi người cảm nhận, xúc động, một điều thì bị mọi người lên án.

Gần đây tôi được nhìn thấy bức tượng bán thân của một anh hùng Mexico là Tướng Alvaro Obregon tại lâu đài hapultepec ở Mexico. Dưới tượng khắc những lời lẽ đầy triết lý của Obregon: *“Đừng sợ những kẻ thù tấn công anh mà hãy sợ những người bạn nịnh hót anh”*.

Đúng! Tôi hoàn toàn không khuyến khích sự xu nịnh! Tôi đang nói đến một cách sống mới. Cho phép tôi nhắc lại: *Một cách sống mới*.

Vua George V có một loạt sáu câu châm ngôn được viết trên những bức tường trong phòng học của ông tại cung điện Buckingham. Một trong những châm ngôn này viết: *“Hãy ngăn tôi đừng trao và nhận những lời khen ngợi rẻ tiền”*. Mọi lời nịnh hót đều là lời khen ngợi rẻ tiền. Tôi rất tâm đắc với một định nghĩa cho rằng: *“Nịnh hót là nói với một người khác chính điều mà anh ta thích nghĩ về mình”*.

Khi đầu óc không vướng bận, chúng ta thường dành gần 95% thời gian để nghĩ về mình. Hãy ngưng việc nghĩ về bản thân trong chốc lát và bắt đầu nghĩ về điều tốt của những người xung quanh. Khi ấy, tôi và bạn sẽ thấy mình không cần dùng đến những lời nịnh hót nữa. Đó chỉ là một thứ rẻ tiền và giả dối.

Một trong những giá trị bị chúng ta lãng quên nhiều nhất trong cuộc sống hàng ngày chính là sự cảm kích, trân trọng. Chẳng biết vì sao chúng ta cứ hay quên khen ngợi con cái mình khi nó đem về nhà tờ giấy khen hay quyển sổ liên lạc ghi thành tích học tập tốt trong tháng qua. Chúng ta quên khuyến khích con cái khi lần đầu tiên tự chúng làm được một cái bánh hay tự giác dọn dẹp gọn gàng góc học tập của mình... Không có điều gì làm con trẻ vui sướng hơn là sự quan tâm và khen ngợi của bố mẹ. Mỗi khi thưởng thức một món ngon ở nhà hàng, tôi luôn tự dặn mình nhớ nói với người đầu bếp rằng món ăn ấy rất tuyệt.

Khi gặp một người bán hàng mệt mỏi mà vẫn biểu lộ sự ân cần với khách thì tôi cũng luôn nhắc nhở mình hãy nhớ cảm ơn anh ta vì sự phục vụ tận tâm, nhiệt tình.

Tất cả diễn viên, ca sĩ và diễn giả trên thế giới đều nản lòng nếu không nhận được những tràng vỗ tay khen ngợi nào từ khán thính giả. Nếu điều này đúng đối với những người biểu diễn chuyên nghiệp thì nó còn đúng gấp nhiều lần đối với những người làm việc trong các cơ quan, cửa hàng, nhà máy, trong gia đình và bạn bè chúng ta.

Trong tất cả quan hệ giữa người với người, chúng ta hãy luôn nhớ rằng mọi người hợp tác với mình cũng đều là những con người và họ *đều khao khát nhận được sự công nhận, đánh giá cao và trân trọng vì những gì họ đã làm.*

“Động cơ thúc đẩy sâu sắc nhất trong bản chất con người là sự khao khát được thể hiện mình.” – Nhà triết học Mỹ – John Dewey

Nguyên tắc 2 : Thành thật khen ngợi và biết ơn người khác.

Chương 3: Ai Làm Được Điều Dưới Đây, Người Đó Sẽ Có Cả Thế Giới

Tôi thường đi câu cá vào mùa hè. Tôi rất thích ăn kem và trái cây nhưng cá lại thích ăn giun. Vì thế, khi đi câu, tôi không nghĩ đến món khoái khẩu của mình mà nghĩ đến món khoái khẩu của cá. Tôi không móc kem hoặc trái cây vào lưỡi câu mà là một con giun hay một con châu chấu, treo mỗi trước mặt con cá và nói: “*Này, cá, có phải mày thích cái này không?*”.

Ứng xử với con người cũng vậy.

Đây là điều mà Lloyd George, vị thủ tướng vĩ đại của Anh trong Thế chiến Thứ I, đã làm. Khi có người hỏi làm thế nào ông giữ vững được quyền lực trong khi nhiều nhà lãnh đạo thời chiến ở các nước khác thường bị lãng quên, ông đáp sở dĩ ông làm được điều đó là nhờ một điều duy nhất: *Học được cách móc mồi vào lưỡi câu phù hợp với từng loại cá.*

Tôi thường đi câu cá vào mùa hè. Tôi rất thích ăn kem và trái cây nhưng cá lại thích ăn giun. Vì thế, khi đi câu, tôi không nghĩ đến món khoái khẩu của mình mà nghĩ đến món khoái khẩu của cá. Tôi không móc kem hoặc trái cây vào lưỡi câu mà là một con giun hay một con châu chấu, treo mồi trước mặt con cá và nói: “Này, cá, có phải mày thích cái này không?”.

Ứng xử với con người cũng vậy.

Đây là điều mà Lloyd George, vị thủ tướng vĩ đại của Anh trong Thế chiến Thứ I, đã làm. Khi có người hỏi làm thế nào ông giữ vững được quyền lực trong khi nhiều nhà lãnh đạo thời chiến ở các nước khác thường bị lãng quên, ông đáp sở dĩ ông làm được điều đó là nhờ một điều duy nhất: *Học được cách móc mồi vào lưỡi câu phù hợp với từng loại cá.*

Harry A. Overstreet, trong tác phẩm *Ảnh hưởng Hành vi Con người* (*Influencing Human Behavior*), đã viết: “Mọi hành vi đều nảy sinh từ chỗ chúng ta căn bản muốn điều gì. Lời khuyên hay nhất dành cho những ai muốn thuyết phục người khác, dù là trong kinh doanh, trong gia đình, trường học, hay chính trường, đó là: Trước hết, hãy khơi gợi ở người mình muốn ảnh hưởng một ý muốn thiết tha. Ai làm được như thế sẽ có cả thế giới theo mình và sẽ không bao giờ bị cô độc.”

Andrew Carnegie, một người Scotland nghèo khổ, chỉ có bốn năm ngồi ghế nhà trường, nhưng đã sớm học được ở trường đời cách duy nhất có thể gây ảnh hưởng đến hành vi của người khác. Đó là: Nói theo cách người khác muốn nghe. Ông đã bắt đầu công việc với hai xu mỗi giờ để sau này có thể đóng góp 365 triệu đô-la cho các tổ chức từ thiện. Hai cháu trai của Carnegie đang học ở Yale luôn cho rằng chúng bận đến nỗi quên viết thư về nhà. Chúng chẳng mảy may chú ý đến những bức thư tha thiết của mẹ, khiến mẹ chúng lo lắng đến phát ốm. Carnegie đánh cược một trăm đô-la rằng ông có thể làm cho hai đứa cháu trả lời ngay lập tức mà thậm chí không cần phải yêu cầu một lời nào. Ông viết cho hai cháu một bức thư thăm hỏi, cuối thư nói rằng ông có gửi cho mỗi đứa một tờ năm đô-la. Nhưng ông giả vờ quên không bỏ tiền vào phong bì. Và đúng như ông tiên đoán. Thư trả lời đến ngay lập tức: *“Chú Andrew thân mến...”*. Tôi đoán chắc là bạn có thể tự mình đoán ra phần còn lại của bức thư.

Nếu lần sau, bạn muốn thuyết phục ai đó làm việc gì thì trước khi làm điều đó, bạn hãy tự hỏi mình: *“Tôi có thể làm gì để người đó tự nguyện làm điều này?”*. Tôi thường thuê theo mùa một khán phòng lớn tại một khách sạn ở New York (khoảng 20 buổi tối mỗi mùa) để tổ chức các cuộc diễn thuyết. Gần đến ngày khai mạc, người quản lý khách sạn đột ngột báo tin rằng tiền thuê đột này tăng gấp ba lần so với trước. Lúc đó, toàn bộ thư mời đã được gửi đi.

Dĩ nhiên, tôi không muốn trả thêm tiền, nhưng nói với khách sạn về những điều tôi muốn thì có ích lợi gì? Họ chỉ quan tâm đến điều họ muốn. Hai ngày sau tôi quyết định đến gặp người quản lý và nói:

“Tôi rất bất ngờ khi nhận được bức thư của ông nhưng tôi không hề trách ông. Nếu ở vào cương vị của ông, có lẽ tôi cũng làm tương tự. Trách nhiệm của người quản lý khách sạn là phải đạt được lợi nhuận bằng mọi cách. Nếu ông không làm thế, ông sẽ bị đuổi việc. Tôi hoàn toàn thông cảm với ông. Vậy bây giờ, chúng ta hãy cùng thử phân tích những cái được và những cái mất có thể xảy ra nếu ông tăng tiền thuê đột này nhé!”

Sau đó, tôi lấy ra một tờ giấy, vạch một đường ở giữa, bên này ghi “Được” và bên kia là “Mất”. Dưới mục “Được” tôi mở ngoặc và viết dòng chữ “nếu khán phòng còn trống”. Sau đó tôi tiếp tục: “Ông sẽ được thuận lợi là có phòng cho thuê khiêu vũ hay tổ chức sự kiện. Đây là một thuận lợi to lớn đem đến cho ông nhiều tiền hơn so với cho thuê phòng làm hội nghị. Nếu như tôi chiếm khán phòng suốt 20 đêm trong thời gian cao điểm trong mùa thì chắc chắn ông sẽ phải chịu nhiều thiệt thòi”. “Bên cạnh đó, cũng có một vài điều bất lợi. Trước hết, ông chẳng tăng được thu nhập từ tôi, trái lại còn bị mất đi, vì nếu phải trả số tiền thuê cao như vậy tôi đành phải tổ chức hội nghị ở một nơi khác. Lại còn một thiệt hại nữa cho ông.

Những bài diễn thuyết của tôi sẽ thu hút nhiều người thuộc giới thượng lưu và trí thức đến khách sạn này. Đây sẽ là lời quảng cáo rất tốt cho khách sạn của ông. Nếu ông trả năm ngàn đô-la để quảng cáo trên báo, ông vẫn không thể thu hút được nhiều khách hàng chất lượng như thế đến khách sạn của ông. Như vậy nếu không có những bài diễn thuyết của tôi thì khách sạn bị thiệt thòi nhiều”. Vừa nói, tôi vừa viết hai điều ấy dưới mục “Mất” và trao tờ giấy cho ông quản lý, rồi bảo: “Mong ông suy xét kỹ những điều lợi hại này rồi cho tôi quyết định cuối cùng”. Hôm sau, tôi nhận được bức thư bảo rằng tiền thuê của tôi chỉ tăng 50% chứ không phải là 300%. Thực sự, có được việc giảm giá này không phải do tôi nói về điều mình mong muốn mà chỉ nói về điều ông quản lý khách sạn muốn và cách đạt được điều mong muốn đó như thế nào.

Henry Ford nói: “Nếu như có một bí quyết nào để thành công, thì đó nằm ở khả năng hiểu và thông cảm với quan điểm của người khác và nhìn sự việc theo góc độ của người ấy cũng như theo góc độ của chính mình”. Đây là lời khuyên kinh điển nhất từ xưa đến nay trong nghệ thuật đối nhân xử thế.

Một chân lý đơn giản và hiển nhiên mà bất kỳ ai cũng biết. Thế nhưng, 90% con người trên trái đất này lại quên dùng nó trong suốt 90% thời gian sống của mình.

Hãy xem những bức thư được chuyển đến bàn viết của bạn vào sáng mai, bạn sẽ thấy hầu hết đều vi phạm nguyên tắc quan trọng ấy.

Chúng ta sẽ cùng thử đọc và phân tích bức thư của giám đốc bộ phận truyền thông của một công ty quảng cáo có chi nhánh trên toàn quốc gửi cho những người quản lý các trạm phát thanh địa phương

(trong ngoặc đơn là phản ứng giả định của chúng ta khi đọc từng đoạn).

Kính gửi ông John Blank

Blankville, Indiana

Ông Blank thân mến!

Công ty ----- luôn mong muốn duy trì vị trí đứng đầu ngành quảng cáo ở lĩnh vực truyền thanh.

(Ai cần biết công ty ông muốn gì? Tôi lo việc của tôi còn chưa xong. Ngân hàng đòi tịch thu nhà tôi để xiết nợ, sâu bọ đang ăn trụi đám rau quả, chúng khoán hôm qua lại sụt giá. Tôi lại vừa bị mất 85% giá trị cổ phiếu sáng nay, không được mời đến cuộc khiêu vũ tại nhà John tối qua. Bác sĩ bảo tôi bị cao huyết áp, bị suy sụp thần kinh và tóc có gàu. Đã quá đủ rồi, vậy mà sáng nay còn bị thằng nhóc nào đó ở New York gửi thư ba hoa về cái điều mà công ty nó muốn. Thật bực mình! Chỉ cần hẩn hiểu bức thư này làm mất thiện cảm như thế nào, chắc hẳn phải rút khỏi ngành quảng cáo mà về chăn vịt cho rồi!)

Các chương trình thông báo, quảng cáo quốc gia đều do công ty chúng tôi đảm nhiệm. Việc triển khai nhanh chóng, đúng thời hạn đã giúp cho chúng tôi liên tục đứng ở vị trí đầu ngành trong nhiều năm qua. *(Công ty ông lớn mạnh, giàu có, đứng đầu à? Thế thì sao? Dù công ty ông có lớn như Tập đoàn General Motors hay General Electric hoặc Bộ tổng tham mưu quân đội Mỹ hay bằng tất cả cộng lại thì cũng thế thôi. Nếu ông có được một chút thông minh hẳn ông phải hiểu rằng tôi quan tâm đến việc tôi quan trọng như thế nào, chứ không phải ông quan trọng như thế nào. Chuyện thành công to lớn của ông chỉ làm cho tôi bức bối vì cảm thấy mình bé nhỏ và chẳng có giá trị gì.)*

Chúng tôi muốn cung cấp cho khách hàng thông tin chi tiết về tình hình của các đài phát thanh. *(Ông muốn ư! Ông có phải là con bò không hả? Tôi không hề quan tâm gì đến điều ông muốn hay điều tổng thống Mỹ muốn. Để tôi bảo ông một lần cho xong rằng tôi chỉ quan tâm tới điều tôi muốn mà thôi, thế mà ông chưa hề nói một lời về điều đó trong bức thư ngu xuẩn của ông.)*

Hãy cung cấp cho công ty chúng tôi lịch phát thanh hàng tuần của đài ông – càng chi tiết càng tiện lợi cho việc lựa chọn, sắp xếp các chương trình quảng cáo vào thời điểm thuận lợi nhất. *(Thông tin quan trọng ư! Ông điên rồi. Ông khoe khoang, kể cả và khiến tôi cảm thấy mình vô nghĩa, rồi sau đó lại dám yêu cầu đưa cho ông “thông tin quan trọng”, thậm chí còn không nói “xin làm ơn” khi yêu cầu điều đó nữa chứ. Thật không thể tưởng tượng được!)*

Nhận được thư này, mong ông gửi ngay cho chúng tôi lịch phát thanh gần nhất của đài ông, điều đó sẽ mang lại lợi ích cho cả đôi bên. *(Thật là ngu xuẩn! Ông gửi cho tôi một bức thư rẻ tiền, nói nhăng nói cuội, thế mà lại dám yêu cầu tôi “gửi ngay” cho ông, trong lúc tôi đang bức bối về giấy nợ và về huyết áp của mình. Và ai cho ông cái quyền ra lệnh cho tôi?... Ông nói điều*

này sẽ “mang lại lợi ích cho cả đôi bên”, nhưng ông chưa cho tôi thấy là tôi sẽ có lợi ở điểm nào.)

Thân mến,

John Doe

Giám đốc Truyền thông

Tái bút : Bài viết thú vị dưới đây là từ tạp chí Blankville, hẳn ông sẽ muốn phát thanh nó ở đài của mình. (Cuối cùng, tới phần tái bút ông mới đề cập điều gì đó liên quan đến vấn đề của tôi. Tại sao ông lại không bắt đầu bức thư bằng điều này? Nhưng nó dùng để làm gì, ông cũng không hề nói rõ! Dân quảng cáo nào cũng đều nói nhảm như ông sao? Ông cần chi lịch phát thanh gần đây nhất của tôi, cái ông cần là một chút chất xám để nhét vào cái đầu bã đậu của ông!)

Dưới đây là một bức thư khác do người đứng đầu trạm cuối của một công ty vận tải lớn gửi cho Edward Vermylen, một học viên của tôi. Bức thư đã gây ấn tượng gì cho người nhận? Bạn hãy đọc nó và chúng ta sẽ cùng phân tích.

Kính gửi: Ông Edward Vermylen

Công ty A. Zerega' Sons

28 Front St.

Brooklyn, N.Y. 11201

Thưa Ông,

Công việc tại trạm nhận hàng gửi ra nước ngoài theo đường sắt của chúng tôi đã bị cản trở vì hàng hoá chuyển đến quá trễ vào cuối buổi chiều.

Điều này dẫn đến tình trạng ứ đọng hàng tại trạm và trong một vài trường hợp chúng tôi đã không kịp giao hàng. Ngày 10 tháng 11 chúng tôi đã nhận được của công ty ông một lô hàng gồm 510 kiện vào lúc 4 giờ 20 chiều. Chúng tôi rất mong nhận được sự hợp tác của ông để khắc phục tình trạng chậm trễ ngoài ý muốn này. Xin ông cho biết rằng ông có thể chuyển một phần hàng hoá cho chúng tôi vào buổi sáng thay vì dồn tất cả vào buổi chiều, để tránh rơi vào trường hợp tương tự trong tương lai? Điều thuận lợi về phía ông trong cách thu xếp này là hàng hoá của ông sẽ được bốc dỡ nhanh chóng và chúng tôi bảo đảm sẽ gửi đi ngay sau đó.

Thân mến

J----- B-----

Sau khi đọc bức thư này, ông Vermeylen, người phụ trách bán hàng cho công ty Zerega' Sons gửi nó cho tôi với lời bình luận sau đây:

“Bức thư này đã phản tác dụng. Đầu thư họ kể lể nhưng khó khăn của họ mà chúng tôi nói chung chẳng cần quan tâm. Mãi đến cuối thư mới nói rằng nếu như cùng hợp tác, hàng hoá của chúng tôi sẽ được chuyển nhanh chóng.

Nói khác đi, điều chúng tôi quan tâm nhất lại được nhắc đến cuối cùng, toàn bộ kết quả của bức thư gây nên sự phản đối hơn là hợp tác.”

Bây giờ chúng ta cùng xem thử liệu có thể viết lại hay cải thiện bức thư này không. Chúng ta đừng phí thì giờ nói về những vấn đề của mình nữa. Như Henry Ford khuyên: “*Hiểu và thông cảm với quan điểm của người khác và nhìn sự việc theo góc độ của người ấy cũng như góc độ của chính mình*”.

Đây là bức thư đã được viết lại. Có thể chưa phải là tốt nhất, nhưng cũng đáng khen ngợi:

Kính gửi: Ông Edward Vermylen
Công ty Zerega' Sons
Số 28 Đường Front
Brooklyn, N.Y.11201

Ông Vermylen thân mến!

Công ty của ông đã từng là một trong những khách hàng thân thiết của chúng tôi suốt mười bốn năm qua. Chúng tôi rất cảm ơn những đơn đặt hàng của ông và muốn đem đến cho ông một dịch vụ giao nhận nhanh chóng, hiệu quả nhất. Tuy nhiên, thời gian gần đây chúng tôi chưa phục vụ ông nhanh chóng như mong muốn vì các xe tải của ông chuyển cho chúng tôi những lô hàng lớn rất muộn vào cuối buổi chiều, cụ thể là lô hàng vào ngày 10 tháng 11. Lý do là vì nhiều khách hàng khác cũng chuyển hàng đến vào cùng thời gian như trên nên rất dễ xảy ra tình trạng tắc nghẽn. Hậu quả là các xe tải của ông buộc phải xếp hàng chờ tại cảng, đôi khi ngay cả việc chuyển hàng cho ông cũng bị hoãn lại. Điều này quả thật sẽ đem lại những kết quả không tốt nhưng không phải là không giải quyết được. Nếu có thể, xin ông vui lòng chuyển hàng đến chúng tôi vào sáng sớm. Như thế các xe tải của ông sẽ không phải chờ, hàng của ông sẽ được dỡ xuống ngay lập tức. Đồng thời, công nhân của chúng tôi cũng sẽ được về nhà sớm hơn vào buổi tối để thưởng thức món mì ống tuyệt vời do công ty ông sản xuất.

Cuối cùng, cho dù hàng của ông đến lúc nào đi nữa, chúng tôi cũng sẽ nỗ lực hết sức mình để phục vụ ông nhanh chóng.

Chúng tôi biết là ông rất bận. Xin đừng mất thời gian trả lời bức thư này.

Thân mến

J-----B----- -Trưởng Trạm

Barbara Anderson, nhân viên của một ngân hàng ở New York, muốn chuyển công tác đến Phoenix, Arizona để tiện chăm sóc sức khoẻ cho cậu con trai. Sử dụng những nguyên tắc đã học trong khoá huấn luyện của chúng tôi, bà viết bức thư này cho mười hai ngân hàng ở Phoenix:

“Thưa quý ngài!

Kinh nghiệm mười năm trong ngành ngân hàng của tôi sẽ là một đóng góp hữu ích cho sự tăng trưởng nhanh chóng của ngân hàng của quý ngài.

Với nhiều khả năng khác nhau về nghiệp vụ ngân hàng tại Trust Bank New York, tôi đã được đề bạt chức vụ hiện nay là Giám đốc Chi nhánh. Tôi có nhiều hiểu biết thấu đáo trong mọi lĩnh vực ngân hàng, bao gồm cả những giao dịch tiền gửi, tín dụng, cho vay và quản lý.

Tôi sẽ chuyển đến Phoenix vào tháng 5 và tin chắc rằng mình có thể góp phần vào sự lớn mạnh và tăng trưởng lợi nhuận cho ngân hàng quý ngài. Tôi sẽ ở

Phoenix vào ngày 3 tháng 4 và sẽ rất cảm kích nếu các ngài dành cho tôi cơ hội được chứng minh khả năng thực tế có thể giúp ngân hàng của quý ngài đạt được những kết quả như thế nào.

Thân mến,

Barbara L. Anderson

Các bạn đoán thử xem bà Anderson có nhận được thư trả lời sau bức thư này không? Mười một ngân hàng đã mời bà đến phỏng vấn và bà nhận được thư mời làm việc của tất cả mười một ngân hàng này. Lý do đơn giản là vì bà Anderson không hề đề cập đến điều bà muốn mà chỉ nói về những điều bà có thể giúp cho các ngân hàng, tập trung vào điều họ muốn chứ không phải là điều bà muốn.

Hàng trăm ngàn người bán hàng đang cất bước trên lề đường hôm nay, mệt mỏi và thất vọng với mức lương thấp. Tại sao thế? Bởi vì họ bao giờ cũng nghĩ đến điều họ muốn mà không nhận ra điều khách hàng muốn. Chúng ta bao giờ cũng chỉ quan tâm tới việc giải quyết những vấn đề của mình mà thôi. Và nếu như những người bán hàng có thể chỉ cho chúng ta thấy việc phục vụ của họ hay hàng hoá của họ sẽ giúp giải quyết những vấn đề của chúng ta như thế nào, họ sẽ không cần phải bán cho chúng ta. Chúng ta sẽ tự mua. Khách hàng muốn cảm thấy mình *đang mua* chứ không phải *được bán*.

Thế mà nhiều người bán hàng lại bỏ phí cả cuộc đời đi bán sản phẩm của mình mà không tìm hiểu ý muốn của người mua. Tôi đã có nhiều năm sống ở Forest Hills, một cộng đồng như những gia đình sống khá biệt lập giữa trung tâm New York. Một hôm, khi đang rảo bước đến nơi làm việc, tôi tình cờ gặp một người kinh doanh bất động sản có thâm niên trong khu vực này. Ông ta rất thạo Forest Hills nên tôi thuận miệng hỏi xem ngôi nhà trát thạch cao của tôi được làm với rui kim loại hay gạch rỗng. Ông bảo không biết và tư vấn với tôi điều mà tôi đã biết, đó là nên hỏi điều đó ở hội kiến trúc Forest Hills. Hôm sau,

tôi nhận được một bức thư của ông ta. Ông có cho tôi thông tin mà tôi muốn không? Không, ông ta yêu cầu tôi cho phép tư vấn bảo hiểm. Rõ ràng ông không hề quan tâm tới việc giúp tôi. Ông chỉ quan tâm tới việc giúp cho chính ông mà thôi.

Thế giới này đầy những người muốn vơ vét và kiếm chác cho mình, cho nên cá nhân hiểm hoi nào muốn phục vụ người khác một cách vô tư sẽ có được một ưu thế to lớn: Họ sẽ rất ít bị cạnh tranh!

Owen D. Young, một luật gia nổi tiếng và là một trong những nhà lãnh đạo kinh doanh lớn nhất nước Mỹ đã từng phát biểu: *“Những ai có thể đặt mình vào vị trí của người khác, những ai có thể hiểu những suy tư, cảm nhận của mọi người thì không bao giờ phải lo lắng cho tương lai”*.

Nếu như sau khi đọc quyển sách này, bạn chỉ thực hành được một điều, đó là bao giờ cũng nghĩ theo quan điểm của người khác và nhìn sự việc từ góc độ của họ, chỉ cần điều duy nhất này thôi cũng đủ tạo nên cột mốc vô cùng quan trọng trên con đường phát triển sự nghiệp của bạn.

Biết nhìn nhận vấn đề theo quan điểm của người khác và biết khơi gợi ở họ mong muốn tha thiết thực hiện điều mình mong chờ hoàn toàn không phải là lợi dụng người để mưu cầu quyền lợi cho mình và gây thiệt hại đến quyền lợi của họ. Cả hai bên đều phải có được quyền lợi như nhau.

Michael E. Whidden thuộc Warwick, đảo Rhode, là người bán hàng cho hãng xăng dầu Shell. Mike muốn trở thành người bán hàng số một trong khu vực, nhưng một trạm xăng dầu trong danh sách phục vụ của anh lại là một trở ngại

cho ước muốn ấy. Trạm do một ông già bảo thủ quản lý và không sao thúc đẩy ông ta thay đổi tình trạng của trạm được. Trạm xăng trông tồi tàn đến nỗi chẳng ai thèm ghé ngang, nhưng người quản lý không chịu nghe lời thuyết phục của Mike để nâng cao hình ảnh của trạm.

Sau khi thúc giục, trò chuyện, tâm sự nhiều lần mà chẳng có kết quả gì, Mike quyết định mời người quản lý đến thăm trạm Shell gần nhất ở trong vùng. Ông quản lý bị sốc với ấn tượng mạnh mẽ về trạm Shell đó đến nỗi khi Mike đến lần sau, trạm xăng đã được ông quét dọn sạch sẽ và doanh thu tăng lên rõ rệt. Điều này đã giúp Mike đạt được vị trí số một trong vùng. Tất cả những lý lẽ thuyết phục đều không đem đến kết quả gì nhưng bằng cách khơi gợi lòng ham muốn mãnh liệt ở người quản lý thông qua hình ảnh của một trạm xăng hiện tại, chuyện nghiệp, Mike đã đạt được mục đích của mình. Cả người quản lý và Mike đều có lợi.

Trường hợp ngược lại, một học viên, trước khi tham dự khoá huấn luyện “Thuyết trình hiệu quả” của tôi, muốn thuyết phục mọi người chơi bóng rổ vào thời gian rảnh rỗi đã nói như thế này: *“Tôi muốn các bạn chơi bóng rổ. Tôi thích chơi bóng rổ nhưng mấy lần gần đây ra sân tập đều không đủ người chơi. Một bữa tối cách đây mới vài hôm, chỉ có vài ba người chúng tôi chơi bóng với nhau và tôi bị bầm một mắt. Tôi muốn tối mai tất cả các bạn xuống sân. Tôi muốn chơi bóng rổ!”*. Anh ta có nói chút gì về điều bạn muốn không? Không! Và bạn cũng chẳng thấy hào hứng với những gì anh ta muốn. Bạn cũng không muốn bị bầm một con mắt. Trong khi đó, có bao nhiêu điều anh ta có thể nói để khơi gợi ở bạn lòng ham thích tập luyện thể thao. Nào là chơi thể thao làm đầu óc thoải mái, sáng khoái, vui vẻ và có thêm nhiều người bạn...

Xin được lần nữa nhắc lại lời khuyên khôn ngoan của giáo sư Overstreet: *Trước hết hãy khơi gợi ở người khác một ham muốn mãnh liệt. Ai làm được điều đó sẽ có cả thế giới, bằng không họ sẽ cô độc một mình.*

Một học viên của tôi rất bức mình về cậu con trai nhỏ. Thằng bé suy dinh dưỡng và lại biếng ăn. Cha mẹ nó dùng đủ mọi biện pháp mà không đạt được kết quả gì. Suốt ngày, họ căn nhắc mãi với thằng bé nhưng cậu như: *“Mẹ muốn con ăn cái này và cái kia nữa!”*, *“Cha muốn con lớn lên thành một người cường tráng, khoẻ mạnh như hiệp sĩ...”*. Thằng bé không hề quan tâm đến những lời nói đó, nó cũng chẳng muốn trở thành hiệp sĩ. Thật là phi lý khi đòi hỏi một đứa trẻ ba tuổi có cách suy nghĩ như một người cha ba mươi tuổi.

Cuối cùng người cha cũng nhận ra điều này. Anh ta tự hỏi: *“Thằng bé muốn gì nhỉ? Làm sao có thể kết hợp điều mình muốn với điều nó muốn?”*. Mọi việc bỗng trở nên dễ dàng hơn khi anh bắt đầu nghĩ về điều đó. Cậu con trai có một chiếc xe ba bánh mà cậu thích đạp đi chơi trên hè phố Brooklyn. Cách đó vài căn nhà có một đứa bé lớn hơn thường giành xe của con anh. Những lúc như thế cậu bé thường mếu máo và chạy đi mách mẹ. Người mẹ phải can thiệp và sự việc này cứ tái diễn hàng ngày.

Vậy cậu bé muốn gì? Không cần phải là một thám tử tài ba như Sherlock Holmes mới có thể tìm ra điều đó. Lòng tự hào bị tổn thương, những xúc cảm mạnh mẽ nhất trong nó đều thúc giục nó phải trả đũa, phải nện cho tên đáng ghét kia một cú vào giữa mũi. Người cha chỉ cần nói rằng nếu nó chịu ăn những gì cha mẹ bảo thì một ngày nào đó, nó sẽ đủ sức khoẻ và không bị thằng bé to lớn kia ăn hiếp nữa. Thế là việc ăn uống của thằng bé chẳng gặp vấn đề gì khó khăn nữa.

Một chuyện khác: có một cậu bé hay đáai dầm trên giường. Cậu ngủ với bà nội. Buổi sáng bà thường đánh thức cậu dậy, sờ vào nệm và nói: *“Johnny, xem kìa, tối hôm qua cháu lại làm điều gì thế nhỉ?”*. Cậu bé thường đáp: *“Không phải, không phải của cháu đâu. Của bà đấy”*. Dù có la rầy, đét vào mông hay nhắc nhở liên tục rằng cha mẹ không muốn con làm như thế, giường ngủ chú bé vẫn bị ướt mỗi đêm. Thế là cha mẹ cậu tự hỏi: *“Chúng ta phải làm thế nào để*

thằng bé thôi đái dầm trên giường?”. Cậu bé muốn điều gì? Trước hết nó muốn mặc quần áo ngủ giống như cha nó chứ không phải mặc chiếc áo ngủ giống như bà nó. Vì bà nội đã chán chuyện thằng cháu cứ đái dầm ban đêm nên bà rất sẵn lòng mua cho cậu nhóc một bộ quần áo ngủ nếu như nó chịu sửa đổi. Thứ hai, cậu bé muốn có một cái giường của chính mình. Bà nội và bố mẹ cũng không phản đối.

Mẹ nó đưa nó đến cửa hàng bách hoá, đưa mắt ra hiệu với cô bán hàng và nói: *“Chàng trai trẻ này muốn mua vài thứ ở đây đấy”*. Cô bán hàng tỏ vẻ quan trọng bằng cách hỏi: *“Chàng trai trẻ! Cậu muốn mua gì nào?”*. Cậu bé nhón chân cho có vẻ cao thêm và nói: *“Em muốn mua một cái giường cho riêng em”*. Bà mẹ ra hiệu cho cô bán hàng giới thiệu với cậu cái giường mà bà muốn mua cho cậu. Còn cậu nhóc thì cứ hí hửng tin rằng đó là cái giường mà chính nó đã chọn mua. Hôm sau, chiếc giường được đưa đến. Và đêm đó khi người cha vừa về đến nhà, cậu bé chạy ra cửa reo lên: *“Cha ơi! Cha lên mà xem cái giường con mới mua!”*. Người cha nhìn chiếc giường, rồi hỏi cậu bé *“Con sẽ không đái dầm lên giường của con nữa, phải không nào?”*. Cậu bé trả lời ngay lập tức: *“Ồ, không đâu, không đâu! Con sẽ không bao giờ làm ướt cái giường của con”*. Thằng bé đã giữ lời hứa vì lòng tự hào của nó. Đây là cái giường của nó. Chỉ một mình nó mua thôi. Nó lại mặc quần áo ngủ như một người lớn. Cậu bé muốn hành động như một người lớn và đã thực sự làm được như thế!

Một người cha khác, K. T. Duchsman, kỹ sư vô tuyến điện, cũng là một học viện của tôi, không thể thuyết phục cô cháu gái ba tuổi chịu ăn sáng. La rầy, dọa nạt hay van nài, dẫu dành đủ mọi kiểu đều vô hiệu. Cha mẹ của bé tự hỏi: *“Chúng ta phải làm như thế nào để nó chịu ăn sáng?”*.

Cô bé muốn bắt chước mẹ để cảm thấy mình lớn và trưởng thành. Thế là một buổi sáng nọ, họ đưa cô bé lên một chiếc ghế cao và để bé tự nấu mì ăn sáng. Vào đúng giờ phút quan trọng - cô bé đang nấu mì, người cha bước vào nhà

bếp. Vừa trông thấy cha, cô nhỏ đã reo lên: “Cha xem này, con đang tự nấu mì đấy”.

Sáng hôm ấy cô bé đã tự nguyện ăn hai tô mì mà không cần ai nhắc nhở. Cô bé đã thể hiện được mình trong việc tự tay nấu mì.

William Winter từng nhận xét: “*Tự thể hiện mình là nhu cầu cơ bản của con người*”. Chúng ta có thể ứng dụng yếu tố tâm lý này vào kinh doanh. Mỗi khi bạn có được một ý tưởng đặc biệt, bạn nên gọi cho người khác ý tưởng đó và để họ biến nó thành hiện thực. Lúc đó họ sẽ xem ý tưởng ấy là của họ, họ sẽ yêu thích nó và dốc sức thực hiện bằng mọi giá.

**** Dễ khi nhận nhưng khó khi cho. Dễ là khi nghĩ xấu về người khác nhưng khó là khi tặng cho họ niềm tin. Dễ là khi dập tắt đi ước mơ của người khác và khó là khi gọi cho người khác một mong muốn tha thiết. Vậy tại sao ta không làm một điều “khó” mà hiệu quả thật tốt như khơi gợi mong muốn thiết tha ở một con người?***

Nguyên tắc 3 : Gọi cho người khác ý muốn thực hiện điều bạn muốn họ làm

Tóm Tắt Phần I - Nghệ Thuật Ứng Xử Căn Bản

Nguyên tắc 1 : Không chỉ trích, oán trách hay than phiền.

Nguyên tắc 2 : Thành thật khen ngợi và biết ơn người khác.

Nguyên tắc 3 : Gọi cho người khác ý muốn thực hiện điều bạn muốn họ làm.