

JOHN C.
MAXWELL



THUẬT
ĐẮC NHÂN TÂM

WINNING WITH PEOPLE



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

CÙNG JOHN C. MAXWELL CHINH PHỤC THÀNH CÔNG

John C. Maxwell là một guru, một diễn giả bậc thầy đồng thời là một tác giả nổi tiếng chuyên viết về nghệ thuật lãnh đạo với hơn 16 triệu bản sách bán ra trên toàn thế giới. Cùng với công ty INJOY và EQUIP của mình, John C. Maxwell đã đào tạo cho trên hai triệu nhà lãnh đạo trên toàn thế giới. Hàng năm, ông được mời tới nói chuyện tại các công ty hàng đầu trong danh sách *Fortune 500*, với nhiều nhà lãnh đạo chính phủ trên thế giới và những tổ chức như Học viện Quân sự Hoa Kỳ ở West Point.

Là một trong 25 tác giả và nghệ sĩ nổi tiếng nhất trên website sách trực tuyến nổi tiếng Amazon.com, các sách của John C. Maxwell được đánh giá rất cao và liên tục xếp trong danh sách best-seller của các tạp chí hàng đầu thế giới như: *New York Times*, *Wall Street Journal*, *Business Week*,... Các cuốn sách của ông đã được dịch và bán hơn 16 triệu bản tại nhiều quốc gia.

Tại Việt Nam, sau thành công của một số cuốn sách như: *Phát triển kỹ năng lãnh đạo (Developing the Leader Within You)*, *21 nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo (21 Irrefutable Laws of Leadership)*, *Nhà lãnh đạo 360° (360° Leader)*, *Tinh hoa lãnh đạo (Leadership Gold)*.., Công ty Alpha Books tiếp tục xuất bản và giới thiệu đến bạn đọc các cuốn sách giá trị khác của ông. Trong các cuốn sách này, John Maxwell sẽ chia sẻ thêm với độc giả những bí quyết để không ngừng hoàn thiện bản thân và tiến triển trên con đường trở thành nhà lãnh đạo xuất sắc. Để đạt được điều này, bạn không chỉ cần phong thái lãnh đạo, năng lực chuyên môn mà còn phải thấu hiểu nghệ thuật thu hút và khiến mọi người muốn đi theo (*Thuật đắc nhân tâm*). Khát vọng hướng tới thành công của mỗi người không thể thực hiện nếu thiếu lòng kiên trì, xác định đúng mục tiêu và mang theo hành trang cần thiết, bởi vì, mỗi thành công chính là một cuộc hành trình (*Hành trình tới thành công*). Và khi đã tập hợp được mọi người quanh mình, đặt rõ mục tiêu rồi thì một yếu tố không thể thiếu trong thành công của một nhà lãnh

đạo chính là khả năng làm việc nhóm (*17 nguyên tắc vàng trong làm việc nhóm*).

Với vai trò là Trung tâm phát triển đào tạo quản lý, ITD Việt Nam tin tưởng rằng tác phẩm và tư tưởng của ông sẽ giúp các nhà lãnh đạo quản lý nói riêng và mọi người nói chung hoàn thiện và thành công hơn.

Xin trân trọng giới thiệu cùng độc giả.

ITD Việt Nam và Alpha Books

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU

CÂU HỎI VỀ SỰ SẴN SÀNG: BẠN ĐÃ CHUẨN BỊ CHO CÁC MỐI QUAN HỆ?

NGUYÊN TẮC LẶNG KÍNH: CHÚNG TA LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH CHÚNG TA NHÌN NHẬN MỌI NGƯỜI

NGUYÊN TẮC TẮM GƯƠNG: NGƯỜI ĐẦU TIÊN CHÚNG TA CẦN KIỂM TRA CHÍNH LÀ BẢN THÂN

NGUYÊN TẮC NỖI ĐAU: NGƯỜI LÀM TỔN THƯƠNG NGƯỜI KHÁC CŨNG DỄ BỊ NGƯỜI KHÁC LÀM TỔN THƯƠNG

NGUYÊN TẮC CHIẾC BÚA: ĐỪNG DÙNG BÚA XUA RUỒI TRÊN ĐẦU NGƯỜI KHÁC

NGUYÊN TẮC THANG MÁY: CHÚNG TA CÓ THỂ NÂNG HOẶC HẠ THẤP NGƯỜI KHÁC TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ

CÂU HỎI KẾT NỐI: BẠN CÓ SẴN SÀNG QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC?

NGUYÊN TẮC BỨC TRANH TOÀN CẢNH: THẾ GIỚI KHÔNG CHỈ CÓ BẠN

NGUYÊN TẮC HOÁN ĐỔI: ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ NGƯỜI KHÁC

NGUYÊN TẮC HỌC HỎI: AI CŨNG CÓ NHỮNG ĐIỀU ĐÁNG CHO TA HỌC HỎI

NGUYÊN TẮC HẤP DẪN: MỌI NGƯỜI ĐỀU YÊU QUÝ NHỮNG AI QUAN TÂM ĐẾN HỌ

NGUYÊN TẮC SỐ 10: TIN TƯỞNG VÀ KHUYẾN KHÍCH MỌI NGƯỜI PHÁT HUY PHẨM CHẤT TỐT NHẤT CỦA HỌ

NGUYÊN TẮC ĐỐI ĐẦU: GIẢI QUYẾT ĐỐI ĐẦU THEO HƯỚNG TÍCH CỰC GIÚP BẠN THÀNH CÔNG

CÂU HỎI VỀ LÒNG TIN: CHÚNG TA CÓ XÂY DỰNG LÒNG TIN VỮNG CHẮC GIỮA MỌI NGƯỜI?

NGUYÊN TẮC NỀN TẢNG: LÒNG TIN LÀ NỀN TẢNG CHO MỌI MỐI QUAN HỆ

NGUYÊN TẮC HOÀN CẢNH: ĐỪNG ĐỂ HOÀN CẢNH LẤN ÁT QUAN HỆ

NGUYÊN TẮC KẼ RẮC RỐI: KHI BẠN CÓ RẮC RỐI VỚI MỌI NGƯỜI, THÌ RẮC RỐI THƯỜNG CHÍNH LÀ BẠN

NGUYÊN TẮC CỎI MỎ: DỄ CHỊU VỚI CHÍNH MÌNH THÌ NGƯỜI KHÁC CŨNG SẼ DỄ CHỊU VỚI TA

NGUYÊN TẮC HỒ CHIẾN ĐẤU: KHI CHUẨN BỊ CHIẾN ĐẤU, HÃY ĐÀO HỒ ĐỦ LỚN CHO CẢ ĐỒNG ĐỘI

CÂU HỎI VỀ SỰ ĐẦU TƯ: BẠN CÓ SẴN SÀNG ĐẦU TƯ VÀO NGƯỜI KHÁC?

NGUYÊN TẮC LÀM VƯỜN: MỌI MỐI QUAN HỆ ĐỀU CẦN ĐƯỢC CHĂM BÓN

NGUYÊN TẮC 101%: ĐỒNG THUẬN 1% NHƯNG NỖ LỰC 100% VÌ ĐIỀU ĐÓ

NGUYÊN TẮC KIÊN NHẪN: ĐI CÙNG NGƯỜI KHÁC BAO GIỜ CŨNG CHẬM HƠN ĐI MỘT MÌNH

NGUYÊN TẮC TÁN THƯỜNG: THỬ THÁCH CỦA MỌI QUAN HỆ KHÔNG CHỈ LÀ SỰ TRUNG THÀNH KHI BẠN BÈ THẤT BẠI MÀ CÒN LÀ NIỀM HẠNH PHÚC KHI HỌ THÀNH CÔNG

NGUYÊN TẮC VỊ THA: CHÚNG TA TỰ NÂNG MÌNH LÊN KHI ĐỐI XỬ VỚI MỌI NGƯỜI TỐT HƠN HỌ ĐỐI XỬ VỚI CHÚNG TA

CÂU HỎI VỀ SỰ HIỆP LỰC: BẠN CÓ TẠO RA MỐI QUAN HỆ HAI BÊN CÙNG THẮNG LỢI?

NGUYÊN TẮC BOOMERANG: KHI GIÚP ĐỠ NGƯỜI KHÁC, CHÚNG TA GIÚP ĐỠ CHÍNH MÌNH

NGUYÊN TẮC TÌNH BẠN: KHI MỌI THỨ CÂN BẰNG, MỌI NGƯỜI SẼ LÀM VIỆC VỚI NHỮNG NGƯỜI HỌ THÍCH; NHƯNG NẾU MỌI THỨ MẤT CÂN BẰNG, HỌ SẼ VẪN LÀM NHƯ VẬY

NGUYÊN TẮC HỢP TÁC: HỢP TÁC MANG LẠI THẮNG LỢI TO LỚN HƠN

NGUYÊN TẮC HÀI LÒNG: TRONG MỘT MỐI QUAN HỆ TUYỆT VỜI, NIỀM VUI ĐƯỢC BÊN NHAU CŨNG ĐỦ CHO TẤT CẢ

LỜI GIỚI THIỆU

Điều gì có thể chinh phục lòng người? Có phải ai sinh ra cũng có những phẩm chất hay sự nhạy cảm và tinh tế để gặt hái thành công trong mọi mối quan hệ? Chúng ta có thể có những kỹ năng để chinh phục lòng người không hay chỉ chấp nhận những gì Chúa đã ban tặng? Và liệu những người giỏi xây dựng các mối quan hệ có thể làm tốt hơn nữa không?

Hầu hết mọi người đều dễ dàng nhận ra những người giỏi chinh phục lòng người khi tiếp xúc với họ. Họ cho chúng ta cảm giác được là chính mình và nâng chúng ta lên tầm cao hơn. Tiếp xúc với họ mang lại cho bạn những trải nghiệm tích cực, thú vị và khiến bạn luôn muốn ở bên họ.

Trong số những người nổi tiếng thế giới, có một số người rất giỏi tạo dựng quan hệ với người khác như Dale Carnegie, John Wooden, Ronald Reagan,... nhưng lại có những người không mấy giỏi việc này như Henry Ford (cha), Frank Lorenzo...

Nhưng không cần đọc bài nghiên cứu hay tìm trong lịch sử, ở bất cứ đâu bạn cũng có thể gặp những người thiếu kỹ năng chinh phục lòng người: ngay trên phố, trong nhà thờ, ở nhà và cũng có thể ở nơi làm việc... Hãy nhìn vào những lá đơn mà các ứng viên xin việc thường viết để thấy họ thiếu kỹ năng giao tiếp thế nào:

- Sẽ tốt nhất cho ông chủ nếu để tôi làm việc một mình.
- Công ty đã biến tôi trở thành kẻ giơ đầu chịu báng, hệt như các công ty trước đây tôi từng làm việc.
- Chú ý: đừng hiểu nhầm tôi là người thích nhảy việc, tôi không bao giờ là người bỏ việc.
- Người giới thiệu: không có. Tôi đã bỏ lại một đồng đồ nát sau lưng mình.

VÀI NGƯỜI BIẾT BÍ KÍP

Bạn đánh giá người có khả năng giao tiếp như thế nào? Hãy hỏi các CEO xuất sắc của các tập đoàn lớn về phẩm chất quan trọng nhất để thành công với vị trí lãnh đạo, tất cả họ đều nói đó là khả năng làm việc với người khác. Phỏng vấn các doanh nhân để tìm ra yếu tố tạo nên sự khác biệt giữa những người thành công và những người thất bại, câu trả lời cũng sẽ là khả năng làm việc với người khác. Những chuyên gia bán hàng hàng đầu cũng nói hiểu biết về con người quan trọng hơn nhiều kiến thức về sản phẩm. Tất cả các giáo viên, thương nhân, những người buôn bán nhỏ, các bậc phụ huynh, các mục sư... đều thống nhất là các kỹ năng con người tạo nên sự khác biệt giữa người xuất sắc và kẻ kém cỏi. Các kỹ năng về con người là vô giá. Bạn có thể làm bất cứ điều gì nếu chinh phục được lòng người.

Rất nhiều người cho rằng các mối quan hệ là hiển nhiên. Đó là nhận thức sai lầm vì khả năng xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp là yếu tố quan trọng nhất để chúng ta thành công trong cuộc sống. Các kỹ năng về con người quyết định thành công của bạn. Robert W. Woodruff, người đã đưa tập đoàn Coca-Cola từ một doanh nghiệp sản xuất nước ngọt nhỏ thành tập đoàn toàn cầu hiểu rất rõ yếu tố con người đối với thành công. Ông từng viết một tờ bướm quảng cáo với nội dung như sau:

Cuộc sống cũng giống như công việc bán hàng. Bạn thành công hay thất bại chủ yếu phụ thuộc vào cách bạn đối xử thế nào với người mua hàng của bạn và người bán hàng cho bạn.

Thành công hay thất bại trong bán hàng chủ yếu phụ thuộc vào các mối quan hệ con người. Đó là phản hồi của các thành viên trong gia đình, khách hàng, nhân viên, ông chủ và các đồng nghiệp trước cách cư xử của bạn. Nếu những phản ứng này tích cực nghĩa là bạn thành công và ngược lại, nếu phản ứng này là tiêu cực, bạn thất bại.

Điều khiến bạn thất bại trong các mối quan hệ với mọi người là do bạn coi mối quan hệ là đương nhiên và không đầu tư công sức, thời gian để khiến những người xung quanh yêu quý, tin tưởng và muốn làm việc với bạn để đạt được điều bạn muốn.

Rất nhiều lần bạn thấy các cá nhân và tổ chức chỉ đạt được một phần rất nhỏ thành công tiềm năng của họ hoặc thất bại hoàn toàn vì họ đã lờ đi vai trò quan trọng của yếu tố con người trong kinh doanh và trong cuộc sống.

Các tổ chức và cá nhân này coi người khác và hành động của họ là điều hiển nhiên nhưng phản ứng của những người xung quanh khiến họ thất bại.

TẤT CẢ XUẤT PHÁT TỪ CON NGƯỜI

Thành công bắt nguồn từ việc thiết lập quan hệ với đúng người và củng cố những mối quan hệ này nhờ những kỹ năng tuyệt vời về con người. Ngược lại thất bại cũng là do con người. Đôi khi, hậu quả rất rõ ràng như bạo lực gia đình, làm ăn thiếu trung thực... Đôi khi, hậu quả cũng không quá nghiêm trọng như xa lánh đồng nghiệp, thất bại trong việc tạo dựng quan hệ với một khách hàng quan trọng... Tóm lại, mọi thành công hay thất bại trong cuộc sống đều gắn liền với những mối quan hệ.

Khi nghĩ về thất bại của bản thân, tôi có thể biết đích xác nguyên nhân là do những ai. Tôi từng sai lầm nghe lời khuyên đầu tư vào dầu mỏ và tôi đã mất 10 nghìn đô-la mà vợ chồng tôi chẳng chiu dành dụm. Lần khác tôi bắt đầu kinh doanh và nhờ một người bạn làm giám đốc nhưng tôi đã lầm, chỉ sau vài năm công việc kinh doanh đã thua lỗ.

Tôi không đổ lỗi cho người khác mà tôi chỉ muốn nói rằng quan hệ của tôi với mọi người đóng vai trò to lớn trong toàn bộ quá trình. Tương tự như vậy, tôi cũng không thể chiếm hết thành công. Không ai là có thể một mình thành công. Các mối quan hệ với mọi người mang lại cho tôi thành công. Với mỗi thành công, tôi đều có thể nhìn lại và thấy rõ mối quan hệ đã biến nó trở thành sự thật.

Các mối quan hệ không chỉ quan trọng trong công việc mà còn rất quan trọng đối với cuộc đời riêng tư. Tôi không thể có được đời sống tinh thần phong phú nếu không có cha tôi, Melvin Maxwell; không thể cảm thấy hạnh phúc mỗi ngày nếu không có vợ tôi, Margaret và rất nhiều người khác đã chia sẻ thành công, thất bại và khó khăn với tôi.

KHÔNG CHỈ LÀ GIA TĂNG GIÁ TRỊ

Bạn đã bao giờ gặp những người khó tính và nghĩ: “Cô ấy quả thực rất có tài nhưng thật khó làm việc cùng,” hay “Anh ta rất xuất sắc nhưng có vẻ không giỏi quan hệ với mọi người.” Những người như vậy không bao giờ khám phá hết tiềm năng của mình và họ chỉ có thể làm được một phần rất nhỏ so với khả năng thực sự vì họ không biết cách chinh phục lòng người. Họ không hiểu những mối quan hệ tốt không chỉ là lớp kem trên chiếc bánh sinh nhật. Họ là một phần của cái bánh – phần rất quan trọng và rất ý nghĩa trong cuộc sống và trong thành công của họ.

Vậy bạn sẽ làm gì nếu không sở hữu những mối quan hệ tuyệt vời? Tôi thừa nhận khả năng xây dựng quan hệ của tôi là bẩm sinh nhưng tôi phải nỗ lực phát triển các kỹ năng của mình. Tôi đã học được rất nhiều về bản thân và về những người xung quanh. Tôi tập hợp chúng thành 25 Nguyên tắc Con người mà ai cũng có thể học. Ngay cả những người nhút nhát nhất cũng có thể cởi mở hơn và những người vốn giỏi giao tiếp có thể vươn xa hơn trở thành bậc thầy về nghệ thuật sống đẹp.

Tôi nói như vậy vì những Nguyên tắc Con người luôn có tác dụng. Ai cũng có thể áp dụng những nguyên tắc này không kể già trẻ, người hạnh phúc hay đau khổ, người đang đi làm hay đã nghỉ hưu... Việc áp dụng những nguyên tắc này giúp nâng cao khả năng xây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp, lành mạnh và đem lại thành công trong công việc và cuộc sống.

Khi bạn học những nguyên tắc này, bạn sẽ thấy có những nguyên tắc rất thông thường nhưng có những nguyên tắc có thể khiến bạn ngạc nhiên. Nhưng tất cả chúng đều có hiệu quả và làm cuộc sống của bạn tốt đẹp hơn.

Thực hành những Nguyên tắc Con người không có nghĩa là bạn sẽ xây dựng được quan hệ tốt đẹp với tất cả mọi người. Bạn không thể kiểm soát phản ứng của người khác. Bạn chỉ có thể trở thành mẫu người mà người khác muốn làm quen và tạo dựng mối quan hệ.

Trong cuộc sống, mọi kỹ năng bạn sử dụng và bất cứ ai bạn quen biết đều giúp tạo nên hoặc phá hủy bạn. Tôi chia các Nguyên tắc Con người thành năm nhóm câu hỏi quan trọng mà mỗi chúng ta cần tự hỏi chính mình:

- Sẵn sàng: Bạn đã chuẩn bị cho các mối quan hệ?
- Kết nối: Bạn có sẵn sàng quan tâm đến người khác?
- Tin tưởng: Chúng ta có thể xây dựng được niềm tin vững chắc giữa mọi người?
- Đầu tư: Bạn có sẵn lòng đầu tư vào người khác?
- Hiệp lực: Bạn có thể xây dựng mối quan hệ hai bên cùng thắng lợi?

Học tập và rèn luyện những Nguyên tắc Con người, bạn có thể trả lời tất cả các câu hỏi trên theo hướng tích cực nhất và đạt được thành công trong các mối quan hệ. Bạn có thể xây dựng những mối quan hệ lành mạnh, hiệu quả và tốt đẹp. Bạn cũng có thể giúp người khác thành công. Còn điều gì tuyệt vời hơn thế?

CÂU HỎI VỀ SỰ SẴN SÀNG: BẠN ĐÃ CHUẨN BỊ CHO CÁC MỐI QUAN HỆ?

Ngày nay, người có năng lực nhất thế giới là người biết cách sống hoà thuận với người khác. Mối quan hệ con người là môn khoa học quan trọng nhất trong cuộc sống.

- Stanley C. Allyn

Tôi làm mục sư trong 26 năm đầu của sự nghiệp. Tôi không có những kỹ năng nghề nghiệp khác như sự khéo léo hay cảm xúc mạnh mẽ khi làm việc với mọi người. Từng người trong đoàn mục sư được giao nhiệm vụ lãnh đạo, giảng dạy, huấn luyện, khuyên răn và tạo điều kiện cho mọi người ở mọi lứa tuổi, hoàn cảnh, từ khi sinh ra đến khi mất đi. Chúng tôi trải qua những thời khắc hạnh phúc nhất trong cuộc đời họ như ngày cưới, lễ rửa tội cho con cái họ hay được gọi đến trong những giờ khắc đen tối nhất như khi họ cố gắng cứu vãn cuộc hôn nhân sắp đổ vỡ, trải qua bi kịch khi mất đi đứa con yêu dấu, hay tìm kiếm những câu trả lời khi họ cận kề với cái chết.

Sau nhiều năm, tôi học được cách nhanh chóng nhận ra mọi người phải vật lộn với các mối quan hệ. Họ thuộc mọi lứa tuổi, hình dạng, quy mô. Đôi khi, tôi khuyên nhủ một người “ế ẩm” khi anh ta than vãn về cuộc sống độc thân và bày tỏ rằng mình rất muốn lấy vợ. Thật đáng buồn, lẽ ra họ nên tập trung vào việc liệu bản thân họ đã sẵn sàng cho một mối quan hệ lành mạnh chưa, hơn là việc lấy vợ.

Hãy đối mặt với điều đó. Không phải ai cũng có kỹ năng khởi xướng, gây dựng và duy trì các mối quan hệ tốt đẹp. Nhiều người trưởng thành trong những gia đình không bình thường và không có được những mối quan hệ tích cực để có thể noi theo. Có người lại quá chú trọng đến bản thân và nhu cầu của mình đến nỗi không chú ý đến người khác. Một số bị tổn thương nặng nề trong quá khứ nên hiện tại họ nhìn cuộc đời với con

mắt cay nghiệt. Vì có quá nhiều những điểm yếu trong mỗi quan hệ nên họ không hiểu bản thân hoặc làm sao để thiết lập quan hệ lành mạnh với mọi người.

Về mặt quan hệ, cần có những người lành mạnh để xây dựng những mối quan hệ sâu sắc. Mọi việc đều bắt đầu từ đó. Tôi tin có những nền tảng to lớn để mọi người sẵn sàng cho các mối quan hệ. Họ trả lời câu hỏi về tư thế sẵn sàng đó thông qua năm Nguyên tắc Con người:

Nguyên tắc Lãng kính: Chúng ta là ai quyết định cách chúng ta nhìn nhận mọi người.

Nguyên tắc Tấm gương: Người đầu tiên chúng ta phải kiểm tra là bản thân.

Nguyên tắc Nỗi đau: Người làm tổn thương người khác cũng dễ bị người khác làm tổn thương.

Nguyên tắc Chiếu búa: Đừng dùng búa xua ruồi đập trên đầu người khác.

Nguyên tắc Thang máy: Chúng ta có thể nâng hoặc hạ thấp người khác trong các mối quan hệ.

Nếu ai bỏ qua một trong năm nguyên tắc trên thì người đó chưa sẵn sàng cho các mối quan hệ. Hậu quả là người đó sẽ dễ rắc rối lặp đi lặp lại trong mối quan hệ.

Nếu bạn hoặc ai đó không thể thiết lập được những mối quan hệ tích cực mà mọi người đều mong muốn, thì có thể là do một vấn đề thuộc về tư thế sẵn sàng. Thông qua việc học hỏi năm Nguyên tắc Con người, bạn sẽ chuẩn bị cho mình tư thế đón nhận những mối quan hệ tích cực, lành mạnh.

NGUYÊN TẮC LĂNG KÍNH: CHÚNG TA LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH CHÚNG TA NHÌN NHẬN MỌI NGƯỜI

Tôi không muốn thuộc về câu lạc bộ nào chấp nhận tôi như một thành viên.

– **Groucho Marx**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI NHẬN THỨC THẾ NÀO VỀ NGƯỜI KHÁC?

Đã bao giờ bạn bắt đầu một công việc mới và có người dày dạn kinh nghiệm trong tổ chức bảo bạn đề phòng người này hay tránh xa người kia? Điều này đã xảy ra với tôi. Khi nhận vị trí lãnh đạo chuyên môn đầu tiên, người tiền nhiệm nói tôi nên đề phòng hai người: Audrey và Claude. Ông nói: “Họ sẽ gây cho ông nhiều khó khăn đấy.” Tôi bắt đầu công việc mới của mình, trong lòng đợi xem họ sẽ gây khó khăn gì.

Đầu tiên, tôi quan sát Audrey. Đó là một phụ nữ tự tin, mạnh mẽ và có thể làm bất kỳ điều gì. Tôi ngạc nhiên vì quá trình làm việc với Audrey lại thu được kết quả tốt đẹp. Chúng tôi có một mối quan hệ công việc tốt và Audrey trở thành bạn của gia đình. Còn Claude lại là một nông dân rất yêu nhà thờ và có ảnh hưởng lớn. Nhưng điều đó không làm tôi buồn. Tại sao tôi lại muốn một người gấp đôi tuổi tôi, sống trong nhà thờ cả đời, phải tuân theo tôi chỉ vì tôi có chức danh và địa vị lãnh đạo? Tôi đặt mục tiêu hợp tác cùng Claude và chúng tôi đã rất hoà thuận.

Khi nhậm chức tại nhà thờ thứ hai, một lần nữa vị tiền nhiệm cảnh báo tôi: “Hãy cảnh giác với Jim. Ông ta sẽ chống đối anh.” Ngay tuần làm việc đầu tiên, tôi đã gặp Jim. Chúng tôi đã thảo luận khá gay gắt, nhưng Jim cho

tôi thấy ông yêu Chúa, yêu nhà thờ và có mặt bên cạnh tôi. Jim đã trở thành trợ thủ số một của tôi trong suốt những năm tôi làm việc ở đó.

Khi nhậm chức tại nhà thờ thứ ba, người tiền nhiệm cũng nói với tôi về những người có thể gây khó khăn cho tôi. Cũng như hai vị tiền nhiệm ở hai nhà thờ trên, ông chân thành muốn giúp tôi. Nhưng tôi đã khước từ sự giúp đỡ đó. Tôi đã ở vị trí lãnh đạo trong một thời gian đủ dài để nhận ra những vấn đề ông gặp phải trong quan hệ với mọi người không phải là vấn đề của tôi và ngược lại. Tôi không gắn bó với những người ông tin cậy, còn những người không quan hệ mật thiết với ông lại trở thành những trợ thủ đắc lực cho tôi. Tại sao? Vì việc chúng ta là ai sẽ quyết định cách chúng ta nhìn nhận người khác.

BẠN LÀ LĂNG KÍNH CHO CHÍNH MÌNH

Khi học đại học, tôi gặp một ví dụ điển hình về tác động của ngoại cảnh. Tôi được mời làm phù rể trong đám cưới của anh bạn Ralph Beadle. Tôi ở cùng anh trước hôn lễ và buổi sáng ngày cưới, Ralph muốn đi săn sóc để lấy lại bình tĩnh. Ralph cho tôi mượn một khẩu súng ngắn và chúng tôi đi vào rừng. Chúng tôi lang thang một hồi nhưng tôi không nhìn thấy con sóc nào cả. Ralph quyết định tôi sẽ ở lại bên này khu rừng và anh sẽ đi sang phía bên kia.

Ralph đi chưa đầy hai phút thì tôi nghe thấy *pằng, pằng*. Tôi thậm chí chưa kịp nhìn thấy chú sóc nào, tôi ngồi xuống nghỉ ngơi. Trong lúc đó, tôi liên tục nghe thấy tiếng súng nổ. Tôi tự hỏi: *Anh ta đang bắn cái gì thế?*

Vài phút sau, Ralph quay lại. Túi vẫn đeo bên người nhưng không có con sóc nào cả.

“Sao không thấy anh mang về con sóc nào?” tôi hỏi.

Ralph chỉ lắc đầu cười.

Bạn là ai sẽ quyết định cách nhìn nhận của bạn. Bạn không thể tách mình ra khỏi ngoại cảnh. Tất cả những kinh nghiệm bạn có sẽ tô màu lên cách nhìn nhận của bạn. Đó là lăng kính của bạn.

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁI BẠN NHÌN THẤY

Một người Colorado chuyển đến Texas và xây một căn nhà có khung cửa sổ lớn để có thể ngắm hàng trăm dặm đất đai. Khi được hỏi anh thích ngắm khung cảnh ở đây như thế nào, anh trả lời: “Rắc rối duy nhất là chẳng có gì để nhìn cả.” Cùng lúc đó, một người Texas chuyển tới Colorado xây một ngôi nhà có khung cửa sổ lớn nhìn ra núi non. Khi được hỏi câu hỏi tương tự, anh nói: “Rắc rối duy nhất là bạn không nhìn thấy gì cả vì những dãy núi kia che hết tầm nhìn.”

Câu chuyện có chút hư cấu nhưng nó chỉ ra một thực tế. Cái họ nhìn thấy phụ thuộc vào việc họ là ai. Mọi người trong một phòng, nhìn cùng một vật nhưng sẽ thấy những thứ hoàn toàn khác nhau. Điều này luôn đúng với vợ chồng tôi. Chúng tôi tham dự một bữa tiệc và nói chuyện với mọi người, rồi sau đó cô ấy hỏi: “Chàng trai mặc áo len màu xanh nói gì với anh vậy?” Tôi không biết Margaret đang nói đến ai. Margaret có khiếu thẩm mỹ và thời trang tuyệt vời. Tôi thì không. Khi tôi nhìn mọi người, tất cả những gì họ mặc chỉ đơn giản là quần áo.

Mỗi người đều có sở thích riêng và điều đó tô màu cho cách chúng ta quan sát mọi thứ. Những thứ quanh ta không quy định chúng ta thấy gì mà chính những yếu tố nội tại của chúng ta quy định điều đó.

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH BẠN NHÌN NHẬN NGƯỜI KHÁC

Một lữ khách đi thăm một thành phố lớn hỏi cụ già ngồi bên đường: “Mọi người ở thành phố này thế nào?”

“Mọi người ở chỗ ông thì thế nào?” cụ già hỏi lại.

“Khủng khiếp,” người khách trả lời. “Keo kiệt, dối trá, đáng ghét về mọi mặt.”

“À, ông sẽ thấy điều tương tự trong thành phố này,” cụ già nói.

Lữ khách thứ nhất vừa đi thì người thứ hai dừng lại, hỏi thăm về thành phố trước mặt. Cụ già bên đường lại hỏi câu hỏi tương tự.

“Họ là những người tốt, thật thà, chăm chỉ và rất rộng lượng,” vị lữ khách thứ hai trả lời. “Tôi rất tiếc vì phải rời khỏi đó.”

Cụ già trả lời: “Anh sẽ tìm thấy những người như thế ở thành phố này.”

Cách bạn nhìn nhận người khác là tấm gương phản chiếu chính bạn.

Nếu tôi là người đáng tin cậy, tôi sẽ thấy người khác cũng đáng tin cậy.

Nếu tôi là người khắc nghiệt, tôi sẽ thấy người khác cũng khắc nghiệt.

Nếu tôi là người chu đáo, tôi sẽ thấy người khác đầy lòng trắc ẩn.

Cá tính của bạn thể hiện khi bạn nói về người khác và quan hệ với họ. Người không biết gì về bạn vẫn sẽ kể được rất nhiều về bạn, chỉ dựa trên những quan sát giản đơn.

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH BẠN CẢM NHẬN CUỘC SỐNG

Đây là một câu chuyện cũ tôi vẫn kể trong các buổi hội thảo. Một cụ già đang ngủ trên đi-văng và lũ cháu của cụ quyết định trêu chọc cụ. Chúng lấy một miếng phomat đã bốc mùi và rón rén bò lên râu cụ rồi nấp vào góc nhà theo dõi.

Một lát sau, chiếc mũi của cụ bắt đầu động đậy. Cụ giật bản mình, ngồi dậy và cúi kính nhìn quanh: “Rõ ràng có cái gì đó ôi thiu quanh đây!”

Cụ đứng dậy, đi vào bếp, ra sức ngửi, rồi nói: “Trong này cũng có mùi.”

Sau đó, cụ quyết định ra ngoài, hít một chút khí trời trong lành, nhưng khi cụ vươn vai hít một hơi dài, mùi ôi thiu khó chịu vẫn tiếp tục quanh đầu đó. “Cả thế giới này bị thiu rồi hay sao!” cụ cất tiếng than thở.

Đại ý của câu chuyện là gì? Với một người có phomat dính dưới mũi, cái gì cũng có mùi ôi thiu! Nhưng cụ ông này có thể rửa sạch bộ râu với nước và xà phòng và mọi thứ lại trở lại thơm tho. Nhưng nếu một người mang chút gì bốc mùi ôi thiu từ bên trong, vấn đề sẽ nan giải hơn. Giải pháp duy nhất để thay đổi cách bạn cảm nhận cuộc sống là thay đổi bên trong bạn.

Chúng ta có một khung tham chiếu cá nhân gồm thái độ, giả định và hoài bão liên quan đến bản thân, người khác và cuộc sống. Những yếu tố này xác định chúng ta lạc quan hay bi quan, vui vẻ hay u sầu, tin cậy hay hoài nghi, thân mật hay giữ ý, dũng cảm hay yếu hèn. Chúng không chỉ tô màu cho cách chúng ta cảm nhận cuộc sống mà còn cho cách mọi người cư xử với chúng ta. Eleanor Roosevelt nói: “Không ai có thể làm bạn cảm thấy mình thấp kém trừ phi bạn cho phép.” Nhà tâm lý học, tác giả Phil McGraw cho rằng: “Bạn là người dạy mọi người cách cư xử với bạn.” Những điều bạn dạy bắt nguồn từ cách bạn cảm nhận cuộc sống. Cách bạn cảm nhận cuộc sống bắt đầu từ việc bạn là ai.

Cách đây vài năm, tôi có cơ hội giảng về nghệ thuật lãnh đạo cho đội bóng bầu dục NFL’s St. Louis Rams. Đội này mời tôi tham dự một trận đấu và tôi được phép ngồi cùng vợ con của huấn luyện viên và các cầu thủ. Tôi ngồi cạnh Kim Matsko, vợ của huấn luyện viên phó đồng thời là huấn luyện viên hàng công đội St. Louis Rams, John Matsko. Khi nói chuyện, tôi hỏi cô về các thành phố cô từng sống, đâu là nơi cô yêu thích? Cô trả lời: “Đó là nơi tôi đang sống.”

“Ồ, vậy là cô yêu St. Louis nhất?”

“Không, ý tôi không phải vậy. Tôi yêu nhất nơi nào tôi đang sống,” cô trả lời. “Đó là một lựa chọn.” Đó là cách nghĩ tuyệt vời! Nếu bạn có thể duy trì một suy nghĩ tích cực, bạn sẽ luôn nhìn đời bằng đôi mắt tích cực.

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÔNG VIỆC BẠN LÀM

Trong cuốn *Animals. Inc.*, Kenneth A. Tucker và Vandana Allman thuộc tổ chức Gallup kể câu chuyện về những nhân vật trong nông trại để chỉ ra cách quản lý con người lệch lạc. Tin rằng ai cũng có thể làm bất kỳ việc gì nếu được đào tạo tốt, những người điều hành trang trại yêu cầu một con ngựa thồ vận hành máy vi tính. Một con cừu cả thẹn được khuyến khích gọi điện chào hàng. Điều thích thú nhất là: Anh bù nhìn được điều đến trại gà mái để đẻ trứng. Anh ta làm việc đêm ngày. Anh ta rất khỏe. Khi lũ gà mái

để trứng, anh ta cũng rất nỗ lực. Cuối ngày, mặc dù đã kiệt sức vì cố gắng, nhưng anh ta vẫn không thể đẻ nổi một quả trứng.

Có thể bạn đang nghĩ: *Tất nhiên, làm sao anh ta đẻ được trứng.* Hiển nhiên, gà mái thì đẻ trứng, ngựa thì kéo xe, cừu cho len. Rất dễ dàng nhìn thấy những năng lực tự nhiên tác động đến công việc chúng ta đang làm. Nhưng tư duy và thái độ lại đóng vai trò quan trọng như tài năng và năng lực của chúng ta. Chúng cũng quyết định điều chúng ta làm. Chúng ta không thể tách bạch các yếu tố đó và nếu chúng ta mong đợi kết quả khác với bản chất của mình, chúng ta sẽ thất vọng.

NĂM YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH BẠN LÀ AI

Những yếu tố nào quyết định chúng ta là ai? Có rất nhiều yếu tố, nhưng dưới đây là năm yếu tố quan trọng nhất:

1. Di truyền

Khi Margaret và tôi còn trẻ, chúng tôi tin yếu tố di truyền đóng vai trò rất nhỏ trong bản chất của một con người, còn môi trường xung quanh thì chiếm tới 98%. Nuôi dạy lũ trẻ sao cho giống mình, chúng sẽ trở nên giống mình. Sau đó, chúng tôi nhận con nuôi, Elizabeth và Joel Porter. Chúng tôi phát hiện ra việc nuôi dạy, phát triển tính cách, giáo dục và những chỉ dẫn về tinh thần đóng vai trò quan trọng, nhưng có những thứ thuộc về “phần cứng” không thể thay đổi trong mỗi con người, dù môi trường sống ra sao.

Bản chất di truyền của bạn có thể là tốt cũng có thể là xấu. Bạn có thể sở hữu những phẩm chất và tính cách đáng sợ bẩm sinh. Điều này đúng với bất kỳ ai trên thế giới này. Có những điều bạn không thích và phải học cách chung sống với chúng. Khi nó thuộc về tính cách, hãy khắc phục những điểm yếu của mình. Khi nó thuộc về tài năng, hãy tận dụng thế mạnh của bạn.

Bạn không thể thay đổi gen di truyền của mình. Tuy nhiên, trong số năm yếu tố hàng đầu quy định bạn là ai, đây là yếu tố duy nhất bạn không thể thay đổi. Bốn yếu tố còn lại, bạn có thể thay đổi đến một mức nào đó.

2. Tự nhận thức bản thân

Nhà thơ T. S. Eliot nhận định: “Một nửa tác hại trên thế giới này là do những người muốn cảm thấy quan trọng gây ra. Họ không chủ định gây hại. Họ bị cuốn vào một nỗ lực không kết thúc để luôn được nghĩ tốt.” Con người giống như nước: Tự biết mức độ của mình. Người nào nhận thức bản thân theo hướng tiêu cực sẽ mong đợi điều tệ nhất, phá hoại các mối quan hệ và thấy những người khác cũng tiêu cực. Ngược lại, những ai nhận thức bản thân theo hướng tích cực sẽ mong muốn điều tốt lành nhất cho bản thân. Những người có sự tự nhận thức bản thân vừa *tích cực* vừa *đúng đắn* sẽ rất thành công, họ thấy ở mọi người tiềm năng thành công và hướng tới những người thành công khác. Nhà tâm lý học Nathaniel Branden nói: “Chúng ta thấy thoải mái, gần gũi với những người có lòng tự tôn tương đồng với mình. Những người có tính cách trái ngược có thể thu hút chúng ta trong một số vấn đề nhưng không phải vấn đề này.”

Người ta kể rằng có lần thẩm phán nổi tiếng Oliver Wendell Holmes đi dạo trên phố với một cô bé. Khi cô bé quay về nhà mình, ông nói: “Khi mẹ hỏi cháu đã ở đâu, hãy nói với mẹ là cháu đã đi dạo cùng Oliver Wendell Holmes.”

“Vâng ạ!” cô bé tự tin trả lời, “và khi mọi người ở nhà hỏi chú đã ở đâu, chú hãy trả lời chú đi dạo cùng Mary Susanna Brown.” Cô bé chính là ví dụ điển hình về người có sự tự nhận thức tích cực.

3. Kinh nghiệm sống

Ngày xưa ngày xưa, ở một ngôi làng nọ, người ta hướng dẫn cậu bé chăn cừu: “Khi nhìn thấy chó sói, hãy kêu to và chúng ta sẽ vác súng và đi săn ba con chó sói.”

Ngày hôm đó, cậu bé chăn cừu nhìn thấy một con sư tử đứng gần đấy. Cậu gào lên: “Sư tử, sư tử!” Nhưng chẳng ai đến. Sư tử ăn thịt khá nhiều cừu. Cậu bé sợ hãi tới quẫn trí.

“Tại sao khi cháu kêu, chẳng ai đến cứu cả?” Cậu bé hỏi.

“Ở vùng này làm gì có sư tử.” Người già trong làng trả lời. “Cháu cần phải tìm chó sói.”

Cậu bé chần chừ học được một bài học giá trị: mọi người chỉ đáp lại những gì người ta sẵn sàng tin tưởng. Điều làm họ sẵn sàng tin tưởng chính là kinh nghiệm của họ.

Điều này chưa đúng với bạn? Hãy nhớ lại kinh nghiệm thời thơ ấu. Nếu bạn thành công vang dội trong thể thao, điều đó có thể trở thành một phần quan trọng trong cuộc đời bạn. Nếu bạn làm quen dễ dàng, bạn có thể tận hưởng cuộc sống với nhiều bạn bè. Nếu bạn bị mọi người đối xử dửng dưng hay lạnh nhạt, điều đó sẽ có ảnh hưởng khác đến bạn. Bất kỳ điều gì bạn trải qua sẽ góp phần tạo nên con người bạn. Chúng ta không chọn *toàn bộ* kinh nghiệm sống của mình, nhưng chúng ta đang lựa chọn rất nhiều. Chúng ta chọn bạn đời, chọn nơi để đi nghỉ,... Những người có hoàn cảnh đó cảm thấy khó khăn khi lựa chọn những kinh nghiệm để cải thiện lối sống và cách tư duy. Chúng ta không thể làm lại những gì đã qua nhưng có thể lên kế hoạch cho những lựa chọn sắp tới.

4. Thái độ và sự lựa chọn về những kinh nghiệm đó

Quan trọng hơn việc lựa chọn kinh nghiệm cho mình là việc quyết định quan điểm của chúng ta đối với những kinh nghiệm đã có. Chúng ta chỉ có thể kiểm soát có giới hạn những gì mình đã trải qua. Nhưng chúng ta có khả năng kiểm soát được thái độ của mình. Bất kể quan điểm là tích cực hay tiêu cực, vui vẻ hay miễn cưỡng, cởi mở hay kín kẽ đều là lựa chọn của chúng ta. Tôi có thể không thay đổi được thế giới xung quanh nhưng tôi có thể thay đổi được điều tôi nhận thấy trong bản thân.

Tôi tin rằng thái độ là quyết định quan trọng thứ hai sau tính chung thủy mà ai cũng làm được. Quan điểm của bạn có thể là thuận lợi hoặc bất lợi cho bạn. Đó không phải do bẩm sinh bạn có, do hoàn cảnh của bạn hay tài khoản ngân hàng của bạn quy định. Điều đó hoàn toàn do lựa chọn của bạn.

5. Bạn bè

Trong bộ phim hoạt hình *Peanuts* (Những hạt đậu) của Charles Schulz, Charlie Brown gối đầu lên tay và dựa vào tường, trông rất thảm hại. Bạn anh, Lucy đi vào, hỏi han Charlie và chỉ rõ cho anh thấy vấn đề thuộc về bản thân anh chứ không phải ở đâu khác.

Nếu Charlie Brown muốn cải thiện bản thân, có lẽ anh nên bắt đầu từ việc tìm thêm một người bạn mới.

Lựa chọn bạn bè là một trong những hành động quan trọng nhất. Với vai trò của người làm cha, làm mẹ, vợ chồng tôi cẩn thận quan sát bạn bè của bọn trẻ. Chúng ta biết những người tích cực, có cá tính tốt đẹp sẽ có tác động tích cực đến bọn trẻ và ngược lại. Chúng tôi luôn biến ngôi nhà của mình thành nơi bọn trẻ và bạn bè chúng yêu thích, từ đó chúng tôi có thể thấy ai là người có ảnh hưởng tới chúng.

Những người bạn gần gũi nhất – đặc biệt là người bạn đời – sẽ tạo nên con người bạn. Bạn từng nhìn thấy đứa trẻ ngoan đã trở nên hư đốn khi giao du với những kẻ xấu chưa? Bạn từng thấy một người bạn hay đồng nghiệp trở nên rất chuyên nghiệp sau khi làm việc cùng những người luôn khuyến khích và đặt anh ta vào thử thách để trưởng thành chưa? Những người bạn lựa chọn sống, làm việc cùng sẽ thay đổi con người bạn. Diễn giả tài ba, Charlie John phát biểu: sự khác biệt giữa con người bạn hôm nay và con người bạn năm năm tới nằm ở những người bạn lựa chọn và những cuốn sách bạn đọc.

Cách nhìn nhận người khác là do con người bạn quyết định. Nếu bạn không thích mọi người, đó sẽ là tuyên bố về con người bạn và về cách bạn nhìn nhận mọi người. Quan điểm của bạn chính là vấn đề. Trong trường hợp đó, đừng cố gắng thay đổi hay chú ý đến người khác; hãy tập trung vào chính bạn. Nếu bạn thay đổi bản thân và trở thành kiểu người bạn mong muốn, bạn sẽ nhìn nhận mọi người khác đi và thay đổi cách cư xử trong các mối quan hệ.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Nếu được yêu cầu viết một đoạn văn miêu tả bản chất con người nói chung, bạn sẽ viết gì? Bạn có dùng những từ như lạc quan, đa nghi, thiếu dứt khoát, khách quan, v.v... để mô tả quan điểm của mình không? Những quan điểm cá nhân của bạn liên quan tới việc người khác nói gì về bạn?
2. Bạn nghĩ thái độ của bạn là tích cực hay tiêu cực? Bạn coi thái độ của mình là một thứ tài sản hay một món nợ? Bạn sẽ làm gì để cải thiện thái độ của mình?
3. Hãy nhớ lại thời thơ ấu. Bạn đã trải qua những gì đặc biệt trong vai trò của cá nhân? Nó có thôi thúc bạn tin hay không tin mọi người? Thái độ đó tác động thế nào đến các mối quan hệ của bạn khi trưởng thành? Nếu nó tác động tiêu cực đến bạn, những kinh nghiệm tích cực nào có thể giúp bạn thiết lập những mối quan hệ mới mang tính tích cực hơn?
4. Bạn có đồng ý với câu nói sự khác biệt giữa bạn của ngày hôm nay và bạn của năm năm sau nằm ở những người bạn lựa chọn và những cuốn sách bạn đọc? Còn những yếu tố nào khác bạn tin là quan trọng?
5. Hãy nghĩ và lập danh sách những phẩm chất cá nhân bạn muốn có. Hãy xây dựng một kế hoạch để phát triển các phẩm chất đó. Đầu tiên, dành thời gian với những người đang sở hữu những phẩm chất bạn mong muốn. Thứ hai, hãy chọn một cuốn sách, dành ra một tháng để đọc, nó sẽ giúp bạn trưởng thành hơn.

NGUYÊN TẮC TÂM GƯƠNG: NGƯỜI ĐẦU TIÊN CHÚNG TA CẦN KIỂM TRA CHÍNH LÀ BẢN THÂN

Đối mặt với những người khó tính luôn là vấn đề nan giải, đặc biệt khi người khó tính đó chính là bạn.

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI ĐÃ KIỂM TRA VÀ CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ BẢN THÂN CHƯA?

Bạn đã thấy một người mà kẻ thù lớn nhất của anh ta lại là chính bản thân anh ta – người luôn tìm cách phá rối bản thân khi thành công đã trong tầm tay, hoặc không thể giữ nổi việc làm cho mình chưa? Một vài người rất có tiềm năng nhưng liên tục gây rắc rối cho mình. Nhưng không phải ai có vấn đề như vậy cũng không thể tiến bộ. Đôi khi có người là kẻ thù lớn nhất của chính mình lại đạt được nhiều thành công lớn khi chế nhạo chính mình và những mối quan hệ của mình. Pete Rose là một người như thế.

MỘT ÔNG ROSE NHIỀU DANH HIỆU

Trong môn bóng chày, ít người có thể sánh với Pete Rose, người đã đạt nhiều danh hiệu trong sự nghiệp của mình:

- Có nhiều cú đập nhất trong sự nghiệp (4.256),
- Chơi nhiều trận nhất (3.562),
- Giữ vị trí quan trọng nhiều lần nhất (14.053),
- Kết thúc bằng cú đập xoáy nhiều nhất (5.752),
- Nhiều mùa giải có từ 200 cú đập bóng trở lên nhất (10),
- Nhiều mùa giải chơi ở vị trí quan trọng nhất (17),

- Giải Liên đoàn Bóng chày Quốc gia cho cầu thủ chơi nhiều năm nhất (24)

Rose, từng là cầu thủ đạt “Đôi găng tay vàng” trong hai mùa giải, nhận được rất nhiều giải thưởng: Cầu thủ mới của năm (1963) của Liên đoàn Bóng chày Quốc gia, Cầu thủ giá trị nhất (1973) và danh hiệu World Series MVP (1975).

Nhưng khi đang thành công trên sân bóng chày, Pete Rose lại rơi vào vòng cờ bạc khiến cuộc sống riêng tư bất ổn và kết thúc sự nghiệp bóng chày.

Từ scandal cá độ giải World Series đầu thế kỷ XX, Liên đoàn bóng chày luôn nỗ lực để loại bỏ cờ bạc, cá độ ra khỏi thể thao. Trong mỗi câu lạc bộ bóng chày thuộc liên đoàn trên toàn nước Mỹ, Điều 21 (d) được dán tại những vị trí các cầu thủ và huấn luyện viên có thể dễ dàng nhìn thấy:

Bất kỳ cầu thủ, trọng tài, câu lạc bộ hay nhân viên, quan chức của liên đoàn tham gia cá độ với bất kỳ món tiền nào trong bất kỳ trận bóng chày nào mà người tham gia cá độ không có nhiệm vụ trong trận đấu đó, sẽ bị truất quyền trong một năm.

Bất kỳ cầu thủ, trọng tài, câu lạc bộ hay nhân viên, quan chức nào của liên đoàn, tham gia cá độ với bất kỳ món tiền nào trong bất kỳ trận bóng chày nào người tham gia cá độ có nhiệm vụ trong trận đấu, sẽ bị truất quyền vĩnh viễn.

Pete Rose đã đọc điều luật trên ít nhất 3.562 lần với vai trò cầu thủ và thêm 554 lần nữa với vai trò quản lý. Nhưng Rose vẫn cá độ bóng chày. Tháng 1 năm 2004, sau 14 năm phủ nhận việc này, Rose đã thú nhận có tham gia cá độ bóng chày, thậm chí cá độ trong cả những trận đấu của đội bóng mình, đội Cincinnati Reds.

NHƯỢC ĐIỂM

Khi Pete Rose bắt đầu cá độ bóng chày năm 1987, ông nghĩ “thậm chí không bao giờ xét tới hậu quả”. Đó chỉ là một bước trong cả tiến trình tự

nhiên của tay chơi lấy cờ bạc làm lẽ sống – danh hiệu mà Rose kịch liệt phản đối. Nhưng bạn biết gọi một người tham gia cá độ cả năm trong đủ mọi hoạt động thể thao, người không thể chấm dứt hoạt động cờ bạc ngay cả khi có thể phải trả giá bằng cả sự nghiệp, người ném những món tiền khổng lồ vào trò đỏ đen là gì? Nhà cái Ron Peter làm chứng ông ta có nhận hơn 1 triệu đô-la tiền cá độ từ Rose. Chỉ cho bóng chày. Chỉ trong một mùa bóng.

Tại sao Rose không thấy điều gì đang xảy ra với mình? Tại sao Rose không thể từ bỏ trò cá độ bóng chày và có thể tiếp tục nói dối về những điều đã làm trong hơn một thập kỷ? Tại sao Rose nói vấn đề duy nhất mình thực sự gặp phải là những người bạn Rose đã chọn? Tại sao ông ta tiếp tục nói mình không gặp phải vấn đề gì? Câu trả lời là Rose quá chú ý vào bóng chày và không bao giờ nhìn vào gương xem xét lại bản thân.

NHÌN NHẬN LẠI CUỘC SỐNG CỦA MÌNH

Rose nhận ra mình khác biệt với những cầu thủ khác, nhưng hiếm khi ông dừng lại để ngẫm xem đó là yếu tố tích cực hay tiêu cực. Ông nói: “Joe Morgan (đồng đội cũ của Rose được lưu danh trong Phòng danh dự) thường nói rất tiếc cho tôi vì khi sự nghiệp bóng chày kết thúc, tôi chẳng biết dành thời gian vào việc gì. Tôi không bao giờ hiểu suy nghĩ của Joe. Tôi luôn nghĩ Joe không tận tụy, không yêu bóng chày nhiều như tôi. Trong suy nghĩ đúng đắn của anh, ai là người có thể đặt điều gì khác lên trước bóng chày?”

Trong khi Rose vẫn chơi bóng, việc ông từ chối tự xem xét bản thân không làm tổn hại tới sự nghiệp của ông, dù điều đó đã phá hoại những mối quan hệ cá nhân của ông. Nhưng khi những ngày chơi bóng của Rose kết thúc, ông phải đối mặt với sự thực đó. Rose phát biểu:

Tôi muộn màng nhận ra đáng lẽ nên dành thời gian suy ngẫm lại đời mình, về nơi tôi từng qua và nơi tôi hướng tới. Nếu tôi đọc sách, tôi đã có thể đọc về cách những người nổi tiếng thích nghi với cuộc sống sau giải nghệ... Tôi đã có thể gọi cho Dick Butkus và hỏi về cảm giác của

anh khi rời khỏi NFL, sau khi đạt được danh hiệu trong mơ đối với một cầu thủ. Tôi đã có thể gọi Terry Bradshaw... Nhưng tôi đã không biết họ đã đối mặt với cuộc sống sau khi giải nghệ như thế nào vì tôi không bao giờ nói chuyện với họ. Tôi không bao giờ nói chuyện với bất kỳ ai. Đó không phải là phong cách của tôi.

Đôi lúc Rose suy ngẫm, thành thật đánh giá về mình và tìm cách xử lý: “Tôi ý thức về những kỷ lục và chỗ đứng của mình trong lịch sử bóng chày. Nhưng tôi không bao giờ ý thức về những ranh giới hoặc khả năng kiểm soát phần đó trong cuộc đời mình. Tôi không thể thú nhận rằng mình đã mất kiểm soát. Tôi ý thức được đặc quyền nhưng không ý thức được trách nhiệm mình gánh vác.” Rose vẫn nỗ lực chỉ ra những trách nhiệm của mình là gì. Rất khó làm được điều đó khi bạn không thích soi mình trong gương.

KIỂM TRA BẰNG TẮM GƯƠNG

Mọi người không nhận thức được việc họ là ai và họ làm gì có thể phá hoại những mối quan hệ. Để thay đổi điều này, hãy nhìn vào gương. Tất cả chúng ta phải làm điều đó. Tôi gọi đó là kiểm tra bằng gương. Hãy xem xét những điều mà chúng ta phải học từ bản thân:

Người đầu tiên tôi phải biết là chính tôi – Vấn đề tự ý thức

Dường như con người đều có khả năng đánh giá bất kỳ ai trên thế giới này trừ bản thân. Pete Rose không nhận thức rõ ràng về mình. Ông thường nghĩ mình là nạn nhân. Rose mô tả mình như một đứa trẻ đi trái đường, như một vận động viên hạng trung. Rose cho rằng việc cấm ông tham gia mọi hoạt động bóng chày là quá nặng với tội lỗi của mình.

Một số người có bản năng tự ý thức. Thomas Amstrong, tác giả cuốn *7 Kinds of Smart* (7 loại hình thông minh) cho rằng những kiểu người này sở hữu trí thông minh bên trong nhưng không phải ai cũng dễ dàng đạt được khả năng tự ý thức. Đó là cả quá trình nỗ lực.

Người đầu tiên tôi phải sống hoà thuận là chính tôi - Vấn đề tự nhận thức

Tác giả Sydney J. Harris nhận xét: “Nếu bạn không thoải mái với bản thân, bạn sẽ không thể thoải mái với người khác.” Nếu không tin vào bản thân, bạn sẽ phá hoại các mối quan hệ.

Trong nhiều năm, tôi giảng dạy khái niệm Nguyên tắc Giới hạn, nằm trong cuốn *The 21 Irrefutable Laws of Leadership* (21 Nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo): “Năng lực lãnh đạo của một người quyết định mức độ thành công của người đó.” Điều tôi muốn nói là: Dù làm việc chăm chỉ tới đâu, bạn không thể trở nên chuyên nghiệp nếu bạn là nhà lãnh đạo tồi. Một công ty, phòng ban, hoặc một nhóm làm việc sẽ luôn bị thụt lùi vì lãnh đạo yếu kém.

Yếu tố sự tự nhận thức cũng hoạt động tương tự. Đó là giới hạn về quan hệ. Sự tự nhận thức của bạn hạn chế khả năng xây dựng các mối quan hệ lành mạnh. Sự tự nhận thức tiêu cực sẽ cản trở bạn thành công. Thậm chí, một người có sự tự nhận thức hạn hẹp cũng có thể thành công nhưng nó sẽ không kéo dài vì anh ta rốt cuộc sẽ kéo bản thân xuống mức độ mình mong muốn. Trở lại câu chuyện trên, đó là yếu tố báo hiệu cho Pete Rose rằng việc thiếu yếu tố tự ý thức đã không bắt kịp anh ta sớm hơn.

Nhà tâm lý học, tác giả được ưa thích của tờ *New York Times*, Phil McGraw nêu rõ: “Mối quan hệ quan trọng nhất bạn có là chính bạn. Bạn phải trở thành người bạn tốt nhất của chính mình trước.” Làm sao trở thành “bạn tốt nhất” với người bạn không biết hoặc không thích? Không thể! Đó là lý do việc tìm ra mình là ai và cố gắng trở thành người mình yêu thích và tôn trọng lại vô cùng quan trọng.

Người đầu tiên gây rắc rối cho tôi là chính tôi – Vấn đề trung thực với bản thân

Diễn viên hài kịch Jack Parr nói: “Nhìn lại đằng sau, cuộc sống của tôi giống như một cuộc đua đầy các chướng ngại vật và tôi là chướng ngại vật lớn nhất.” Đây chỉ là câu nói đùa, nhưng điều mà Jack nói đúng với hầu hết chúng ta. Pete Rose, bạn và tôi, tất cả chúng ta đều có thể gây rắc rối cho bản thân. Nếu chúng ta bắt ai đó chịu trách nhiệm về những khó khăn của mình, chúng ta sẽ không thể ngồi yên. Giải pháp cho vấn đề này là việc sẵn

sàng soi vào gương và nhận thức trung thực về thiếu sót, lỗi lầm và cả những rắc rối của mình.

Hai năm sau khi tốt nghiệp đại học, tôi ăn trưa với một người bạn cùng lớp, Fred. Cũng giống tôi, Fred đang làm mục sư trong một nhà thờ nhỏ. Vừa ăn, Fred vừa nói về những người trong nhà thờ. Fred kể rằng mình có vấn đề với một số thẳng ngực trong hội đồng nhà thờ và tôi bắt đầu nổi cáu khi anh ta nhắc đến thẳng ngực thứ năm. *Làm sao cậu lãnh đạo được mọi người khi cậu không thích hoặc không tôn trọng người ta?* Tôi nghĩ bụng. Fred đã rất choáng váng khi tôi cho anh ta biết anh ta chính là nguyên nhân của mọi rắc rối bằng cách nói anh ta là kẻ ngốc nhất.

Đó không phải là khoảnh khắc hữu ích nhất vì Fred chẳng quan tâm nhiều tới lời giải thích của tôi sau đó. Nhưng người ngoài hiểu rằng Fred chính là vấn đề. Không lâu sau, Fred rời nhà thờ này và đến nhà thờ khác. Cũng không mất nhiều thời gian để anh ta lại tiếp tục nghĩ rằng nhà thờ mới đầy rẫy những thẳng ngực.

Ralph Stayer, CEO và là chủ sở hữu hãng Johnsonville Foods, nhìn nhận: “Tôi sớm nhận ra và thường xuyên trở lại. Trong hầu hết các tình huống, tôi chính là vấn đề. Tâm lý của tôi, hình ảnh của tôi, mong đợi của tôi, tạo ra những chướng ngại lớn nhất cho thành công của tôi.” Nếu bạn không muốn trở thành kẻ thù lớn nhất của chính mình, bạn phải nhìn nhận bản thân bằng con mắt thực tế.

Người đầu tiên tôi phải thay đổi là chính tôi – Vấn đề tự hoàn thiện

Điều nguy hiểm khi thuyết trình trong các hội thảo hay viết sách là mọi người nghĩ bạn là chuyên gia và biết rõ mọi điều bạn nói. Đừng bao giờ nghĩ vậy. Giống như bạn, tôi vẫn đang nỗ lực cải thiện các kỹ năng lãnh đạo và quan hệ của mình. Nếu một lúc nào đó tôi nghĩ mình không cần hoàn thiện bản thân nữa thì khi đó tôi đang có vấn đề.

Trên mộ của một giáo sĩ người Anh ở cung điện Westminster có viết những lời sau đây:

Khi tôi còn trẻ và tự do, trí tưởng tượng của tôi không có giới hạn, tôi đã mơ về việc thay đổi cả thế giới. Khi tôi lớn hơn và khôn ngoan hơn, tôi nhận ra thế giới sẽ không thay đổi và tôi quyết định chỉ thay đổi đất nước mình. Nhưng ngay cả đất nước tôi cũng vậy, dường như không thể thay đổi được. Khi tôi bước vào tuổi xế bóng và với nỗ lực cuối cùng đầy tuyệt vọng, tôi quyết định chỉ thay đổi gia đình mình, những con người gần gũi với tôi nhất nhưng họ vẫn là họ và vào những giây phút cuối cùng của cuộc đời tôi chợt nhận ra nếu tôi thay đổi bản thân trước thì có lẽ tôi đã có thể thay đổi được gia đình mình. Có được sự khích lệ và tình cảm của họ, tôi có thể làm cho đất nước mình tốt đẹp hơn và biết đâu tôi đã có thể thay đổi cả thế giới.

Những người gặp khó khăn trong các mối quan hệ thường chỉ nhìn vào người khác chứ không chịu nhìn nhận bản thân để giải thích vấn đề. Để thay đổi bất kỳ khiếm khuyết nào của bản thân, chúng ta phải xem lại chính mình và sẵn sàng chấp nhận. Nhà phê bình Samuel Johnson khuyên: “Những người không hiểu biết nhiều về con người thường lãng phí cả cuộc đời kiếm tìm hạnh phúc bằng cách thay đổi mọi thứ mà quên mất phải thay đổi chính con người mình. Nỗ lực của họ không mang lại kết quả mà còn nhân lên sự đau khổ.”

Người đầu tiên làm nên sự khác biệt là chính tôi – Vấn đề tự chịu trách nhiệm

Trong cuốn *17 Indisputable Laws of Teamwork* (17 nguyên tắc vàng trong làm việc nhóm), tôi đã đề cập Nguyên tắc Tầm quan trọng: “Một là con số quá bé nhỏ để làm nên điều vĩ đại.” Tôi tin không một thành tựu lớn nào có thể đạt được chỉ bằng nỗ lực của một cá nhân. Nhưng tôi cũng tin mọi thành tựu lớn đều bắt đầu từ tầm nhìn của một cá nhân. Người đó không chỉ có tầm nhìn lớn mà còn chịu trách nhiệm truyền đạt những gì mình thấy cho người khác. Nếu bạn muốn tạo nên sự khác biệt trong thế giới này thì trước hết hãy là người biết chịu trách nhiệm.

TỰ NHÌN LẠI MÌNH TRONG GƯƠNG

Vài năm trước khi đến New Zealand tham gia một cuộc hội thảo, tôi đã nghỉ trong một khách sạn ở Christchurch. Một tối, tôi thấy khát nước và muốn tìm chiếc máy bán Coca. Tôi không tìm thấy một nhân viên khách sạn hay một chiếc máy bán đồ uống nào nhưng tôi thấy một điều thú vị. Khi quay trở ra hội trường, tôi thấy một chiếc gương có dòng chữ: “Hãy ngắm kỹ lại bản thân. Những gì bạn thấy chính là những gì khách hàng sẽ thấy.” Ban quản lý khách sạn muốn nhắc nhân viên của mình rằng để phát triển khách sạn, họ cần biết đánh giá bản thân.

Điều này cũng đúng đối với chúng ta. Bác sĩ tâm lý Sheldon Kopp tin: “Tất cả những xung đột lớn đều bắt nguồn từ bên trong mỗi người. Khi chúng ta xem xét bản thân, chúng ta sẽ nhận ra những xung đột đó và sẽ có hai lựa chọn. Lựa chọn thứ nhất giống như một người đàn ông đến gặp bác sĩ và phát hiện ra những vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe. Khi bác sĩ cho ông ta xem phim chụp X-quang và khuyên làm cuộc phẫu thuật có thể sẽ gây đau đớn và tốn kém thì người đàn ông hỏi lại: “Được thôi, nhưng ông sẽ lấy bao nhiêu nếu ông chỉ sửa lại ảnh chụp X-quang?”

Lựa chọn thứ hai là ngừng trách móc người khác, tự nhìn lại mình và nỗ lực giải quyết những vấn đề đang gây khó khăn cho bạn. Nếu bạn muốn có quan hệ tốt với người khác, hãy dừng lại, nhìn vào gương và bắt đầu xem lại chính mình.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Nếu bạn hỏi người thân trong gia đình, bạn bè hay đồng nghiệp xem những hành động hay thói quen nào của bạn mang lại nhiều bất lợi hơn là thuận lợi, họ sẽ nói gì? Những nhân tố này ảnh hưởng đến các mối quan hệ của bạn như thế nào?
2. Bạn đã thực hiện Nguyên tắc Chiếu gương đến đâu? Những người cùng nền văn hóa với bạn dành thời gian để xem xét lại bản thân như thế nào? Hãy giải thích câu trả lời. Khi nào, ở đâu, bao lâu và mức độ

thường xuyên của việc bạn nhìn nhận lại tính cách, xem xét lại thói quen và hành động của bạn? Bạn có thể cải thiện như thế nào?

3. Bạn miêu tả thế nào về bản thân? Nêu ra những điểm mạnh và điểm yếu của bạn. Bạn giành được nhiều thành công hay chịu nhiều thất bại hơn trong cuộc đời? Bạn mong tương lai của mình sẽ như thế nào? Quá khứ ảnh hưởng đến quan điểm của bạn ra sao?
4. Một trong những lý do khiến người ta phản đối xu hướng “tự mãn” hiện nay là nó khuyến khích con người quá đề cao mình, bất chấp tính cách và những gì họ thể hiện. Tại sao cần phải đảm bảo rằng hình ảnh cá nhân là nền tảng tạo nên sự thật? Bạn làm thế nào để vẫn tự tin vào bản thân mà không quá kiêu hãnh.
5. Ở khía cạnh nào bạn cần phải cải thiện nhiều nhất? Trách nhiệm của bạn với vấn đề đó như thế nào? Bạn có kế hoạch gì để cải thiện điểm yếu đó? Bạn đã dành những nguồn lực gì và lên kế hoạch như thế nào? Nếu chưa thì tại sao? Bạn có thể cải thiện điều đó như thế nào?

NGUYÊN TẮC NỖI ĐAU: NGƯỜI LÀM TỔN THƯƠNG NGƯỜI KHÁC CŨNG DỄ BỊ NGƯỜI KHÁC LÀM TỔN THƯƠNG

“Là chính mình” là lời khuyên tồi tệ nhất cho mọi người!

CÂU HỎI TỰ VẤN:
TÔI LÀM TỔN THƯƠNG MỌI NGƯỜI HAY CHÍNH TÔI
QUÁ DỄ BỊ NGƯỜI KHÁC LÀM TỔN THƯƠNG?

Những năm mới gây dựng sự nghiệp, tôi nhận lời mời trị sự tại một nhà thờ. Đó là cơ hội tuyệt vời của tôi và nhà thờ năm đó trong một thị trấn xinh đẹp. Margret và tôi đã trải qua những ngày thật thú vị.

NGƯỜI BẠN MỚI CỦA TÔI

Chỉ sau mười ngày ở nhà thờ tôi nhận được thư của Tom, một thành viên của nhà thờ. Tôi mở lá thư ra đọc và nhận ra ngay bản đánh máy bài thuyết giáo tôi đã giảng vào ngày chủ nhật đầu tiên tôi ở nhà thờ. Tôi rất ngạc nhiên và hãnh diện khi ai đó bỏ thời gian ghi lại mọi lời tôi nói, nhưng khi xem kỹ lá thư, tôi thấy những lời bình luận. Tom đánh dấu bằng bút đỏ mọi lỗi ngữ pháp, chữa tất cả những từ bị nói sai và chỉ ra bất kỳ điểm gì anh cho là lỗi.

Việc này thật lạ nhưng tôi không quá lo lắng. Tôi biết mình không phải là con người hoàn hảo, tôi cũng mắc lỗi nhưng tôi luôn nhận thức tích cực về bản thân vì vậy tôi không băn khoăn nhiều về việc này. Tuần sau đó, một lá thư khác của Tom lại xuất hiện và bài giảng đạo của tôi vào chủ nhật trước lại tiếp tục được chép lại và mọi lỗi nhỏ đều được đánh dấu bằng mực

đỏ. Khi đó tôi nghĩ mình cần phải gặp Tom và tìm hiểu xem anh ấy có phiền muộn gì không.

Ngày chủ nhật tiếp, sau khi giảng đạo xong, tôi bảo mọi người chỉ cho tôi biết Tom là ai. Tôi đi về phía anh, chìa tay ra và nói: “Xin chào, tôi là John Maxwell.”

Tom nhìn tôi và nói: “Xin chào mục sư.” Lúc đó tôi nhận thấy Tom không muốn bắt tay tôi, rồi anh ấy quay lưng bước đi.

Tôi vẫn nhận được các bức thư của Tom và gọi đó là “những bức thư tình”. Mỗi tuần tôi đều nhận được một lá thư với những lời phê bình quyết liệt. Bạn có thể đoán tôi nhận được những “bức thư tình” của Tom trong bao lâu không? Bảy năm. Suốt thời gian đó, chưa bao giờ anh ấy tự nguyện bắt tay tôi. Tôi cố gắng tạo dựng mối quan hệ với Tom nhưng Tom thì không. Chỉ có một chủ đề có thể khiến Tom muốn nói chuyện với tôi đó là việc chúng tôi đều nhận con nuôi và dù Tom kể với tôi về chúng nhưng anh vẫn giữ thái độ lạnh nhạt.

BÍ MẬT BÊN TRONG

Một hôm, tôi ăn trưa với một mục sư kỳ cựu và tôi kể với ông ấy chuyện của Tom, về những “bức thư tình” tôi nhận đều đặn hàng tuần và việc tôi không thể chiếm được lòng tin của Tom. Mục sư nhìn tôi và nói: “Anh biết không John, người gây tổn thương sẽ luôn làm tổn thương người khác.” Câu nói đó đã làm tôi chú ý. Ông nói tiếp: “Bất cứ khi nào ai đó nói gì hoặc làm gì gây tổn thương, anh cần phải tìm hiểu nguyên nhân bên trong.”

Từ đó tôi nhìn nhận Tom theo cách khác. Tôi tìm hiểu nguyên nhân gây ra nỗi đau cho anh và cố gắng bắt chuyện với anh. Cuối cùng khi tôi cố gắng xích lại gần anh, Tom nói thẳng: “Tôi không bao giờ tin tưởng vào mục sư.” Sau đó, tôi phát hiện ra Tom từng làm việc trong hội đồng trị sự cho một nhà thờ và đã bị mục sư ở đó ngược đãi. Trải nghiệm này khiến Tom tin mục sư là những người xấu xa và không đáng tin cậy.

Chỉ sau khi hiểu rõ vấn đề của Tom, tôi mới dần chiếm được niềm tin của anh. Tôi rất nỗ lực và đến khi tôi rời Lancaster để đảm nhận một vị trí

mới, niềm tin đã trở lại với Tom. Chúng tôi trở thành bạn bè. Tom không những sẵn sàng bắt tay tôi mà còn dành cho tôi cái ôm thăm thiết.

KHÔNG PHẢI LÚC NÀO CŨNG TRẢ GIÁ BẰNG NỖ ĐAU

Để hiểu được Nguyên tắc Nỗi đau và áp dụng nguyên tắc này vào các mối quan hệ, hãy ghi nhớ:

1. Có rất nhiều người luôn làm tổn thương người khác

Ngày nay, có rất nhiều người làm tổn thương người khác. Nhà báo Ann Landers khẳng định cứ bốn người Mỹ thì có một người ở trong trạng thái mất cân bằng.

Việc có nhiều người làm tổn thương người khác không còn là một hiện tượng mới mẻ. Vào thế kỷ XIX, nhà triết học Arthur Schopenhauer đã so sánh loài người như những con nhím nằm rúc vào nhau trong đêm đông giá rét:

Trời càng lạnh, chúng ta càng sát lại gần nhau để tìm một chút hơi ấm. Nhưng càng gần nhau, chúng ta càng dễ làm tổn thương nhau bằng những chiếc lông sắc nhọn của mình. Trong đêm đông cô đơn, chúng ta tách khỏi nhau, trôi dạt một mình và lạnh cóng đến chết trong sự cô đơn.

Schopenhauer đã hơi bi quan. Tôi nghĩ có một niềm hy vọng cho tất cả mọi người. Nhưng chúng ta cũng không nên quá ngây thơ về con người. Có rất nhiều người đang nuôi dưỡng những nỗi đau khó nguôi ngoai.

2. Người gây tổn thương thường làm thương tổn người khác

Nhà thơ người Đức Herman Hesse viết: “Lý do bạn ghét ai đó chính là bạn không ưa điểm nào đó của người ấy, mà điểm đó lại là một phần trong con người bạn. Cái gì không thuộc con người bạn sẽ không khiến bạn bối rối.” Tôi đồng ý với quan điểm này. Khi người gây thương tổn làm người khác bị tổn thương chính là họ đang phản ứng với những gì xảy ra bên trong họ. Họ tin vào một điều gì đó tiêu cực bên trong họ. Vấn đề ở chỗ

những người không tin vào bản thân sẽ không bao giờ thành công và cản trở những người khác thành công.

Khi mới làm mục sư, tôi thường làm công việc cứu rỗi các con chiên nhưng rồi tôi để các mục sư khác làm việc đó vì tôi không thấy thích thú với công việc này. Kinh nghiệm của tôi cũng đủ để tôi thấy những cặp vợ chồng hay gây tổn thương cho nhau thường là một người làm tổn thương người khác và người kia sẽ nhẫn nhịn chịu đựng. Điều này lặp đi lặp lại và cuối cùng người nhẫn nhịn nhiều nhất là người phản ứng quyết liệt và gây tổn thương cho người kia nhiều nhất.

3. Người gây tổn thương người khác dễ bị người khác làm tổn thương

Những người gây ra tổn thương không chỉ làm tổn thương người khác mà còn dễ bị người khác làm tổn thương. Kevin Myers là một người như thế. Nếu bị một mảnh sành vào tay, anh ấy sẽ cứ để như thế cho đến khi ngón tay sưng phồng lên và bị nhiễm trùng. Rồi nếu ai đó vô tình chạm phải ngón tay đau của mình, anh ấy sẽ hét lên: “Anh làm tôi đau.” Vấn đề không phải do người ta tình cờ chạm vào tay anh ấy mà là do anh ấy không chịu băng bó vết thương.

Nỗi đau tinh thần cũng vậy. Người hay gây tổn thương thường phản ứng thái quá, làm vấn đề trở nên nặng nề và che chở bản thân một cách không hợp lý. Họ cũng áp đặt người khác tức là họ kiểm soát các mối quan hệ. Đây là trường hợp của Tom. Vết thương cũ của Tom là mâu thuẫn với vị mục sư trước chưa được giải quyết. Tom không muốn nhổ bỏ “mảnh sành” để vết thương có thể lành. Vì nỗi đau vẫn dai dẳng, Tom không cho phép mối quan hệ của chúng tôi phát triển trong suốt bảy năm. Các mối quan hệ luôn bị cản trở bởi những người có đời sống không lành mạnh.

Khi bạn giao tiếp với người khác, hãy nhớ điều này: bất cứ khi nào phản ứng của ai đó nghiêm trọng hơn bản thân sự việc thì phản ứng đó có thể nảy sinh từ một vấn đề khác.

4. Người gây tổn thương cho người khác thường làm tổn thương chính họ

Có một câu chuyện hài như sau: một “anh chàng biết tuốt” rất thích lên lớp bạn bè khi đợi tàu đi làm mỗi sáng và mỗi khi nói, anh ta luôn chỉ ngón tay vào ngực bạn. Hành động này khiến bạn của anh ta rất khó chịu và quyết định phải chấm dứt thói quen này của “anh chàng biết tuốt”.

Ngày hôm sau trên đường đến sân ga, anh bạn này gặp một người bạn thứ ba và nói: “Tôi phát chán cái trò anh ta lên lớp tôi và huých tay vào ngực tôi. Hôm nay tôi sẽ khiến anh ta phải thôi cái trò ấy đi.”

“Anh sẽ làm như thế nào?” Cậu bạn thân hỏi.

Anh bạn đó mở chiếc áo khoác của mình ra để lộ ba thỏi chất nổ được cột vào ngực. “Hôm nay nếu anh ta còn chỉ trỏ, anh ta sẽ phải rứt tay lại.” Anh bạn nói và nở một nụ cười.

Những người làm tổn thương người khác thường như vậy. Họ có thể làm tổn thương người khác nhưng người bị thương tổn sâu sắc nhất lại chính là họ. Nhà thơ George Herbert nói: “Những ai không thể tha thứ cho người khác đã tự phá hủy chiếc cầu mà bản thân anh ấy cần để vượt qua.”

ĐỐI XỬ VỚI NGƯỜI HAY LÀM NGƯỜI KHÁC TỔN THƯƠNG

Nhà văn Glenn Clark khuyên: “Nếu bạn muốn đi du lịch được xa và nhanh, hãy mang thật nhẹ. Hãy để lại lòng đố kỵ, sự ghen tị, sự thiếu khoan dung, tính ích kỷ và những giọt nước mắt.” Những ai không thể vượt qua được những tổn thương họ đã gặp phải sẽ không thể làm được điều đó. Kết quả, họ hành động và phản ứng khác với những người sống lành mạnh.

Những người sống lành mạnh... Những người hay gây tổn thương...

Sân sàng thay đổi.

Không sân sàng thay đổi.

Sân sàng chấp nhận thất bại.

Không sân sàng chấp nhận thất bại.

Sân sàng thảo luận.

Không sân sàng thảo luận.

Sân sàng học hỏi từ người khác.

Không sân sàng học hỏi từ người khác.

Sân sàng hành động.

Không sân sàng hành động.

Có thể đi du lịch nhẹ nhàng.

Mang theo rất nhiều "hành lý".

Trong cuộc sống, chúng ta thường khó tránh khỏi những vấn đề với người làm tổn thương người khác, khi ở trong tình huống đó, hãy làm những điều sau:

Đừng vờ việc vào mình

Người làm tổn thương người khác luôn tìm ai đó để sinh chuyện. Vì thế khi bạn không làm việc gì sai trái, hãy nhớ điều quan trọng không phải là những gì người khác nghĩ về bạn mà là những điều bạn nghĩ về mình. Bạn tiếc cho những nỗi đau của họ, bày tỏ sự cảm thông với hoàn cảnh họ gặp phải, nhưng đừng vờ mọi việc về mình. Làm điều đó thật không dễ dàng, thậm chí đối với cả những người có hình ảnh tốt, nhưng điều đó đáng để chúng ta cố gắng.

Tìm ra căn nguyên vấn đề

Bạn nên bày tỏ lòng vị tha của mình đối với người đó và với những hành động gây tổn thương anh ta và cố gắng tìm ra nguyên nhân gây ra nỗi đau đó. Nếu bạn không thể tìm ra nguyên nhân của vấn đề thì điều này cũng giúp bạn gần gũi với người đó hơn.

Nhìn xa hơn bản chất vấn đề

Bạn đã bao giờ cảm thấy sợ khi phải gọi một cuộc điện thoại để thông báo tin xấu chưa? Bạn rất sợ những cuộc điện thoại như vậy không hẳn do thông tin bạn muốn truyền đạt mà vì bạn sợ phản ứng của người ở đầu dây bên kia. Cuối tuần trước, vợ chồng tôi đã phải gọi một cuộc điện thoại như thế. Chúng tôi đã lên kế hoạch cho ngày nghỉ cuối tuần nhưng đến phút cuối thì phải hủy bỏ. Chúng tôi phải gọi điện cho một người bạn và biết chắc cô ấy sẽ sốc trước sự thay đổi này. Chúng tôi không muốn thông báo cho cô ấy, không phải vì tầm quan trọng của thông tin mà vì cô là người yếu đuối và có thể sẽ phản ứng tiêu cực.

Trong trường hợp như vậy, không nên quá tập trung vào tình huống. Hãy nhớ vấn đề không phải ở những gì xảy đến với bạn mà là những gì xảy ra

trong bạn.

Không “thêm gia vị” vào nỗi đau

Nhiều người thường dùng lửa để chơi với lửa và dùng nỗi đau này để đáp lại nỗi đau khác. Nhưng việc tấn công lại một người gây tổn thương cũng giống như đánh một người khi anh ta đã ngã. Chính trị gia Francis Bacon nói: “Người luôn giữ trong mình sự thù hận thì nỗi đau của anh ta không bao giờ lành lại.” Nếu một người nào đó có xúc phạm đến bạn thì tốt nhất là tha thứ cho anh ta.

Hỗ trợ họ tìm kiếm sự giúp đỡ

Điều tốt nhất bạn có thể làm cho những người gây tổn thương là giúp đỡ họ và khuyến khích người khác cũng hành động như bạn. Một số người không muốn giải quyết vấn đề của họ và bạn không thể bắt họ nhận sự giúp đỡ nhưng hãy luôn giang rộng vòng tay. Điều này cần rất nhiều thời gian nhưng những người ngoan cố nhất cũng sẽ nhận ra để đến bên bạn.

BẠN SẼ LÀM GÌ NẾU LÀ NGƯỜI GÂY TỔN THƯƠNG CHO NGƯỜI KHÁC?

Câu hỏi ở đầu chương: *Tôi làm tổn thương mọi người hay tôi quá dễ bị người khác làm tổn thương?* Nếu câu trả lời là có thì bạn phải trả lời câu hỏi thứ hai: *Tôi có sẵn sàng đối diện với vấn đề của mình và vượt lên nỗi đau không?* Đây chính là chìa khóa của vấn đề. Đa số mọi người đều muốn vết thương của mình nhanh lành và muốn một liều thuốc giảm đau tức thì. Đó là lý do họ la mắng, xúc phạm người khác vì cách này tạm thời cho họ cảm giác tốt hơn. Một số khác lại dùng tới các chất chứa cồn, đồ ăn, sex... để giúp họ nguôi ngoai. Kevin Myler nói: “Nếu bạn muốn cuộc sống cân bằng, các giải pháp tạm thời là chưa đủ. Bạn phải có một tinh thần khỏe mạnh để vượt qua nỗi đau của bản thân.”

Những người mong muốn điều này không chọn các liều thuốc giảm đau. Họ tìm kiếm những điều đúng đắn. Làm sao bạn có thể nhận ra mình thuộc kiểu người nào? Những người tìm cách xoa dịu nỗi đau sẽ ngừng giải quyết vấn đề khi nỗi đau hoặc áp lực trong họ đã tạm thời được giải tỏa còn

những người muốn có một tinh thần khỏe mạnh sẽ tiếp tục làm những điều đúng đắn và hoàn thiện bản thân dù cảm giác bất ổn đã tan biến.

Đào sâu vấn đề tình cảm và những vết thương cũ thường cần tới sự giúp đỡ của các chuyên gia. Gần đây tôi đã đọc một câu chuyện khiến tôi liên hệ đến vấn đề chúng ta đang nói tới. Tháng 3 năm 1995, Công ty làm sạch đường ống New England ở Watertown, Connecticut làm việc dưới tuyến đường Revere, Massachusetts để dọn sạch một đường cống rộng khoảng 25 cm. Những người công nhân đã tìm thấy rất nhiều rác gây tắc đường cống. Tuy nhiên, họ cũng thấy rất nhiều đồ giá trị: 61 chiếc nhẫn, các đồng xu cổ và các đồ làm bằng bạc. Công việc của họ mang tính hai mặt. Một mặt, khơi cống không phải là công việc dễ chịu nhưng mặt khác họ được phép giữ lại những vật có giá trị họ tìm thấy trong quá trình làm việc.

Nếu bạn thấy bế tắc trong việc giải quyết các mối quan hệ, bạn cần làm công việc giống như những người công nhân dọn cống để làm mọi thứ ổn thỏa. Bạn cần giải quyết một số vấn đề rất khó chịu và phần thưởng dành cho bạn là những báu vật bạn không ngờ tới. Với nỗ lực của mình, bạn sẽ phát triển được khả năng giao tiếp lành mạnh.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn nghĩ gì về hình ảnh so sánh con nhím của Schopenhauer? Sự so sánh này thể hiện chính xác cách con người đối xử với nhau? Bạn có sự miêu tả hoặc so sánh nào chính xác hơn?
2. Bạn có đồng ý rằng chúng ta luôn phản ứng tiêu cực với những nhược điểm của người khác mà chính chúng ta có và không thích? Hãy giải thích.
3. Bạn có thấy khó khăn trong việc tách biệt con người và hoàn cảnh ra khỏi những nỗi đau mà người đó đã gây ra? Hãy giải thích. Có thể áp dụng chiến lược nào để giải quyết việc này hiệu quả?

4. Bạn thuộc mẫu người vô tình làm tổn thương người khác hay là người bị làm tổn thương? Hãy giải thích.
5. Bạn làm thế nào để giữ được tình thương đối với những người gây tổn thương mà không đẩy họ chìm trong nỗi đau riêng hoặc đối xử tệ với bạn? Một người gây tổn thương có thể tìm thấy sự giúp đỡ ở đâu? Hãy tìm những giải pháp hiệu quả nhưng tinh tế để giúp họ có được sự giúp đỡ của mọi người.

NGUYÊN TẮC CHIẾC BÚA: ĐỪNG DÙNG BÚA XUA RUỒI TRÊN ĐẦU NGƯỜI KHÁC

Nếu bạn có thể chế ngự thế giới, hãy làm nóng chảy nó, đừng đập nát nó.

– Alexander MaLaren

CÂU HỎI TỰ VẤN:
MỌI NGƯỜI CÓ THẤY TÔI PHẢN ỨNG THÁI QUÁ VỚI
NHỮNG ĐIỀU NHỎ NHẶT TRONG MỘT MỐI QUAN HỆ
KHÔNG?

Khi mới kết hôn, cũng giống các cặp vợ chồng khác, chúng tôi ngây ngô tin rằng cuộc sống phía trước toàn là màu hồng. Không lâu sau, chúng tôi có những bất đồng nhỏ mà tất cả các cặp vợ chồng đều phải trải qua, đặc biệt khi bắt đầu làm quen với cuộc sống gia đình.

Cũng giống như nhiều người, tôi luôn cho rằng mình đúng trong mọi trường hợp và tôi để Margaret biết điều đó. Tôi là người có khiếu ăn nói và có khả năng thuyết phục vì vậy tôi đã sử dụng những kỹ năng này để chiến thắng trong các cuộc tranh cãi. Chúng tôi chưa bao giờ la mắng nhau. Các cuộc tranh luận của chúng tôi luôn hợp lý, có kiểm soát và tôi luôn nắm chắc phần thắng. Vấn đề ở chỗ, với cách giải quyết của tôi, Margaret luôn thua.

Chúng tôi đã làm rất nhiều điều đúng đắn trong suốt hai năm đầu của cuộc sống hôn nhân nhưng đây là một sai lầm. Tôi đánh mất tình cảm của Margaret. Khi chúng tôi bất đồng quan điểm, tôi thường phản ứng thái quá và mỗi lần như thế, vô tình tôi lại đặt thêm một viên gạch lên bức tường đang ngăn cách chúng tôi. Tôi không nhận ra chiến thắng bằng mọi giá có thể hủy hoại cuộc hôn nhân của mình. Rồi một ngày Margaret yêu cầu tôi

ngồi nói chuyện; cô chia sẻ cảm giác của mình khi chúng tôi tranh luận và những tác động của chúng lên mối quan hệ của chúng tôi. Đó là lần đầu tiên tôi hiểu rằng tôi đặt sự hiểu thẳng của mình lên trên mối quan hệ vợ chồng.

Tôi quyết định phải thay đổi. Tôi nhận ra có một thái độ đúng đắn quan trọng hơn việc khẳng khẳng bảo vệ quan điểm của mình. Tôi chọn cách giải quyết mềm mỏng hơn, lắng nghe nhiều hơn và chấm dứt những phản ứng quá mạnh mẽ trước những việc nhỏ nhặt. Khi bức tường hình thành giữa chúng tôi được dỡ bỏ cũng là lúc chúng tôi xây dựng chiếc cầu gắn kết giữa hai người. Từ đó, mỗi khi có mâu thuẫn với những người tôi yêu quý, tôi luôn chủ động bảo vệ sự gắn kết giữa tôi và họ.

NẾU TÔI CÓ MỘT CHIẾC BÚA...

Một số người thích sử dụng búa dù họ có thể sử dụng vật khác nhẹ nhàng hơn. Họ giống như Calvin trong cột tranh vui dưới đây:

Tôi phải thú nhận đôi khi tôi cũng giống Calvin dù tôi không mong muốn điều đó. Khi tôi có xu hướng làm cho vấn đề trở nên trầm trọng hơn, tôi sẽ cố gắng kiểm chế hành vi của bản thân bằng cách sử dụng bốn quy tắc dưới đây.



1. Bức tranh toàn cảnh

Một người đàn ông trung tuổi bước vào quán cocktail và tiến thẳng đến quầy phục vụ hỏi về cách chữa nấc nhưng người phục vụ – để chữa nấc – không nói không rằng quất chiếc giẻ ướt vào mặt ông ta. Ông ta rất ngạc nhiên trước hành động đó vì người bị nấc không phải là ông ta mà là vợ ông ta.

Bạn có bao giờ kết luận vội vàng trước khi vấn đề được trình bày rõ ràng không? Hiện tượng này rất phổ biến ở những người có tính cách mạnh mẽ. Đó là lý do tôi rèn cho bản thân một quy trình giao tiếp để tránh giáng cho người khác những câu trả lời mà không nghe hết câu hỏi. Khi ai đó chia sẻ quan điểm với tôi, tôi cố gắng... lắng nghe, hỏi các câu hỏi, lại lắng nghe, hỏi thêm các câu hỏi, lắng nghe thêm, rồi phản hồi.

Tôi trở nên điềm đạm hơn và phản ứng một cách kiên nhẫn và phù hợp.

2. Thời điểm phù hợp

Nhà văn Dan Zadra nói: “Điều quan trọng là những gì bạn làm chứ không phải là khi nào bạn làm điều đó.” Quan điểm này không phải lúc nào cũng đúng. Nếu một vị tướng không ra lệnh tấn công kịp thời, chắc chắn họ sẽ thua trận. Nếu phụ huynh không đưa trẻ bị thương đến bệnh viện nhanh chóng, đứa bé có thể sẽ không qua khỏi. Nếu bạn không xin lỗi khi mắc lỗi thì có thể bạn sẽ không giữ được các mối quan hệ của mình.

Thời điểm hành động cũng quan trọng không kém bản thân hành động. Thậm chí, còn cần phải biết khi nào không nên hành động. Phát thanh viên, nhà văn nổi tiếng Lady Dorothea Nevill nhận xét: “Nghệ thuật nói chuyện không chỉ là nói những điều đúng đắn, đúng chỗ mà còn biết tránh nói những điều sai trái vào những lúc nhạy cảm nhất.”

Kevin McHale, hiện là chủ tịch đội bóng Minnesota Timberwolves, từng là vận động viên bóng rổ nổi tiếng của Boston Celtics trong những năm đội này vô địch. Ông nhận xét về huấn luyện viên của mình, K. C. Jones như sau:

Sau mỗi lần thất bại hoặc bất cứ khi nào ai đó có một quả ném rổ tồi vào cuối trận, ông là người đầu tiên đến bên chúng tôi, vỗ vai và nói: “Đừng lo lắng, lần sau chúng ta sẽ đánh bại họ.” Nhưng ông không bao giờ đến bên bạn khi bạn đã thành công. Vào một buổi tối, tôi đã hỏi ông về điều này và ông trả lời: “Kevin ạ, khi anh giành được chiến thắng anh có 15 nghìn người cổ vũ và chúc mừng anh, các đài truyền hình vây quanh anh và mọi

người đều chia vui với anh. Lúc đó anh sẽ không cần đến tôi nữa. Khi anh cần một người bạn thật sự là khi anh cảm thấy không có ai ủng hộ anh.”

Theo tôi, nguyên nhân phổ biến nhất của việc xác định thời điểm không hợp lý trong các mối quan hệ là do động cơ cá nhân. Chính vì lý do này nên khi những điều nhỏ nhặt gây phiền hà cho chúng ta, mục tiêu số một của chúng ta phải là dẹp chuyện cá nhân sang một bên và xây dựng mối quan hệ. Nếu động cơ cá nhân của bạn tốt, bạn sẽ cần trả lời hai câu hỏi. *Thứ nhất, tôi đã sẵn sàng đối mặt với vấn đề chưa?* Đây là câu hỏi dễ trả lời vì đó chỉ là vấn đề như là bạn đã làm bài tập về nhà chưa. Câu hỏi thứ hai sẽ khó hơn: *Đối phương có sẵn sàng lắng nghe hay không?* Nếu hai người đã xây dựng được nền tảng cho mối quan hệ của mình và cả hai chưa rơi vào đỉnh điểm của cuộc tranh luận thì câu trả lời có thể là có.

3. Giọng nói

Có một người mẹ một mình nuôi hai đứa con, một đứa năm tuổi và một đứa ba tuổi và chúng rất hay nói bậy. Chị ta đã thử mọi cách thậm chí cả việc đưa chúng đến bác sĩ tâm lý để chúng ngừng gây gỗ với nhau nhưng vô vọng. Cuối cùng chị tự nhủ: *Tất cả đều vô tác dụng, chúng vẫn chưa bỏ được thói quen xấu thậm chí còn nói bậy nhiều hơn. Vì vậy, mình sẽ giáo dục chúng theo cách mẹ đã làm với các em trai mình.*

Sáng hôm sau, đứa năm tuổi ngủ dậy và đi vào bếp. Người mẹ nhẹ nhàng hỏi con muốn ăn gì nhưng đứa con đáp lại rất cục cằn và nó đã bị ăn đòn đứa còn lại ngạc nhiên trước cảnh mẹ nó trừng phạt anh trai nhưng vẫn không thể bỏ tật nói láo khi người mẹ hỏi nó muốn ăn gì.

Mọi người thường phản ứng trước thái độ và hành động nhiều hơn là trước lời nói của chúng ta. Rất nhiều mâu thuẫn nhỏ nhặt xảy ra do mọi người không sử dụng giọng điệu phù hợp. Tác giả của cuốn *Proverb* (Cách ngôn) nói: “Một câu trả lời nhẹ nhàng sẽ làm tan biến cơn giận dữ trong khi lời nói gay gắt chỉ kêu gọi sự tức giận.” Bạn thấy điều này có đúng không? Nếu chưa, hãy làm cuộc thử nghiệm sau: Khi ai đó nói điều giận dữ với bạn, hãy đáp lại bằng sự mềm mỏng và tử tế. Thái độ của người đó nếu không dịu xuống thì họ cũng sẽ hạ giọng.

4. Tính khí

Khi tức giận, người ta thường quá quan trọng hóa vấn đề. Điều đó có thể gây ra rất nhiều rắc rối vì mức độ của vấn đề thay đổi phụ thuộc vào cách nó được giải quyết. Nhìn chung...

Nếu chúng ta phản ứng nặng nề hơn bản chất sự việc, vấn đề trở nên nghiêm trọng hơn.

Nếu chúng ta phản ứng nhẹ nhàng hơn bản chất sự việc, vấn đề sẽ được giảm nhẹ.

Đó là nguyên do tôi tự ép mình theo quy tắc tôi gọi là Quy tắc Khiển trách: “Dành ra 30 giây để chia sẻ cảm xúc”. Bất cứ khi nào chúng ta phản ứng quá dữ dội trước những điều nhỏ nhặt trong cuộc sống tức là chúng ta đang sử dụng một chiếc búa.

Vợ chồng tôi thường xuyên giúp đỡ nhau trong vấn đề này. Khi hai con tôi còn nhỏ, chúng tôi cũng dùng cách đó mỗi khi cần giáo dục bọn trẻ. Chúng tôi ngồi cạnh nhau trên đi-văng và nắm tay nhau khi nói chuyện với chúng. Và nếu một trong hai chúng tôi bắt đầu tỏ ra nóng giận hoặc phản ứng thái quá, người kia sẽ siết nhẹ bàn tay để nhắc nhở. Qua nhiều năm, cách đó đã giúp chúng tôi tránh phải sử dụng những lời lẽ đao to búa lớn đối với bọn trẻ trong khi cách giải quyết mềm mỏng hơn lại vô cùng hiệu quả. Cách đó hiệu quả nhưng đôi khi làm cho ai đó bị đau tay.

ĐÔI CHIẾC BÚA LẤY MỘT ĐÔI GĂNG TAY NHUNG

Một vài người nghĩ dùng búa có thể giải quyết được mọi vấn đề và họ áp dụng giải pháp này trong mọi tình huống cuộc sống. Tôi thấy thái độ này thường có ở những người đạt được nhiều thành công trong cuộc sống. Khi họ chú tâm vào điều gì, họ sẽ làm hết mình để đạt được điều đó. Đó luôn là giải pháp tốt trong công việc nhưng là giải pháp tệ trong các mối quan hệ. Nhà tâm lý Abraham Maslow nhận xét: “Nếu công cụ duy nhất bạn có là chiếc búa, bạn sẽ coi mọi vấn đề như những chiếc đinh.” Con người cần phải có các giải pháp thông minh hơn thế.

Nếu bạn muốn tiếp cận mềm mỏng hơn với người khác, hãy nhớ những lời khuyên sau:

Đề quá khứ là quá khứ

Hai người đàn ông ngồi phàn nàn về vợ của mình: “Khi chúng tôi cãi nhau, vợ tôi thường lôi những chuyện xưa cũ ra.” Người đàn ông thứ nhất nói.

Người bạn đáp lại: “Ý anh nói là chị ấy bị quá kích động à?”

“Không”, người đầu tiên trả lời, “Tôi nói là cô ấy trở thành người hoài cổ. Cô ấy nhắc lại mọi điều sai trái tôi từng làm.”

Giải quyết vấn đề khi nó nảy sinh và khi đã giải quyết xong thì không nhắc lại. Nếu bạn nhắc lại điều đó, có nghĩa là bạn đang coi người khác như chiếc đinh.

Hãy tự hỏi phản ứng của bạn có phải là một phần của rắc rối không?

Như đã nói ở Nguyên tắc Tôn trọng, khi phản ứng của một người nặng nề hơn bản thân sự việc, nguyên nhân có thể do vấn đề khác. Không nên quan trọng hóa vấn đề bằng cách phản ứng thái quá.

Hãy nhớ hành động được ghi nhớ lâu hơn lời nói

Nếu bạn từng học qua trung học hay đại học, bạn có thể nhớ được những lời đọc trong bài diễn văn tại lễ phát bằng tốt nghiệp không? Nếu bạn đã kết hôn, bạn có thể thuật lại lời tuyên thệ của mình trong lễ thành hôn? Tôi đoán câu trả lời cho cả hai câu hỏi trên là không. Nhưng tôi dám cược rằng bạn nhớ mình đã lập gia đình và đã nhận bằng tốt nghiệp. Cách bạn đối xử với người khác sẽ lưu lại với họ lâu hơn những lời bạn nói. Vì thế hãy chú ý đến hành động của mình.

Đừng để sự việc xảy ra lấn át mối quan hệ

Tôi tin rằng nếu không đặt mối quan hệ của mình với Margaret quan trọng hơn việc chứng minh mình luôn đúng, chúng tôi khó có thể duy trì mối quan hệ vợ chồng đến hôm nay. Các mối quan hệ được xây dựng dựa

trên sự ràng buộc và mối quan hệ càng quan trọng thì sự ràng buộc càng chặt chẽ hơn.

Hãy đối xử với những người bạn yêu thương bằng tình yêu vô điều kiện

Vì xã hội của chúng ta được tạo nên từ nhiều cá nhân riêng biệt và không hoàn hảo nên nhiều người chưa nhận thức được thế nào là tình yêu vô điều kiện. Trong cuốn *The Flight* (Chuyến bay), John Whit quan niệm về những điểm yếu trong cách cư xử của chúng ta với những người quan trọng trong cuộc sống của chúng ta như sau: “Chúng ta ngồi buồn chuyện về người khác vì chúng ta không yêu thương họ. Khi yêu thương mọi người, chúng ta sẽ không chỉ trích họ và sẽ cảm thấy đau đớn trước những thất bại của họ. Chúng ta không phô bày tội lỗi của những người chúng ta yêu quý nhiều hơn tội lỗi của chúng ta.”

Thừa nhận sai trái và tìm kiếm sự tha thứ

Trùm xã hội đen một thời ở Chicago, Al Capone nói: “Bạn có thể tiến xa hơn nhờ những lời tử tế và một khẩu súng hơn là chỉ với những lời tử tế.” Câu nói đó có vẻ hài hước, nhưng tôi có thể nói: tha thứ luôn là hành động đúng đắn. Thú nhận bạn đã sai và tìm kiếm sự khoan dung có thể giúp bạn thoát khỏi mặc cảm tội lỗi. Hành động này là cách sửa chữa sai lầm tốt nhất khi bạn thấy mình đã sử dụng chiếc búa thay cho đôi găng tay nhung.

Khi đọc đến chương này, bạn có thể nhớ tới một người bạn hoặc đồng nghiệp và bạn có thể nghĩ: *Tôi biết ai cần những lời khuyên này.* Nhưng trước khi bạn cố gắng gỡ chiếc búa ra khỏi tay người ấy, hãy nhìn lại chính mình.

Đa số những người thích dùng búa không nhận thức được điều mình làm. Một bài báo gần đây của huấn luyện viên Marshall Goldsmith nói về một Giám đốc ngân hàng đầu tư hàng đầu tên Mike. Mike tìm đến sự giúp đỡ của Goldsmith vì ông nhận ra mình là người ưa sử dụng búa. Mike tự thấy mình là một “chiến binh trên phố Wall nhưng không hơn một con mèo khi ở nhà”. Goldsmith hướng dẫn Mike gọi điện về nhà để vợ anh xác nhận

những đánh giá của mình về Mike và Mike rất ngạc nhiên khi vợ nói rằng anh có vẻ ngốc nghếch khi ở nhà. Khi các con cũng đồng ý với nhận xét của vợ, Mike bắt đầu nhìn nhận bản thân như những gì người khác thấy về anh ấy.

Goldsmith khuyên: “Hãy để đồng nghiệp của bạn cầm lấy chiếc gương và nói cho bạn biết những gì họ thấy về bạn. Nếu bạn không tin họ, hãy làm như vậy với bạn bè và những người bạn yêu thương.” Bằng cách ấy, bạn sẽ phát hiện ra bạn có đối xử với người khác như những chiếc đinh không. Có thể bạn cần một sự thay đổi.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn thường sử dụng chiếc búa thay vì đôi găng tay nhưng trong những trường hợp nào? Tại sao? Làm thế nào bạn có thể dự đoán khi nào điều đó xảy ra và thay đổi nó?
2. Một số người có thiên hướng nhìn nhận sự việc một cách tổng quát trong khi những người khác lại tập trung vào các chi tiết. Bạn thuộc nhóm nào? Điều gì bạn có thể làm để cải thiện khả năng nhìn nhận vấn đề trong hoàn cảnh cụ thể và giúp bạn không vội vã kết luận?
3. Hãy nghĩ về một bậc thầy sử dụng găng tay nhưng. Điều gì đã làm cho anh/cô ta có quan hệ tốt như thế với mọi người? Bạn có thể học hỏi được gì từ người này?
4. Bạn định nghĩa thế nào về tình yêu vô điều kiện? Điều gì gây trở ngại trên con đường đạt tới tình yêu vô điều kiện đối với những người khác? Làm thế nào một người có thể dành cho những người khác tình yêu vô điều kiện trong khi vẫn giữ được những tiêu chí cao về bản thân và nghề nghiệp?
5. Điều gì diễn ra bên trong bạn khi người khác thừa nhận họ sai và xin lỗi bạn? Điều đó ảnh hưởng thế nào đến mối quan hệ giữa bạn với người đó trong tương lai? Nếu điều đó đem lại những tác dụng tích

cực thì tại sao chúng ta lại do dự? Làm thế nào chúng ta có thể thoát ra khỏi sự do dự đó?

NGUYÊN TẮC THANG MÁY: CHÚNG TA CÓ THỂ NÂNG HOẶC HẠ THẤP NGƯỜI KHÁC TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ

Mọi người có thể là gió nâng đôi cánh ta cũng có thể là chiếc mỏ neo níu con thuyền của ta.

CÂU HỎI TỰ VẤN:
MỌI NGƯỜI NGHĨ TÔI GIÚP ĐỠ HỌ HAY GÂY TRỞ
NGẠI CHO HỌ?

Trong những năm 1920, bác sĩ, nhà tư vấn và nhà tâm lý học George W. Crane bắt đầu giảng dạy môn tâm lý xã hội tại trường Đại học Northwestern, Chicago. Dù là giảng viên mới nhưng ông tin có thể khiến môn tâm lý học trở nên thiết thực với sinh viên.

Lớp học ông giảng dạy đầu tiên có nhiều sinh viên lớn tuổi hơn so với độ tuổi trung bình của sinh viên đại học. Những chàng trai, cô gái này ban ngày làm việc trong các cửa hiệu bách hóa, công sở, nhà máy của Chicago và họ đang nỗ lực để hoàn thiện bản thân bằng cách tham dự những lớp học buổi tối.

Vào một buổi tối, một phụ nữ trẻ tên là Lois, đến từ một thị trấn nhỏ ở Wisconsin thổ lộ rằng cô cảm thấy mình lạc lõng và cô đơn: “Tôi không quen bất kỳ ai, trừ một số chị làm cùng văn phòng, đêm đến tôi trở về căn phòng của mình và viết những lá thư về quê nhà. Điều duy nhất níu giữ tôi với cuộc sống là hy vọng nhận được thư từ bạn bè ở Wisconsin.”

CÂU LẠC BỘ KIỂU MỚI

Sau khi nghe câu chuyện của Lois, Crane đã nghĩ đến Câu lạc bộ Khen ngợi và đã thông báo về nó trong buổi học tiếp theo. Đó là bài đầu tiên trong số những bài tập thực hành ông giao cho sinh viên trong học kỳ đó.

“Các bạn cần sử dụng kiến thức tâm lý học của mình hàng ngày cả khi ở nhà, ở nơi làm việc hay trên các xe điện và xe buýt.” Crane nói với họ: “Trong tháng đầu tiên, bài tập của các bạn sẽ là Câu lạc bộ Khen ngợi. Hàng ngày các bạn sẽ thật tâm khen ngợi ba người khác nhau.”

Các bạn có thể tăng số lượng lời ca ngợi nếu muốn nhưng để hoàn thành môn học, các bạn phải khen ngợi ít nhất ba người mỗi ngày trong vòng 30 ngày...

“Sau khi kết thúc 30 ngày thử nghiệm, tôi muốn các bạn viết một báo cáo về những trải nghiệm của mình.” Ông tiếp tục, “trong đó gồm cả những thay đổi các bạn nhận thấy về những người xung quanh cũng như những thay đổi của cá nhân bạn trong cách nhìn nhận cuộc sống.”

Một vài sinh viên của Crane phản đối bài tập này. Một số phàn nàn không biết phải nói gì. Những người khác e ngại lời khen ngợi của mình không được đáp lại. Một số ít cảm thấy không thật lòng khi phải khen ngợi một ai đó họ không có cảm tình. Một sinh viên hỏi: “Giả sử thầy gặp một người nào đó thầy không thích và phải ca ngợi người đó. Như vậy có phải là giả dối không ạ?”

“Không có gì là giả dối khi khen ngợi đối thủ của mình,” Crane trả lời, “Vì lời khen là những lời trung thực để ca ngợi những phẩm chất xứng đáng được ca ngợi. Các bạn sẽ thấy ai cũng có những phẩm chất tốt... Những lời khen ngợi của các bạn có thể nâng đỡ tinh thần của một linh hồn cô đơn, của người gần như đã từ bỏ sự đấu tranh cho những hành động tốt đẹp. Bạn không thể ngờ những lời khen bình thường lại tác động lớn lao đến những cô bé, cậu bé, những người đàn ông hay những người phụ nữ vào những giây phút quan trọng khi họ sẵn sàng từ bỏ mọi thứ.”

Các sinh viên của Crane nhận ra những lời khen ngợi chân thành của họ ảnh hưởng tích cực đối với những người xung quanh. Cuộc thử nghiệm

thậm chí có ảnh hưởng lớn hơn tới bản thân các sinh viên đó. Lois đã trở thành một người làm rực sáng căn phòng mỗi khi cô bước vào. Một sinh viên khác, người sẵn sàng từ bỏ công việc của một thư ký văn phòng luật vì người sếp khó tính đã được học cách ca ngợi ông ta, dù ban đầu cô không thể làm nổi việc đó. Cuối cùng, không chỉ bản tính cáu kỉnh của ông ấy thay đổi mà cả sự bực tức của cô gái cũng tan biến. Họ còn thực sự yêu quý nhau và tiến tới hôn nhân.

Câu lạc bộ Khen ngợi của George Crane nghe có vẻ lỗi thời nhưng những nguyên tắc ẩn chứa trong nó vẫn còn đúng đắn. Điều cốt lõi Crane đã dạy chính là Nguyên tắc Thang máy: chúng ta có thể nâng cao hay hạ thấp người khác trong các mối quan hệ. Ông đã rèn luyện học trò của mình thành những người đi tiên phong.

Crane nói: “Thế giới chúng ta đang sống quá thiếu thốn và thèm khát sự trân trọng và những lời khen. Cần phải có ai đó bắt đầu nói những lời tốt đẹp tới bạn bè của mình.” Ông đã theo quan điểm của Benjamin Franklin, người tin rằng: “Chúng ta phải chịu trách nhiệm trước mọi lời nói cũng như mọi sự im lặng.”

BẠN THUỘC MẪU NGƯỜI NÀO?

Các nhà tâm lý học đã mất nhiều năm để phân loại con người ra thành những nhóm khác nhau. Một nhà thơ có con mắt quan sát tinh tế, Ella Wheeler Wilcox đã thể hiện điều đó trong bài thơ “Bạn là ai?”:

Có hai giống người trên trái đất mà thôi

Chỉ hai, không hơn, tôi muốn nói...

Đi bất kể nơi đâu trên trái đất bạn ơi

Bạn sẽ thấy nhân loại chỉ hai giống người như thế.

Và thật lạ kỳ, chắc bạn sẽ thấy thôi, tôi nghĩ

Rằng chỉ một người nâng đỡ trong hai mươi kẻ ăn theo...

Đó là những câu hỏi hay chúng ta cần tự vấn bản thân vì câu trả lời sẽ ảnh hưởng lớn tới các mối quan hệ của chúng ta. Con người thường mang

lại những giá trị cuộc sống cho những người khác, giảm gánh nặng và nâng đỡ họ, hoặc chỉ lấy đi những giá trị từ người khác, chỉ suy nghĩ về bản thân và hạ thấp người khác. Dựa trên mức độ chúng ta nâng đỡ hay hạ thấp người khác, có thể định ra bốn kiểu người:

1. Chúng ta quý mến những người mang giá trị cho cuộc sống

Có nhiều người trên thế giới này luôn mong muốn giúp đỡ kẻ khác. Người mang lại giá trị cuộc sống cho mọi người gọi là người Cộng. Họ là những người mà Wilcox đã ca ngợi. Nhà truyền giáo D. L. Moody khuyên:

Làm tất cả những điều tốt bạn có thể,
Cho tất cả những người bạn có thể,
Bằng mọi cách bạn có thể,
Tới khi nào bạn còn có thể.

Những người mang lại giá trị cho những người khác thường chủ động làm những việc này. Mang giá trị cho người khác đòi hỏi sự hy sinh lợi ích của bản thân và điều đó hiếm khi xảy ra ngẫu nhiên. Tôi nỗ lực trở thành một người Cộng bằng việc yêu và giúp đỡ mọi người. Tôi đặt ra mục tiêu trở thành bạn của họ.

Gần đây, chủ tịch hội đồng quản trị của một công ty lớn mời tôi nói chuyện về khả năng lãnh đạo công ty. Sau khi giảng bài cho các thành viên ban quản trị và hướng dẫn điều hành cuộc họp cho các nhà quản lý. Tôi đã chiếm được lòng tin của ông và ông muốn dành cho tôi một điều tốt đẹp. Khi chúng tôi nói chuyện trong văn phòng của ông, tôi nói ông không cần làm gì cho tôi cả. Điều duy nhất tôi muốn là có một người bạn dễ chịu và ông nở nụ cười thân thiện nói rằng ông muốn trở thành một người bạn như thế của tôi.

Frank Tyger nói: “Tình bạn được cấu thành từ một đôi tai luôn lắng nghe, một trái tim biết thấu hiểu và một bàn tay biết giúp đỡ.” Đó cũng là những điều tôi cố gắng mang đến cho những người bạn.

Cách đây nhiều năm, cháu trai Troy của tôi đến sống cùng gia đình tôi sau khi tốt nghiệp đại học và đi làm cho một công ty cho vay cầm cố. Troy

thông minh, chăm chỉ và cầu tiến nên tôi muốn giúp đỡ nó. Vì vậy, tôi đã cho Troy một vài lời khuyên khi chúng tôi bàn bạc về công việc mới của cậu. Tôi đã lưu ý Troy những điều sau:

- *Hãy đến công ty sớm và về muộn, hãy làm công việc tốt hơn yêu cầu.* Tôi khuyên Troy đi làm sớm 30 phút, ăn trưa khoảng một nửa thời gian và làm thêm 30 phút khi hết giờ làm.
- *Hãy làm những việc có thể giúp đỡ mọi người xung quanh.* Tôi gợi ý Troy gia tăng giá trị của nhóm làm việc bằng cách giúp đỡ các đồng nghiệp.
- *Sẵn sàng nhận thêm việc.* Tôi khuyên Troy sắp xếp một cuộc hẹn với sếp và cho ông ấy sẽ sẵn sàng giúp đỡ để hoàn thành bất cứ công việc gì. Tức là Troy chấp nhận làm thêm giờ hoặc làm việc vào ngày cuối tuần.

Điều tôi muốn làm là mang đến cho Troy một bài học về việc trở thành người hữu ích cho cộng đồng. Troy đã làm rất tốt việc mang đến các giá trị cho những người xung quanh và cho công ty nên cậu thăng tiến rất nhanh và có vị trí cao trong công ty khi chưa đầy 30 tuổi.

2. Khoan dung với người lấy đi giá trị cuộc sống

Trong vở kịch *Julius Caesar* của nhà viết kịch William Shakespeare, nhân vật Cassius khẳng định: “Bạn nên bao dung cho những yếu kém của bạn mình. Nhưng Brutus khoét sâu những điểm yếu của tôi.” Đó là cách làm của những người lấy đi giá trị từ cuộc sống (người Trừ). Họ không chia sẻ gánh nặng trên vai chúng ta mà còn làm chúng nặng nề hơn. Điều đáng buồn là những người Trừ thường làm những việc họ không chú ý. Nếu không cộng thêm giá trị cho người khác thì lấy đi là điều đương nhiên.

Trong các mối quan hệ, “cho” bao giờ cũng khó hơn “nhận”. Nó cũng giống như việc tạo dựng và phá hủy. Người thợ khéo phải mất nhiều thời

gian và công sức để tạo ra chiếc ghế đẹp nhưng chúng ta chỉ cần vài giây để đập nát chiếc ghế.

3. Đánh giá cao người nhân thêm giá trị cuộc sống

Ai cũng có thể trở thành người Cộng chỉ cần có mong muốn giúp đỡ người khác và chú tâm vào những việc đó. Đó là điều George Crane muốn truyền đạt cho các sinh viên. Nhưng nếu muốn đạt tới một mức cao hơn trong các mối quan hệ - trở thành người nhân thêm giá trị cho cuộc sống (hay người Nhân) - thì một người phải biết chú tâm, có phương hướng và kỹ năng. Một người có tài năng hay giàu có thì cơ hội để anh ta trở thành một người Nhân cũng nhiều hơn.

Tôi may mắn vì đã gặp nhiều người Nhân, đó là những người có tài năng thiên bẩm và họ mong muốn tôi thành đạt, đó là những người như Todd Duncan, Rick Goad... Những người đó có trái tim nhân hậu và là chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực của mình. Họ đề cao tình bằng hữu, luôn có những ý tưởng tuyệt vời và đam mê tạo ra sự khác biệt. Họ giúp tôi có cảm quan sắc bén hơn và phát huy hết sức mạnh của mình.

Trong cuộc đời mình, có thể bạn đã gặp những người như thế, những người sống và có kỹ năng để giúp bạn thành công và để giúp bạn vững bước trên con đường đời. Nếu bạn nhận ra những người nhân lên giá trị cuộc sống của bạn, hãy dành thời gian gọi điện hoặc viết thư và hãy cho họ biết họ có ý nghĩa như thế nào trong cuộc sống của bạn.

4. Nhanh chóng tránh xa người lấy đi giá trị

R.G.LeTourneau, nhà phát minh ra nhiều thiết bị gạt đất cỡ lớn cho biết công ty của ông từng sản xuất loại máy gạt bùn Model G. Một hôm, có một khách hàng hỏi nhân viên bán hàng xem chữ G là viết tắt của từ gì. Nhân viên bán hàng nhanh nhẩu trả lời: “Chữ G là viết tắt của từ chuyện tầm phào (Gossip) vì giống như những người ngồi lê đôi mách, chiếc máy này có thể gạt được rất nhanh và nhiều đất bẩn.”

Người lấy đi giá trị một cách nhanh chóng (người Chia) là những người dìm bạn xuống bùn lầy bất cứ khi nào. Họ giống chủ tịch của một công ty

yêu cầu giám đốc nhân sự: “Hãy tìm trong công ty một nhân viên trẻ, thông minh, năng nổ và có thể đảm nhận công việc của tôi – và khi tìm được một người như thế, hãy sa thải anh ta ngay lập tức.”

Người Chia rất có hại vì không giống người Trừ, những hành động tiêu cực của họ thường có chủ ý. Họ làm tổn thương người khác để nâng cao hình ảnh của mình và làm cho bản thân thấy tốt hơn trong khi khiến người khác trở nên tồi tệ. Cuối cùng, họ phá hủy các mối quan hệ và cản trở cuộc sống của mọi người.

NÂNG NGƯỜI KHÁC LÊN CAO

Tôi tin rằng trong sâu thẳm mỗi con người – thậm chí cả những người tiêu cực nhất – đều tồn tại mong muốn trở thành người nâng đỡ người khác. Chúng ta luôn muốn ảnh hưởng tích cực đến cuộc sống của người khác và chúng ta có thể làm được điều đó. Nếu bạn muốn nâng người khác dậy và làm cho cuộc sống của họ trở nên có giá trị hơn, hãy ghi nhớ những điều sau:

Người nâng đỡ thường khuyến khích người khác

Triết học gia La Mã Lucius Annaeus Seneca nhận xét: “Ở đâu có con người, ở đó có cơ hội cho lòng tốt.” Nếu bạn muốn nâng đỡ người khác, hãy làm theo lời khuyên của George Crane. Hãy thường xuyên động viên và khen ngợi người khác.

Người nâng đỡ biết nên và không nên làm gì để giúp đỡ và tránh làm tổn thương người khác

Những điều rất nhỏ bạn làm trong cuộc sống hàng ngày ảnh hưởng đến người khác nhiều hơn bạn nghĩ. Thay một cái cau mày bằng một nụ cười, bạn làm nên một ngày của ai đó. Một lời tử tế thay cho lời chỉ trích có thể nâng cao tinh thần của người khác.

Bạn nắm giữ sức mạnh làm cho cuộc sống của người khác tốt hơn hay xấu đi bằng những việc bạn làm hàng ngày. Những người thân cận nhất – bạn đời, các con hay bố mẹ bạn là những người chịu ảnh hưởng nhiều nhất

từ những việc bạn làm. Vì thế, hãy sử dụng sức mạnh đó một cách khôn ngoan.

Người nâng đỡ nhen nhóm ánh sáng ở nơi tăm tối

Một tia sáng mong manh sẽ trở nên diệu kỳ khi soi rọi trong đêm tối. Đó chính là những điều những người nâng đỡ đang nỗ lực thực hiện. Đôi khi, làm được điều đó cần phải sử dụng những lời lẽ ngọt ngào, những hành động cụ thể và cả sự sáng tạo.

Trong cuốn tự truyện của mình, nhà cách mạng người Mỹ Ben Franklin đã kể về việc tìm kiếm sự ủng hộ để kết nối những yếu tố tích cực trong môi trường đầy tiêu cực. Năm 1736, Franklin là thư ký Quốc hội và chỉ có một người luôn ngáng chân ông trong quá trình thăng tiến, đó là một người đầy quyền lực và không ưa Franklin.

Franklin viết: “Nghe đồn ông ấy có một cuốn sách rất hiếm trong thư viện, tôi viết vài dòng cho ông ấy thể hiện khao khát được đọc cuốn sách và muốn hỏi mượn.” Ông ta rất vui sướng trước lời đề nghị đó và cho Franklin mượn cuốn sách. Hai người cũng trở thành bạn bè thân thiết.

Người nâng đỡ hiểu không có cơ hội thứ hai trong cuộc đời

Câu trích dẫn tôi tâm đắc: “Cuộc đời tôi chỉ sống có một lần. Bởi vậy hãy để tôi làm ngay bây giờ tất cả những gì tôi có thể làm, trao tất cả yêu thương tôi có cho đồng loại. Đừng để tôi trì hoãn hay sao nhãng công việc đó vì tôi sẽ không có cơ hội thứ hai.” Người nâng đỡ người khác không đợi đến ngày mai hoặc một ngày nào đó đẹp trời để giúp đỡ mọi người. Họ hành động ngay bây giờ!

Ai cũng có thể trở thành người nâng đỡ người khác. Bạn không cần phải giàu có hay thiên tài. Cái bạn cần là sự quan tâm đến người khác và hành động cụ thể của bạn. Đừng để từng ngày trôi đi mà không nâng đỡ ai. Điều đó sẽ thay đổi tích cực các mối quan hệ bạn đã có và mở ra các mối quan hệ mới.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Người không chủ động gia tăng giá trị cho người khác sẽ trở thành người lấy đi giá trị của người khác. Điều này có đúng không? Tại sao? Sự khác biệt chủ yếu của người gia tăng giá trị và người lấy đi giá trị là gì? Giải thích.
2. Tại sao có người lại trở thành những người Chia? Thiếu bao dung có thể là vấn đề không? Lựa chọn trở thành người Chia có là bất biến? Bạn đã hành động như thế nào ở nơi làm việc cũng như ở nhà khiến bạn giống như người Chia? Làm sao để bạn không lặp lại những hành vi đó?
3. Bạn có đồng ý với quan điểm: một hành động nhỏ bé có thể nâng đỡ hoặc hạ thấp người khác? Những điều nhỏ nhất ảnh hưởng đến một đứa trẻ như thế nào? Các bậc cha mẹ có chịu trách nhiệm trước việc nâng đỡ con trẻ hay làm chúng trở nên gan lì hơn? Giải thích. Nếu là phụ huynh, bạn thường xuyên động viên bọn trẻ hay tỏ ra hà khắc với chúng? Nếu một sự thay đổi mang lại hiệu quả, bạn sẽ làm gì để cải thiện tình hình?
4. Làm thế nào một người có thể nâng đỡ hay hạ thấp người khác mà không dùng lời nói? Những biểu hiện trên khuôn mặt của bạn có thể khuyến khích hay làm người khác chán nản? Bạn miêu tả thế nào về những biểu hiện trên khuôn mặt mình? Người khác nghĩ thế nào về điều đó? Làm sao bạn có thể khiến khuôn mặt mình cởi mở hơn và khích lệ người khác hơn?
5. Sự khác biệt chủ yếu giữa người Cộng và người Nhân là gì? Ai cũng có thể trở thành người Nhân được không? Hãy giải thích. Bạn có thường xuyên nhân lên giá trị cho cuộc sống của người khác? Bạn cần làm gì để trở thành một người Nhân tốt hơn?

CÂU HỎI KẾT NỐI: BẠN CÓ SẴN SÀNG QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC?

Tình bạn được hình thành từ những người không quen biết.

– **Cullen Hightower**

Con người không kể tuổi tác, người sống nội tâm hay hướng ngoại, giàu hay nghèo, được giáo dục tốt hay không đều có nhu cầu kết giao với người khác. Nhu cầu kết giao có thể bắt nguồn từ khao khát được yêu thương, có thể là do cảm giác cô đơn, do nhu cầu cần được chấp nhận, mong muốn đi tìm sự hoàn thiện hoặc mong muốn thành công trong kinh doanh.

Làm thế nào chúng ta có thể thỏa mãn được nhu cầu về các mối quan hệ? Đây là cách khởi đầu tốt nhất? Làm thế nào chúng ta có thể kết giao được với người khác? Câu trả lời là chúng ta phải ngừng nghĩ về bản thân và quan tâm đến những người chúng ta muốn kết giao. Đó là lý do cho câu hỏi về mối quan hệ: “Chúng ta đã sẵn sàng quan tâm đến người khác?”

Để nâng cao cơ hội kết giao với người khác, bạn phải hiểu và học sáu Nguyên tắc Con người dưới đây:

Nguyên tắc Bức tranh toàn cảnh: Thế giới không chỉ có bạn.

Nguyên tắc Hoán đổi: Thay vì đặt người khác vào vị trí của họ, chúng ta phải đặt bản thân vào vị trí của người khác.

Nguyên tắc Học hỏi: Chúng ta có thể học hỏi được điều gì đó từ những người chúng ta gặp.

Nguyên tắc Hấp dẫn: Mọi người đều yêu quý những người quan tâm đến họ.

Nguyên tắc Số 10: Đặt niềm tin vào những điều tốt đẹp nhất trong mỗi người sẽ giúp họ phát huy tốt nhất những điều đó.

Nguyên tắc Đối đầu: Chúng ta nên quan tâm tới mọi người thay vì đối đầu với họ.

Khi bạn ngừng lo lắng về bản thân và quan tâm tới người khác cũng như ước muốn của họ, bạn đã tạo nên chiếc cầu nối với mọi người và bạn trở thành mẫu người mà ai cũng muốn đứng bên cạnh. Đó là điểm mấu chốt trong việc tạo lập mối quan hệ.

NGUYÊN TẮC BỨC TRANH TOÀN CẢNH: THẾ GIỚI KHÔNG CHỈ CÓ BẠN

Con người chỉ thực sự sống khi sống vì mọi người

– **Albert Eistein**

CÂU HỎI TỰ VẤN:
TÔI CÓ ÍT KHI ĐẶT QUYỀN LỢI CỦA NGƯỜI KHÁC
LÊN TRÊN BẢN THÂN?

Điều gì khiến mọi người thay đổi quan điểm và giúp họ nhận ra bức tranh toàn cảnh trong cuộc đời? Đôi khi đó là việc kết hôn, ly hôn hay có con. Điều mấu chốt là mọi người cần phải hiểu họ không phải là trung tâm của vũ trụ.

TÌM HIỂU ẨN Ý BÊN TRONG

Gần đây, tôi đọc một bài báo về nữ diễn viên Angelina Jolie. Quan niệm sống của cô thay đổi là nhờ một kịch bản phim. Jolie, diễn viên giành giải Oscar năm 1999 cho vai diễn trong bộ phim *Girl, Interrupted*, có thể đã trở thành hình mẫu cho lối sống buông thả. Là con gái của diễn viên Jon Voight và Marcheline Bertrand, cô lớn lên ở Hollywood và nuông chiều bản thân trong cuộc sống xa hoa. Mọi người gọi cô là “đứa trẻ hoang dã”. Cô từng sử dụng ma túy, có những hành vi kỳ quặc và cả hành động tự hủy hoại bản thân. Cô tin mình sẽ chết sớm.

“Có những lúc tôi sống không có mục đích và chưa bao giờ cảm thấy mình có ích.” Jolie nói. “Tôi nghĩ những người khác cũng có chung cảm giác đó – muốn tự sát, chơi ma túy hay đẩy đọa bản thân vì bạn không thể thôi nghĩ bạn vô dụng. Bạn cảm thấy rất tội tệ mà không biết căn nguyên.”

Thành công trong điện ảnh cũng không giúp cô. “Tôi luôn thấy mất cân bằng.” Jolie thú nhận. “Tôi nhớ một trong những giai đoạn khủng hoảng nhất trong cuộc đời tôi là sau khi tôi thành công, đạt được ổn định về tài chính và tôi đã yêu nhưng tôi nghĩ: ‘Tôi có mọi thứ mà mọi người nghĩ tôi sẽ rất hạnh phúc nhưng tôi không có được cảm giác này.’”

Nhưng khi đọc kịch bản của bộ phim *Beyond Borders* (Không Biên Giới), kể về một người phụ nữ có một cuộc sống đầy đủ nhưng phải chứng kiến những cảnh ngộ éo le của những người tị nạn và những đứa trẻ mồ côi trên khắp thế giới. Jolie nhớ lại: “Trong tôi thôi thúc một mong muốn tìm hiểu những điều bộ phim đề cập đến những người không nhà cửa, chiến tranh, nạn đói và những người tị nạn.” Trong một năm, cô đã đi khắp nơi trên thế giới cùng nhân viên của Liên hợp quốc. “Tôi học được bài học lớn nhất trong cuộc đời và tôi đã hoàn toàn thay đổi.” Cô ấy nhận xét. Jolie đã đến thăm các trại tị nạn ở Sierra Leone, Tanzania, Côte d’Ivoire... Cô nhận ra thế giới còn được tạo nên bởi những người khác trong đó nhiều người có hoàn cảnh éo le và cô có thể giúp nhiều người trong số họ.

Khi được Cao ủy Liên hợp quốc về người tị nạn mời làm đại sứ thiện chí năm 2001, cô đã rất vui mừng nhận công việc này. Cô bắt đầu tặng tiền để giúp những người tị nạn và trẻ em mồ côi cho chương trình tị nạn của Liên hợp quốc. Cô cũng nhận nuôi cậu bé Maddox mồ côi người Campuchia. Tạp chí *Worth* đã đưa cô vào danh sách một trong 25 nhà làm từ thiện có ảnh hưởng nhất thế giới. Theo ước tính, Jolie đã dành 1/3 thu nhập của mình cho từ thiện.

Quan điểm của Jolie là: “Bạn có thể ra đi trong nay mai và bạn đã đóng một vài bộ phim, giành một vài giải thưởng nhưng điều đó chẳng có ý nghĩa gì. Nhưng nếu bạn xây trường học, nuôi dưỡng một đứa trẻ hay làm những điều tốt đẹp hơn cho mọi người, bạn sẽ cảm thấy tốt hơn. Cuộc sống cũng tốt đẹp hơn.” Tại sao Jolie lại cảm thấy như vậy? Vì cuối cùng cô đã có được cái nhìn toàn cảnh. Cô không còn nghĩ cho bản thân mà đã biết đặt người khác lên trên bản thân.

MỌI THỨ ĐÃ THAY ĐỔI

Để thu phục được nhân tâm, mọi chuyện bắt đầu từ việc nghĩ cho người khác hơn nghĩ cho bản thân. Đây là nguyên tắc cơ bản nhất để tạo dựng các mối quan hệ. Ai cũng hiểu điều này nhưng không phải ai cũng nắm bắt được bức tranh toàn cảnh và từ bỏ sự vị kỷ của bản thân. Ngược lại, họ hành động như những đứa trẻ mới biết đi. Suy nghĩ của họ thể hiện rất rõ trong một bài thơ đã được truyền từ người này sang người khác:

Nếu tôi thích, nó là của tôi.

Nếu tôi có thể lấy nó từ tay người khác, nó là của tôi.

Nếu vài giây trước tôi có nó, nó là của tôi.

Nếu tôi nói nó là của tôi, thì đúng nó là của tôi.

Nếu nó trông giống cái của tôi, nó là của tôi.

Nếu tôi nhìn thấy nó trước, nó là của tôi.

Nếu tôi đang chơi vui vẻ với nó, nó là của tôi.

Nếu tôi không chơi với nó nữa, nó là của tôi.

Nếu nó bị hỏng, nó là của anh.

Người không từ bỏ quan điểm mình là trung tâm của thế giới sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong các mối quan hệ. Để thay đổi cách sống đó, họ cần hiểu toàn cảnh với ba yêu cầu:

1. Tầm nhìn

Những người không có tầm nhìn lớn sẽ giống như Lucy trong loạt phim hoạt hình *Peanuts* của Charles Schulz. Trong bộ phim có cảnh Lucy ngồi đánh đu trên sân chơi và Charlie Brown đọc cho cô nghe một câu trong cuốn sách mình đang đọc: “Trái đất quay xung quanh mặt trời một lần một năm.”

Lucy bỗng dừng lại đáp: “Trái đất quay xung quanh mặt trời? Cậu có chắc không? Mình thấy trái đất quay xung quanh mình đấy chứ.”

Sự hạn hẹp về tầm nhìn không đơn giản chỉ có vậy. Tôi có thể chiêm nghiệm điều này từ bản thân. Khi bắt đầu làm mục sư, tôi thường tự hỏi:

Những người này có thể giúp gì được cho tôi? Tôi muốn dùng họ để đạt được mục đích của bản thân. Phải mất một vài năm tôi mới hiểu rằng làm như thế tôi đã thụt lùi trong sự nghiệp và lẽ ra tôi nên tự hỏi: *Tôi có thể giúp những người này như thế nào?* Như vậy, tôi không chỉ giúp đỡ người khác mà còn giúp chính mình. Chuyên gia quản lý William B. Given Jr. nhận xét: “Khi chỉ biết tìm kiếm quyền lợi cho bản thân, bạn chỉ nhận được sự giúp đỡ của một người – đó là bản thân bạn. Khi giúp người khác giải quyết vấn đề của họ, bạn sẽ được họ giúp đỡ.”

Hầu hết những thứ chúng ta lo lắng chỉ là những điều nhỏ bé trong cả tiến trình lớn. Nhiều năm trước, John McKay, cựu huấn luyện viên hàng đầu của đội bóng bầu dục USC rất muốn giúp đội bóng của mình lấy lại tinh thần sau khi thua đậm Notre Dame với tỷ số 51 - 0. McKay đi vào phòng thay đồ và thấy những gương mặt mệt mỏi, thất vọng và chán nản vì những cầu thủ trẻ này chưa nếm mùi thất bại. Ông đứng lên trên một chiếc ghế và nói: “Các bạn, chúng ta cần phải giữ quan điểm như thế này. Có 800 triệu người Trung Quốc không biết từng xảy ra một trận đấu như thế này.”

Thế giới không chỉ có bạn và hầu hết mọi người trên thế giới không biết bạn là ai và sẽ không bao giờ biết bạn. Còn những người chúng ta biết, họ chắc chắn có những nhu cầu và vấn đề lớn hơn của bạn. Bạn có thể chọn giữa việc không chú ý đến họ và tập trung vào bản thân hoặc bạn vượt qua chính mình và nghĩ về người khác trước.

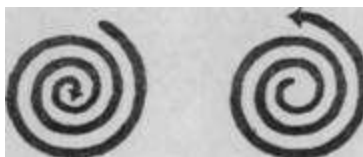
2. Sự chín chắn

Khi tôi viết cuốn sách này, các cháu gái của tôi Hannah và Maddie mới ba tuổi. Tôi đã có một kỳ nghỉ Lễ Tạ ơn tuyệt vời bên chúng. Tôi hạnh phúc được thấy chúng chơi và làm mọi thứ cho chúng nhưng tất cả thời gian chúng tôi bên nhau, chúng chưa một lần hỏi: “Ông ơi, cháu có thể làm gì cho ông ạ?” Với một đứa trẻ ba tuổi, điều này có thể chấp nhận được, nhưng khi đã 30 tuổi thì chắc chắn là không.

Chúng ta thường nghĩ con người càng lớn càng trưởng thành nhưng không phải lúc nào cũng vậy.

Vài năm trước, nhà văn, nhà tư vấn Bob Buford viết một cuốn sách rất hay có tựa đề *Halftime* (Giữa hiệp) và chủ đề chính là khi bước sang tuổi trung niên, con người rơi vào giai đoạn lo lắng bắt nguồn từ mong muốn đạt được những điều có ý nghĩa hơn trong cuộc đời. Giai đoạn đó được gọi là Giữa hiệp. Theo ông, khi bước sang nửa kia của cuộc đời nhiều người cố gắng lặp lại những việc mình đã làm thời trẻ – và làm nhiều hơn thế. Thay vào đó, chìa khoá thành công trong giai đoạn chuyển đổi của cuộc đời là cân nhắc khả năng của bản thân, tập trung vào thế mạnh và chia sẻ mục tiêu của bạn với người khác.

Dưới đây là cách Bob miêu tả sự khác nhau trong thái độ của mọi người trước và sau giai đoạn chuyển đổi này:



Nếu nửa đầu tiên bé nhỏ thì nửa thứ hai rộng lớn. Nửa đầu tiên cuộn vào trong, ôm ngày càng chặt bản thân. Nửa thứ hai tỏa ra ngoài giải phóng bản thân khỏi sự xơ cứng của một chiếc lò xo cuộn chặt.

Cái tôi nhỏ bé chỉ gồm bản thân bạn. Về cơ bản, nó không thân thiện, cô độc và chủ nghĩa cá nhân một cách bệnh hoạn. Cái tôi rộng lớn sẽ là tất cả vì nó gắn với những điều lớn lao. Cái tôi lớn lao đó có quyền năng để làm nên những điều kỳ vĩ.

Bob đang miêu tả về sự trưởng thành thực sự. Cần phải biết thế giới không quay xung quanh bạn mà bạn phải có khả năng để thấy mọi thứ xung quanh.

3. Trách nhiệm

Có thể bạn sẽ thấy hôn nhân luôn biết cách tố cáo sự vô trách nhiệm của những người vốn sống vô trách nhiệm. Những người chưa lập gia đình và chưa có con tự do nhiều hơn những người đã lập gia đình và có con. Bất cứ ai bước vào cuộc sống hôn nhân luôn mong muốn được tự do như khi còn độc thân sẽ đặt cuộc hôn nhân của mình trên bờ vực thẳm. Để có cuộc sống

gia đình hạnh phúc, cả vợ và chồng đều phải có trách nhiệm. Mỗi quan hệ hôn nhân chỉ thực sự chín muồi khi các cặp vợ chồng không còn đặt ra câu hỏi: *Vợ tôi hay chồng tôi có thể làm gì cho tôi?* mà cần tỏ ra có trách nhiệm bằng cách thay đổi thái độ: *Tôi có thể làm gì cho chồng tôi hoặc vợ tôi?*

Mỗi quan hệ lãnh đạo cũng thể hiện nhu cầu tương tự. Với vai trò nhà lãnh đạo, trước hết bạn phải thể hiện sự chín chắn và ý thức trách nhiệm. Người lãnh đạo vô trách nhiệm đặt cái tôi lên trên và lợi dụng chức vụ của mình để đạt được lợi ích cá nhân. Nhà lãnh đạo trách nhiệm sẽ đặt cái ta lên trước và sử dụng quyền lực của mình để phục vụ mọi người, chịu trách nhiệm, là tấm gương tốt, tạo sự tin tưởng ở người khác và là người sửa chữa các mối quan hệ. Một nhà lãnh đạo giỏi hiểu rằng để tổ chức đạt được thành công, họ cần đặt quyền lợi của người khác lên trên.

ĐÓN NHẬN BỨC TRANH TOÀN CẢNH

Nếu bạn muốn phát triển khả năng nhìn nhận toàn cảnh và nghĩ về người khác nhiều hơn, hãy làm theo những điều sau:

Thoát khỏi thế giới nhỏ bé của bạn

Khi tôi còn là một đứa bé con lớn lên ở Ohio, tôi không biết nhiều về thế giới bên ngoài và điều đó khiến tôi có một cái nhìn khá hạn chế về thế giới khi trở thành một thanh niên. Tôi nhớ mình đã từng nghĩ bất cứ ai làm việc chăm chỉ sẽ trở nên giàu có. Sau đó tôi có một chuyến đi đến một nước đang phát triển và thấy mọi người ở đó làm việc rất chăm chỉ nhưng không thể thoát khỏi cái nghèo. Tôi thay đổi suy nghĩ khi thế giới của tôi lớn dần lên.

Để thay đổi cách nhìn nhận sự việc, bạn cần phải thoát khỏi thế giới nhỏ bé của bạn. Nếu bạn có tầm nhìn thiển cận về con người, hãy đến những nơi bạn chưa hề đến, gặp những người bạn chưa biết và làm những thứ bạn chưa từng làm. Những điều đó sẽ thay đổi tầm nhìn của bạn.

Đẹp bỏ tự ái cá nhân

Bạn đã bao giờ bỏ thời gian để nói chuyện với những người có cái tôi quá lớn chưa? Điều tốt là họ sẽ không bao giờ nói nhiều về người khác. Còn điều không tốt là nếu bạn không muốn nghe về họ, bạn nhanh chóng thấy chán.

Một người có cái tôi quá lớn không phải là người nghĩ quá nhiều về bản thân mà là nghĩ quá ít cho người khác.

Chúng ta thường tin rằng trái ngược với yêu thương là hận thù nhưng điều này không đúng, trái ngược với sự yêu thương là lòng vị kỷ. Nếu bạn chỉ chú tâm vào bản thân, bạn sẽ không bao giờ thiết lập được các mối quan hệ tích cực.

Thấu hiểu điều gì mang đến sự hoàn thiện

Về cơ bản, sự hoàn thiện nằm trong mối tương hỗ với người khác. Những người chỉ nghĩ đến mình luôn cảm thấy ham muốn và không được thanh thản.

Nhà cải cách nô lệ Henry Ward Beecher nói: “Không ai dễ bị lừa hơn kẻ ích kỷ”. Điều này đúng vì anh ta tự tách mình ra khỏi điều quan trọng nhất của cuộc sống: đó là con người.

Nếu bạn muốn sống một cuộc sống hoàn thiện, bạn cần có những mối quan hệ tốt đẹp và để xây dựng những mối quan hệ này, bạn phải vượt qua bản thân. Hãy nắm vững Nguyên tắc Bức tranh toàn cảnh và nhớ thế giới không chỉ có mình bạn.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Trong giai đoạn nào của cuộc đời người ta bắt đầu nghĩ cho người khác? Những sự việc nào thúc đẩy họ đặt quyền lợi của người khác lên trên bản thân? Điều gì sẽ xảy ra khi một người không chịu tiếp thu bài học cuộc đời về việc nghĩ cho người khác? Hậu quả của việc con người chỉ toàn nghĩ về bản thân thậm chí khi họ đã bước sang nửa kia của cuộc đời?

2. Sự khác biệt chính của người có cái tôi lớn và người có nhiều sự tự tin là gì? Tại sao không thể thoả mãn cái tôi trong khi có thể thoả mãn sự tự tin? Bạn có nghĩ rằng cái tôi và sự thiếu tự tin có mối liên hệ với nhau? Giải thích.
3. Miêu tả những trải nghiệm bạn có trong các chuyến du lịch. Những nơi nào bạn đi có môi trường giống với quê hương của bạn? Bạn đã từng đến những nơi có nền văn hoá khác với văn hoá nơi bạn? Những nơi nào làm bạn cảm thấy không thoải mái nhất? Tại sao? Bạn học được gì khi đến những nơi đó? Bạn thích đi du lịch những đâu trong tương lai? Tại sao?
4. Bạn định nghĩa như thế nào về sự hoàn thiện? Liệu một người không có những mối quan hệ có ý nghĩa có thể hoàn thiện? Giải thích quan điểm của bạn. Quan điểm đó ảnh hưởng như thế nào đến nỗ lực tạo dựng các mối quan hệ của bạn?
5. Nghĩ về những mối quan hệ quan trọng nhất trong cuộc đời bạn. Bạn đã thể hiện sự chín chắn và trách nhiệm trong các mối quan hệ đó chưa? Nếu không, bạn có thể làm gì để cải thiện điều này? Bạn nên thay đổi gì để hành vi của bạn phù hợp hơn?

NGUYÊN TẮC HOÁN ĐỔI: ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ NGƯỜI KHÁC

Khi bạn nổi nóng với ai đó, bạn đã đánh mất đi sự thanh thản trong tâm hồn.

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI ĐÃ NHÌN NHẬN SỰ VIỆC TỪ GÓC ĐỘ CỦA NGƯỜI KHÁC CHƯA?

Từ năm 1996 tôi bắt đầu giảng dạy nghệ thuật lãnh đạo tại nhiều nơi trên thế giới cho những nhà lãnh đạo người Thiên Chúa giáo thông qua một tổ chức phi lợi nhuận EQUIP do tôi sáng lập. Đó là một trong những công việc tuyệt vời nhất của tôi và tôi tin rằng những thành quả đạt được từ công việc đó sẽ là một phần chính yếu trong sự nghiệp của tôi. Tất cả mọi người trong EQUIP đang làm việc hết mình để đạt được tiêu chí trang bị và nâng cao kỹ năng cho một triệu lãnh đạo vào năm 2008.

Những thông điệp của tôi đã được đón nhận nồng nhiệt tại Philippines. Lần đầu tiên, tôi giảng bài tại lớp học dành riêng cho những mục sư người Philippines và các nhà lãnh đạo Thiên Chúa giáo khác. Tuy nhiên, những cuốn sách tôi viết cùng các tài liệu khác đã bắt đầu được truyền bá ra ngoài cộng đồng Thiên Chúa giáo và thâm nhập vào giới kinh doanh. Điều ngạc nhiên là chính phủ Philippines cũng bắt đầu tỏ ra thích thú với những bài giảng về kỹ năng lãnh đạo đó.

Thư ký Bộ nội vụ của nước này liên hệ với tôi và nói rằng chính phủ muốn tôi gửi cuốn *21 Nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo* tới các thị trường và các ủy viên hội đồng ở các thành phố của Philippines.

CHUYỂN THĂM TỔNG THỐNG

Tháng 1 năm 2003, tôi được mời tới gặp Tổng thống Philippines, bà Gloria Macapagal-Arroyo. Đó là một vinh dự lớn đối với tôi. Tôi nhận thấy tổng thống là người rất sắc sảo, thân thiện và vô cùng thông minh. Chúng tôi đã nói chuyện về nghệ thuật lãnh đạo. Trước sự ngạc nhiên và vui sướng của tôi, bà rút ra cuốn *21 Nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo* đã sờn cũ. Bà đã sử dụng cuốn sách đó để giảng dạy cho các thành viên trong nội các. Sau đó bà đã hỏi về nghệ thuật lãnh đạo và chúng tôi đã thảo luận về rất nhiều điểm trong cuốn sách. Đó thực sự là kỷ niệm thú vị.

Khi cuộc gặp sắp kết thúc, tôi quyết định nói với bà về một số điều đã để lại ấn tượng trong tôi. Trong các chuyến đi của tôi trên khắp thế giới, tôi đã nhận thấy tại các nước đang phát triển, rất nhiều nhà lãnh đạo đã chèn ép nhân dân của mình. Những người có quyền lực đè nén những người yếu kém hơn. Xu thế đó tồi tệ nhất ở các quốc gia tồn tại chế độ độc tài, nhưng dường như nó xảy ra khắp mọi nơi, ở tất cả mọi cấp bậc của sự lãnh đạo: đất nước càng nghèo thì sự lạm quyền càng trở nên trầm trọng.

Tôi chia sẻ những nhận xét của mình với tổng thống và nói tôi đã thấy rất nhiều nhà lãnh đạo đã lợi dụng vị trí của mình để trục lợi cá nhân thay vì đem lại lợi ích cho những người khác. Tôi nói thêm: “Bà có vẻ là một nhà lãnh đạo mong muốn đem lại giá trị cho những người dân của mình.”

Bà trả lời: “Ồ, ông nói đúng. Công việc duy nhất của tôi là giúp đỡ những người dân đất nước tôi. Tôi đang cân nhắc về việc làm một nhiệm kỳ, sau đó tôi sẽ tập trung vào phục vụ con người thay vì làm chính trị”. Từ những điều tôi đã được thấy và được đọc tôi cho rằng bà đang mang lại các giá trị và phục vụ tốt cho cộng đồng.

SỨC MẠNH CỦA TÂM NHÌN

Thành công có thể mang lại nhiều điều: quyền lực, đặc quyền đặc lợi, sự nổi tiếng và giàu có. Nhưng thành công cũng mang đến các lựa chọn khác. Bằng cách nào chúng ta có thể dựa vào những lựa chọn đó để khám phá ra những tính cách tiềm ẩn của chúng ta? Những người nổi tiếng có thể dùng danh tiếng của mình để tạo lập những hình ảnh tốt hay chỉ phục vụ bản

thân. Những quyết định nhà lãnh đạo có thể ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực tới nhiều người khác.

Điểm cốt lõi của vấn đề là liệu con người sử dụng quyền lực của họ để đặt người khác vào vị trí của mình hay đặt bản thân vào vị trí của người khác. Tôi cho rằng Tổng thống Macapagal-Arroyo đã và đang cố gắng nhìn nhận sự việc từ góc nhìn của nhân dân để có những hành động phù hợp.

Nhà giáo dục, nhà hóa học nông nghiệp George Washington Carver nhận xét: “Bạn có thể tiến xa được đến đâu trong cuộc đời mình phụ thuộc vào việc bạn đối xử dịu dàng với trẻ nhỏ, kính trọng yêu thương các cụ già, cảm thông với người cơ cực và sống hoà đồng với kẻ yếu cũng như kẻ mạnh. Một ngày nào đó, bạn sẽ trải qua tất cả những trạng thái đó.” Cách đối xử của chúng ta với người khác tùy thuộc vào việc chúng ta nhìn nhận họ như thế nào. Nhưng không phải ai cũng nhìn nhận sự việc từ quan điểm của người khác.

Dưới đây là các khía cạnh của Nguyên tắc Hoán đổi:

Chúng ta thường không nhìn nhận bản thân và người khác ở cùng góc độ

Người được vinh danh tại nhà kỷ niệm những người nổi tiếng của Hiệp hội bóng chày quốc gia Mỹ, Hank Greenberg từng quản lý đội bóng Cleveland Indians sau khi ông kết thúc sự nghiệp chơi bóng tại đội Detroit Tigers. Vào thời gian nghỉ của mùa giải, các bản hợp đồng được gửi đến tất cả các cầu thủ để lấy chữ ký của họ. Vài tuần sau, Greenberg nhận lại một bản hợp đồng mà không có chữ ký của một cầu thủ. Ông đã đánh một bức điện cho cầu thủ này: “Trong khi chỉ chú tâm tới các điều khoản của hợp đồng, anh đã quên không ký vào nó”. Ngày hôm sau, ông nhận được một bức điện tin trả lời: “Trong lúc ông chỉ chú tâm tới việc nâng lương cho tôi, ông đã điền sai các con số.”

Chúng ta không nhìn nhận bản thân và người khác theo một cách. Người ta thường nhìn nhận bản thân theo các mục đích, dự định trong khi nhìn nhận người khác dựa trên hành động của họ hoặc nói theo cách nhà thơ

Henry Wadsworth Longfellow: “Chúng ta đánh giá bản thân dựa vào những gì chúng ta cảm thấy ta có thể làm được, trong khi người khác đánh giá chúng ta dựa vào những gì chúng ta đã làm.”

Chúng ta vốn đánh giá bản thân theo chiều hướng tích cực nhất và điều đó cũng không có vấn đề gì, miễn là chúng ta trung thực với bản thân. Nhưng chúng ta nên dành cho người khác cơ hội được đánh giá công bằng như chúng ta dành cho chính mình.

Khi không thể nhìn nhận sự việc từ quan điểm của người khác, chúng ta đã thất bại trong các mối quan hệ của mình

Rất nhiều xung đột trong các mối quan hệ của chúng ta là hệ quả của việc không nhìn nhận vấn đề từ quan điểm của người khác, giống như câu chuyện vui sau. Một người đang đi khinh khí cầu và nhận ra mình bị lạc. Ông hạ thấp độ cao và phát hiện một phụ nữ đang đứng phía dưới. Ông hạ thấp xuống một chút nữa và gọi to lên: “Làm ơn giúp tôi, tôi đã hứa sẽ gặp một người bạn cách đây một tiếng, nhưng hiện tại tôi không biết mình đang ở đâu”. Người phụ nữ ở dưới đất trả lời: “Ông đang ở trên một khinh khí cầu lơ lửng ở độ cao khoảng 9m so với mặt đất. Ông đang ở khoảng giữa vĩ tuyến 40 – 41° Bắc và giữa kinh tuyến 59 – 60° Tây.” “Bà chắc là một kỹ sư,” người đi trên khinh khí cầu nói. “Đúng rồi, làm sao ông biết điều đó?” người phụ nữ hỏi lại. “Ồ, vâng, tất cả những điều bà nói đều rất chính xác nhưng tôi không biết có thể làm gì với những thông tin đó và thực tế tôi vẫn bị lạc. Thành thực mà nói, bà đã không giúp được tôi, thậm chí bà đã làm chậm trễ chuyến bay của tôi.”

Người phụ nữ đáp lời: “Ông hẳn là nhà quản lý”. “Vâng, đúng rồi,” người đi khinh khí cầu trả lời, “Nhưng sao bà biết điều đó?” “Ồ,” người đàn bà nói, “Ông không biết mình đang ở đâu hay sẽ đi tới đâu. Ông lơ lửng ở trên cao ấy chỉ vì ông có một lượng lớn khí nóng cho chiếc khinh khí cầu. Ông hứa nhưng không biết làm thế nào để giữ lời hứa và ông chờ đợi người đứng dưới ông có thể giải quyết vấn đề. Thực tế, ông vẫn ở nguyên tình trạng trước khi chúng ta gặp nhau, nhưng về khía cạnh nào đó ông đã tìm cách đổ lỗi cho tôi.”

Bạn có thường xuyên thấy mình mâu thuẫn với người khác vì bạn nhìn sự việc theo một cách còn người kia lại theo một cách khác không? Hãy nghĩ về điều đó. Nếu đã lập gia đình, bạn có phải liên tục đối mặt với những khả năng xảy ra xung đột vì đàn ông và phụ nữ vẫn có những quan điểm khác biệt không? Nếu các bạn có con thì có phải sẽ có rất nhiều bất đồng vì bọn trẻ không thấu hiểu cách xem xét vấn đề của bạn không? Thậm chí, ngay cả trong môi trường làm việc rất tích cực, mỗi người cũng có cách nhìn khác nhau. Tôi tin rằng nếu người ta cố gắng để nhìn sự việc từ quan điểm của người khác thì 80% xung đột trong các mối quan hệ sẽ không xảy ra.

Học cách nhìn nhận sự việc từ quan điểm của người khác giúp chúng ta thành công trong các mối quan hệ

Tôi đọc câu châm ngôn này trên một tạp chí kinh doanh: “Nếu bạn muốn bán cho John Smith cái anh ta muốn mua, bạn phải nhìn John Smith bằng đôi mắt của anh ấy.”

ĐỂ THỰC HIỆN NGUYÊN TẮC HOÁN ĐỔI

Làm thế nào để bạn có thể trở nên tốt hơn trong việc trao đổi hay xem xét sự việc từ cách nhìn của người khác? Hãy bắt đầu với bốn việc này:

1. Rời khỏi “vị trí của bạn” và tới thăm “vị trí của họ”

Cách tốt nhất để khỏi giẫm lên chân người khác là dứt chân mình vào giày của họ. Trong những năm 1930, hãng hàng không American Airways, tiền thân của American Airlines đã phải nghe rất nhiều lời than phiền từ hành khách về việc mất hành lý. LaMotte Cohn, Tổng giám đốc của hãng tại thời điểm đó đã cố gắng thúc giục các giám đốc sân bay giải quyết vấn nạn này, nhưng mọi việc tiến triển rất chậm chạp. Cuối cùng, ông đã nảy ra một ý tưởng giúp những nhân viên của hãng nhìn sự việc dưới con mắt của khách hàng. Cohn yêu cầu giám đốc các sân bay trên khắp nước Mỹ tới trụ sở chính của hãng để tham gia một cuộc họp. Ông đã bố trí để chắc chắn rằng hành lý của các vị giám đốc đó sẽ thất lạc trong quá trình quá cảnh.

Sau đó, các hãng hàng không này đã đột nhiên có bước nhảy vọt trong việc cải thiện tình hình.

Bạn đã làm như thế nào để đặt bản thân vào vị trí của người khác? Bậc thầy về nghệ thuật bán hàng Art Mortell có một cái nhìn sâu sắc về việc đó:

Tôi thích chơi cờ. Mỗi khi sắp thua, tôi thường đứng dậy và đứng ở phía đằng sau đối thủ của mình để nhìn bàn cờ từ hướng anh ta. Sau đó tôi phát hiện ra những nước ngớ ngẩn tôi đã đi vì tôi có thể nhìn điều đó theo cách của anh ấy. Thách thức đối với những nhân viên bán hàng là nhìn nhận thế giới từ cách nhìn của người khác.

Hãy làm mọi cách để thay đổi quan điểm của bạn, lắng nghe các mối quan tâm của người khác, tìm hiểu về văn hóa và nghề nghiệp của họ. Khám phá họ trong những lĩnh vực mà họ quan tâm hoặc đơn giản là bạn hãy tới thăm nhà của họ, công sở hay những vùng lân cận nơi họ sống. Bạn có thể sẽ ngạc nhiên với những thay đổi trong suy nghĩ của mình. Có thể bạn sẽ có cùng một khám phá với cố Tổng thống Mỹ Harry Truman, rằng “khi chúng ta hiểu được những quan điểm của người khác...hiểu được những gì anh ta sẽ làm ... thì 9 trong 10 lần bạn sẽ thấy anh ta đang hành động đúng.”

2. Thừa nhận sự hợp lý trong quan điểm của người khác

Niềm tin và những trải nghiệm của cá nhân rất đa dạng và phức tạp. Thậm chí, ngay cả khi bạn đã cố gắng nhìn nhận sự việc trên quan điểm của người khác thì vẫn có những sự khác biệt. Không sao cả. Quan điểm của tôi đúng không chỉ vì nó là của tôi. Nếu tôi cứ cố gắng chứng tỏ rằng những quan điểm của người khác là không hợp lý, tôi sẽ đẩy mình đến suy nghĩ căng thẳng. Như thẩm phán Oliver Wendell Holmes đã nói: “Khi tư tưởng của người ta bị căng cứng vì một ý tưởng mới, nó sẽ chẳng bao giờ trở lại trạng thái ban đầu.”

3. Kiểm tra lại thái độ của mình

Trở ngại lớn khi cố gắng nhìn nhận sự việc từ vị trí của một người khác là thái độ. Nếu bạn không có thành kiến, bạn sẽ dễ dàng nhìn nhận sự việc

một cách đa chiều và công bằng. Nhưng nếu bạn đã có những thành kiến thì mọi việc sẽ trở nên khó khăn hơn. Trong trường hợp đó, bạn thường hướng sự việc theo cách nghĩ của mình thay vì tìm cách dung hòa với ý kiến người khác. Cốt lõi của vấn đề là liệu bạn đã sẵn sàng thay đổi hay chưa. Nếu bạn không muốn thay đổi, bạn sẽ tìm kiếm những điều khác biệt trong quan điểm giữa hai người. Còn nếu bạn đã sẵn sàng thay đổi thì bạn sẽ tìm ra những điểm tương đồng của hai quan điểm.

4. Hỏi người khác xem họ sẽ làm gì nếu ở địa vị của bạn

Chìa khóa thành công của Nguyên tắc Hoán đổi là sự thấu hiểu và cảm thông. Khi bạn thấu hiểu những quan điểm của người khác bạn sẽ gắn kết với họ dễ dàng hơn. Tại sao vậy? Đó là vì họ biết bạn quan tâm tới họ. Đôi lúc cách dễ dàng nhất để làm việc đơn giản đó là hãy hỏi họ.

Tôi có đọc một chuyện cười nói những chuyện đáng tiếc khi chúng ta không làm một việc tưởng chừng như hiển nhiên là hỏi ý kiến người khác. Chuyện kể rằng có ba anh em nhà kia thi với nhau ra ngoài kiếm tiền và mỗi người đều kiếm được một khoản kha khá. Một ngày nọ, họ trở về và cùng ngồi nói chuyện về những thứ họ đã mua tặng cho người mẹ già.

Người anh cả nói: “Tôi đã xây cho mẹ một ngôi nhà lớn.”

Người anh thứ nói: “Tôi đã mua cho mẹ một chiếc xe Mercedes có tài xế riêng.”

“Các anh thua rồi!” Người em út nói. “Các anh biết mẹ thích đọc Kinh Thánh như thế nào rồi đấy và cũng biết là mắt mẹ không còn nhìn rõ nữa. Bởi thế, tôi đã gửi tới mẹ một con vẹt có thể đọc lại tất cả những lời trong cuốn Kinh Thánh. Mẹ chỉ cần nói mẹ muốn đọc đoạn nào trong chương nào là con vẹt sẽ đọc lại đoạn đó.”

Chẳng bao lâu sau, người mẹ gửi cho họ những lá thư cảm ơn. Với người con cả, bà viết: “Milton à, ngôi nhà con xây cho mẹ quá rộng. Mẹ chỉ sống trong một phòng phải vất vả quét dọn toàn bộ căn nhà.”

Với người con thứ, bà viết: “Marty à, mẹ đã quá già để đi đây đi đó. Mẹ ở nhà suốt ngày nên chẳng bao giờ mẹ dùng tới chiếc Mercedes đó cả.

Thêm vào đó, tay tài xế thật là thô lỗ!”

Với người con út, bà viết những lời dịu dàng hơn: “Melvin yêu quý nhất của mẹ, con là đứa con duy nhất hiểu được ý thích của mẹ. Con gà đó ngon tuyệt.”

Nếu bạn đặt mình vào vị trí của người khác, điều đó sẽ thay đổi cách bạn nhìn cuộc sống và cũng như cách sống của bạn. Nhà văn đồng thời là diễn giả Dan Clark nhớ lại khi ông còn là một thiếu niên, ông và cha mình đứng xếp hàng mua vé vào xem xiếc. Ngay đằng trước họ là một gia đình, cặp vợ chồng nắm tay nhau còn tám đứa trẻ nối nhau thành một hàng, bọn trẻ đều ngoan ngoãn và có lẽ chúng đều dưới 12 tuổi. Bọn chúng ăn mặc sạch sẽ nhưng rất đơn sơ và có lẽ gia đình họ cũng không dư dả gì. Lũ trẻ liên tục tỏ vẻ vui nhộn chúng sắp được xem và hiển nhiên, rạp xiếc là một nơi rất mới lạ và hấp dẫn đối với chúng.

Khi cặp vợ chồng đã nhích đến quầy vé, người bán vé hỏi họ muốn mua bao nhiêu vé. Anh chồng trả lời giọng đầy tự hào: “Vui lòng bán cho tôi tám vé trẻ em và hai vé người lớn để cả nhà chúng tôi có thể vào rạp.”

Khi người bán vé nói số tiền, người vợ buông tay anh chồng và đầu hơi cúi xuống. Anh chồng ghé người vào gần hơn và hỏi: “Ông vừa nói bao nhiêu cơ?” Người bán vé nói lại giá tiền. Người đàn ông đã không mang đủ số tiền. Nhìn anh ta thật thiếu não.

Clark kể rằng cha của anh đã quan sát tất cả những điều đó, ông lấy ra từ túi một đồng 20 đô-la và thả nó rơi xuống đất. Sau đó, ông ấy cúi xuống, nhặt đồng đô-la lên, vỗ nhẹ vào lưng người đàn ông và nói: “Xin lỗi ông, tiền này rơi ra từ túi ông.”

Người đàn ông biết rõ điều gì đang diễn ra. Anh ta nhìn thẳng vào mắt của cha Clark, nắm lấy tay ông, lắc mạnh và nói: “Cảm ơn, cảm ơn ngài. Điều này thật có ý nghĩa đối với tôi và gia đình tôi.”

Clark cùng với cha mình quay ra xe và đi về nhà. Họ đã không còn đủ tiền để mua vé vào rạp nữa, nhưng không sao cả, bởi vì họ đã đặt mình vào vị trí của người khác, điều đó còn quan trọng hơn.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Những điều tích cực và những thay đổi nào có thể xảy đến với quan điểm nhìn nhận người khác khi người đó ra nước ngoài và có điều kiện tiếp xúc với những nền văn hóa khác nhau? Những định kiến nào có thể cản trở những thay đổi tích cực đó?
2. Những vấn đề nào đã cản trở người ta mong muốn “vượt ra ngoài bản thân” để nhìn nhận sự việc dựa trên cương vị của người khác? Bạn gặp những trở ngại nào? Bạn đã làm những gì để vượt qua những trở ngại đó? Những điều gì có thể bạn sẽ làm trong tương lai để tăng khả năng nhìn nhận sự việc từ cương vị người khác?
3. Bạn có thể miêu tả khái quát về thái độ của mình đối với những người khác như thế nào? Bạn có luôn nghĩ những người khác có sự hợp lý trong quan điểm của họ hay bạn cho rằng mình luôn đúng? Hãy giải thích ý kiến của bạn. Nếu như bạn cần phải cải thiện khả năng phán xét người khác khi chưa có cơ sở cụ thể, bạn sẽ làm như thế nào?
4. Điều gì sẽ xảy ra với các mối quan hệ khi một người không chịu đặt mình vào vị trí của người khác? Người ta có thể làm thế nào để sửa chữa một mối quan hệ khi những sự việc như thế xảy ra?
5. Mức độ quan tâm của bạn tới người khác như thế nào? Bạn có hay yêu cầu người khác chia sẻ quan điểm của họ đối với các vấn đề hay không? Bạn có thường xuyên hỏi người khác về những mong muốn của họ? Bạn thường tập trung vào các kế hoạch của mình hay nhìn nhận sự việc từ góc nhìn của người khác là ưu tiên của bạn? Những người gần gũi nhất với bạn có đồng tình với đánh giá của bạn?

NGUYÊN TẮC HỌC HỎI: AI CŨNG CÓ NHỮNG ĐIỀU ĐÁNG CHO TA HỌC HỎI

Có những người không biết nhưng lại không muốn học.

– **Louis Armstrong**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ HỌC HỎI TỪ NHỮNG NGƯỜI TÔI GẶP KHÔNG?

Chỉ cần nhìn vào khuôn mặt, bạn sẽ nhận ra anh ấy là ai. Đó là một diễn viên nổi tiếng với các vai phụ; anh xuất hiện rất nhiều trong các bộ phim và các chương trình truyền hình. Mọi người biết đến anh qua những vai diễn như: tay dẫn gái Guido, trong phim *Risky bussiness* (Nghề mạo hiểm), người cộng tác của Tommy Lee Jones trong phim *The Figitive* (Kẻ chạy trốn), vai kẻ phản bội Cypher trong phim *The Matrix* (Ma trận) và Raphie trong *The Sopranos* (Gia đình Sopranos). Bạn bè gọi anh là Joe Pants và tên thật của anh là Joe Pantoliano.

Joe sinh ra và lớn lên ở Hoboken, một khu khá lộn xộn ở New Jersey. Anh nói đã từng coi những kẻ hộm đời trong khu phố - những tên cướp làm việc cho các băng đảng tội phạm Mafia là tấm gương để anh học tập. Bố mẹ anh sống lang bạt. Cả hai đều là những kẻ đam mê cờ bạc nên họ không có khả năng trang trải cuộc sống. Khi Joe 9 – 10 tuổi, bà mẹ chuyển sang đánh cá ngựa thuê để kiếm sống và Joe theo mẹ làm người đưa tin. Số phận của Joe Pants dường như đã gắn chặt với một cuộc đời đầy tội lỗi.

KẺ CƯỚP TRONG NHÀ

Điều đó càng chắc chắn hơn khi một người bác họ tên là Florio Isabella chuyển đến sống cùng với gia đình Pantoliano sau khi mãn hạn tù. Khi đó

Joe 13 tuổi. Florie, tên thường gọi của Florio, là một tội phạm chuyên nghiệp. Khi còn là một thằng bé lớn lên ở Little Italy, thành phố New York, Florie đã làm công việc vận chuyển heroin do bố mẹ hãn chế tại căn hộ chỉ có một phòng của họ. Năm 12 tuổi, hãn đã đi buôn ma túy và dành 21 năm cuộc đời ở trong tù. Ngoài buôn lậu ma túy, Florie còn tham gia các vụ cướp có vũ trang và rất nhiều những tội ác nghiêm trọng khác, trong đó có vụ cướp chiếc phà nổi tiếng Hoboken.

Joe nhớ lại: “Bác ấy đã ngay lập tức vi phạm cam kết của một tù nhân khi quay trở lại cuộc sống tội lỗi với những tên cướp trong băng Paradise Brothers. Tôi nhớ bác ấy đã kiếm được 50 nghìn đô-la tiền mặt.” Nhưng khi một tên trong băng đang bị thanh toán theo kiểu xã hội đen, Florie bắt đầu nghĩ ngợi. Chính sự thay đổi của Florie đã đánh dấu một ngã rẽ trong cuộc đời của Joe mà khi đó anh không nhận ra. Florie lẽ ra đã có thể đào tạo Joe trở thành một tên cướp chuyên nghiệp cho xã hội nhưng tên cướp dày dặn này lại làm một điều hoàn toàn trái ngược. Joe nhớ lại: “Bác Florie luôn nói với tôi rằng ‘Ta đã chọn cho mình những bước đi sai lầm. Nhưng điều đó sẽ không lặp lại với cháu.’ Bác ấy là người duy nhất đặt niềm tin và khuyến khích tôi làm theo lời trái tim mách bảo.”

Và trái tim của Joe đã dành trọn cho nghệ thuật. Nhưng khi Joe dồn hết can đảm để nói cho mọi người biết về ước muốn của mình thì bạn bè và gia đình đều cười nhạo anh. Mẹ Joe nói: “Con nghĩ mình là ai thế? Con muốn trở thành diễn viên ư? Những người như chúng ta không thể làm diễn viên hay đến trường học được đâu. Những người như chúng ta không thể tiến lên phía trước được đâu con ạ. Con đừng làm mọi thứ rối tung lên Joey ạ.”

Nhưng Florie – người tưởng như khó có thể tin tưởng được nhất – đã dạy Joe trở thành một người hoàn toàn khác với gia đình và bạn bè. Florie giúp Joe được học nghề mà anh yêu thích. Khi Joe đã sẵn sàng rời quê nhà để tới New York, Florie không chỉ động viên mà còn cho anh ấy tiền. Ông luôn bên Joe, động viên anh ấy nỗ lực cho đến ngày được đóng bộ phim đầu tiên – đó là một vai phụ trong *Valachi papers* (Hồ sơ Valachi). Quan trọng hơn, Florie đã giúp anh ấy đoạn tuyệt với cuộc sống tội lỗi, nơi anh có thể dễ

dàng kiếm được số tiền mà mình đã phải cật lực phấn đấu trong bảy năm đầu của nghiệp diễn viên. Joe nói: “Nếu không có Florio Isabella, người cha dượng đáng kính và người bác họ của tôi, can thiệp kịp thời, thì nơi tôi sẽ trở về chính là Attica, một trại giam ở New York.”

Joe nhận xét: “Cuối cùng, tôi còn nhận ra một sự thật đau thương rằng người duy nhất trong cuộc đời tôi, người đã cho tôi thấy mình có thể làm được một điều gì đó có nghĩa, đã làm rất nhiều điều khủng khiếp. Nếu theo đúng những gì ông đã làm, mọi người đều thấy ông là một con người tồi tệ nhưng ông đã cố gắng sửa chữa sai lầm của mình bằng tình yêu vô điều kiện ông dành cho tôi để tôi tự tin vào bản thân và giành được thành công. Ông là một tay găng-tơ tuyệt vời nhất mà tôi từng biết.”

THÁI ĐỘ CỦA BẠN LÀ GÌ?

Cũng giống như Joe Pantoliano, chúng ta đều có thể học được một điều gì đó ở những nơi, những con người mà tưởng như không có gì đáng để học tập. Bất cứ ai cũng có điều gì đó để chia sẻ, để học hỏi. Nhưng điều đó chỉ đúng khi chúng ta có thái độ đúng đắn.

Bạn có thái độ như thế nào đối với việc học tập từ người khác? Có thể ba kiểu thái độ điển hình sau:

Thái độ kiêu căng, ngạo mạn – Không ai đáng để tôi học tập

Đôi khi chúng ta cho rằng ngu dốt là cản trở lớn nhất đối với khả năng học tập của chúng ta. Nhưng yếu tố này ảnh hưởng rất ít. Bạn đã bao giờ gặp những người rất thành công, có học vấn cao nhưng không muốn lắng nghe ý kiến và lời khuyên của người khác chưa? Họ cho rằng họ biết hết tất cả mọi thứ! Một người xây dựng được một tổ chức lớn và thành công có thể cho rằng những nhà quản lý nhỏ hơn không có gì để học tập. Một người có bằng tiến sỹ có thể bỏ ngoài tai mọi lời hướng dẫn của người khác vì bây giờ cô ta được coi là một chuyên gia. Một người có nhiều kinh nghiệm nhất trong công ty hoặc trong một phòng ban có thể không thêm lắng nghe ý kiến của những người trẻ tuổi hơn.

Những con người đó không nhận ra rằng họ đã làm tổn hại chính bản thân. Thực tế, không có ai có thể trải nghiệm mọi việc, không ai vô cùng thông minh và quá thành công để không ngừng học hỏi. Điều duy nhất cản trở chúng ta học tập và hoàn thiện mình là thái độ sai lầm.

Thái độ ngây thơ - Ai đó có thể dạy tôi mọi thứ

Những ai nhận thấy mình chưa trưởng thành thường tìm đến một người hiểu biết và dày dặn kinh nghiệm. Đây là một điều tốt. Tuy nhiên, thật ngây thơ nếu họ tin rằng họ có thể học được mọi điều từ một người duy nhất. Con người ta cần học hỏi không chỉ từ một người mà phải từ nhiều người. Tôi đã học tập được rất nhiều điều từ rất nhiều người. Les Stobbe dạy tôi viết. Anh trai tôi, Larry là người thầy dạy kinh doanh cho tôi. Tôi học được rất nhiều về cách giao tiếp từ Andey Stanley. Tom Mullins là mẫu người của các mối quan hệ, đáng để tôi học tập.

Thái độ ham học hỏi – Mỗi người đều có cái đáng để tôi học tập

Những người học được nhiều nhất không nhất thiết phải là người dành nhiều thời gian để học từ những người thông minh nhất. Họ là những người có thái độ ham hiểu biết. Mỗi người đều có cái để chia sẻ – có thể là những bài học được tiếp thu từ cuộc sống, những nhận xét hay những trải nghiệm của họ. Chỉ cần sẵn sàng lắng nghe, chúng ta sẽ học tập được nhiều điều. Thực tế, mọi người thường dạy chúng ta nhiều điều mà họ không hề ý thức được. Hãy hỏi các bậc phụ huynh và bạn sẽ thấy họ có thể học được nhiều thứ từ con trẻ – thậm chí khi chúng còn chưa biết nói. Khi không muốn lắng nghe thì chúng ta sẽ không học được gì cả.

Tôi không nói rằng tất cả những người chúng ta gặp đều sẽ dạy chúng ta mà tôi muốn nói rằng ai cũng có những cái có thể học tập được miễn là chúng ta có thái độ học hỏi.

ĐỂ HỌC TẬP TỪ NGƯỜI KHÁC

Nếu bạn là người ham học hỏi hoặc là người sẵn sàng tiếp nhận thái độ đó – thì bạn hoàn toàn có khả năng học hỏi từ người khác. Tất cả những gì bạn cần là làm theo năm bước sau:

1. Biến học hỏi thành niềm đam mê

Chuyên gia quản lý Philip B. Crosby nhận xét: “Một trong những lý thuyết về hành vi con người cho biết, con người về mặt tiềm thức luôn trì hoãn sự phát triển trí tuệ của bản thân. Họ thường dựa dẫm vào những thói quen và lời nói rập khuôn. Khi đã đến độ tuổi thỏa mãn với cuộc sống của mình, họ ngừng học hỏi và trí tuệ của họ trở nên nhàn rỗi. Họ có thể vẫn phát triển ở cơ quan, vẫn có nhiều tham vọng, ham muốn và cũng có thể làm việc cả ngày lẫn đêm nhưng họ không còn muốn học hỏi nữa.”

Tình trạng này thường thấy ở những người đã đạt được vị trí họ mong muốn, hoàn thành mục tiêu tổ chức đặt ra hoặc giành được những bằng cấp mà họ phấn đấu. Trong tâm trí họ, họ đã tới đích nên họ cảm thấy hài lòng.

Nếu bạn là người cầu tiến, bạn sẽ không bao giờ thỏa mãn với những gì đã đạt được. Bạn sẽ tiếp tục đặt ra những mục tiêu mới và trí tuệ bạn luôn hoạt động, động cơ của bạn sẽ luôn mạnh mẽ. Đừng lo lắng khi người khác có thể dạy bạn những điều mới mẻ. Triết gia người Hy Lạp; Plato đã nói: “Khi học sinh sẵn sàng, thầy giáo sẽ xuất hiện.”

2. Coi trọng con người

Tính đến năm 1976, tôi đã theo nghề mục sư được bảy năm và nhận thấy thành công đã đến với mình. Ngày đó, nhà thờ thường được đánh giá dựa vào mức độ thành công của các bài giảng đạo vào ngày chủ nhật. Nhà thờ tôi dẫn đầu đã phát triển nhanh nhất bang Ohio và trở thành nhà thờ lớn nhất trong giáo phái của tôi. Nhưng tôi vẫn muốn học hỏi thêm. Năm đó, tôi đăng ký tham dự một hội thảo có ba diễn giả tôi rất muốn nghe. Họ nhiều tuổi hơn tôi, thành công hơn và có nhiều trải nghiệm hơn.

Trong hội thảo, có chương trình trao đổi ý kiến mà bất kỳ ai cũng có thể tham gia. Tôi cho rằng hoạt động này chỉ lãng phí thời gian và tôi không có ý định tham dự nhưng trí tò mò lại thôi thúc tôi. Tôi thực sự đã được mở rộng tầm mắt. Lần lượt từng người trong buổi hội thảo chia sẻ những kinh nghiệm của họ trong tổ chức họ làm việc và tôi ngồi đó viết vội những ý

kiến của họ vào một tờ giấy. Tôi đã học được rất nhiều điều trong cuộc trao đổi.

Điều đó khiến tôi ngạc nhiên và sau đó tôi đã hiểu tại sao. Trước cuộc hội thảo, tôi cho rằng chỉ những người lớn tuổi hơn và thành công hơn mới có những thứ đáng để tôi học hỏi. Tôi đã bước vào căn phòng đó mà không đánh giá cao những người khác. Đó là một thái độ sai lầm. Chúng ta sẽ không học được gì từ những người chúng ta không coi trọng.

3. Lợi ích của sự chọn lọc

Bất kỳ ai cũng có điều gì đó đáng để chúng ta học hỏi nhưng điều đó không có nghĩa là, một người có thể dạy cho chúng ta mọi điều chúng ta muốn biết. Chúng ta cần phải tìm những người có thể giúp chúng ta phát triển – đó là những người thông thạo lĩnh vực chúng ta mong muốn trau dồi, những người có cách nghĩ sáng tạo có thể giúp chúng ta mở mang trí tuệ và những người đã đạt được thành công vì họ sẽ khuyến khích chúng ta không ngừng vươn lên những tầm cao mới. Học tập luôn là phần thưởng cho thời gian chúng ta bỏ ra với những người xuất sắc. Con người và kiến thức của họ sẽ ảnh hưởng lớn đến chúng ta. Donald Clifton và Paula Nelson, tác giả của cuốn sách *Start with Your Strengths* (Cắt cánh cùng những thế mạnh của bạn), nhận xét: “Các mối quan hệ giúp chúng ta xác định chúng ta đang và sẽ như thế nào.”

4. Nhận ra điểm nổi bật và thế mạnh của con người

Nhà thơ đồng thời là triết gia, Ralph Waldo Emerson nói: “Tôi chưa gặp ai mà lại không hiểu biết hơn tôi về một mặt nào đó.” Con người phát triển tốt nhất trong các lĩnh vực là thế mạnh của mình – và có thể học được nhiều nhất từ các lĩnh vực là thế mạnh của người khác. Do đó, tôi không hề phân biệt trong việc lựa chọn người để tôi học hỏi.

Giữa những năm 1970, tôi được biết về mười người dẫn dắt nhà thờ hàng đầu và tôi cố gắng sắp xếp cuộc gặp mặt để ăn trưa với từng người một. Tôi thậm chí còn đề nghị được tặng họ 100 đô-la, nửa tuần lương của tôi, cho

mỗi giờ họ ngồi tiếp chuyện tôi. Một số người sẵn sàng gặp tôi, số khác thì không. Tôi vô cùng vui mừng đối với những người đồng ý.

Khi đó, vợ chồng tôi không có nhiều tiền mà những vị lãnh đạo này lại sống ở nhiều nơi khác nhau nên chúng tôi quyết định dành một vài năm để lần lượt đến thăm họ. Tại sao tôi lại sẵn sàng gặp những con người này? Vì tôi khao khát được học hỏi những kỹ năng cũng như những thế mạnh riêng của họ. Các cuộc gặp đó đã thay đổi cuộc đời tôi rất nhiều. Hàng tháng tôi vẫn cố gắng gặp gỡ những con người tôi thán phục, những con người giúp tôi hiểu ra nhiều điều.

5. Đặt nhiều câu hỏi

Khi còn là sinh viên năm thứ nhất, tôi làm thêm ở một nhà máy đông lạnh ở Circleville, bang Ohio. Tại đó, người ta xe thịt bò rồi chuyển vào những ngăn lạnh rất lớn. Công việc của tôi là chở thịt sống sau khi sơ chế đến khu vực làm lạnh, rồi nhận đơn đặt hàng từ khách.

Mỗi khi tiếp xúc với điều gì mới mẻ, tôi luôn cố gắng tìm hiểu và công việc ở đây có nhiều điều lạ lẫm với tôi. Cách học hỏi tốt nhất là chú ý quan sát người khác và đặt câu hỏi với họ. Tôi làm ở đó được hai tuần thì Pense, một công nhân lớn tuổi đã làm ở đó nhiều năm đã nói với tôi: “Này con trai, để ta chỉ cho cháu một vài điều nhé. Cháu thường hỏi quá nhiều câu hỏi. Ta đã làm ở đây rất lâu rồi. Ta làm mổ bò và trước sau cũng chỉ phải làm công việc này thôi. Cháu càng biết nhiều thì cháu càng làm nhiều đấy.” Tôi cảm thấy rất khó hiểu tại sao lại có người không muốn học tập và phát triển nhưng rõ ràng là ông không muốn thay đổi bản thân.

Nhà văn Johann Wolfgang von Goeth khuyên rằng: “Ít nhất mỗi ngày bạn nên nghe một bài hát ngắn, đọc một bài thơ hay, xem một bức tranh ấn tượng và nếu có thể hãy nói một vài lời có ý nghĩa.” Tôi cũng muốn bổ sung thêm, đó là bạn cũng nên hỏi nhiều câu hỏi để học thêm những điều mới mỗi ngày. Người nào hỏi những câu hỏi đúng đắn sẽ học được nhiều nhất.

Học bắt đầu từ lắng nghe. Nhưng không dừng ở đó. Giáo sư thần học Hans Kung khẳng định: “Hiểu một ai đó hoàn toàn, nghĩa là bạn đã học tập từ người ấy và để học tập hiệu quả từ người đó, bạn cần thay đổi bản thân.” Thay đổi luôn là cái đích của học tập. Bạn không thể trưởng thành nếu không thay đổi.

Chương này nhấn mạnh tầm quan trọng của học hỏi. Nhưng bạn sẽ không bao giờ biết được ai đang lắng nghe và ai đang học tập bạn. Tôi hiểu ra điều đó khi nghe Margaret trả lời điện thoại. Cô nói chuyện với người ở đầu dây bên kia một lát rồi lấy tay che ống nghe, cô nhìn tôi và hỏi: “Anh có quen ai tên là Dick Vermeil không?”

Tôi đã làm cô bị ngã khi cố với lấy cái điện thoại.

Vermeil là huấn luyện viên bóng bầu dục huyền thoại. Ông bắt đầu sự nghiệp khi làm huấn luyện viên cho một trường trung học vào năm 1959 và đã huấn luyện cho mọi cấp độ. Ông từng đạt danh hiệu Huấn luyện viên của năm cho bốn cấp độ: trung học, cao đẳng, Giải hạng nhất của Hiệp hội Thể thao các trường Đại học Mỹ (NCAA Division I) và Giải bóng bầu dục chuyên nghiệp Mỹ (NFL). Những năm 1990, khi đến tuổi nghỉ hưu, Vermeil lại tiếp tục làm huấn luyện viên cho St.Louis Rams và năm 1999 ông đã dẫn dắt đội giành chiến thắng trong giải Super Bowl. Đó có thực là Dick Vermeil không? Tại sao ông lại gọi điện cho tôi?

Đúng là Dick Vermeil. Ông gọi điện cho tôi vì những điều tôi nói trong Maximum Impact, đĩa CD các bài học được hơn 15 nghìn người đón nhận hàng tháng. Tôi từng nói khi đọc được một quyển sách hay và bổ ích, tôi thường viết một vài dòng cho tác giả cuốn sách để bày tỏ sự cảm ơn và để họ biết tác phẩm của họ rất có giá trị đối với tôi. Tất cả các giáo viên đều muốn biết công việc của họ đang mang lại nhiều thay đổi cho cuộc sống.

Vermeil gọi điện và cho tôi biết rằng ông đã đọc những cuốn sách và nghe các đĩa CD của tôi được sáu năm. Ông nghe những bài học trong khi lái xe trên đường đến khu huấn luyện và từ khu huấn luyện về nhà. Thịnh thoảng, ông chia sẻ các nguyên tắc với các huấn luyện viên khác và các cầu thủ. Ông chỉ muốn tôi biết điều đó.

Được nói chuyện với ông thật sự là đặc ân đối với tôi. Sự động viên đó đã tiếp thêm sinh lực cho tôi! Đó cũng là ví dụ minh họa cho Nguyên tắc Học hỏi. Nếu những người khác cũng như Dick Vermeil – có thể học được điều gì đó từ tôi, thì đúng là mỗi người chúng ta gặp đều chứa đựng những điều chúng ta có thể học.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Mọi người thường có thái độ như thế nào với việc học hỏi? Bạn có nghĩ rằng hầu hết mọi người đều có thể nhanh chóng nhận định xem họ có thể học hỏi được từ một cá nhân khác hay không? Hãy giải thích. Những nhân tố nào (chẳng hạn như ngoại hình, địa vị, thu nhập, chủng tộc, tuổi tác, ...) có đóng vai trò quan trọng khi cân nhắc xem một người có những điều đáng để bạn học tập? Bạn có thể có những thành kiến gì? Bạn có thể thay đổi những thành kiến đó như thế nào?
2. Hai cách học hỏi được đề cập trong chương này: thứ nhất là sẵn sàng học hỏi bất kỳ điều gì từ người khác vào bất cứ lúc nào; thứ hai là cần phải đặt ra chiến lược học như thế nào và học ai. Mỗi cách học sẽ mang lại những lợi ích gì? Thách thức lớn nhất đối với mỗi cách học là gì? Bạn thích cách học nào?
3. Quan điểm của bạn về học tập và phát triển cá nhân là gì. Trước đây bạn có suy nghĩ nhiều về điều này không? Quan điểm của bạn khác với quan điểm được trình bày trong chương này như thế nào? Bạn dễ dàng tiếp thu những ý kiến nào để biến nó thành kiến thức của bạn?
4. Những người hiểu biết và có nhiều kinh nghiệm đóng vai trò như thế nào đối với sự phát triển cá nhân của bạn? Hãy kể về một người quan trọng đã từng dạy bạn những điều có ý nghĩa trong cuộc sống? Người gần đây giúp đỡ bạn trưởng thành hơn là ai? Bạn tìm cho mình một người có nhiều kiến thức để hướng dẫn bạn hay cố gắng tạo dựng mối quan hệ rộng? Ai trong số những người bạn biết am hiểu về một lĩnh vực và có thể giúp đỡ bạn? Bạn làm gì để có được sự giúp đỡ đó?

5. Bạn cảm thấy thế nào khi đặt câu hỏi cho người khác? Khi bạn gặp ai đó lần đầu, bạn có hỏi han họ để biết thêm về họ không? Những câu hỏi của bạn có nhanh chóng giúp bạn học tập được điều gì đó ở người kia không? Bạn chuẩn bị những gì trước khi gặp một người có nhiều hiểu biết hoặc một thầy giáo? Bạn có chuẩn bị trước những câu hỏi để tận dụng cơ hội với họ không?

NGUYÊN TẮC HẤP DẪN: MỌI NGƯỜI ĐỀU YÊU QUÝ NHỮNG AI QUAN TÂM ĐẾN HỌ

Nếu các bạn chân thành quan tâm tới người khác thì chỉ trong hai tháng bạn sẽ có nhiều bạn thân hơn là hai năm gắng công bắt người khác quan tâm tới mình.

— Dale Carnegie

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI THƯỜNG HAY ĐỂ TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC VÀ NHỮNG ĐIỀU HỌ QUAN TÂM HAY CHỈ NGHĨ ĐẾN BẢN THÂN?

Tháng 8 năm 2003, tôi và Margeret được đặt chỗ trên du thuyền Seabourn thăm thú Địa Trung Hải. Khi chúng tôi đang đợi làm thủ tục lên tàu, một người phụ nữ lớn tuổi hơn chúng tôi tiến lại và tự giới thiệu về mình với một nụ cười tươi tắn.

“Xin chào, tôi là Phyllis. Tên anh chị là gì?” Chúng tôi cũng tự giới thiệu về mình. Bà nói tiếp: “Rất vui được biết anh chị. Tôi rất muốn biết nhiều hơn về anh chị nhưng bây giờ tôi để hai người làm thủ tục đăng ký đã. Hẹn gặp lại anh chị ở bữa ăn tối nhé.”

“Thật là một người dễ gần”. Margaret nhận xét khi chúng tôi đăng ký và nhận phòng.

Chiều đó vì mãi dờ hành lý tôi đã quên băng về người phụ nữ này nhưng khi xuống ăn tối, tôi gặp bà đang nói chuyện với mọi người. Bà thấy chúng tôi và tiến lại chào.

“John và Margaret, đây là chồng của tôi, Stanley.” Bà nói và nhanh chóng kéo chúng tôi tham gia các cuộc nói chuyện và chúng tôi đã ăn tối

cùng nhau.

Tôi kể cho bà nghe về lai lịch và một số những kinh nghiệm của mình khi bà hỏi về công việc của tôi. Rồi bà cũng làm Margaret tham gia câu chuyện và chẳng biết họ đã nói về nghệ thuật và đồ cổ từ khi nào.

Những ngày sau, tôi để ý thấy Phyllis và Stanley đã làm quen với 120 người khách ở trên tàu và tạo dựng mối quan hệ với họ. Tôi cũng nhận thấy Phyllis luôn nỗ lực làm cho mọi người cảm thấy tốt về bản thân. Bà mở đầu câu chuyện và khi có ai đó muốn nói chuyện về bà, bà nhanh chóng hướng câu chuyện về phía người đó.

Phyllis biết tên của mọi người và nắm được điểm tốt của từng người để kể về họ. Vài ngày sau, mọi người đã bắt đầu muốn tìm và gặp gỡ bà. Bà chính là Pied Pier (nhân vật trong truyện cổ Grim). Mọi người đều yêu quý bà. Trong một lần nói chuyện, tôi mới biết rằng hai vợ chồng bà đã nghỉ hưu và muốn dành những tháng ngày này đi du lịch trên biển và gặp gỡ mọi người. Họ đang có một thời gian rất tuyệt vời.

Khi chuyến đi kết thúc, tôi nói cho Phyllis biết về sự ngưỡng mộ của vợ chồng tôi đối với bà cũng như mong muốn được giữ liên lạc với bà. Bà lấy ở trong túi ra tấm danh thiếp trong đó có ghi:

Phyllis và Stanley Hughes

Người bạn đồng hành chuyến đi của các bạn

Và ở phía dưới là logo của con tàu cùng với số điện thoại và địa chỉ nhà. Sau chuyến đi đó, Phyllis đã viết thư và mời chúng tôi đến thăm họ ở Florida.

Phyllis là người có sức hấp dẫn. Bà là một bậc thầy tạo dựng các mối quan hệ. Bí quyết của bà nằm ở đâu? Đó cũng chính là điều tôi đã được học năm 1963 khi bố tôi gửi tôi đến lớp học đầu tiên của Dale Carnegie: Nếu bạn muốn gây thiện cảm với mọi người, hãy quan tâm đến họ hơn là đến bản thân.

SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

Thời niên thiếu, tôi ấn tượng sâu sắc với các bài giảng của Carnegie và cuốn sách *How to Win Friends and Influence people* (Đắc nhân tâm) của ông. Tôi quan tâm và luôn nỗ lực để biến chúng thành những kỹ năng Con Người của mình. Dưới đây là sáu lời khuyên của Carnegie:

1. Thành thực quan tâm tới mọi người

Ai đó đã từng hỏi Perle Mesta, nhà tổ chức tiệc chiêu đãi nổi tiếng nhất Washington kể từ thời Dolley Madison về bí quyết thành công trong việc mời được rất nhiều người nổi tiếng và giàu có đến các bữa tiệc của mình. Bà khẳng định: “Tất cả bí quyết của tôi chỉ nằm ở lời chào và từ biệt họ mà thôi.” Khi khách đến, bà đến chào họ và nói: “Cuối cùng thì Ngài cũng đến đây rồi!” và khi khách ra về, bà bày tỏ sự tiếc nuối của mình: “Tôi rất tiếc khi Ngài phải về sớm thế này!”

Trong gần 20 năm, tôi đã sử dụng câu nói dưới đây như kim chỉ nam trong khi giao tiếp với người khác: mọi người không quan tâm bạn biết gì cho đến khi họ biết bạn quan tâm đến họ như thế nào. Họ không cần biết bạn nắm trong tay bao nhiêu quyền lực hay trình độ học vấn, chuyên môn của bạn ra sao, nếu bạn thực lòng quan tâm đến họ, họ sẽ đáp lại tấm lòng của bạn.

2. Giữ nụ cười trên môi

Bạn đã bao giờ nhận ra hình ảnh thực của mình trong gương và thay đổi cách sống của bạn? Tôi đã từng có một trải nghiệm như vậy khi học lớp ba. Một sáng tôi soi gương và nhận ra khuôn mặt của mình đúng như những gì người ta nói, và tôi nhủ thầm, *John, cậu chẳng đẹp trai chút nào*. Tôi tự hỏi, *mình có thể làm gì để thay đổi sự thật này?* Rồi tôi cười và thấy rằng, *khi cười tôi trông khá hơn!* Kể từ đó tôi rất hay cười.

Nụ cười có sức lôi cuốn lớn. Charlie Wetzel, một người bạn của tôi, đã từng bán dụng cụ trợ giảng cho giáo viên trong một hội chợ giáo dục. Khi đứng bán hàng, lúc nào trên môi anh cũng nở một nụ cười. Hầu hết mọi người đi qua các gian hàng đều chỉ tập trung ngắm những mặt hàng được bày bán nhưng điều thú vị với Charlie là, nhiều người khi đi qua gian hàng

của anh chắc chắn sẽ ngược lên nhìn anh. Hơn nữa số đó để ý đến nụ cười trên môi anh và họ quay lại, rẽ vào gian hàng của anh. Chính nụ cười là sợi dây níu kéo họ quay trở lại.

Charlie không quá điển trai vì thể hình thức của anh không phải là lý do cho sự thay đổi đột ngột này. Cũng không phải do sản phẩm của anh bóng bẩy hay sạch sẽ mà chính là do nụ cười. Nếu bạn muốn thu hút sự chú ý của người khác, hãy làm bừng sáng khuôn mặt của bạn bằng nụ cười.

3. Hãy nhớ với mỗi người, cái tên là thanh âm êm đềm và quan trọng nhất

Khi tham dự khóa học đầu tiên với Dale Carnegie, tôi rất ấn tượng với cách ông nhấn mạnh tầm quan trọng của việc ghi nhớ tên người khác. Kể từ đó tôi luôn lưu ý việc này và đã sử dụng đủ các mẹo để nhớ tên mọi người. Ví dụ tôi tìm ra một điểm riêng biệt trên gương mặt giúp tôi liên hệ với cái tên. Tôi cũng nhớ tên bằng lối chơi chữ.

Khi tôi còn là linh mục của một nhà thờ lớn, tôi thường nhớ tên bằng cách chụp ảnh mọi người. Có những lúc tôi có khoảng 500 bức ảnh để nhớ. Tôi đã từng phải đục lỗ trên một góc của bức ảnh rồi xâu chúng vào những chiếc vòng lớn. Tôi nhớ một lần ngồi trên máy bay, tôi lấy một vài tập ảnh ra để xem lại và học thuộc tên của mọi người.

Một hành khách ngồi cạnh tôi hỏi: “Anh làm gì vậy?”

“Xem ảnh gia đình tôi,” tôi trả lời không chút do dự.

“Anh hẳn phải có một đại gia đình?”

Tôi tiếp tục lật từng bức ảnh và nói: “Đúng thế nhưng cũng phải đợi đến khi tôi có thêm cháu chắt.”

Tất nhiên, những nỗ lực để nhớ tên của tôi không phải lúc nào cũng có kết quả. Dù có cố gắng đến đâu, đôi khi tôi cũng bị nhầm lẫn. Một lần tôi được mời phát biểu tại một cuộc hội thảo quốc gia về loại bánh quy của hãng Auntie Anne. Tôi dành năm phút ca ngợi người thành lập công ty, tôi cho mọi người thấy bà là một nhà lãnh đạo tuyệt vời và tôi cũng nói về công ty Auntie Anne. Tôi liên tục tán dương Aunt Annie cho đến lúc có

một người ngắt lời tôi và ngại ngần nói: “Thưa ông John, đó là Auntie Anne chứ không phải là Aunt Annie.” Lúc đó, tôi cảm thấy mình thật ngớ ngẩn. Tôi đã từng có dịp mời Anne và Jonas Beiler đến nhà ăn tối vậy mà tôi vẫn còn nói nhầm tên họ!

4. Biết nghe người khác nói chuyện – Khuyến khích họ nói về bản thân

Tiểu thuyết gia George Eliot từng khuyên: “Trong thế giới rộng lớn này, chúng ta cần phải quan tâm đến những thứ khác chứ không chỉ là khát vọng nhỏ bé của bản thân.” Bằng suy nghĩ và hành động, hãy quan tâm đến những điều tốt đẹp nhất ở người khác – không nên chỉ quan tâm đến những việc xảy ra với bản thân. Hãy quan tâm đến những mảnh đời khác. Hãy để ý đến những đau thương của họ và xem họ đang phải chịu đựng chúng như thế nào.

Bạn sẽ đón nhận lời khuyên đó như thế nào? Cần phải biết lắng nghe! Đó cũng chính là tài năng của Phyllis Hughes. Bà là một trong những người biết lắng nghe tốt nhất mà tôi biết. Bà làm tôi nhớ đến mẹ tôi, Laura Maxwell. Mẹ tôi cũng là người rất biết lắng nghe. Bà không chỉ lắng nghe tôi mà còn biết lắng nghe người khác. Nhiều năm trước, khi bà còn làm thủ thư của trường Đại học Circleville Bible, rất nhiều nữ sinh đã tìm đến và tâm sự với bà vì bà quan tâm đến họ và vì họ biết bà sẽ lắng nghe câu chuyện của họ. Margaret cũng nói khả năng đó đã làm bà trở thành một người mẹ chồng tuyệt vời.

Có một câu chuyện kể về một quý bà đã ăn tối với hai thủ tướng vĩ đại trong lịch sử nước Anh là William Gladstone và Benjamin Disraeli trong hai buổi tối liên tiếp. Khi được hỏi ấn tượng của mình về hai vị thủ tướng, bà nói: “Khi tôi rời phòng ăn sau bữa tối với ngài Gladstone, tôi cho rằng ngài là người đàn ông thông minh nhất nước Anh. Nhưng sau khi ăn tối cùng ngài Disraeli, tôi nghĩ tôi là người phụ nữ thông minh nhất nước Anh.”

5. Nói về những điều người khác quan tâm

Một cặp vợ chồng trẻ ngồi lặng yên bên nhau trên một chiếc đu dưới hiên nhà. Người vợ nhìn chồng và hỏi: “George, anh có thấy mắt em đẹp không?”

“Có,” George trả lời và một phút trôi qua.

“George, anh có thấy tóc em quăn rũ không?”

George lại trả lời: “Có” và thời gian lại trôi đi.

“George, anh có thấy vóc dáng em đẹp không?”

Và George lại trả lời: “Có”.

Người vợ hứng khởi nói: “Ôi, George! Anh đã nói những lời dễ thương nhất.”

George đáng thương yêu vợ mình nhưng anh ta chưa học cách nói chuyện với cô ấy. Để có thể dẫn dụ người khác, bạn cần phải học cách nói về những vấn đề người khác quan tâm. Điều này có thể áp dụng cho những lần đầu gặp gỡ và cho những ai đang vun đắp hạnh phúc hôn nhân.

Một trong những chìa khóa trong giao tiếp là quy tắc Kim cương (cách gọi của tác giả Tony Alessandra). Bạn có thể đã biết tới Quy tắc vàng: hãy đối xử với người khác như cách người khác đối xử với bạn. Còn Quy tắc Kim cương là: “Hãy đối xử với người khác theo cách họ mong muốn.” Hãy làm theo nguyên tắc này và bạn đã làm một việc đúng đắn.

6. Khiến người khác cảm thấy họ quan trọng

Điều cốt yếu là bạn phải làm cho người khác cảm thấy họ là người quan trọng. Sự cuốn hút trong giao tiếp của Phyllis không phải là giả tạo bởi bà chân thành yêu thương người khác. Đối với bà, bất kỳ ai cũng quan trọng. Ai cũng có thể học cách tôn trọng người khác và làm cho họ cảm thấy mình quan trọng.

Alan Zimmerman kể câu chuyện về Cavett Roberts, một luật sư, một doanh nhân thành công, đồng thời là người sáng lập ra *National speakers Association* (Hiệp hội diễn giả Quốc gia). Tôi đã từng gặp và nghe ông nói chuyện vào đầu những năm 1970. Zimmerman nói:

Vào một buổi sáng, Robert nhìn ra ngoài cửa sổ và thấy một cậu bé 12 tuổi gầy yếu đang đến từng nhà để bán sách. Cậu đang đi về phía nhà ông. Robert quay lại nói chuyện với vợ ”Xem anh dạy chú bé này một bài học về nghệ thuật bán hàng nhé. Sau nhiều năm viết sách giao tiếp và đi giảng khắp nơi, anh chắc mình có thể chia sẻ một chút hiểu biết của anh cho chú bé này. Anh không muốn làm tổn thương tình cảm của chú bé nhưng anh sẽ đuổi chú bé đi trước khi cậu hiểu điều gì vừa xảy ra. Anh đã sử dụng kỹ xảo này nhiều năm và lần nào cũng hiệu quả. Rồi anh sẽ dạy cho chú bé biết cách phải giao tiếp với những người như anh như thế nào.”

Bà Robert nghe thấy cậu bé gõ cửa. Ông Robert ra mở cửa và giải thích luôn là ông đang bận. Ông không muốn mua sách nhưng ông cũng nói: ”Ta sẽ cho cháu một phút vì ta phải đi ngay để còn kịp chuyến bay.”

Cậu bé bán hàng không nản lòng trước sự từ chối của Robert. Cậu chỉ nhìn chăm chăm người đàn ông cao ráo, có mái tóc hoa râm với một dáng vẻ đạo mạo, những thứ đủ để cậu hiểu ông là người nổi tiếng và giàu có. Cậu bé nói: ”Thưa ông, ông có phải là ông Cavett Roberts nổi tiếng không?” Roberts trả lời câu hỏi đó bằng một lời mời: ”Vào đây con trai.”

Roberts mua một vài cuốn sách của cậu bé – những cuốn sách có lẽ chẳng bao giờ ông động tới. Cậu bé đã nắm bắt được nguyên tắc làm cho người khác thấy mình quan trọng và nguyên tắc đó đã giúp ích cho cậu. Đó là một cách giao tiếp mà thậm chí những người giàu có, nổi tiếng và quyền lực cũng khó có thể cưỡng lại được.

Các tác giả Marcus Buckingham và Donald O. Clifton gọi khả năng này là *Woo* (các chữ cái đầu của cụm từ *Winning Over Other*) nghĩa là khả năng chinh phục người. Họ tin rằng những người có được *Woo* có sức hấp dẫn mọi người và họ là người “muốn nhớ tên người khác, muốn đặt ra nhiều câu hỏi và khám phá những mối quan tâm chung để có thể bắt đầu các cuộc nói chuyện và xây dựng những mối quan hệ thân thiết”. Theo họ, *Woo* là sức mạnh tự nhiên, bạn có thể có hoặc không. Tôi tin điều này đúng nhưng tôi cũng tin rằng bất cứ ai cũng có thể phát triển các kỹ năng *Con người* và học cách để tạo ra sự lôi cuốn.

Có thể tóm gọn về sức hấp dẫn như sau: người không có sức hấp dẫn tham gia một nhóm và nói: “Tôi đã đến”. Còn người có sức lôi cuốn sẽ nói: “Các bạn đã ở đây rồi”.

TỪ WOO NGẤM LẠI BẢN THÂN

Gần đây tôi có mua cuốn *Now Discover Your Strengths* (Bây giờ, hãy khám phá sức mạnh của bạn) của Buckingham và Clifton và tôi đã làm bài kiểm tra để khám phá sức mạnh của mình. Tôi phải khẳng định Woo là một trong năm điểm mạnh đầu tiên của tôi. Tôi luôn có khả năng thu phục người khác nhưng không phải lúc nào tôi cũng có sức hấp dẫn. Khi còn là một mục sư mới ra trường, tôi đã mắc một sai lầm khi luôn cố gây ấn tượng với mọi người. Tôi làm ra vẻ lão luyện và hiểu biết hơn. Tôi thậm chí còn đeo kính để trông già hơn và trí thức hơn. Bây giờ nghĩ lại tôi thấy xấu hổ về hành động của mình. Nhưng tôi đã học được bài học, đó là không cần phải tạo ấn tượng với ai cả, tôi chỉ cần làm cho mọi người biết rằng tôi quan tâm đến họ và muốn giúp đỡ họ.

Nếu bạn muốn trở thành người khiến người khác vui vẻ khi bạn xuất hiện, hãy bớt nghĩ về bản thân, hãy hướng sự chú ý và quan tâm của bạn đến người khác.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Tại sao mọi người thấy khó khăn khi quan tâm tới người khác thật lòng? Bạn có gặp phải vấn đề này? Hãy giải thích.
2. Bạn có quen ai đó có sức lôi cuốn và dễ gây thiện cảm với mọi người? Miêu tả người đó. Họ làm bạn cảm thấy như thế nào? Bao nhiêu phần trong sức hấp dẫn đó là tự nhiên, bao nhiêu phần là kết quả của rèn luyện? Bạn có thể làm gì để giống người đó hơn?
3. Khả năng ghi nhớ tên người khác của bạn như thế nào? Kỹ năng đó xếp thứ mấy trong danh sách các kỹ năng hàng đầu của bạn? Bạn có những bí quyết hữu ích không?

4. Bạn đã bao giờ tìm hiểu mối quan tâm của người khác để cải thiện mối quan hệ của bạn với người đó? Bạn thấy trải nghiệm đó thú vị hay chỉ là một sự bắt buộc? Điều đó ảnh hưởng đến mối quan hệ của bạn như thế nào? Làm thế nào để nhanh chóng tìm kiếm mối quan tâm của người khác trong trường hợp không thể hoặc không phù hợp để khám phá? Bạn hỏi những loại câu hỏi gì? Bạn có thể sử dụng khả năng quan sát của mình như thế nào?
5. Điều gì xảy ra khi bạn không chân thành ca ngợi người khác chỉ để họ cảm thấy họ quan trọng? Bạn có cảm thấy khó khăn khi làm người khác cảm thấy quan trọng khi bạn thực sự không tán phục họ? Hãy giải thích. Bạn có thể sử dụng những cách nào để chân thành bày tỏ sự đánh giá cao của bạn đối với họ trong những tình huống như vậy? Bạn có thể làm gì để thay đổi thái độ với những người bạn không thích?

NGUYÊN TẮC SỐ 10: TIN TƯỞNG VÀ KHUYẾN KHÍCH MỌI NGƯỜI PHÁT HUY PHẨM CHẤT TỐT NHẤT CỦA HỌ

Tránh xa những người tầm thường luôn xem thường khát vọng của bạn. Những người vĩ đại khuyến khích bạn tin mình cũng có thể trở nên vĩ đại.

- Mark Twain

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ TIN TƯỞNG VÀO NHỮNG ĐIỀU TỐT ĐẸP NHẤT Ở NGƯỜI KHÁC KHÔNG?

Năm 1995, tôi đã xem bộ phim *Dangerous minds* (Những tâm hồn nguy hiểm), một câu chuyện cảm động về một cô giáo mong muốn thay đổi cuộc sống của học sinh mình. Gần đây tôi mới biết câu chuyện đó được xây dựng dựa trên một con người có thật.

NHỮNG NGƯỜI PHỤ NỮ TỐT BỤNG

Khi LouAnne Jonhson học xong trung học, cô cảm thấy không hứng thú với việc học đại học. Cô học ở trường 45 ngày rồi xin gia nhập Hải quân Mỹ, nơi đã giúp cô thực sự trưởng thành. Cô phục vụ ở đó tám năm và trong thời gian đó cô cũng học xong bằng cử nhân tâm lý. Sau đó, cô quyết định ra nhập Thủy quân lục chiến, hoàn thành khóa học huấn luyện sỹ quan và nhận hàm trung úy. Nhưng sau chín năm phục vụ trong quân đội, Johnson nhận ra rằng cô còn muốn làm nhiều hơn thế vì vậy cô quyết định rời quân ngũ.

Có một thời gian cô làm cho *New York Times* ở bộ phận bán hàng và có thu nhập tốt nhưng cô vẫn thấy như thế chưa xứng đáng với những gì cô đóng góp.

Cô nhớ lại: “Tôi đọc được về những đứa trẻ đi học nhưng không có những kỹ năng đọc viết cơ bản, thậm chí mù chữ. Tôi nghĩ nếu đúng vậy, thì đây quả là một tội ác.” Cô chuyển đến bờ Tây, làm trợ lý quản lý ở Xerox và trở lại trường đại học để lấy bằng thạc sỹ. Ước muốn của cô khi đó là trở thành giáo viên. “Tôi quyết định phải kiếm được 25 nghìn đô-la và làm điều gì đó thực sự quan trọng.”

LỚP HỌC TỪ ĐỊA NGỤC

Khi Johnson hoàn thành chương trình thạc sỹ, cô xin thực tập tại trường Trung học Parkmont ở Belmont, bang California, đó là một thị trấn nằm ở phía Nam San Fransico thuộc hạt San Mateo. Lớp học của cô rất giống những gì được mô tả trong phim.

Johnson nói: “Ban giám hiệu đã không cho tôi biết về việc một giáo viên đã phải bỏ dạy vì những học sinh này. Ngày đầu tiên tôi nhận lớp, chúng rất vô kỷ luật. Chúng cư xử như không có mặt tôi ở đấy.” Ngày hôm sau, cô đến lớp với một quyết tâm lớn. “Tôi bảo với chúng rằng tôi không muốn nghỉ hưu vì tôi còn quá trẻ và cũng không muốn bỏ việc vì cuộc sống của tôi thiếu thốn.”

Cô nhanh chóng làm mọi việc để khiến chúng cảm thấy gần gũi hơn. “Tôi đã cố gắng sử dụng sự hài hước thay cho những lời đe dọa.” Johnson giải thích. “Đôi khi tôi còn cúi xuống và nói ‘Các em đừng để cô phải năn nỉ nhé. Như thế thật không hay.’ Những điều như thế làm bọn trẻ buồn cười, và khi bạn cười với cô giáo, bạn không còn là một học sinh bướng bỉnh nữa phải không?”

Nhưng quan trọng hơn, niềm tin của cô vào học sinh đã thu phục được chúng. Cô đã thể hiện điều đó ngay từ buổi học đầu tiên – khi cô chơi trò “ảo thuật với những quân bài”. Cô chia những miếng bìa được sắp xếp theo thứ tự cho học sinh để chúng viết tên, địa chỉ, số điện thoại và các thông tin

cá nhân. Trong khi đợi chúng hoàn thành, cô đi quanh lớp với tờ giấy cuộn tròn trên tay, liếc nhìn những tấm thẻ để ghi nhớ tên chúng.

Khi các em đều đã ghi đủ thông tin, cô lần lượt đi thu từng tấm thẻ và cám ơn từng em, tuyên bố với cả lớp rằng chúng sẽ có bài kiểm tra đầu tiên. Khi những tiếng phàn nàn bắt đầu râm ran, cô cho chúng biết bài kiểm tra không phải dành cho chúng mà là cho cô. Nếu cô có thể kể đúng tên từng học sinh, cô sẽ chiến thắng. Nếu cô chỉ cần quên một cái tên thôi, cả lớp sẽ được tặng điểm A cho bài kiểm tra đầu tiên.

Sau khi cô kể tên từng học sinh, nhiều học sinh rất thán phục. Rồi cô bảo với chúng: “Cô biết tên các em vì các em rất quan trọng đối với cô. Khi cô nhìn các em, cô nhận ra các em, cô yêu quý và quan tâm đến các em. Đó là lý do tại sao cô lại ở đây.”

Đầu tư cho niềm tin

Thái độ của Johnson không chỉ dừng lại ở những trò chơi chữ như cách cô học thuộc tên học sinh. Cô còn thể hiện thái độ đó hàng ngày. Một lần, một học sinh tên là Raul nợ một tên du côn 100 đô-la, Johnson đã cho Raul mượn tiền với điều kiện cậu bé phải trả lại cho cô vào ngày tốt nghiệp. Khi đó Raul đang là học sinh năm thứ hai.

Trong nhật ký của mình, Raul đã ghi lại những việc cô Johnson làm, có ảnh hưởng như thế nào đến cậu bé:

Tuần trước cô bảo chúng em viết vào nhật ký những điều tốt đẹp nhất ai đó đã làm cho chúng em và em đã phải bịa ra một câu chuyện vì cho đến lúc đó chưa có ai từng làm điều gì tốt cho em cả. Em đã nói dối cô... Nhưng những gì cô làm cho em ngày hôm qua là điều tốt đẹp nhất với em và em biết cô làm thế là bởi vì cô nghĩ em tuyệt vời, em chân thành, thông minh và đặc biệt! Em sẽ cố gắng học thật chăm chỉ và sẽ không làm cô thất vọng vì nếu cô tin rằng em có thể làm được điều đó thì chắc chắn em có thể làm được.

Sự tin tưởng của Johnson đối với học sinh khiến chúng bắt đầu tin tưởng bản thân. Bố mẹ của Raul đã thôi học từ lớp hai và lớp ba nhưng cậu quyết

tâm phải hơn bố mẹ mình và cậu đã làm được. Cậu là người đầu tiên trong nhà tốt nghiệp trung học.

Johnson nói: “Các giáo viên trong trường đều đặt nhiều kỳ vọng vào học sinh. Nhiều người nghĩ những kỳ vọng đó là viễn vông. Họ cảnh báo đừng đòi hỏi ở bọn trẻ quá nhiều. Rằng bọn trẻ chỉ lên lớp và ra trường được là tốt rồi. Nhưng chúng tôi thì mong muốn nhiều hơn thế. Chúng tôi muốn học sinh của mình đến trường đều đặn, tránh xa rượu và ma túy, sửa chữa những thói hư tật xấu, hoàn thành bài tập trên lớp cũng như bài tập về nhà, biết bảo vệ mình trước những lời dụ dỗ, từ bỏ thái độ ngỗ ngược và những lời nói thiếu văn hóa. Chúng tôi muốn bọn trẻ làm nhiều việc và chúng đã đáp lại bằng sự nỗ lực của mình.”

Johnson còn giải thích: “Tôi nghĩ khi bạn nói bạn muốn làm giáo viên thì đó gần như một lời tuyên bố mang tính chất chính trị. Bạn nói bạn tin tưởng vào trẻ em của đất nước này, bạn luôn hy vọng vào chúng. Nghe giống như lời của một tình nguyện viên thuộc Lực lượng gìn giữ hòa bình Liên hiệp quốc.” Bởi thế, cô đã viết về những trải nghiệm của mình. “Tôi viết cuốn sách *My poses don't do Homework* (Các em không làm bài ở nhà) sau khi tiếp xúc với các em ở lứa tuổi thanh thiếu niên đang gặp nguy hiểm vì tôi muốn biết tại sao người lớn lại dễ dàng từ bỏ hy vọng ở con em họ khi chúng mắc lỗi. Nếu chúng ta rời bỏ chúng, chúng sẽ dễ dàng đánh mất mình. NHƯNG, nếu chúng ta tin tưởng chúng có thể vượt qua những thử thách chúng đang phải đối mặt đó.” Johnson tin chắc rằng tin tưởng những điều tốt đẹp nhất ở con người sẽ giúp họ phát huy được điều đó.

BẠN LÀ SỐ 10 HOÀN HẢO!

Tôi luôn tâm nguyện nguyên tắc này. Đó là lý do tôi làm nghề dạy người hơn 30 năm. Tôi tin rằng ai cũng có những khả năng tiềm ẩn; chỉ cần chúng ta tin tưởng họ, họ sẽ phát huy được những khả năng đó và trở thành những con người xứng đáng với những gì tạo hóa ban tặng. Tôi nghĩ như thế này khi giao tiếp với mọi người: Tôi tin mỗi người tôi gặp là một số 10 hoàn hảo. Đó cũng là lý do tôi gọi nguyên tắc này là nguyên tắc số 10.

Quay trở lại năm 1983, tôi có một buổi thuyết trình ở Trung tâm hội nghị Spokane, nơi quay chương trình *Focus on the Family* (Điều quý nhất bạn có thể tặng cho con cái) của Dobson. Bài thuyết trình với chủ đề “Năm điều tôi biết về con người” đã thể hiện những gì tôi cảm nhận về con người:

1. Chúng ta đều muốn trở thành một ai đó

Tác giả George M. Adams nói: “Có những đỉnh cao trong cuộc đời mỗi con người và chúng ta có thể đạt tới đỉnh cao đó nếu có sự động viên của người khác. Dù bạn vĩ đại, bạn nổi tiếng hay thành công đến đâu, bạn đều thèm khát sự cổ vũ.” Bạn có thấy điều này đúng? Mọi người đều muốn cuộc sống của mình quan trọng và muốn cảm thấy mình có ý nghĩa với người khác. Bạn có cảm thấy như vậy? Điều này đúng với tất cả mọi người, kể cả những người không thể hiện điều đó.

2. Không ai quan tâm bạn hiểu biết đến mức nào cho đến khi họ biết bạn quan tâm đến họ nhiều như thế nào

LouAnne Johnson dạy dỗ những đứa trẻ không mấy hứng thú với học tập. Đa số những học trò này đều muốn nhanh nhanh chóng rời trường nếu có cơ hội. Cô đã chiến thắng nghịch cảnh bằng cách cho học sinh của mình thấy cô đã thực sự quan tâm tới chúng. Khi chúng đã hiểu được điều đó, chúng mở lòng để đón nhận sự giáo dục từ cô. Chúng ta thường muốn giúp đỡ mọi người bằng những gì chúng ta biết mà quên mất cần phải quan tâm đến họ trước.

3. Chúng ta đều cần có ai đó bên cạnh

Không có một ai trên thế giới này không cần đến người khác. Vấn đề không phải là chúng ta có cần người khác hay không mà là chúng ta cần họ *đến mức nào?*

Gần đây tôi nhận được e-mail của Steve Babby. Dù kể về một cậu tên là Fred chơi cho một đội bóng rổ thi đấu ở Giải chuyên nghiệp mùa hè dưới sự dẫn dắt của huấn luyện viên Corky Calhoun, cựu cầu thủ của đội bóng rổ trường Đại học Pennsylvania. Đội bóng của Fred có những cầu thủ xuất sắc nhất giải và kỳ vọng sẽ giành chiến thắng. Nhưng Corky nhận thấy Fred

có những vấn đề nghiêm trọng với sự tự tin và nhận thức về bản thân. Corky khuyến khích các thành viên trong đội giúp Fred tin tưởng vào bản thân. Vì vậy, mỗi lần Fred ghi điểm, họ đều hào hứng tán thưởng anh.

Vào cuối giải đấu, đội bóng của họ giành chức vô địch và Fred tin rằng mình là người chơi hay nhất đội. Fred đã thay đổi nhưng cậu sẽ không thể làm được điều đó nếu không có sự giúp đỡ và tin tưởng của mọi người.

4. Giúp đỡ một người sẽ lan tỏa đến nhiều người khác

Khi LouAnne Johnson giành được sự yêu quý của Raul, những học sinh khác cũng yêu quý cậu bé hơn. Raul vốn là anh chàng ốm yếu - 17 tuổi mà chỉ nặng 43 kg. Từ khi học tiểu học, cậu bé chơi với ba đứa bạn, lúc nào cũng chỉ coi cậu như một thằng hề. Tuy nhiên, khi cậu bắt đầu chăm chỉ học hành, vị trí của cậu trong hội đã thay đổi. Hồi đầu chúng còn giễu cợt nhưng sau đó chúng bắt đầu học tập cậu. Giờ đây, tất cả đều phấn đầu học tập và rèn luyện bản thân.

Bằng cách giúp đỡ Raul, Johnson đã giúp đỡ cả những đứa trẻ khác. Thực tế, khi bạn giúp đỡ một người, bạn cũng đang giúp đỡ nhiều người khác.

5. Ngày hôm nay có thể là ngày đánh dấu sự thay đổi lớn của ai đó

Khi bạn tin vào con người – tức là khi bạn thấy mỗi người là một số 10 - mỗi ngày sẽ thật tuyệt vời. Tại sao vậy? Vì mỗi buổi sáng sẽ đánh dấu một ngày mới, một ngày có thể thay đổi cuộc đời của một con người. Đó là một món quà tuyệt vời. Sáng hôm đó khi tỉnh dậy LouAnne Johnson không thể biết việc cô cho cậu học trò của mình mượn tiền đã thay đổi cả cuộc đời cậu nhưng cô nhận ra mỗi ngày là một cơ hội để tạo ra một sự thay đổi. Nếu bạn tin tưởng mọi người thì bạn sẽ thấy ngày nào cũng có những cơ hội như thế.

TIN TƯỜNG VÀO CON NGƯỜI

Cuộc sống cũng đã cho tôi những cơ hội như thế. Tôi thật sự tin tưởng con người và nhận ra những điều tốt đẹp nhất nơi họ. Đó là một trong

những sức mạnh lớn nhất nhưng cũng có thể là một điểm yếu lớn. Đôi khi, tôi quá tin tưởng và quá kỳ vọng vào người khác trong khi họ chưa sẵn sàng. Chính vì vậy, đôi lúc tôi gặp rắc rối nhưng tôi sẵn lòng chấp nhận rủi ro đó vì phần thưởng dành cho người khác lại rất lớn.

Nếu hiện tại bạn không phải là người có niềm tin sâu sắc vào người khác, hãy nghĩ về điều này:

Sự thất vọng của chúng ta đối với một vài người không nên làm giảm niềm tin của chúng ta ở những người khác

Khi tôi còn là một nhà lãnh đạo trẻ tuổi, một trong những nhân viên đầu tiên của tôi đã làm tôi chết đứng. Cậu ta không làm tròn phận sự của mình và còn nói dối để che đậy việc làm đó. Tôi đã ngờ nghệch tin cậu ta. Từ sự việc này, tôi nhắn nhủ với bản thân là *sẽ không bao giờ quá tin tưởng vào bất cứ một nhân viên nào*. Nhưng tôi không thể kiên định với lối suy nghĩ đó. Trước hết, như vậy sẽ không công bằng với những nhân viên khác. Tại sao lỗi lầm của một người lại ảnh hưởng đến cách tôi đối xử với những người khác? Tiếp đó, tôi nhận ra nếu tôi giữ khoảng cách với mọi người, họ có thể không làm tôi bị tổn thương nhưng họ cũng không thể giúp tôi.

Nếu bạn đã từng bị tổn thương hoặc thất vọng, đừng để những ký ức buồn đó thay đổi thái độ của bạn. Trong hầu hết các trường hợp, tin tưởng vào người khác thực sự giúp họ phát huy những thế mạnh của mình.

Một trái tim tin cậy luôn mạnh mẽ, tràn đầy cảm xúc

Trong cuốn *The Trusting Heart* (Trái tim tin cậy) của mình, tiến sĩ Redford William, giám đốc trung tâm nghiên cứu các bệnh về hành vi thuộc Trung tâm Y khoa trường Đại học Duke viết: “Những người có lòng tin sẽ mạnh khỏe gần như suốt đời và có thể sống lâu.” Ông nói một trái tim tin cậy “là trái tim biết tin vào những điều tốt đẹp của loài người - hầu hết con người đều công bằng và tốt bụng trong các mối quan hệ.” Một trái tim nhân hậu là một trái tim mạnh khỏe.

Hành động dưới ánh sáng của niềm tin

Rất khó để che giấu việc bạn không thích hoặc không tin tưởng người khác. Những học sinh của LouAnne Johnson đáp lại tình cảm của cô vì chúng biết sự yêu quý và quan tâm của cô là có thật. Đó không phải là đóng kịch. Hành động đó xuất phát từ niềm tin của cô vào con người. Nếu bạn muốn làm cuộc sống của ai đó có giá trị hơn, bạn cần phải coi trọng người đó trước.

Cuộc hôn nhân hạnh phúc phải được xây dựng trên nền tảng niềm tin

Nếu bạn đã kết hôn, người quan trọng để bạn tin tưởng là người bạn đời. Trong một cuộc hội thảo về kỹ năng lãnh đạo diễn ra năm 2003, Marcus Buckingham, Phó giám đốc cấp cao của tổ chức Gallup và tác giả của cuốn *Ngay bây giờ hãy khám phá sức mạnh của bạn*, đã nói: tín hiệu của một gia đình hạnh phúc là hai vợ chồng nhìn nhận nhau tích cực hơn người ngoài. Khi một người đã đánh giá người kia thấp hơn người ngoài, đó là dấu hiệu của tình cảm đang bị sút mẻ.

Tôi rút ra điều này từ kinh nghiệm khi còn làm mục sư. Những đôi bạn trẻ tìm đến tôi trước hôn nhân luôn nghĩ rằng, người kia không bao giờ làm điều gì sai trái và các cặp vợ chồng đang tính đến chuyện ly hôn, ai cũng cho rằng người kia luôn sai.

Mỗi người trong chúng ta đều phải có cái nhìn thực tế về người bạn đời của mình. Không ai hoàn hảo và không ai lúc nào cũng có thể làm cho người kia hạnh phúc nhưng nếu bạn đã lập gia đình mà không hoàn toàn tin tưởng, thì bạn cần được giúp đỡ vì mối quan hệ của bạn đang có nguy cơ đổ vỡ.

Tin tưởng vào khả năng của người khác sẽ khuyến khích họ phát huy khả năng đó

Sẽ chưa đủ khi chỉ tin tưởng vào con người và nghĩ họ là những số 10 mà bạn cần phải biểu lộ niềm tin đó. Nhà thơ đồng thời là một triết gia, Johann Wolfgang von Goeth đã nói: “Đối xử với một người theo vẻ ngoài

của anh ta sẽ làm anh ta tệ hơn. Nhưng nếu bạn đặt niềm tin vào những khả năng tiềm ẩn của anh ta, anh ta sẽ trở nên tốt hơn.”

Dan Reiland là người luôn tin tưởng người khác. Ông từng làm việc cùng tôi với tư cách mục sư điều hành, rồi sau đó trở thành phó chủ tịch một công ty của tôi. Tôi quen Dan khi ông mới chỉ là một nhân viên tập sự. Khi mới bắt đầu sự nghiệp, ông luôn tin tưởng mọi người nhưng ông đã không thể hiện tốt điều đó. Và bây giờ ông đã là bậc thầy về khả năng đó. Ông không chỉ làm việc đó hàng ngày mà từ năm 1987, năm nào ông cũng khuyến khích và tư vấn cho rất nhiều người có tiềm năng. Thời gian trôi qua, ông đã chứng kiến rất nhiều người khai thác được những tiềm năng của mình và thành công. Đó là điều khiến tôi tin ai cũng có thể làm được điều đó dù là ở mức độ khiêm tốn nhất miễn là chúng ta sẵn lòng đặt niềm tin vào người khác.

Hãy nghĩ về những người thay đổi cuộc đời bạn: đó có thể là người thầy giúp bạn tin mình có thể đạt được điều mong ước, một người sắp cho bạn cơ hội để thể hiện những gì bạn có thể làm, một nhà tư vấn – người cho bạn thấy điều gì có thể làm cuộc sống của bạn trở nên tốt hơn, một người đàn ông hay một người phụ nữ đủ yêu bạn có thể gắn bó với bạn suốt cả cuộc đời. Họ không chỉ có mặt ở những thời điểm quan trọng nhất, mà còn có thể tạo ra những thời điểm quan trọng đó trong cuộc đời của bạn.

Khi bạn có thể làm được một điều tốt, những người đó luôn tin bạn có thể làm được. Họ có thể thấy những điều mà tự bản thân bạn không phát hiện ra. Bạn có muốn trở thành một người như thế với người khác? Nếu câu trả lời là có, hãy cố gắng yêu thương mọi người và nhìn họ như những số 10. Nếu đã lập gia đình, hãy bắt đầu với người bạn đời và những đứa con của bạn. Rồi đối xử với những người khác như thế. Tin vào khả năng của người khác, bạn sẽ giúp họ phát huy tối đa khả năng đó.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Đặc điểm của những người muốn sống cô độc là gì? Hãy kể một vài điều có thể dẫn đến thái độ đó. Tại sao việc giúp đỡ những người có lối suy nghĩ như thế thường rất khó khăn và lối suy nghĩ đó sẽ cản trở những người muốn giúp đỡ họ như thế nào?
2. Một người mong muốn trở thành một ai đó thể hiện điều đó như thế nào – cả về mặt tích cực và tiêu cực? Nhìn chung, nhu cầu được chấp nhận/được công nhận mình là người quan trọng ảnh hưởng đến bạn theo hướng tích cực hay tiêu cực? Điều đó có thể tác động đến phản ứng của bạn đối với nhu cầu được quan tâm của người khác như thế nào? Bạn ủng hộ hay không ủng hộ?
3. Bạn có đồng ý với quan điểm: một trái tim tin cậy sẽ luôn mạnh mẽ, tràn đầy cảm xúc? Giải thích câu trả lời của bạn.
4. Ở đâu khiến bạn dễ dàng tin tưởng vào con người hơn: ở nhà hay ở nơi làm việc? Giải thích câu trả lời của bạn. Bạn mong muốn thay đổi như thế nào? Bạn sẽ có những hành động tích cực gì để thay đổi?
5. Liệt kê một vài cách biểu lộ niềm tin với người khác. Bạn đánh giá như thế nào về khả năng thể hiện sự tin tưởng của bạn: kém, trung bình hay xuất sắc? Tại sao? Gia đình và đồng nghiệp có đồng ý với bạn không? Những phương tiện biểu lộ nào giúp bạn bộc lộ bản thân một cách hiệu quả?

NGUYÊN TẮC ĐỐI ĐẦU: GIẢI QUYẾT ĐỐI ĐẦU THEO HƯỚNG TÍCH CỰC GIÚP BẠN THÀNH CÔNG

Mâu thuẫn cũng giống căn bệnh ung thư, càng phát hiện sớm càng dễ chữa.

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI ĐÃ GIẢI QUYẾT SỰ ĐỐI ĐẦU ĐÚNG CÁCH CHƯA?

Nhiều năm trước, tôi đến Nhà thờ Skyline ở San Diego, bang California để làm mục sư cấp cao, vị trí của tôi chỉ sau vị trí của linh mục sáng lập nhà thờ là cha Orval Butcher. Khi tôi biết tin cha sắp nghỉ hưu và vị trí của cha đang để ngỏ, một số người khuyên tôi đừng nghĩ đến chuyện đảm nhận vị trí đó. Trong giới nhà thờ, tiếp quản vị trí một vị cha xứ sáng lập để lại là rất vất vả, nhất là trong trường hợp cha Butcher vì cha đã phục vụ ở đó được 27 năm và đã làm rất nhiều việc tuyệt vời và mọi người đều yêu mến cha.

VẤN ĐỀ CỦA LÒNG CHUNG THỦY

Cũng giống như những nhà lãnh đạo hay các vị giám đốc tiếp nhận vị trí quản lý với xuất phát điểm từ ngoài tổ chức, tôi nhanh chóng nhận ra không phải bất cứ ai cũng ngay lập tức thích nghi được với sự thay đổi. Thật may mắn, những người dân nơi đây rất tốt bụng và cha Butcher là một mục sư giỏi nên hầu hết mọi người đều chấp nhận tôi. Tôi nhanh chóng ổn định cuộc sống và bắt đầu xây dựng các mối quan hệ.

Vài tháng sau, vào một ngày chủ nhật tôi để ý thấy Sally Johnson đến nhà thờ có một mình và không thấy chồng bà, ông Joe đi cùng. Trước đây, họ luôn là những thành viên tích cực ở nhà thờ và luôn đi lễ đều đặn. Tôi đã không gặp Joe trong một vài tuần nên tôi hỏi Sally về tình hình của ông ấy.

“Vâng, thưa cha. Con phải thú thật rằng, ông ấy cảm thấy rất khó khăn để thích nghi với sự thay đổi trong nhà thờ nên ông ấy không muốn đến.”

Ngay lập tức tôi gọi điện cho Joe và hỏi xem ông có sẵn lòng gặp tôi không.

Vài ngày sau, Joe đến văn phòng của tôi và tôi nói: “Joe, công việc của anh thế nào? Tôi nghe Sally nói là anh không thể quen với sự thay đổi trong nhà thờ.”

Joe trả lời: “Tôi đoán cha sẽ nói như vậy, nhưng tôi rất nhớ cha Butcher.”

“Hãy kể cho tôi biết tại sao anh yêu mến cha Butcher đến vậy?” tôi hỏi.

Joe nhìn tôi ngạc nhiên nhưng vui sướng trả lời: “Cha Butcher luôn bên cạnh chúng tôi. Cha làm lễ thành hôn cho các con của chúng tôi. Cha đưa tiễn mẹ và cha tôi, và làm lễ ở cả lễ tang của anh trai tôi.” Joe tiếp tục kể về việc cha Butcher luôn động viên họ trong những phút giây quan trọng trong cuộc đời như thế nào.

Cũng dễ hiểu tại sao cha Butcher có một vị trí đặc biệt như thế trong trái tim anh. Joe nhìn xuống như thể đang kìm nén những giọt nước mắt. Tôi nói: “Joe, cha Butcher luôn là người cha đáng kính trong lòng anh. Tôi sẽ không bao giờ cảm thấy bị tổn thương khi cha Butcher luôn giữ vị trí số 1 và luôn là người anh dành nhiều tình cảm yêu mến nhất.” Mắt Joe bừng sáng và dường như mọi gánh nặng vô hình đã tan biến. “Và nếu anh còn lại yêu thương, chỉ cần dành cho tôi một chút.”

Joe đi lễ trở lại vào chủ nhật sau đó và ông đã bình thường như trước. Thình thoảng, ông còn dành cho tôi một cái ôm thăm thiết và nói: “Thưa cha, tháng này con còn lại một ít yêu thương.” Ông làm như vậy cho đến ngày ông từ biệt thế giới này.

SỰ THẬT VỀ XUNG ĐỘT

Cách giải quyết của tôi với Joe Johnson đã mang lại kết quả tốt nhưng không phải tất cả các mâu thuẫn của tôi đều có kết thúc tốt đẹp như thế. Giống như những người khác, tôi cũng có những lần đối đầu không thuận lợi nhưng nhìn chung mọi mâu thuẫn của tôi đều được giải quyết ổn thỏa. Tôi đã giải quyết xung đột với thái độ quan tâm đến người khác và cố gắng giúp đỡ họ.

Tôi đã có thể gạt Joe Johnson ra và xây dựng bức tường giữa chúng tôi. Tôi có thể nói: “Anh theo tôi hoặc không có gì khác giữa chúng ta.” Đó là cách được nhiều nhà lãnh đạo sử dụng khi họ bước vào một tổ chức. Đây cũng là một trong những lý do giải thích tại sao thường có một lượng nhân viên lớn bỏ việc khi một phòng ban hoặc tổ chức có lãnh đạo mới. Hoặc đơn giản tôi thôi không nghĩ đến Joe nữa. Tôi có thể nói: “Anh ta là một con người bảo thủ. Anh ta không thích tôi vì vậy tại sao tôi phải quan tâm đến anh ta?” Nhưng tôi đã không làm như thế, tôi chấp nhận và coi trọng những tình cảm của ông. Đó không phải là sự cạnh tranh. Thật ngu ngốc khi nghĩ tôi có thể thay thế vị trí của cha Orval Butcher trong trái tim Joe và cũng không đúng đắn khi cố gắng làm điều đó. Như thế sẽ giống một ông bố, hay một bà mẹ ghẻ nói xấu về cha mẹ đẻ đứa trẻ và cố gắng đánh cắp tình cảm của nó.

Xét về bản năng chúng ta đều biết một số điều đúng đắn về các mối quan hệ:

Mâu thuẫn là tất yếu của cuộc sống

Có lẽ ngoài cái chết và các khoản thuế mâu thuẫn là một trong những điều chúng ta không thể tránh khỏi trong cuộc sống. Cách duy nhất để không bao giờ vướng vào mâu thuẫn là tự tách mình ra khỏi thế giới loài người. Nhưng nếu bạn đã xem bộ phim *Castaway (Một mình trên hoang đảo)* do Tom Hanks đóng, bạn hẳn sẽ nhớ một cảnh trong phim khi nhân vật của Tom tranh cãi với quả bóng chuyền. Ngay cả khi con người đã sống biệt lập với thế giới bên ngoài, họ vẫn tạo ra mâu thuẫn cho chính mình.

Việc đối đầu không đơn giản

Trong các cuộc hội thảo về kỹ năng lãnh đạo, tôi đã từng dành hẳn một phần của chương trình để nói về sự đối đầu. Tôi thường bắt đầu bài giảng bằng một cuộc điều tra nhỏ để xem bao nhiêu người có mặt đang gặp phải mâu thuẫn với đồng nghiệp thì hầu hết đều trả lời là có. Khi được hỏi bao nhiêu người trong số họ dám đối mặt với mẫu thuẫn của mình, thì thường chỉ có năm phần trăm giơ tay. Không ai thích đối đầu, vì vậy mọi người luôn tránh nó.

Tại sao lại khó đối đầu? Vì chúng ta sợ bị ghét, sợ bị hiểu lầm và sợ bị loại trừ. Chúng ta sợ những cái chúng ta không biết. Chúng ta không quen với việc phải chia sẻ cảm xúc và lo lắng chỉ làm cho mọi thứ trở nên tệ hại hơn. Hãy đối diện với điều này: rất ít người học được các kỹ năng đối đầu tích cực.

Cách chúng ta giải quyết mâu thuẫn quyết định thành công trong tình huống khó khăn

Bạn giải quyết mâu thuẫn trong các mối quan hệ của mình như thế nào? Bạn có biết mâu thuẫn luôn nặng nề hơn nếu chúng ta không nhanh chóng và đúng đắn giải quyết nó? Đó là lý do cách bạn tiếp cận với mâu thuẫn rất quan trọng. Dưới đây là những cách rất có hại tôi thấy mọi người thường sử dụng khi giải quyết mâu thuẫn:

- *Chiến thắng bằng mọi giá*: Đó giống như cuộc đấu súng ở O.K Corral. Nhanh, tàn bạo và có tính hủy diệt lớn.
- *Lờ nó đi*: Nếu bạn không nghe thấy, không nhìn thấy và không nói về tội lỗi, tội lỗi sẽ vẫn cứ tồn tại.
- *Than vãn*: Những người chiến thắng không phải là những người than vãn và những người than vãn không phải là những người chiến thắng. Tỏ ra mình là nạn nhân của những mâu thuẫn không cứu vãn được, chỉ làm mọi người phát bực mà thôi.

- *Đế bụng*: Những người chỉ luôn nhớ về những điều không hay sẽ không bao giờ có thể bắt đầu lại một cách bình thường được.
- *Dùng quyền lực*: Sử dụng vị trí, quyền lực của mình thì sẽ không giải quyết triệt để được mâu thuẫn. Nó chỉ tạm thời dẹp yên mâu thuẫn mà thôi.
- *Giương cờ trắng đầu hàng*: Thoát khỏi mối quan hệ là giải pháp cuối cùng cho một vấn đề mang tính tạm thời.

Chẳng có cách nào trong những cách trên có thể giúp cho một người giải quyết ổn thỏa xung đột của mình.

LỘ TRÌNH ĐỂ GIẢI QUYẾT ỔN THỎA CÁC MÂU THUẤN

Về mặt lý trí, giải pháp cho các mâu thuẫn không hề phức tạp. Nhưng về mặt tình cảm thì có thể sẽ khó khăn. Nó đòi hỏi sự trung thực, sự khiêm tốn và vun đắp cho mối quan hệ. Sau đây là sáu bước giúp bạn giải quyết các mâu thuẫn.

1. Đối đầu với mẫu thuẫn bằng sự quan tâm đến con người

Trong một vài tình huống, người ta phải xung đột với những người họ không hề quan tâm, chẳng hạn như khi ra trước tòa án hoặc khi họ bị xúc phạm. Nhưng đó không phải là mâu thuẫn điển hình trong các mối quan hệ. Trong hầu hết các tình huống, sẽ rất hữu ích nếu chấp nhận một cuộc xung đột mà luôn tâm niệm về những điều đối thủ quan tâm.

Trong quá khứ, bạn đã làm gì để giải quyết các mâu thuẫn với người khác? Mục tiêu của bạn trong chuyện đó là gì? Giành được sự đồng cảm, sự giải tỏa nhanh chóng hay chiến thắng bằng mọi giá? Lần sau, khi bạn giải quyết một cuộc xung đột hãy đặt mục tiêu chiến thắng cho cả hai bên. Nếu bạn cố gắng đảm bảo đối thủ là người chiến thắng trước thì bạn đã có một cách nhìn hữu ích nhất.

Bo Schembechler, cựu huấn luyện viên của đội bóng bầu dục trường Đại học Michigan nói: “Trong sâu thẳm, các cầu thủ trong đội bóng phải biết rằng bạn quan tâm tới họ. Đó là điều quan trọng nhất. Tôi không thể làm tốt

công việc của mình nếu cầu thủ cảm thấy tôi đã không quan tâm tới họ. Họ biết, trong cả chặng đường dài, tôi luôn đứng về phía họ”. Khi bạn sẵn sàng cho một cuộc xung đột với một ai đó, người đó cần phải cảm thấy những tình cảm như thế từ bạn.

2. Gặp nhau càng sớm càng tốt

Bất cứ khi nào xung đột gia tăng, chúng ta thường lẩn tránh, trì hoãn giải quyết, hoặc yêu cầu người khác giải quyết hộ. Nhưng sự thật là nếu bạn càng bỏ mặc nó thì sẽ càng làm cho nó trở nên tồi tệ. Nếu một người phán xét những động cơ của người khác nhằm tìm ra bản chất sự việc thì họ sẽ chỉ nghĩ đến những điều tệ hại nhất. Trì hoãn giải quyết những xung đột chỉ làm cho vết thương sâu hơn.

Nhà tư vấn Fred Smith, một trong những bậc thầy của nghệ thuật lãnh đạo đã nói: “Khi tôi cố thoát ra hoàn cảnh khó xử của bản thân, tôi thường tự hỏi: ‘Tôi kìm lại vì sự dễ chịu của bản thân hay vì muốn tốt cho tổ chức?’ Nếu điều tôi làm chỉ để cho mình cảm thấy thoải mái, tôi là một kẻ cơ hội. Còn nếu điều đó có ích cho tổ chức nó cũng giúp tôi cảm thấy nhẹ nhõm hơn. Nhưng nếu tôi hành động vô trách nhiệm thì tôi phải ghi nhớ rằng hai điều sai không làm nên một điều đúng.

Tôi luôn khắc ghi lời khuyên đó. Tôi nói với các nhân viên rằng nếu tôi gây ra cho họ một vấn đề nghiêm trọng, tôi sẽ nhanh chóng giải thích với họ. Thật không tốt nếu bạn lưu giữ mọi vấn đề và lôi chúng ra để dạy bảo người khác trong mỗi cuộc xung đột. Hãy gặp nhau đường hoàng, mặt đối mặt. Nếu như điều đó hoàn toàn không thể thực hiện được hãy cân nhắc tới một cuộc đối thoại qua điện thoại. Nhưng trong bất cứ trường hợp nào, bạn không nên giải quyết đối đầu bằng e-mail.

3. Trước tiên, hãy tìm kiếm sự hiểu biết nhưng không nhất thiết phải là sự tán thành

Trở ngại lớn để đi đến một giải pháp tích cực cho mâu thuẫn là mọi người mang quá nhiều thành kiến của mình vào trong đó. Có một câu ngạn

ngữ nói rằng: Đưa ra ý kiến trước khi hiểu rõ chuyện thường tình của con người nhưng đưa ra phát xét trước khi hiểu rõ lại là gốc nghềch.

Tổng thống Abraham Lincohn có khả năng thu phục con người tuyệt vời. Ông nhận xét: “Khi tôi sắp sửa tranh luận với một ai đó, tôi dùng 1/3 thời gian để suy nghĩ về bản thân và những điều tôi sắp nói và 2/3 thời gian để nghĩ về anh ta và những điều anh ta sẽ nói.” Đó là một kinh nghiệm hay.

Bạn sẽ không hiểu người khác nếu bạn chỉ chú tâm vào bản thân. Như lời của nhà sáng chế Charles F. Kettering “Có một sự khác biệt giữa biết và hiểu biết; bạn có thể biết rất nhiều chuyện nhưng chẳng hiểu thấu một chuyện gì”.

4. Phác thảo vấn đề

Khi đến lượt bạn nói và diễn đạt những suy nghĩ của bản thân, hãy dùng cách tiếp cận tích cực. Sau đây là một số gợi ý:

- *Hãy trình bày quan điểm của bạn.* Ban đầu chưa nên đưa ra kết luận hay tuyên bố về động cơ của người kia. Chỉ nói những điều mà bạn đã nhìn thấy, và nguyên nhân của sự việc.
- *Hãy bộc lộ cảm xúc của bạn.* Nếu những hành động của người kia khiến bạn giận dữ, chán nản hoặc buồn rầu hãy cho họ thấy điều đó nhưng không buộc tội họ.
- *Hãy giải thích tại sao chuyện này lại quan trọng đối với bạn.* Khi một người hiểu được mức độ quan trọng của sự việc đối với bạn, có thể họ sẽ đổi ý.

Điều mấu chốt là đừng tỏ ra bị kích động và trở nên cay nghiệt. Bạn không cần phải loại bỏ những cảm xúc của mình; bạn chỉ cần chắc chắn mình không xúc phạm đến người bạn đang đối thoại.

5. Khuyến khích sự phản hồi

Đừng đối đầu mà không cho người kia cơ hội đáp trả. Nếu bạn quan tâm tới họ, bạn sẽ muốn lắng nghe họ. Chính trị gia Dean Rusk từng nói “Một

trong những cách tốt nhất để thuyết phục người khác là lắng nghe họ.”

Đôi khi cuộc đối thoại cũng giúp bạn nhận ra những điểm không đúng trong cách nhìn nhận của mình. Tôi đã từng xấu hổ khi nhận ra chính mình là căn nguyên của vấn đề. Đôi khi bạn cũng cần đơn giản hóa mức độ sự việc. Khuyến khích sự phản hồi của người khác giúp chúng ta hiểu rõ hơn vấn đề.

Đối thoại cũng cho người kia cơ hội để giải quyết vấn đề trên phương diện tình cảm. Hầu như mỗi lần đối đầu ai cũng có những phản ứng về mặt tình cảm. Họ có thể sẽ bị sốc, tức giận hay có cảm giác tội lỗi. Họ có thể muốn hoặc không muốn chia sẻ những cảm xúc đó với bạn. Nhưng bất kể thế nào, bạn cũng nên khuyến khích họ phản hồi một cách chân thật nhất. Tại sao thế? Vì nếu họ không nói ra những suy nghĩ của mình, họ sẽ không thể tìm ra giải pháp cho vấn đề. Họ sẽ quá chú ý vào cách đối phó của mình mà không thể để ý bất kỳ điều gì khác.

Khi đối đầu với những người khác, tôi đã khám phá ra những điều sau đây:

50% người không nhận ra sự tồn tại của vấn đề.

30% trong số họ nhận ra vấn đề nhưng họ không biết giải quyết.

20% nhận biết về vấn đề, nhưng họ không muốn giải quyết nó.

Tin xấu là cứ năm người thì một người không muốn tìm một giải pháp tích cực cho vấn đề. Tin tốt là 80% các trường hợp đều có thể tìm ra cách giải quyết vấn đề.

6. Đồng ý với kế hoạch hành động

Hầu hết mọi người không thích sự xung đột và họ quý trọng các giải pháp. Cách duy nhất để đạt được giải pháp là hành động một cách tích cực. Bằng cách xây dựng và đồng thuận trên một kế hoạch hành động, bạn đã đặt sự quan tâm vào tương lai chứ không phải là những vấn đề đã xảy ra. Nếu người đang có rắc rối với bạn muốn thay đổi, người đó sẽ hướng đến khả năng làm cho mọi việc trở nên tốt lên. Một kế hoạch hành động tốt nên gồm những điểm sau đây:

- a) Xác định rõ vấn đề
- b) Nhất trí giải quyết vấn đề
- c) Phác thảo những bước đi cụ thể để giải quyết vấn đề
- d) Một cơ chế giúp sức đáng tin cậy, ví dụ một khung thời gian rõ ràng hoặc một người có trách nhiệm.
- e) Thời hạn hoàn thành
- f) Cam kết của cả hai bên sẽ để vấn đề vào quá khứ một khi nó đã được giải quyết

Nếu xung đột mang tính chính thức, chẳng hạn trong bối cảnh công sở, hãy viết ra kế hoạch hành động. Nhờ đó, bạn luôn đối chiếu lại khi quá trình giải quyết không đúng như kế hoạch.

Bạn có thấy sau một thời gian, mọi người bắt đầu có những quan điểm tương tự với quan điểm của bạn đây là luật hoán vị. Những thay đổi theo chiều hướng tích cực là thước đo đầu tiên đánh giá sự thành công của việc giải quyết các xung đột. Thước đo thứ hai sẽ là sự tiếp tục phát triển của mối quan hệ. Khi bạn thực sự giải quyết thành công các xung đột, nó sẽ không làm tổn thương mối quan hệ của bạn; và nó làm cho con người gắn bó với nhau bền chặt hơn.

Tóm lại, tất cả phải đi từ sự quan tâm. Abraham Lincoln nói: “Nếu bạn có thể chiến thắng một người bằng lý lẽ của mình, trước tiên hãy chân thành với anh ta... Nếu bạn trấn áp những ý kiến của anh ta, ra lệnh cho anh ta hoặc coi anh ta như một người đáng khinh bỉ và cần phải tránh xa, anh ta sẽ sống khép kín...lúc đó việc phá bỏ vỏ bọc để tiếp cận con người thực của anh ta giống việc dùng cọng rơm xuyên vào mai rùa.”

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Điều gì xảy ra khi một cuộc xung đột không được giải quyết tốt? Bạn đã bao giờ ở trong một cuộc xung đột ngày càng trầm trọng chưa? Bạn là người gây ra hay là người chịu đựng cuộc xung đột đó? Hãy giải

thích điều gì khiến mối quan hệ đó xấu đi? Nó ảnh hưởng thế nào tới quan hệ của bạn?

2. Có phải ai cũng ghi nhớ sự quan tâm của người khác trong mỗi cuộc xung đột? Điều gì thúc đẩy mọi người đối đầu với nhau? Động lực thúc đẩy bạn trong những trường hợp đó là gì? Nó mang tính vị tha hay là mang tính tự vệ?
3. Hãy xem xét một số biện pháp người ta thường dùng để đối phó lại các xung đột

Chiến thắng bằng mọi giá.

Tránh xa nó.

Lờ nó đi.

Than khóc về nó.

Đề bụng.

Đàn áp đối thủ.

Giương cờ trắng đầu hàng

Trước kia bạn thường sử dụng cách thức nào? Tại sao? Bạn muốn kiểm soát các xung đột trong tương lai như thế nào? Những bước nào bạn cần làm để hoàn thiện mình trong lĩnh vực này?

1. Điều gì sẽ xảy ra nếu người gây ra xung đột trở nên quá khích? Nếu người ấy không như thế thì sự việc sẽ như thế nào? Có thể làm gì để giữ tình cảm ôn hòa khi giải quyết xung đột?
2. Điều gì thường xảy ra nếu không có một kế hoạch giải quyết rõ ràng một cuộc xung đột? Bạn có cảm thấy khó khăn khi cần phải hoạch định những kế hoạch đó? Điều gì sẽ xảy ra nếu người kia không muốn tham gia kế hoạch của bạn? Làm thế nào bạn có thể thực hiện những giải pháp và khép lại vấn đề?

CÂU HỎI VỀ LÒNG TIN: CHÚNG TA CÓ XÂY DỰNG LÒNG TIN VỮNG CHẮC GIỮA MỌI NGƯỜI?

Ánh hào quang của tình bạn không ở một bàn tay chìa ra, một nụ cười thân thiện hoặc sự vui vầy bạn hữu. Nó tỏa ra từ cảm nhận của tâm hồn khi bạn nhận ra có ai đó kỳ vọng và tin tưởng bạn.

– **Ralph Waldo Emerson**

Tại sao nhiều mối quan hệ thất bại? Một số cuộc hôn nhân bắt đầu bằng tình yêu say đắm nhưng lại kết thúc bằng sự đắng cay? Hay có những tình bạn tưởng chừng vĩnh cửu nhưng cuối cùng cũng không tồn tại lâu dài? Các mối quan hệ làm ăn được xây dựng trên sự hứa hẹn lại có kết cục đổ vỡ? Có nhiều lý do dẫn đến những tan vỡ đó nhưng nguyên nhân chính thường là niềm tin đã bị thương tổn.

Bạn định nghĩa thế nào về lòng tin? Theo từ điển Webster's New World lòng tin là "sự tin tưởng sâu sắc vào sự chân thành, tính chính trực, sự đáng tin cậy và công bằng của một người đối với người kia." Kevin Myers nói: "Có thể bạn không biết lòng tin là gì, nhưng chắc chắn bạn biết cái gì không phải là lòng tin." Nếu ai đó nói dối bạn, ăn cắp một đồ vật của bạn, hoặc làm bạn đau đớn về thể xác, thì bạn không thể tin người đó. Nhưng niềm tin có thể bị phá vỡ bằng những cách nào khác? Còn có những cách nào khiến cho một mối quan hệ không đáng để tin tưởng? Bạn cần trở thành một con người như thế nào để xứng đáng với niềm tin của người khác?

Những câu hỏi này sẽ là nội dung chính của năm chương tới. Đồng thời Nguyên tắc Con người sẽ giúp bạn trả lời câu hỏi: Chúng ta có thể tin tưởng lẫn nhau hay không?

Nguyên tắc Nền tảng: Lòng tin là nền tảng cho mọi mối quan hệ.

Nguyên tắc Hoàn cảnh: Đừng để hoàn cảnh lấn át mối quan hệ.

Nguyên tắc Kẻ rắc rối: Khi Bob có vấn đề với tất cả mọi người, vấn đề nằm trong chính bản thân Bob.

Nguyên tắc Cởi mở: Niềm nở với chính mình thì người khác cũng niềm nở với ta. Bao dung với chính mình và mọi người cũng sẽ sống bao dung với bạn

Nguyên tắc Hào chiến đấu: Khi chuẩn bị chiến đấu, hãy đào một hào đủ lớn cho cả đồng đội.

NGUYÊN TẮC NỀN TẢNG: LÒNG TIN LÀ NỀN TẢNG CHO MỌI MỐI QUAN HỆ

Được tin tưởng là một lời ca tụng còn tuyệt vời hơn cả được yêu quý.

– **George Macdonald**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ PHẢI LÀ NGƯỜI ĐÁNG TIN CẬY?

Jayson Blair là một nhà báo trẻ đầy triển vọng, một con người đầy nghị lực và làm việc chăm chỉ. Hiệu trưởng trường trung học của anh nhớ lại: “Ngay từ khi còn học Jayson luôn tham gia các hoạt động viết báo. Chúng tôi đều thán phục sự bền bỉ tuyệt vời của cậu.” Còn ở trường Đại học Maryland, anh là cây bút tài năng với rất nhiều sáng tác. Danh tiếng đó đã cho anh cơ hội thực tập trong mười tuần ở tờ báo nổi tiếng: *New York Times*. Ở đây anh đã làm việc rất hiệu quả, viết 19 bài báo và tham gia viết nhiều bài khác.

Mùa hè năm 1998 anh trở lại tòa báo để nhận việc và nhanh chóng được đề bạt làm phóng viên trung cấp. Anh làm công việc của một phóng viên mới vào nghề và đã rất thành công dù có nhiều người nhắc nhở anh về tính cầu thả. Tháng 1 năm 2001, Jayson Blair trở thành phóng viên chính thức của *New your Times*.

Mọi việc không diễn ra suôn sẻ với Blair. Các biên tập viên liên tục khiển trách anh vì những bài viết cầu thả và Tổng biên tập Jonathan Landman không hài lòng nói với Blair rằng mức độ chữa lỗi của anh “quá cao so với tiêu chuẩn của tờ báo”. Ông đã nói với nhân viên của mình trong một bức e-mail: “Sự chính xác là tất cả những gì chúng ta có, là những gì chúng ta thể hiện và những gì chúng ta bán.” Do tài năng và tiềm năng của Blair nên anh thường xuyên được các biên tập viên kiểm tra và giúp đỡ để

cải thiện độ chính xác trong các bài báo. Nhưng cuối cùng, anh vẫn bị điều sang ban thể thao.

Sau đó Blair đã “lội ngược dòng” từ ban thể thao về với ban thời sự trong nước và được cử đi lấy tin về vụ nổ súng ở Virginia. Anh đã rất thành công khi viết về các câu chuyện xảy ra trong nước và tạo dựng được tên tuổi. Anh đưa những tin rất nổi bật về các vụ xả súng, về gia đình tù nhân chiến tranh Jessica Lynch, người bị giam cầm ở Iraq và nhiều câu chuyện khác thu hút sự quan tâm của công chúng.

PHẦN CÒN LẠI CỦA CÂU CHUYỆN

Nhưng rồi Jayson Blair gặp phải rắc rối. Có người phát hiện ra nhiều phần trong câu chuyện anh đưa từ miền Nam Texas về bà mẹ của một lính Mỹ bị giết giống một cách đáng ngờ với một câu chuyện của một nhà báo khác được đăng vài ngày trước đó. Một biên tập viên từ *San Antonio Express News*, đã công bố câu chuyện gốc, gửi e-mail cho các biên tập viên của tờ *Times* (Thời Báo) để thông tin về vấn đề này. Sự việc này khiến cho tòa soạn phải xem xét lại một cách cẩn thận công việc trước đây của Blair.

Nhân viên của tờ *New York Times* phát hiện ra trong số hơn 600 bài báo của Blair, có đến 100 bài có vấn đề và cần phải sửa chữa nghiêm chỉnh. Gần một nửa số bài được viết khi anh được cử đi làm phóng sự cũng không ổn. Nhưng tội của Blair không dừng lại ở những bài viết ấu. Cựu biên tập viên của tờ *New York Times*, ông Howell Raines nói, một cuộc điều tra cho thấy Blair đã có hành vi “bóp méo sự thật, bịa đặt và lừa gạt”. Blair đã nói dối cấp trên, thông báo là đi công tác và rồi gọt giũa những câu chuyện được nghĩ là “lấy từ hiện trường”. Anh còn dựng lên nhiều phần trong bài viết, sử dụng ảnh và nguồn tin của người khác. Anh ăn cắp bài của các phóng viên khác và tạo ra những báo cáo giả về công tác phí hồng che đậy những hành vi của mình.

Khi vụ việc bị vỡ lở, uy tín của tờ *New York Times* bị lung lay. Đại diện của tờ báo gọi đó là “con sâu làm rầu nồi canh” và trong lịch sử 152 năm qua, uy tín của tờ báo chưa bao giờ xuống thấp đến như thế. Các nhà báo

của tòa soạn thì bình luận: “Dù sự lừa dối của một cá nhân không thể đập đổ những đóng góp của 375 nhà báo khác nhưng các chuyên gia và giảng viên báo chí cho rằng tờ *Times* cần phải nỗ lực để lấy lại niềm tin của công chúng.”

Blair buộc phải thôi việc sau khi vụ việc bị phanh phui. Cấp trên, đồng nghiệp cũ và bạn bè không còn tin tưởng anh ấy nữa và nhiều người còn thể hiện sự tức giận trước sự phản bội của anh. Macarena Hernandez, tác giả của câu chuyện về miền Nam Texas bị lấy cắp và là tập sự viên cùng đợt với Blair ở *New York Times* nói về anh: “Việc làm của Blair chứng tỏ anh không tôn trọng nghề nghiệp, lừa dối độc giả, biên tập viên và đánh cắp công sức của đồng nghiệp. Liệu có cách nào để chúng ta không nhìn nhận Jayson Blair như là một kẻ lừa đảo?”

Blair đã làm gì trong những lần anh nói là đi thực tế? Theo các phóng viên của tờ báo, anh ta lẩn trốn trong căn hộ ở Brooklyn, ngồi đó sáng tạo ra các câu chuyện và hoàn thành kế hoạch viết một cuốn sách về các vụ xả súng. Sau khi thông tin về hành vi lừa đảo của mình bị lật tẩy, Blair chuyển sang viết về các thành tích đã gạt hái được khi còn làm việc cho *New York Times*. Một nhà văn khi xem cuốn sách *Burning Down My Master's House* (Đốt cháy ngôi nhà của chủ tôi) đã gọi Blair là một “người gỗ Pinocchio tầm cỡ thế giới” và một “kẻ lừa dối liên tục tự thú”. Nhà xuất bản rất mong đợi cuốn sách sẽ bán chạy khi cho in ngay lần đầu tiên 250 nghìn cuốn nhưng theo tạp chí *New York Times*, sau chín ngày ra mắt cuốn sách chỉ bán được có 1400 bản. Đó là do không còn ai muốn mua những gì Jayson viết.

HÃY ĐẶT NIỀM TIN VÀO TÔI

Sự thật cần được tôn trọng khi chúng ta đặt niềm tin vào ai hay một điều gì. Bài báo vạch ra sự dối trá của Blair trên *New York Times* khẳng định: “Mỗi tờ báo cũng như mỗi ngân hàng hay sở cảnh sát đều tin nhân viên của mình sẽ giữ vững các nguyên tắc nghề nghiệp và quá trình điều tra cho thấy Blair đã liên tục vi phạm tôn chỉ đạo đức báo chí, đó là sự thật duy nhất.”

Nếu bạn phân tích các mối quan hệ để tìm ra yếu tố cấu thành quan trọng nhất thì đó luôn là lòng tin – đó không phải là sự lãnh đạo, giá trị, sự hợp tác hay bất kỳ thứ gì khác. Nếu bạn không có được sự tin tưởng, mối quan hệ của bạn sẽ đổ vỡ. Đây là lý do:

Lòng tin là nền tảng của mọi mối quan hệ

Trong cuốn *21 Nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo*, tôi đã viết về Nguyên tắc Nền tảng như sau: “Lòng tin là nền tảng của nghệ thuật lãnh đạo.” Còn Warren Bennis đã nói trong *On Becoming a Leader* (Hành trình trở thành nhà lãnh đạo): “Chính trực là cơ sở của uy tín, nhưng uy tín không phải là yếu tố làm nên kỹ năng lãnh đạo mà là sản phẩm của lãnh đạo. Đó là phẩm chất không phải tự nhiên có mà phải qua quá trình rèn luyện. Niềm tin bắt nguồn từ đồng nghiệp, từ cấp dưới, không có sự tin tưởng, nhà lãnh đạo sẽ không làm được gì.”

Lòng tin tồn tại trong tất cả các mối quan hệ. Xây dựng niềm tin cũng giống xây một tòa nhà: cần có thời gian, cần phải đặt từng viên gạch. Giống như trong xây dựng, phá hủy một công trình dễ dàng hơn việc xây dựng nó. Nếu nền móng đã vững chắc thì cả công trình phía trên sẽ vững chắc.

Tin cậy là bộ khung cho mọi mối quan hệ

Mỗi quan hệ cũng giống một bức tranh còn lòng tin là bộ khung lưu giữ. Bộ khung xác định ranh giới và giúp cố định tác phẩm để có thể chiêm ngưỡng. Niềm tin tạo nên kết cấu của cảm xúc.

William M.Boast, tác giả cuốn *Master of Change* (Nghệ thuật thay đổi) đưa ra quan điểm về cách để có mối quan hệ sâu sắc và bền chặt:

Niềm tin... được hình thành khi lời nói đi đôi với hành động. Niềm tin hình thành khi con người cảm thấy an toàn và được bảo vệ. Khi suy nghĩ và ý tưởng bị hạ thấp và chế nhạo, ta sẽ không mất nhiều thời gian để nhận ra môi trường xung quanh không an toàn và trở nên dè chừng. Tâm lý dè chừng có thể rũ bỏ bằng những nhận xét khách quan thay vì những đánh giá chủ quan, bằng cách bộc lộ sự quan tâm và hợp tác, bằng sự sẵn sàng

kiếm tìm, lắng nghe, thấu hiểu và học hỏi từ quan điểm của người khác với một thái độ tích cực.

Nếu bạn muốn thưởng thức vẻ đẹp của các mối quan hệ, hãy “đóng khung” bởi niềm tin.

Tin cậy tạo nên chiều sâu cho mỗi quan hệ

Khi hai người hoàn toàn tin tưởng nhau, mỗi quan hệ đó có thể phát triển thành tình bạn rất đáng quý. Khi đó tình cảm đạt đến mức độ cao nhất. Nhà văn, cha tuyền úy của nữ hoàng Victoria, Charles Kingsley nói: “Phước lành Chúa ban cho một con người là có một người bạn, một người chúng ta có thể hoàn toàn tin cậy, người hiểu những mặt tốt và xấu của chúng ta và người yêu quý chúng ta dù chúng ta có phạm những lỗi lầm.”

ĐỂ GIÀNH ĐƯỢC SỰ TIN CẬY CỦA NGƯỜI KHÁC

Nhà tâm lý, cố vấn Jack R. Gibb nhận xét: “Lòng tin là thành quả có được sau khi đánh cược bằng cả sự mạo hiểm.” Khi người khác đặt niềm tin vào chúng ta là họ thực sự chấp nhận rủi ro. Mỗi lần họ tin chúng ta và chúng ta không làm họ thất vọng nghĩa là rủi ro đã giảm đi một phần và mối quan hệ giữa họ và chúng ta đang hình thành. Nếu bạn muốn xây dựng lòng tin – để xây dựng các mối quan hệ - hãy nhớ ba điều sau về lòng tin:

1. Để chiếm được lòng tin của mọi người, trước hết phải tin vào chính mình

Shakespeare viết: “Điều quan trọng hơn cả là: để được tin tưởng và được người khác theo, bạn cần phải chân thành với tất cả mọi người.” Nếu bạn không thành thật với bản thân thì bạn không thể sống chân thành với người khác. Tự lừa dối bản thân là kẻ thù của mọi mối quan hệ. Nó cũng hủy hoại sự phát triển cá nhân vì nếu bạn không nhận ra những thiếu sót của bản thân, bạn sẽ không thể khắc phục được những yếu kém đó.

Điều này dẫn chúng ta trở lại với Nguyên tắc Chiếu gương. Người đầu tiên chúng ta phải xem lại là bản thân. Bạn đã sống chân thành chưa? Tính cách của bạn đã nhất quán? Khi nào bạn nói đúng là đúng và sai là sai? Bạn

có làm theo cam kết của mình? Đừng bắt người khác tin tưởng bạn khi bạn chưa tin vào mình. Hãy sửa chữa bản thân trước rồi mới cải thiện các mối quan hệ.

2. Một nửa lòng tin không phải là lòng tin

Cheryl Biehl nói: “Một thực tế cuộc sống là khi anh không hoàn toàn tin người khác thì anh sẽ không tin người ta ở bất kỳ điểm nào.” Tôi tin điều này là đúng. Tôi nghĩ hiện nay nhiều người vẫn cố chia nhỏ cuộc sống của họ. Họ tin việc vi phạm các giá trị trong một khía cạnh của đời sống thì sẽ không ảnh hưởng đến các khía cạnh khác. Nhưng danh tiếng của họ bị ảnh hưởng và họ đánh mất lòng tin.

Năm 2003 tôi viết cuốn *There's No Such Thing as "Business" Ethics* (Không có thứ gọi là đạo đức “kinh doanh”). Nội dung cuốn sách là không có một bộ nguyên tắc đạo đức riêng cho đời sống kinh doanh và cho cuộc sống cá nhân của bạn. Đây không phải là đặc điểm tính cách của con người. Khi một người yêu cầu bạn giúp anh ta nói dối, hãy tin rằng một lúc nào đấy anh ta sẽ nói dối chính bạn. Nếu anh ta có thể nhờ bạn làm điều gì đó thì anh ta cũng có thể lặp lại điều đấy với bạn. Tính cách của một cá nhân cuối cùng cũng thể hiện ở mọi khía cạnh trong cuộc sống của anh ta.

3. Lòng tin có thể sánh với tài khoản ngân hàng

Mike Abrashoff, tác giả cuốn *It's Your Ship* (Đó là chuyến tàu của bạn) nói: “Lòng tin giống như tài khoản tiền gửi trong ngân hàng – bạn phải liên tục gửi tiền vào đó nếu bạn muốn tài khoản của mình phát triển. Đôi khi, có việc bạn lại phải rút tiền trong tài khoản ra. Khi tiền đã ở trong ngân hàng thì sẽ sinh lãi.”

Mike học được điều này khi còn là sỹ quan hải quân. Tôi cũng học được điều tương tự nhờ trong thời gian làm mục sư. Trong nhiều năm diễn thuyết về nghệ thuật lãnh đạo, tôi đã truyền đạt cho các học viên của mình ý tưởng để tiền lẻ trong chiếc túi quan hệ. Khi mới xây dựng mối quan hệ với một người, bạn bắt đầu từ con số không với người đó. Nếu đó là một người đáng tin cậy và rộng lượng, bạn có thể bắt đầu với một chút tiền lẻ. Nếu

anh ta là người đáng nghi và hay gây tổn thương, bạn sẽ bắt đầu mà chẳng có gì. Mỗi khi bạn làm được một điều để xây dựng lòng tin, bạn lại đặt thêm tiền lẻ vào trong túi. Khi bạn làm một điều tiêu cực, bạn lại tiêu một số tiền trong chiếc túi đó. Làm quá nhiều điều tiêu cực – do bạn thiếu cá tính hoặc không có khả năng – bạn sẽ phá sản. Và đó báo hiệu mối quan hệ của bạn đã tan vỡ.

Tiến trình đó được áp dụng trong mọi khía cạnh đời sống của bạn. Nếu bạn phải tiêu quá nhiều tiền lẻ cho các đồng nghiệp, họ sẽ không còn muốn làm với bạn nữa. Nếu bạn tiêu toàn bộ số tiền cho ông chủ của bạn, bạn sẽ phải đi tìm một công việc khác. Nếu điều tương tự xảy ra với bạn bè bạn, bạn luôn cảm thấy cô đơn và nếu với người bạn đời của bạn, ly hôn là điều không thể tránh khỏi.

Nếu đây là khái niệm mới với bạn, bạn cần tự vấn bản thân những câu hỏi dưới đây vào cuối mỗi ngày:

- *Tôi có đang gửi tiền vào ngân hàng?* Nghĩ về những mối quan hệ quan trọng nhất đối với bạn. Bạn có thể hiện những hành vi đáng tin cậy giúp bạn “gửi thêm tiền vào ngân hàng”?
- *Tôi đang rút tiền từ ngân hàng?* Bạn có đang hủy hoại lòng tin trong những mối quan hệ quan trọng đó?” Nếu đúng là như vậy, bạn cần sửa chữa bản thân. Đừng lưỡng lự khi làm những điều dưới đây:

1. Xin lỗi.
2. Tự hỏi bản thân tại sao bạn lại đánh mất lòng tin.
3. Sửa chữa vấn đề.
4. Nhận ra việc giữ được niềm tin khó hơn rất nhiều việc đánh mất nó.
5. Hãy nhớ niềm tin được lưu giữ bởi hành động, chứ không phải lời nói.

Có thể những điều này không giúp bạn lấy lại lòng tin nhưng sẽ giúp bạn không đánh mất thêm lòng tin. Và bạn có thể bảo vệ được mối quan hệ.

- *Tôi đang tích lũy lòng tin của mình?* Mike Krzyzewski, huấn luyện viên trưởng đội bóng rổ của Đại học Duke khuyên: “Nếu bạn thiết lập được một môi trường giao tiếp và lòng tin, nó sẽ trở thành truyền thống. Các thành viên cũ sẽ gây dựng niềm tin với người mới. Dù họ không thích bạn nhưng họ vẫn nói: “Anh ấy đáng tin cậy và gắn bó với đội.” Như Mike Abrashoff nói, bạn có thể xây dựng lòng tin mà không cần bỏ thêm tiền vào tài khoản. Nhưng điều đó cần có thời gian và sự nhất quán lớn.

NGƯỜI BẠN THỰC SỰ

Năm 1978, khi bắt đầu đạt được một số thành công trong nghề diễn thuyết và cố vấn. Ngày càng nhiều khán giả biết đến tôi, Tom Phillipe mời tôi đến ăn trưa và nói: “John này, anh sắp thành đạt rồi. Càng leo cao, anh sẽ càng thấy khó khăn để nhận ra động cơ thực sự của những người tìm đến với anh. Tôi chỉ muốn anh biết rằng, tôi luôn là người bạn đáng tin cậy của anh.”

Và Tom Phillipe thật sự là người bạn tốt của tôi. Khi phải rời một vị trí có tầm ảnh hưởng lớn trong giới nhà thờ để làm mục sư tại một nhà thờ địa phương, Tom giúp tôi quản lý tổ chức và anh đã giúp cho đến khi tôi có thể quay lại tiếp quản. Anh luôn dành cho tôi những lời khuyên hữu ích, sâu sắc và đầy trí tuệ. Trong suốt 25 năm, anh luôn ở bên tôi trong những giai đoạn khó khăn nhất.

Chính những người như Tom đã giúp tôi đạt được thành công. Tôi thật may mắn khi có nhiều người bạn tốt như Tom. Họ yêu quý tôi vô điều kiện, ủng hộ tôi, tôn trọng những giá trị của tôi, luôn nói tốt về tôi, tìm hiểu những điều tôi quan tâm nhất, nói lên sự thật những khi tôi muốn nghe, động viên tôi khi tôi gặp khó khăn và bảo vệ tôi trước những lời chỉ trích. Tôi không thể có ngày hôm nay và cũng không thể làm được những điều tôi mong muốn nếu không có họ.

LÀM GÌ KHI NGƯỜI KHÁC ĐÁNH MẤT NIỀM TIN CỦA BẠN?

Trong chương này tôi đã nhấn mạnh khái niệm “là người đáng tin cậy”. Nhưng tôi nhận ra một số người đáng tin cậy đôi khi cũng cảm thấy khó có thể tin những người khác. Có thể trong cuộc sống, đã có người làm mất lòng tin. Trong trường hợp đó, hãy thực hiện ba bước dưới đây;

1. *Tha thứ cho họ.* Vì bạn ở thế thượng phong nên bạn có nhiều ưu thế hơn người kia. Nhưng đừng lạm dụng điều đó.
2. *Hãy giải thích cho người đó hiểu họ không nên lặp lại vi phạm đó.* Tha thứ cho người khác không có nghĩa là cho phép họ tiếp tục làm bạn bị tổn thương.
3. *Hãy hình dung lại những thời điểm tốt đẹp của họ.* Tất cả chúng ta đều có những lúc thăng trầm và chỉ có sự trưởng thành mới đối xử với người khác đúng với những phẩm chất tốt đẹp nhất của họ.

Khi tha thứ cho người khác bạn sẽ cảm thấy khuây khỏa. Nếu bạn muốn tha thứ và lấy lại niềm tin với người khác, hãy lưu tâm đến lời nói của Henry L. Simpson, cựu bộ trưởng Bộ Ngoại giao Mỹ: “Bài học quan trọng nhất tôi học được là: Cách duy nhất bạn có thể khiến một người trở nên đáng tin cậy là tin tưởng anh ta; và cách chắc chắn nhất sẽ biến anh ta thành người đáng ngờ là không tin tưởng vào anh ta nữa và không ngần ngại thể hiện sự thiếu tin tưởng ấy.” Tin tưởng vào người khác là một cuộc đầu tư mạo hiểm nhưng đáng làm vì nếu không có sự tin tưởng, bạn không bao giờ có được những mối quan hệ bền chặt.

Hãy quyết tâm hành động. Tôi không nói là bạn sẽ không bị tổn thương. Nhưng tôi có thể nói: bạn sẽ không biết đến niềm vui từ các mối quan hệ nếu bạn không cho lòng tin một cơ hội.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Thái độ “bán tín bán nghi” sẽ ảnh hưởng đến khả năng kết nối như thế nào? Một người khó tin tưởng người khác phải làm gì để cải thiện điều đó?
2. Mỗi quan hệ sẽ như thế nào khi một người thể hiện mình không đáng tin cậy? Hãy miêu tả mối quan hệ sẽ đổ vỡ như thế nào? Có nên hy vọng vào bất kỳ mối quan hệ nào? Nếu không, hãy giải thích tại sao? Nếu có, hãy giải thích làm sao bạn biết có thể hy vọng vào một mối quan hệ hay không? Câu trả lời của bạn có thể áp dụng cho mọi kiểu quan hệ: với bạn bè, đồng nghiệp, vợ chồng và con cái không?
3. Hãy nghĩ về một người mà bạn đã phải chi rất nhiều “tiền lẻ”? Hãy kể lại những điều bạn đã làm dẫn đến mối quan hệ giữa hai người đổ vỡ? Bạn có thể làm gì để lấy lại niềm tin của người đó và có tiền để gửi vào ngân hàng? Hiện tại bạn gặp phải những trở ngại nào để làm được điều đó?
4. Mất lòng tin không phải là vấn đề thuộc vào bản tính. Đôi khi đó là hậu quả của thiếu khả năng hoặc thiếu kỹ năng giao tiếp. Nguyên nhân nào dễ làm mất niềm tin nhất? Nguyên nhân nào làm mối quan hệ có thể khôi phục nhanh hơn? Hãy giải thích.
5. Điều gì xảy ra khi bạn có một nhóm bạn không đáng tin cậy? Điều này ảnh hưởng đến khả năng thành công và tính cách của bạn như thế nào? Mức độ khó khăn để thay đổi những người bạn muốn giao tiếp? Bạn cần phải làm gì để có được một nhóm bạn mới?

NGUYÊN TẮC HOÀN CẢNH: ĐỪNG ĐỂ HOÀN CẢNH LẤN ÁT QUAN HỆ

Nỗ lực giải quyết mâu thuẫn thay vì phá vỡ mối quan hệ

CÂU HỎI TỰ VẤN: CÓ KHI NÀO TÔI ĐẶT HOÀN CẢNH LÊN TRÊN MỐI QUAN HỆ?

Bạn sẽ làm gì nếu có cơ hội thực hiện những ước mơ của mình, để bước lên và đứng vào hàng ngũ những người ưu tú trong sự nghiệp của bạn, để trở thành một nhà vô địch? Bạn sẽ làm gì nếu chỉ phải vượt qua một người thôi để tới đích? Bạn sẽ tận dụng cơ hội này chứ? Bạn sẽ nắm bắt thời cơ? Chuyện gì sẽ xảy ra nếu người duy nhất cản trở bạn chính là chị gái mình?

CÂU CHUYỆN CỦA HAI CHỊ EM GÁI

Đó là chuyện của chị em nhà Williams. Nếu bạn là một người hâm mộ quần vợt, bạn sẽ biết tôi đang nói về ai. Nhưng kể cả bạn không hâm mộ môn thể thao này, có lẽ bạn từng nghe nói về hai chị em nhà Williams hoặc đã từng nhìn thấy những hình ảnh quảng cáo của họ cho các hãng giày thể thao.

Venus và Serena là các tay vợt cừ khôi trong làng quần vợt. Bố của họ, ông Richard nói rằng khi ông nhìn thấy trên truyền hình hình ảnh một cây vợt nữ dành giải quán quân trong giải đấu Mở rộng Pháp năm 1978 và phần thưởng cho cô là tờ séc có giá trị rất lớn, ông quyết định nếu ông có con thì nhất định chúng sẽ trở thành những cây vợt chuyên nghiệp. Venus sinh năm 1980 và Serena sinh năm 1981. Khi Venus được bốn tuổi, Richard bắt đầu dạy cô chơi quần vợt trong một công viên ở Compton, bang California. Một năm sau, Serena cũng tham gia các buổi tập cùng bố và chị gái.

Hai cô bé bộc lộ tài năng rất sớm và bao giờ cũng giành thế áp đảo ở những nơi chúng chơi. Năm 1991, Venus được xếp hạng nhất trong số các bé gái từ dưới 12 tuổi ở giải đấu có tính cạnh tranh cao trong khu vực Nam California và Serena cũng xếp thứ nhất trong nhóm tuổi từ dưới 10. Nhưng thay vì cho các con thi đấu trong các giải tennis dành cho học sinh, con đường dẫn đến các giải đấu chuyên nghiệp, ông Richard lại đưa cả gia đình tới Florida và đăng ký cho các con tham gia một học viện đào tạo quần vợt hàng đầu và hai chị em họ đã rèn luyện ở đây trong bốn năm.

Năm 1994, Venus đã đủ khả năng trở thành tay vợt chuyên nghiệp và Richard đã khuyến khích cô tham gia giải đấu đầu tiên. Cô thắng hiệp đầu nhưng lại để thua hiệp hai trước hạt giống số hai thế giới. Khi phóng viên hỏi cô về cảm giác của lần thua này so với những thất bại trước đó, cô giải thích rằng cô không biết – vì trước đó cô chưa từng thua! Năm sau đó, Reebok đã ký với Venus một hợp đồng quảng cáo trị giá hàng triệu đô-la. Cuối năm 1997 cô được xếp hạng thứ 64 trên thế giới. Trong lúc đó Serena cũng đang tạo dựng tên tuổi cho mình. Năm 16 tuổi, thứ hạng của cô là ở gần top 100.

Lớn lên cùng nhau, các cô gái luyện tập và chơi cùng nhau. Dù chị gái Venus luôn ở vị trí thuận lợi hơn nhưng họ chưa bao giờ đối đầu trong một giải đấu chuyên nghiệp. Rồi năm 1998 hai tay vợt trẻ đã gặp nhau trong vòng hai của giải Úc mở rộng. Như dự đoán, Venus giành chiến thắng.

“Không vui chút nào khi phải đánh bại em gái tôi, nhưng tôi buộc phải tỏ ra cứng rắn.” Venus nói sau khi giành chiến thắng trước em gái mình. “Sau trận đấu, tôi nói: ‘Chị xin lỗi vì buộc phải loại em ra.’ Vì tôi lớn hơn nên tôi có cảm giác cần phải thắng.”

Chị em nhà Williams sau đó vẫn rèn luyện cùng nhau. Họ đấu đôi cùng nhau và giành chiến thắng. Khi họ gặp nhau ở vòng cuối của Giải Quán quân Lipton vào tháng 3 năm 1999, đó là một sự kiện lớn. Đó là lần đầu tiên hai chị em đấu lại nhau trong một giải quần vợt nữ chuyên nghiệp kể từ sự kiện hai chị em nhà Watson ở giải Wimbledon năm 1884. Venus nói: “Với cách chúng tôi chơi, việc chúng tôi gặp nhau ở trận chung kết là

không thể tránh khỏi. Chắc chắn chúng tôi sẽ gặp lại nhau nhiều lần.” Và một lần nữa Venus lại giành phần thắng.

TÌM KIẾM NGƯỜI GIỎI NHẤT

Nhưng năm đó Serena đã có cơ hội thưởng thức mùi vị của thành công khi cô giành chiến thắng trong giải Quần vợt Mỹ mở rộng – đó là lần đầu tiên một trong hai chị em đã chiến thắng trong một giải lớn. Cô đã sẵn sàng bước lên một tầm cao mới. Serena nói: “Tôi đã mệt mỏi với việc luôn để thua những người mà lẽ ra tôi có thể đánh bại. Tôi muốn phát huy hết tiềm năng của mình – ngay bây giờ. Và tôi coi Venus là đối thủ lớn nhất của mình.”

Tháng 10 năm 1999, chưa đầy một tháng sau sinh nhật lần thứ 18 của mình, Serena đã làm được điều đó. Lần đầu tiên cô đã đánh bại chị gái và giành cúp Grand Slam ở Munich. Sau đó cô còn tiếp tục đánh bại Venus vài lần nữa. Năm 2002, Serena trở thành cây vợt số một thế giới và năm 2003, cô đã ký một hợp đồng quảng cáo lớn nhất đối với một vận động viên nữ: trị giá 40 triệu đô-la với hãng Nike.

Sự cạnh tranh này ảnh hưởng như thế nào đến mối quan hệ chị em? Họ có trở thành thù địch của nhau? Câu trả lời là không. Họ vẫn là những người bạn tốt nhất của nhau, vẫn ở chung phòng khi đi thi đấu. Khi Serena bỏ lỡ giải Quần vợt Úc mở rộng năm 2004, Venus đã rất nhớ Serena.

Serena nói: “Gia đình vẫn là mối quan tâm hàng đầu dù chúng tôi có bao nhiêu lần đối đầu trong nghề nghiệp. Không gì có thể chia rẽ hai chị em tôi.” Không phải là danh vọng, tiền bạc hay vị trí trong sự nghiệp. Họ không cho phép hoàn cảnh lấn át tình cảm chị em.

CÒN BẠN THÌ SAO?

Venus và Serena không có quyền lựa chọn là chị em. Chúng ta sinh ra không thể lựa chọn gia đình nhưng có thể lựa chọn cách cư xử đối với gia đình. Chúng ta có thể chăm sóc hoặc bỏ mặc gia đình của mình và hãy đối mặt với một thực tế: mỗi gia đình đều có một số thành viên có thể làm cho

mối quan hệ ruột thịt trở nên căng thẳng. Đối xử với những người đó thế nào là lựa chọn của chúng ta.

Nhiều người mong các mối quan hệ của họ luôn thuận buồm xuôi gió nhưng đó là điều không thể. Hãy nhớ lại lời tuyên thệ trong lễ thành hôn:

Anh đã chọn em là người vợ sẽ đi cùng anh suốt cuộc đời, kể từ giờ phút này, dù cuộc sống có tốt hơn hay xấu đi, dù giàu hay nghèo, hạnh phúc hay đau khổ, những lúc khỏe mạnh hay ốm đau anh sẽ luôn yêu thương em, chỉ có cái chết mới chia lìa được chúng ta và anh thề sẽ sống thủy chung với em suốt đời.

Những lời này cho thấy cuộc sống rất khó khăn và có nhiều tình huống phát sinh có thể chia rẽ hai vợ chồng như: đau thương, nghèo đói, bệnh tật và nhiều thử thách khác. Câu hỏi đặt ra là khi chúng ta rơi vào những hoàn cảnh khó khăn, thứ gì quan trọng hơn với chúng ta: hoàn cảnh hay mối quan hệ?

Hãy suy nghĩ về những mối quan hệ của bạn và xem bản liệt kê dưới đây để lựa chọn những từ miêu tả chính xác nhất những mối quan hệ đó:

Dễ thay đổi	Hay Bền vững
Giấu giếm, lừa gạt	Hay Cởi mở, chân tình
Vụ lợi, nhỏ nhen	Hay Chính chắn
Kiệt quệ/ thiếu sức sống	Hay Khỏe khoắn/ tươi mới
Không an tâm	Hay An tâm
Bắt buộc	Hay Tự nguyện
Có điều kiện	Hay Vô điều kiện
Hờ hững	Hay Gắn bó

Cột bên trái thể hiện những mối quan hệ dễ bị lay chuyển theo hoàn cảnh. Cột bên phải thể hiện mối quan hệ bền vững và không bị tác động bởi hoàn cảnh.

TRƯỚC TIÊN CẦN BIẾT ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH

Khi viết cuốn *Today Matters* (Vấn đề của ngày nay), tôi đã khẳng định rằng người thành công biết sớm đưa ra những quyết định đúng đắn và họ thực hiện những quyết định đó hàng ngày. Đó có thể là những quyết định liên quan đến các giá trị, những vấn đề quan trọng, tài chính, lòng tin, sức khỏe – và đặc biệt là các mối quan hệ. Vun đắp cho mỗi quan hệ cũng là một quyết định. Lý do dẫn đến tỷ lệ ly hôn cao là do nhiều người bước vào hôn nhân mà quên mất việc phải cam kết ngay từ đầu không để tình cảm bị tác động bởi hoàn cảnh.

Tôi sẽ làm rõ hơn những gì tôi muốn nói. Có một số hoàn cảnh rất gay gắt, dẫn đến mối quan hệ giữa con người trở thành thứ yếu. Chẳng hạn khi một người bị ngược đãi, người kia cần phải quan tâm đến an toàn của người ấy. Nhưng bạo hành không phải là tình huống phổ biến dẫn đến tan vỡ trong các mối quan hệ. Khi một số người nhận thấy mối quan hệ của họ cần được cải thiện, họ cần phải hy sinh lợi ích của bản thân nhưng cũng có người sẵn sàng từ bỏ mối quan hệ đó chỉ vì họ không cảm thấy hạnh phúc.

Một số người lại vi phạm Nguyên tắc Hoàn cảnh theo cách khác. Họ không từ bỏ mối quan hệ của mình nhưng họ níu giữ để hủy hoại nó vì họ quan tâm nhiều đến tình huống hơn là mối quan hệ. Tôi cũng đã có lần vi phạm nguyên tắc này. Đó là khi các con tôi còn ở tuổi thiếu niên, đôi lúc tôi bị tác động bởi hoàn cảnh và sự thiếu nhạy cảm của tôi đối với các con đã khiến cho mối quan hệ của chúng tôi trở nên căng thẳng. Cuộc hôn nhân của tôi và Margret cũng không phải là ngoại lệ. Tôi đã từng nói về chiến thắng của tôi trong các cuộc tranh luận với vợ đã làm tổn thương cô ấy trong những năm đầu chung sống. Tôi đã để hoàn cảnh che lấp những phán quyết của mình và kết quả là tôi làm tổn thương mối quan hệ với nhân viên cấp dưới.

Bất cứ khi nào chúng ta để hoàn cảnh lấn át các mối quan hệ thì chắc chắn nguyên do là chúng ta đã nhầm lẫn trong quan điểm. Tôi nhận thấy điều này đúng khi tôi đã mắc lỗi với gia đình, với nhân viên và cũng đúng với bạn nếu bạn vi phạm Nguyên tắc Hoàn cảnh. Con người luôn luôn quan

trọng hơn hết thảy mọi thứ. Tài sản, địa vị, quyền lực hay các chương trình hội nghị..., tất cả chỉ là phù phiếm.

ĐỂ CÓ THÁI ĐỘ ĐÚNG ĐẴN TRƯỚC HOÀN CẢNH?

Để có thái độ đúng đắn và tránh để hoàn cảnh chi phối mối quan hệ, bạn có thể tự đặt ra một số câu hỏi. Tôi khuyên bạn nên bắt đầu với năm câu hỏi dưới đây:

1. Tôi nhìn thấy toàn cảnh – hay chỉ thấy điều tệ hại?

Bất cứ khi nào mối quan hệ của chúng ta phải trải qua những thời khắc khó khăn, điều đầu tiên chúng ta phải nghĩ đến là tại sao mối quan hệ đó lại quan trọng với chúng ta. Khi con bạn bị điểm kém, khi vợ hoặc chồng bạn quên làm điều gì đó thực sự quan trọng với bạn hoặc khi một người bạn tốt làm bạn thất vọng, bạn có thể nổi cáu hoặc thất vọng nhưng những việc đó có phải là việc làm thường xuyên của họ hay không? Bạn sẽ đánh đổi gia đình và bạn bè để lấy cái gì? Liệu như thế có đáng hay không?

2. Tôi có thấy bức tranh toàn cảnh từ điều tệ hại nhỏ nhất không?

Khi tôi còn nhỏ, cha mẹ tôi đã rất tuyệt vời khi luôn hướng cho tôi liên hệ đến bức tranh toàn cảnh. Ngay cả khi tôi có phạm lỗi và đáng bị trừng phạt. Họ có thể đánh đòn khi tôi xứng đáng nhận hình phạt đó nhưng họ luôn nói với tôi rằng họ yêu tôi. Và khi tôi đã đủ lớn để hiểu, họ thường giải thích những lý do cho hành động của họ. Ngày đó tôi không thích nhưng khi đã trưởng thành thì tôi hiểu ra rằng cha mẹ đã luôn giữ gìn mối quan hệ giữa chúng tôi. Nhờ có quan điểm đó mà tôi chưa bao giờ đánh mất tầm nhìn bao quát của mình, cho dù hoàn cảnh của tôi có tệ đến đâu.

3. Tình huống này chỉ xảy ra một lần hay sẽ lặp lại?

Có sự khác biệt lớn giữa tình huống xảy ra một lần và tình huống xảy ra nhiều lần. Cả hai đều ảnh hưởng đến mối quan hệ và đều đòi hỏi phải có sự cam kết sửa đổi. Tuy nhiên, một vấn đề có tính lặp lại sẽ cần sự cam kết của tất cả các bên liên quan để duy trì mối quan hệ và cuối cùng là thay đổi hoàn cảnh.

Ví dụ, nếu trong cuộc sống vợ chồng, một người một lần mắc lỗi làm tổn hại đến tài chính của gia đình, thì lỗi này tương đối dễ bỏ qua và không gây ảnh hưởng lớn đến mối quan hệ của họ. Nhưng nếu một người liên tục làm tiêu tan tiền của, khiến cả hai vợ chồng rơi vào hoàn cảnh nợ nần chồng chất thì chỉ khi hai người cùng cam kết – giữ gìn mối quan hệ và thay đổi hành động – mối quan hệ của họ sẽ mới được duy trì.

4. Tôi có trầm trọng hóa vấn đề không?

Dean Smith, cựu huấn luyện viên trưởng đội bóng rổ của trường Bắc Carolina nhận xét: “Nếu trận đấu nào bạn cũng phải căng ra thi đấu như một trận sống còn... bạn sẽ có một mùa giải thất bại hoàn toàn”. Nói cách khác, bạn cần biết có thái độ phù hợp trước mỗi trận đấu.

Nếu con bạn đang hoặc từng ở tuổi thiếu niên, chắc hẳn bạn sẽ hiểu điều này. Nếu bạn làm mọi vấn đề trở nên căng thẳng, bạn sẽ hà khắc với con bạn đến mức thờ ơ với chúng.

Làm sao để biết bạn đang làm nghiêm trọng hóa vấn đề? Hãy trả lời các câu hỏi sau:

- Bạn thường xuyên căng thẳng và nổi nóng như thế nào?
- Bạn thường xuyên lên giọng khi nói chuyện với người khác như thế nào?
- Bạn có thường xuyên đấu tranh vì quyền lợi cá nhân hoặc vì những điều bạn cho là đúng?

Nếu những sự việc này xảy ra hàng ngày, có thể quan điểm của bạn là không đúng. Thường xuyên ở trong tâm trạng căng thẳng không phải là cách sống khỏe mạnh, nó không giúp phát triển hay duy trì các mối quan hệ tốt đẹp.

5. Tôi có thể hiện tình yêu vô điều kiện trong thời điểm khó khăn?

Tim Elmore đã kể cho tôi nghe câu chuyện về Deanna, một học sinh trung học ngoan ngoãn và luôn đạt điểm giỏi. Là học sinh dự bị đại học, cô

đăng ký lớp học hóa và học tập rất chăm chỉ nhưng không hiểu vì lý do gì, cô không thể thành công trong môn học và lần đầu tiên trong đời học sinh, cô bị trượt.

Deanna thật may mắn khi có một thầy giáo tốt bụng luôn bên cạnh động viên. Thầy tin vào khả năng của cô và biết rằng trượt môn học này chỉ là một trường hợp ngoại lệ. Thầy chắc chắn rằng cô bé sẽ rất thành công ở trường đại học nhưng thầy rất băn khoăn không biết có nên cho cô điểm F vào bảng điểm? Thầy nên làm như thế nào? Lương tâm thầy không cho phép cho cô bé điểm đạt vì thế thầy đã phê ngoài lề bên cạnh điểm F: “Tất cả chúng ta không phải ai cũng có thể làm nhà hóa học – nhưng tất cả chúng ta đều muốn giống như Deanna.”

Vào thời điểm nào đó trong cuộc đời, bất kỳ người nào đều phải đối mặt với những tình huống khó xử trong các mối quan hệ thân thiết. Nhưng không phải ai cũng có thể giải quyết tốt các tình huống đó. Nếu bạn có thể thể hiện sự yêu thương của mình cho những người gần gũi với bạn nhất trong những hoàn cảnh khó khăn hoặc đau thương, bạn chắc chắn sẽ giữ vững được mối quan hệ của mình.

Tôi chưa gặp ai thực hiện Nguyên tắc Hoàn cảnh hoàn hảo hơn mẹ tôi, Laura Maxwell. Tôi cảm nhận tình yêu thương vô bờ bến của bà mỗi ngày, và tôi luôn có thể nói chuyện với bà bất kể có chuyện gì xảy ra. Khi tôi còn là một đứa trẻ, chưa biết hành động đúng đắn, bà luôn nói với tôi điều này mỗi lần tiễn tôi đi học: “John, mẹ luôn muốn con hành động đúng đắn. Nhưng dù con làm gì đi nữa, hãy nhớ rằng mẹ vẫn yêu con!”

Tôi luôn ao ước được giống mẹ nhiều hơn. Có lẽ bạn cũng như tôi, cũng ao ước được giống một ai đó. Hãy đặt các mối quan hệ lên trên hoàn cảnh của cuộc đời. Nếu bạn làm được như vậy, bạn sẽ xây dựng được niềm tin ngày càng sâu sắc trong các mối quan hệ của mình và chúng sẽ đạt đến một tầm cao mới.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Những áp lực nào trong cuộc sống thường ảnh hưởng tiêu cực đến các mối quan hệ? Bạn có để áp lực ảnh hưởng không tốt đến các mối quan hệ của không? Bạn có thể làm gì để thay đổi điều đó?
2. Trong những trường hợp nào mối quan hệ bị lấn át bởi hoàn cảnh? Điều gì có thể xảy ra nếu bạn không điều chỉnh mức độ cho phù hợp?
3. Kể một số ví dụ về những người thường quan trọng hóa vấn đề? Kết quả là gì? Mối quan hệ với những kiểu người đó sẽ như thế nào? Có thể duy trì mối quan hệ lành mạnh với những người đó không? Hãy giải thích.
4. Hãy nghĩ về hoàn cảnh mà bạn đã vi phạm Nguyên tắc Hoàn cảnh. Kết quả là gì? Mối quan hệ đó có được khắc phục không? Bạn có xin lỗi không? Bây giờ bạn có thể làm gì để cải thiện hoặc khôi phục mối quan hệ đó?
5. Mối quan hệ ruột thịt luôn quan trọng nhất. Mối quan hệ đó chiếm vị trí như thế nào trong bạn? (Hãy thử một lần viết ra tình cảm hay suy nghĩ đó.) Bạn có thể dùng những suy nghĩ đó như thế nào để duy trì quan điểm đúng đắn trong những hoàn cảnh khó khăn?

NGUYÊN TẮC KẺ RẮC RỐI: KHI BẠN CÓ RẮC RỐI VỚI MỌI NGƯỜI, THÌ RẮC RỐI THƯỜNG CHÍNH LÀ BẠN

Người có bụi trong mắt nhìn đâu cũng thấy khó chịu.

– Giáo hoàng Alexander

CÂU HỎI TỰ VẤN: LIỆU CÓ PHẢI TÔI CHÍNH LÀ KẺ RẮC RỐI?

Ngày 23 tháng 6 năm 1988, Billy Martin bị cách chức quản lý đội bóng chày nhà nghề Mỹ: New York Yankees. Sự kiện này không có gì mới. Nhưng điều đáng chú ý là Martin bị sa thải khỏi vai trò quản lý đội tuyển Yankees lần này là lần *thứ năm!*

ĐỘI TUYỂN NEW YORK GẶP RẮC RỐI LỚN

Bạn có biết người nào luôn gặp rắc rối tại bất cứ đâu anh ta có mặt? Trường hợp này đúng với Billy Martin. Khi được triệu tập vào Yankees với vị trí giữ chốt hai năm từ 1950, Billy đã có cơ hội chơi cho đội bóng tuyệt vời nhất mọi thời đại. Và Billy, đã tận dụng cơ hội này. Anh chơi rất xuất sắc tại các giải World Series và giành danh hiệu cầu thủ danh giá nhất của giải năm 1953. Trong thời gian chơi cho đội Yankees (1950 – 1957), lần duy nhất anh không giành chức quán quân là năm 1954 khi đó Martin đang ở trong quân ngũ.

Dù thành công, cuộc sống của Martin không hề phẳng lặng. Anh luôn gặp khó khăn trong quan hệ với mọi người. Sau bảy mùa giải, anh rời Yankees, nguyên nhân là do một vụ ẩu đả lớn với các cầu thủ trong đội tại

một hộp đêm. Đó không phải là vụ ấu dâm đầu tiên và cũng không phải là cuối cùng.

Sau khi rời Yankees, Martin chơi cho sáu câu lạc bộ khác trong bốn năm như: Athletics, Tigers, Indians, Reds, Braves và Twin. Martin nghỉ hưu năm 1961 và đảm nhiệm vai trò làm huấn luyện viên. Năm 1969, ông trở thành một nhà quản lý. Nhưng rắc rối luôn theo ông. Ông là một huyền thoại về những vụ ấu dâm do chính ông châm ngòi và vụ đầu tiên là vào năm 1952. Tobias Seamon, phóng viên của *The Morning News* (Bản tin buổi sáng) tổng kết về Martin:

Những vụ ấu dâm và sự quá khích của Martin từ thời còn là cầu thủ đeo đuổi ông đến tận khi làm quản lý. Năm 1969, khi làm quản lý của đội Minnesota Twins, ông đã đánh một ngôi sao ném bóng của mình tên là Dave Boswell và ông bị sa thải. Năm 1974 với đội Texas Rangers ông hành hung người thư ký 64 tuổi phụ trách việc vận chuyển của đội bóng trong một câu lạc bộ hôn nhân dành cho các cô vợ cầu thủ. Năm 1977, ông trở lại đội Yankees với vai trò quản lý. Ông dẫn dắt Yankees giành danh hiệu vô địch thế giới nhưng trong một trận đấu được truyền hình trực tiếp, khán giả được chứng kiến vụ ấu dâm của ông với Reggie Jackson tại hàng ghế huấn luyện viên và cầu thủ dự bị, một lần nữa ông phải rời vị trí của mình. Năm 1979, khi trở lại quản lý đội Minnesota, ông đã đánh liên tiếp một người bán kẹo dẻo.

Đầu những năm 80, sự nghiệp của Martin không còn gì sáng sủa hơn. Làm quản lý, bị sa thải rồi lại quản lý đội Yankees. Martin uống rượu và cãi lộn và đó là dấu chấm hết cho mọi công việc ông kiếm được. Dù ông có tài dẫn dắt các đội bóng của mình giành chiến thắng nhưng cái giá chấp nhận chung sống cùng Martin lại quá đắt. Ngôi sao của đội Yankee, Ron Guidry nói về Martin: “Nếu bạn biết cách tiếp cận Billy Martin thì thấy ông rất được. Tôi thì luôn phải tránh xa ông.”

Martin liên tục bị truất quyền thi đấu và bị treo giò do phản ứng không đúng với trọng tài. Ông cũng không được lòng những người chủ của đội bóng. Một phóng viên chuyên mục thể thao đã giành giải Pulitzer, Jim

Murray nói về Martin: “Một số người có một thanh gỗ trên vai (thái độ căm giận người khác), còn Billy có hẳn một xương gỗ.”

TÔI CÓ ẮN TƯỢNG ANH ẤY LÀ KẸ RẮC RỐI

Billy Martin là một ví dụ hoàn hảo cho nguyên tắc mà tôi gọi là Nguyên tắc Kẻ rắc rối. Đây là một thực tế trong giao thiệp tôi đã khám phá: nếu Bob có rắc rối với Bill, với Fred và với Sam, thì Bob mới chính là người có rắc rối.

Billy Martin dường như có vấn đề với hầu hết mọi người. Số trận đánh nhau của Martin hẳn phải nhiều hơn một số võ sỹ quyền anh chuyên nghiệp. Nhưng Martin chưa bao giờ nhận ra vấn đề của bản thân. Martin nói: “Tôi tin nếu Chúa dẫn lối cho cách hành xử của tôi, hẳn Người phải rất hung hăng.” Và khi được hỏi tại sao anh lại bị sa thải khỏi nhiều đội bóng như vậy? Martin giải thích: “Tôi bị sa thải vì tôi không phải là người ba phải. Thế giới đầy rẫy những kẻ ba phải.”

Không phải mọi kẻ rắc rối đều gây chiến giống như Billy Martin. Nếu một người vi phạm Nguyên tắc Chiếu gương khó xây dựng được các mối quan hệ tốt, thì với một kẻ rắc rối sẽ đẩy mọi chuyện lên một mức độ hoàn toàn mới. Anh ta không chỉ gây rắc rối cho bản thân mà còn cho những người anh ta giao thiệp. Có thể nhận diện kẻ rắc rối theo bốn đặc điểm sau:

1. Luôn mang rắc rối

Kẻ rắc rối là người luôn mang theo rắc rối và những rắc rối đó ảnh hưởng đến người khác. Tôi nhận ra thực tế này chỉ vài năm sau khi vào nghề. Trong cuộc họp hàng tháng của ban trị sự, một thành viên đã đề cập đến vấn đề rằng một thành viên trong giáo hội không ủng hộ một số việc làm của tôi. Ngay lập tức ba hoặc bốn thành viên ban trị sự khác nói họ cũng nghe thấy lời phàn nàn tương tự. Suy nghĩ đầu tiên của tôi là xem xét lại những hành động của mình. Sau khi cân nhắc kỹ lưỡng, tôi vẫn tin những gì mình đang làm là đúng đắn nhưng nếu nhiều người cùng đề cập đến vấn đề này thì cần phải xem xét kỹ hơn.

Sau khi điều này lặp lại một vài lần, tôi quyết định. Tôi nói chuyện với ban trị sự và chúng tôi đều nhất trí: nếu ai đó nghe được lời phàn nàn nào thì phải tiết lộ người đó là ai.

Lần gặp sau, một thành viên trong ban đã nói về lời phàn nàn anh ấy nghe được. Vài thành viên khác cũng xác nhận điều đó. Khi người đầu tiên tiết lộ tên của người phàn nàn, những người khác cũng đồng loạt nói: “Người đó cũng đã nói như thế với tôi.”

Tôi thấy mình như đang trong tình huống của một lão nông vào nhà hàng tìm mỗi bán triệu đù ếch. Khi chủ nhà hàng hỏi ông ta kiếm ở đâu ra nhiều đù ếch thế, người nông dân trả lời: “Ở nhà tôi có một cái ao, nhiều ếch lắm. Chúng làm tôi phát điên.” Sau khi họ đã thỏa thuận mua bán vài trăm đù ếch, một tuần sau, người nông dân quay trở lại với hai đôi đù ếch và gương mặt lộ rõ vẻ ngốc nghếch. Ông lắp bắp: “Tôi nghĩ tôi đã nhầm. Chỉ có hai con ếch trong ao nhưng chúng kêu ầm ĩ suốt ngày.”

Tối đó tôi đã học được một số điều. Tôi không chỉ thấy chúng tôi có một người lớn tiếng và còn khám phá ra những người mang đến vấn đề có thể vươn cái nọc độc của họ ra rất xa và rất rộng. Và điều gì tiếp diễn sau đó? Trong một số buổi họp kế tiếp, chúng tôi tiếp tục nhận được những lời bình luận tiêu cực và biết rằng đó vẫn là của một người. Nếu bạn là một nhà lãnh đạo và ai đó cho bạn biết về những lời phàn nàn, hãy tìm nguồn gốc của chúng. Có thể bạn sẽ khám phá ra đang có một người ra sức phàn nàn về bạn.

2. Chuyên moi móc chuyện

Kẻ rắc rối cũng thích moi móc vấn đề và tiết lộ cho người khác. Anh ta là người trung thành với nguyên tắc thứ hai của Chrisolm: “Bất cứ chuyện gì có vẻ tốt đẹp thì chắc hẳn có điều gì đó đã bị bỏ sót.”

Do một số người suy nghĩ theo chiều hướng này nên tôi đặt ra một quy tắc cho các nhân viên. Bất cứ khi nào họ muốn đề cập đến một vấn đề, họ phải đưa ra ba giải pháp khả thi cho vấn đề đó. Nhìn ra vấn đề không khó.

Chỉ cần để ý một chút bạn có thể nhận ra vấn đề trong mọi tình huống nhưng phải là một người, có tài mới có khả năng giải quyết vấn đề.

3. Người gây ra rắc rối

Kẻ rắc rối là người gây ra vấn đề và thường lôi kéo người khác vào những việc anh ta đang làm. Anh giống như gã trong câu chuyện cười chuyên khoe khoang với bạn bè: “Đúng thế, tôi rất tự hào về truyền thống chiến đấu của gia đình tôi. Cụ tôi anh dũng đấu tranh chống lại quân Phổ. Ông tôi tham gia trận Trân Châu Cảng và bố tôi tham gia cuộc chiến với Bắc Triều Tiên.” Một người bạn nhận xét: “Gia đình anh không sống hòa thuận với ai được hay sao?”

Tôi thường nói với nhân viên là có hai lựa chọn khi gặp một kẻ rắc rối hoặc bất kỳ ai gây hấn với họ. Những người gây sự giống như người châm ngòi lửa và mỗi người chúng ta giống như người cầm hai xô, một xô đổ đầy nước và xô kia đổ đầy xăng. Khi bạn thấy vấn đề đang được châm ngòi, bạn có thể dội nước dập tắt nó hoặc dội xăng vào và làm mọi chuyện trở nên phức tạp hơn. Nếu muốn hạn chế những rắc rối do kẻ rắc rối gây ra, chúng ta phải dùng nước.

4. Tự hứng chịu rắc rối

Kẻ rắc rối thường là người hứng chịu những rắc rối và còn khuyến khích người khác mang lại cho anh ta thêm nhiều hơn. Vài năm trước tôi có quen một người phụ nữ và gọi cô ấy là “Betty”. Betty cũng là một kẻ rắc rối nên quản lý của cô đã phải gọi cô vào văn phòng và nhắc lại chi tiết những gì ông thấy. Cô ấy thanh minh.

Cô nói: “Lúc nào người ta cũng lôi tôi vào chuyện của họ. Tôi không yêu cầu nhưng họ cứ làm như vậy.”

Người giám sát hỏi: “Cô muốn biết tại sao không?”

Vì mọi người thấy cô như một đồng rác. Các xe chở rác luôn đổ rác ở những nơi họ được phép và những người gặp rắc rối sẽ mang những lời kêu ca, phàn nàn, những chuyện tầm phào, những lời cầu nhàu đến cho những ai chịu nghe họ. Và họ sẽ không thôi làm điều đó cho đến khi cô để họ biết

họ không được chào đón.” Betty không thể thay đổi. Cô tiếp tục để mọi người đến và đổ những sọt rác cảm xúc vào lòng cô.

NẾU BẠN LÀ KẺ RẮC RỐI?

Vậy bạn sẽ làm gì nếu bạn gặp một kẻ rắc rối, người luôn tìm kiếm, gây ra và phát tán các rắc rối? Hãy xem xét những lời khuyên dưới đây:

Phản ứng bằng những lời phê bình tích cực

Khi một người sống tiêu cực cố gắng dìm vấn đề của họ vào người bạn, hãy phản ứng tích cực. Nếu bạn bình luận về tình huống, hãy nhìn vào mặt tích cực của sự việc. Nếu bình luận về một người, hãy chỉ ra những điểm tốt của người đó.

Thể hiện sự quan tâm đối với người bị chỉ trích

Bất cứ khi nào một người có động cơ bị chỉ trích, điều tốt nhất cho anh ta là một sự suy xét chín chắn và đánh giá bao dung. Không ai có thể đoán được bụng dạ người khác vì chỉ có Chúa mới có thể phán xét. Tin tưởng và bày tỏ niềm tin vào những điều tốt đẹp nhất ở người khác.

Khuyến khích tìm cách giải quyết

Bất cứ khi nào ai đó kể cho bạn nghe rắc rối họ gặp phải với người khác – mà không trực tiếp đề cập đến người kia – là anh ta đang ngồi lê đôi mách. Nếu bạn lắng nghe, bạn cũng như vậy.

Cách giải quyết tốt nhất với các câu chuyện phiếm là yêu cầu người phàn nàn kia nói chuyện với chính đối tượng anh ta đang gặp rắc rối. Khuyến khích anh ta nói trực tiếp và làm sáng tỏ sự việc. Nếu lần sau anh ta lại đề cập với bạn về vấn đề đó, hãy hỏi thẳng anh ta: “Anh đã nói chuyện với anh ấy về vấn đề này chưa?” Nếu câu trả lời là chưa, hãy từ chối thảo luận với anh ta.

Yêu cầu kẻ rắc rối suy nghĩ kỹ trước khi nói

Không phải ai cũng có thái độ tích cực trước những đề nghị của bạn. Nhưng nếu bạn có mối quan hệ khăng khít với người đó hoặc là người quản

lý của anh ta, hãy yêu cầu anh ta nghĩ kỹ trước khi nói và vận dụng quy tắc THINK (suy nghĩ):

T (true – đúng): Vấn đề đó đúng không?

H (helpful – có lợi): Vấn đề đó có lợi không?

I (inspiring – hứng thú): Vấn đề đó có gây hứng thú không?

N (necessary – cần thiết): Vấn đề đó có cần thiết không?

K (kind – tốt): Như thế có tốt không?

Nếu câu trả lời của anh ấy cho tất cả câu hỏi trên là có, thì anh ta có thể tiếp tục.

Giữ kẻ rắc rối tránh xa người khác

Cựu quản lý đội tuyển bóng chày cấp quốc gia ông Casey Stengel đưa ra một số lời khuyên hữu ích khi bạn gặp những người gây phiền toái. Ông nói, ở hầu hết các đội bóng, một huấn luyện viên sẽ có năm cầu thủ sẵn sàng đồng cam cộng khổ với ông ta, năm người ghét ông ta và năm người còn lại có thái độ không rõ ràng. Ông cho rằng bí quyết là cần giữ năm người ghét mình ở xa những người có thái độ trung lập.

Nếu bạn để ý thấy Bob mà không thể tách anh ta ra khỏi đội, hãy cô lập anh ta để loại trừ hiểm họa. Đừng để mầm mống của chủ nghĩa tiêu cực lây lan.

BẠN SẼ LÀM GÌ NẾU BẠN LÀ KẺ RẮC RỐI?

Tôi đã nói rất nhiều về việc cần phải làm nếu bạn gặp Bob nhưng bạn sẽ làm gì nếu bạn là Bob? Nếu bạn không chắc chắn về câu trả lời, hãy tự vấn bản thân những câu hỏi dưới đây:

- *Tôi gây ra xích mích suốt cả ngày?*
- *Mọi người thường chọc tức tôi?*
- *Những điều tồi tệ xảy ra với tôi một cách tự nhiên?*
- *Tôi có ít bạn và tôi muốn có nhiều hơn?*

- *Tôi dường như luôn nói những điều không đúng?*

Nếu câu trả lời của bạn cho một số câu hỏi này là có, bạn có thể là một kẻ rắc rối. Nếu đúng là như vậy, hãy nhớ nguyên tắc về những chiếc hố. Khi bạn đã ở trong một chiếc hố, đừng đào tiếp.

Điều đầu tiên bạn phải làm là chấp nhận việc mình là kẻ rắc rối. Điều thứ hai bạn phải mong muốn thay đổi cách sống của mình. Bạn không thể giống bà Mohler bị xét xử vì tội giết người chồng thứ ba. Một luật sư hỏi bà: “Chuyện gì đã xảy ra với người chồng đầu tiên của bà?”

“Ông ấy chết vì bị ngộ độc nấm,” bà Mohler nói.

“Thế còn người chồng thứ hai?” Luật sư hỏi.

“Vì bị ngộ độc nấm,” bà Mohler nói.

“Ồ,” luật sư hỏi. “Thế còn người chồng thứ ba của bà?”

Bà Mohler trả lời: “Ông ấy chết vì bị chấn động não.”

Luật sư hỏi: “Chuyện đó xảy ra như thế nào?”

Bà Mohler trả lời: “Ông ấy không có thói quen ăn nấm.”

Thay đổi không phải là việc dễ dàng và không phải thói quen xấu nào cũng có thể sửa chữa nhanh chóng. Neil Anderson, tác giả của cuốn *Victory Over the Darknes* (Chinh phục bóng tối), nói:

Các cuộc nghiên cứu cho thấy, ở hầu hết các gia đình, trung bình trẻ em thường nhận được một lời khen ngợi kèm mười lời chỉ trích. Môi trường giáo dục chỉ tốt hơn một chút, một câu nói tích cực sẽ kèm theo bảy câu nói tiêu cực mà học sinh tiếp nhận được từ giáo viên. Chính vì lý do này mà nhiều trẻ em khi trưởng thành luôn cảm thấy mình là kẻ thất bại. Cha mẹ và thầy cô truyền đạt cách tiếp nhận như vậy hàng ngày qua cách họ nói chuyện với các em. Cuộc nghiên cứu này còn cho thấy cần phải có bốn câu nói tích cực mới có thể bác bỏ một câu nói tiêu cực.

Hãy sử dụng những câu hỏi THINK trước khi bạn nói và yêu cầu mọi người nhận xét về thái độ và hành động của bạn. Không ai mãi là kẻ rắc rối.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Tại sao những câu chuyện tầm phào lại hấp dẫn mọi người? Làm thế nào để nhận biết được một câu chuyện tầm phào? Bạn có thể làm gì để người khác không kể những câu chuyện tầm phào?
2. Hãy nghĩ về lần cuối cùng bạn đối mặt với một vấn đề liên quan đến con người. Bạn đã phản ứng như thế nào? Vấn đề có chấm dứt ở đó hay vẫn tồn tại âm ỉ? Phản ứng của bạn khi đó là dùng nước dập lửa hay đổ thêm dầu vào lửa? Tại sao? Bạn đã có thể phản ứng tốt hơn như thế nào?
3. Có phải những người gây rắc rối cho bạn không đề xuất cách giải quyết thì là Bob hoặc Bobbie không? Nguyên nhân thường là do thái độ của họ? Những người này có thể rèn luyện như thế nào để thay đổi? Khi bạn đã rèn luyện mọi người tìm giải pháp mà một cá nhân vẫn khẳng khái chỉ ra vấn đề mà không đưa ra giải pháp nào, bạn sẽ làm gì? Chuyện gì sẽ xảy ra nếu bạn bỏ qua hành vi đó?
4. Trước đây bạn đã bao giờ giải quyết tình huống khi ai đó tiết lộ về chuyện một người khác không hài lòng với một số việc bạn làm? Kết quả tích cực hay tiêu cực? Mối quan hệ của bạn diễn ra như thế nào? Nếu gặp lại tình huống đó, bạn sẽ giải quyết như thế nào?
5. Bạn thấy khó hay dễ khi phán xét người khác mà không có bằng chứng đầy đủ: Bạn có cho rằng động cơ của họ tốt? Tại sao? Buộc tội một người tốt có động cơ xấu và người xấu có động cơ tốt: điều nào xấu hơn? Thái độ của bạn ảnh hưởng như thế nào đến các mối quan hệ của bạn? Trong tương lai bạn sẽ cư xử như thế nào? Tại sao?

NGUYÊN TẮC CỞI MỞ: DỄ CHỊU VỚI CHÍNH MÌNH THÌ NGƯỜI KHÁC CŨNG SẼ DỄ CHỊU VỚI TA

Món quà có ý nghĩa nhất bạn có thể dành cho người khác là sự dễ chịu.

CÂU HỎI TỰ VẤN:
MỌI NGƯỜI CÓ NGHĨ TÔI LÀ NGƯỜI DỄ GẦN DÙ
TRONG MỌI TÌNH HUỐNG KHÔNG?

Bạn đã bao giờ gặp một người nổi tiếng? Chuyện đó xảy ra như thế nào? Bạn có thấy thú vị hay quá đỗi bình thường? Bạn cảm thấy thất vọng với cuộc gặp đó hay bạn thấy nó tuyệt vời hơn mong đợi? Bạn có được tiếp xúc với người đó không, hay chỉ là một kẻ gây phiền toái? Bạn đã quá rụt rè nên không thể nói lời nào với người đó: Kết quả của bất kỳ lần đầu gặp gỡ nào cũng phụ thuộc chủ yếu vào sự dễ gần của đối tác - cho dù họ có nổi tiếng hay không.

Chúng ta chắc hẳn đã từng gặp những người trông rất lạnh lùng. Chúng ta cũng gặp những người đối xử với chúng ta như những người bạn lâu ngày gặp lại. Đó không chỉ là vấn đề về địa vị xã hội. Những người quan trọng nhất đối với bạn có dễ gần không? Bạn thấy dễ dàng hay gặp khó khăn khi muốn tham vấn sếp mình về một công việc gì? Khi bạn muốn nói chuyện với người bạn đời về một vấn đề khó xử, bạn sẽ trông chờ một cuộc nói chuyện cởi mở hay một cuộc cãi vã? Bạn có thể đưa ra một vấn đề nhạy cảm đối với bạn thân nhất của mình mà không phải lo ngại điều gì hay không?

Và ngược lại bạn thì thế nào? Những người gần gũi nhất với bạn có thể tâm sự với bạn mọi vấn đề hay không? Lần cuối cùng một người nào đó nói với bạn về một tin xấu là khi nào? Họ đồng tình với bạn về một vấn đề nào đó? Hoặ họ có bất bình với bạn về một chuyện gì bạn đã làm sai? Nếu những điều đó mới xảy ra, bạn có thể là một người không dễ tiếp cận.

Một vài người cho rằng trở thành người dễ tiếp cận là một suy nghĩ phù phiếm; điều đó là tốt nếu một người cố gắng phát huy khả năng đó của mình. Nhưng nó còn là một công cụ đẩy sức mạnh mà mỗi người cần trang bị trong hành trang giao tiếp của mình.

AI KHÔNG THỂ NÓI CHUYỆN VỚI CÔ ẤY?

Oprah Winfrey gọi người này là thần tượng và là thầy dạy của mình. Trong nhiều thập kỷ, bà là người dẫn chương trình truyền hình có mức thu nhập cao nhất. Bà đã được trao rất nhiều giải thưởng trong lĩnh vực truyền hình như giải Emmy, giải Peabody Award, cùng với nhiều giải thưởng trong nước và quốc tế cao quý khác và được lưu danh tại Ngôi nhà danh dự của Viện hàn lâm khoa học và công nghệ truyền hình. Bà đã thể hiện tài năng xuất chúng của mình trong nhiều năm. Năm 1999, bà là người dẫn chương trình đầu tiên phỏng vấn Monica Lewinsky, chương trình này sau đó đã trở thành bản tin được đánh giá cao nhất trong khoảng hơn một thập kỷ. Bà là Barbara Walters. Tại sao bà lại được trả mức lương hậu hỹ như vậy? Vì mọi người có thể nói với bà về mọi vấn đề, bà là một trong những người dẫn chuyện xuất sắc nhất trong số những người dẫn chương trình thời sự ở nước Mỹ.

KHỞI ĐẦU TĂM TỐI

Khi Walters bắt đầu sự nghiệp của mình, ít người nghĩ bà có thể có tương lai xán lạn như vậy. Walters tự đánh giá: “Tôi là mẫu người mà không ai nghĩ sẽ thành công. Tôi có ngữ điệu buồn cười của người Boston trong lời nói. Tôi đã không thể phát âm được chữ *rs* trong tên của mình. Tôi cũng không xinh đẹp.” Sau khi tốt nghiệp trường Sarah Lawrence với bằng cử nhân tiếng Anh, bà lao vào công việc để giúp đỡ cho gia đình. Bà đã làm

thư ký và người viết kịch bản cho hai chương trình truyền hình *Jack Parr* và *The Dick Van Dyke Show*. Vào năm 1961 bà có được cơ hội viết kịch bản và thể nghiệm chương trình *Today Show*. Ba năm sau, bà đã trực tiếp dẫn chương trình *Today Girl* (Cô gái trong ngày).

Trong suốt mười ba năm sau đó, Walters đã tạo dựng uy tín của mình với tư cách một nhà báo. Bà là một trong số ít các phóng viên được tháp tùng chuyến thăm lịch sử của Tổng thống Nixon tới Trung Quốc năm 1972 và vào năm 1976 bà là người phụ nữ đầu tiên đồng dẫn chương trình cho một chương trình tin tức buổi tối. Nhưng thành công lớn nhất dành bà là từ công việc của một phóng viên. Thực tế, bà đã viết một cuốn sách với tựa đề *How to Talk with Practically Anybody About Practically Anything* (Làm thế nào để nói chuyện với bất kỳ ai về bất cứ vấn đề gì).

Walters đã phỏng vấn nhiều chính trị gia và ngôi sao hơn bất kỳ một phóng viên truyền hình nào trong lịch sử. Bà đã phỏng vấn tất cả các đời tổng thống kể từ Tổng thống Nixon. Bà đã giành được cuộc phỏng vấn kếp với Tổng thống Ai cập Anwar Sadat và Thủ tướng Israel Menachem Begin. Bà cũng đã phỏng vấn những nguyên thủ nước ngoài như Giang Trạch Dân, Boris Yeltsin, Margaret Thatcher cùng với nhiều nhân vật khác như Yasser Arafat, Saddam Hussein, Muammar Qaddafi và Fidel Castro.

Bill Geddie, người sản xuất những chương trình truyền hình đặc biệt của bà nhận xét: “Qua nhiều năm, bà ấy đã trở thành bậc thầy dẫn dụ mọi người nói những chuyện mà trước đó họ không bao giờ nghĩ là mình sẽ tiết lộ”. Walters nói những cuộc phỏng vấn bà tâm đắc nhất là với những người đã vượt qua những nghịch cảnh trong cuộc sống, ví dụ như nhân viên cảnh sát bị tàn phế Steve McDonald Dave Dravecky một cầu thủ bóng chày bị mắc bệnh ung thư; và nam diễn viên bị liệt cả hai tay Christopher Reeve. Người ta cho rằng những kỹ năng nghề nghiệp của bà có được nhờ lòng cảm thông, trắc ẩn khi bà chăm sóc cho người chị gái khuyết tật Jacqueline của mình. Những phẩm chất đó đã giúp bà phát triển sự nghiệp, nhưng lý do sâu sắc chính là sự tin tưởng. Mọi người tin tưởng vào Walters và sẵn lòng nói chuyện với bà.

ĐỪNG ĐỂ CƠ HỘI TUỘT KHỎI TAY

Nhiều người đã đánh mất nhiều cơ hội để thiết lập hoặc phát triển các mối quan hệ vì họ là người khó gần. Sự dễ gần chủ yếu phụ thuộc vào bạn chứ không mấy phụ thuộc vào sự bạo dạn hay nhút nhát của người khác. Tất cả là do cách bạn cư xử với người khác và những thông điệp bạn gửi tới họ.

Nhiều năm trước, tôi đã đọc tác phẩm *The art of getting along* (Nghệ thuật làm bạn) trong đó đã nói:

Không sớm thì muộn một người thông minh sẽ nhận ra cuộc đời là sự đan xen của những ngày tốt và những ngày xấu, của thành công và thất bại, giữa cho và nhận. Anh ta sẽ nhận ra rằng không nên quá nhạy cảm mà nên để mọi việc qua đi như dòng nước không đọng lại trên chiếc lá sen. Anh ta sẽ học được rằng những người không kiềm chế được mình sẽ là người thua cuộc, rằng mọi người đôi lúc đã làm hỏng công việc của mình, rằng anh ta không nên nghiêm trọng hóa mỗi lời câu kính của bạn bè.

Anh ấy sẽ nhận ra rằng gây hấn là cách dễ dàng nhất để chuốc lấy phiền phức và cũng là cách nhanh nhất khiến người khác không còn thiện cảm, rằng buôn chuyện về những người xung quanh, rằng sự bưng bít, đổ tội cho người khác cuối cùng cũng “gậy ông đập lưng ông”; rằng trước khi công việc hoàn tất thì cũng đừng tranh công trạng làm gì.

Anh sẽ học được rằng ai cũng tham vọng như mình, rằng họ cũng thông minh như anh hay thậm chí còn có thể hơn; Anh ta sẽ nhận ra rằng siêng năng làm việc chứ không phải sự khôn lỏi là chìa khóa thành công. Anh ta sẽ nhận ra rằng không ai có thể đạt được những thành công ban đầu nếu không có sự giúp đỡ của người khác, và rằng sự tương trợ sẽ giúp chúng ta tiến bước và vươn tới những điều tốt đẹp hơn.

Nói một cách ngắn gọn anh ấy sẽ nhận ra rằng “nghệ thuật làm bạn” phụ thuộc chủ yếu vào cách cư xử của anh ta với những người xung quanh.

Nếu bạn muốn mình trở thành người dễ chịu và dễ gần bạn cần phải độ lượng với họ.

ĐỂ SỐNG CÒI MỞ VỚI MỌI NGƯỜI

Hãy nghĩ về một người dễ gần bạn từng gặp, bạn sẽ thấy họ thường thể hiện bảy đặc tính sau đây:

1. Sự nồng nhiệt – họ thật sự yêu quý mọi người

Bạn biết khi nào ai đó không yêu quý mọi người, khi nào người đó chân thành quan tâm tới người khác. Họ là những người nồng nhiệt và tốt bụng. Christian Bovee nói: “Tốt bụng là thứ ngôn ngữ mà người câm có thể nói được, và người điếc có thể thấu hiểu”.

Trong bộ phim hoạt hình *Peanuts*, Charlie Brown nói: “Tôi yêu loài người, trừ những người tôi không thể chịu được.” Để trở thành người dễ gần bạn phải khiến cho những người bạn gặp thấy sự ấm áp từ con người bạn.

2. Tôn trọng sự khác biệt của người khác

Tôi phải thừa nhận tôi đã có lần không đủ kiên nhẫn với những người quá khác biệt với mình. Tôi có cái nhìn kẻ cả với những người không có cái sức mạnh mà tôi có. Sau khi đọc cuốn *Personality Plus* (Nhân tố Cộng) của Florence Littauer, tôi thực sự thay đổi quan điểm. Margaret và tôi cùng đọc cuốn sách đó và chúng tôi đã cười lớn khi chỉ ra những điểm yếu và tán dương những điểm mạnh. Khi đọc về những kiểu tính cách khác nhau được định nghĩa trong cuốn sách như u sầu, nóng giận, lạc quan, lạnh lùng, v.v... chúng tôi nhận ra hình ảnh của bản thân, bạn bè, và người thân trong đó.

Sau đó, tôi nhìn con người một cách khác và hiểu rằng khác biệt là một điều tốt. Tôi cảm kích mọi người vì họ đã đưa tới những điều từ chính bản thân họ. Tôi có thể kiểm soát tốt hơn những điểm yếu của mình và việc mọi người giúp đỡ nhau. Nó không những giúp tôi yêu quý mọi người hơn, mà còn giúp mọi người yêu quý tôi hơn. Quý trọng sự khác biệt của người khác có thể mang lại những kết quả tương tự đối với bạn.

3. Tính cách ổn định

Bạn đã bao giờ làm việc cùng ai có tính khí thất thường chưa? Đó là những người khiến cho đồng nghiệp phải rón rén đi vào văn phòng và thì

thăm hỏi nhau: “Hôm nay tay đẩy thế nào?” Đối với những người như vậy, bạn sẽ không biết điều gì đang chờ đón mình. Và tất nhiên, họ không bao giờ là những người dễ gần.

Ngược lại, những người dễ gần luôn có sự nhất quán trong tính khí. Họ là những người cân bằng trong cuộc sống và là những người thể dự đoán trước. Bạn có thể biết được những điều gì sẽ xảy ra vì về cơ bản họ sẽ không thay đổi nhiều mỗi lần ta gặp họ.

4. Nhạy cảm với cảm xúc của người khác

Dù những người dễ gần là những người có tính cách nhất quán, nhưng không có nghĩa là họ muốn những người khác phải theo cách của họ. Họ nhận ra rằng tính cách của những người khác không giống tính cách của họ. Do đó họ đồng điệu với tính tình và cảm xúc của người khác, nhanh chóng điều chỉnh và kết nối mình với người khác. Họ giống như thuyền trưởng một chiếc thuyền buồm biết thử sức gió và điều chỉnh chiếc buồm để đưa con thuyền tới bến bờ cần đến.

Tiểu thuyết gia người Ailen George Moore đúc kết: “Ý tưởng đến với chúng ta ngày hôm nay có thể biến mất ngày mai, trong khi những cảm xúc của chúng ta thì ở lại và chúng ta nhận ra những người yêu quý chúng ta bằng những cảm nhận trực giác.” Khi người ta “bắt sóng” được những người như thế, họ sẽ trở nên cởi mở vì anh ta là người dễ gần.

5. Hiểu rõ những khuyết điểm của bạn và dám bộc lộ chúng

Không có gì khó chịu bằng việc chứng kiến ai đó đang cố gắng tỏ ra mình là người hoàn hảo. Đã có lần trong một cuộc hội thảo, tôi đã khuyến khích những nhà lãnh đạo có mặt hôm đó thừa nhận những khuyết điểm của mình với các đồng nghiệp. Trong giờ nghỉ giải lao, một người đã tới gặp tôi và nói ông không cho rằng gợi ý của tôi là một ý kiến hay.

“Không phải điều đó sẽ khiến họ thiếu tin tưởng vào tôi hay sao?”, ông ta hỏi.

Tôi trả lời: “Không. Ông thấy đấy, ông đang giả sử là họ không biết gì về những khuyết điểm đó, đúng không?”

Tiểu thuyết gia Ed Howe đã khuyên: “Đôi khi hãy nói về những điểm yếu kém của mình, nó sẽ giúp cho bạn bè của bạn biết rằng bạn là một người ưa nói thật.” Một người dễ gần là người trung thực với những khả năng và những thiếu sót của mình. Họ sẵn sàng nghe những điều họ phải nghe hơn là những điều họ muốn nghe. Những người đó có thể tự chế giễu bản thân. Họ giống những người trong câu ngạn ngữ cổ của người Trung Hoa: “Sung sướng thay những người có thể tự chế giễu bản thân. Họ luôn cảm thấy thích thú.” Vì họ có thể thừa nhận lỗi lầm của bản thân, họ sẽ khuyến khích những người khác thú nhận những lỗi lầm của họ.

6. Dễ tha thứ và nhanh chóng yêu cầu được tha thứ

Thấu hiểu những khuyết điểm của con người và sẵn sàng thừa nhận giúp cho những người dễ gần trở nên khiêm tốn, nhún nhường. Vì họ khiêm tốn, họ có thể nhanh chóng yêu cầu người khác tha thứ cho mình, cũng như dễ dàng tha thứ cho người khác.

Nhà giáo đồng thời là nhà văn David Augsburger đã viết: “Chúng ta là những con người trần tục và được cứu rỗi bằng sự tha thứ bởi vì những điều chúng ta định làm không phải lúc nào cũng đúng và những điều chúng ta đã làm đôi khi cũng có sai sót và không có điều gì chúng ta đạt được mà lại không có những hạn chế hay sai lầm nên “.

7. Sự chân thực

Một điều mà Barbara Walters thường tự nhủ mỗi khi cảm thấy không thoải mái hoặc bất ổn là một câu nói mà phu nhân Eugene McCarthy từng nói với bà: “Tôi là chính tôi, ở đúng độ tuổi của mình và tôi nhìn nhận theo cách của mình.”

Những người dễ gần là những con người thực. Họ là chính bản thân họ. Do đó, họ tiếp xúc với người khác rất tự nhiên. Họ không giả vờ là một ai đó, không phải chọn một cách sống khác để che giấu những suy nghĩ và cảm xúc của mình và cũng không có những lịch trình bí mật. Họ nói những điều họ nghĩ và nghĩ những điều họ nói. Bạn không phải lo lắng khi ở cạnh họ.

Giữ sự chân thực giúp họ cảm thấy an tâm với chính bản thân. Những người cảm thấy yên ổn không có cảm giác buộc phải chiến thắng hay phải minh chứng điều gì. Sự yên ổn là sự hòa dịu nhất trong mỗi tính cách. Những người dễ gần sống thoải mái với chính mình và làm cho người khác thoải mái.

Tôi cần nói thêm về trách nhiệm của một người có quyền lực! Barbara Walters là một người có quyền lực, bởi vậy bà ấy đã làm cho mình trở thành người dễ tiếp cận. Những ông chủ cũng phải trở nên dễ gần với các nhân viên của mình. Bố mẹ phải trở thành người dễ gần với con cái, và mọi người phải trở thành người dễ gần đối với bạn đời của mình.

Khi tôi bắt đầu đạt được những thành công với chức danh mục sư và nhận được sự đánh giá cao của bang cũng như liên bang cho những thành tựu của mình thì tôi nhận ra có một số người lại có tâm lý dè chừng đối với tôi. Tôi nghĩ nguyên nhân chính là do sự tự tin của tôi. Hiển nhiên, tôi không muốn làm cho người khác cảm thấy thấp kém hoặc do dự khi nói chuyện với tôi. Bởi thế tôi đã cố gắng trở thành người dễ gần hơn. Tôi bắt đầu học cách “đi chậm qua đám đông”, tức là tôi không tách mình ra khỏi mọi người, tôi cố gắng dành thời gian nói chuyện với họ, giao kết với họ, và nhạy cảm nắm bắt những tình cảm, nhu cầu, mong muốn của họ.

Những cố gắng của tôi đã được đền đáp xứng đáng. Tôi chiếm được tình cảm của mọi người, gặp gỡ nhiều người bạn mới và phát triển được nhiều tình bạn cao quý nhưng tôi vẫn là chính mình.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn có cảm thấy thoải mái với chính mình? Về cơ bản bạn ở trạng thái yên ổn hay bất ổn? Bạn có tự tin với khả năng của mình hay đang ngờ vực bản thân? Bạn có đánh giá tốt về bản thân hay bạn muốn giống với một người nào khác? Hãy giải thích.

2. Bạn có đồng ý với quan điểm: những người có quyền lực phải có trách nhiệm làm cho những người khác cảm thấy thoải mái khi tiếp xúc với họ? Hãy giải thích. Điều gì sẽ xảy ra khi một người kém hơn phải cố gắng tiếp xúc với một người có quyền không có hứng thú tiếp xúc họ?
3. Bạn có thể nói gì khi những người khác có những lịch trình bí mật? Những điều gì sẽ xảy ra khi những lịch trình đó bị phát lộ? Liệu việc phải đối mặt với một lịch trình bí mật có làm bạn lưỡng lự khi muốn trở nên cởi mở và dễ gần?
4. Hãy nghĩ về những người có tính khí thất thường bạn đã gặp trước đây. Tâm trạng của họ tác động đến bạn ra sao? Điều đó ảnh hưởng gì tới mối quan hệ của hai người? Khi nào bạn trở thành người đầy tâm trạng? Bạn có thể làm gì để hạn chế sự thất thường trong tính cách?
5. Rất nhiều người khó gần không nghĩ rằng những người khác thấy họ đáng sợ và không thân thiện. Hãy xem lại sự dễ gần của bạn ở tất cả các góc độ. Hãy xem xem sếp, những nhân viên và đồng nghiệp của bạn và các thành viên trong gia đình bạn có thấy dễ dàng khi muốn nói chuyện với bạn hay không. Hãy hỏi họ về lần cuối cùng họ được nghe từ bạn một lời tự đánh giá chân thật về bản thân. Hãy yêu cầu họ nhận xét về một trong những điểm yếu của bạn và hãy xem bạn phản ứng với điều đó như thế nào. Những phản ứng của bạn sẽ gợi mở nhiều điều.

NGUYÊN TẮC HỒ CHIẾN ĐẤU: KHI CHUẨN BỊ CHIẾN ĐẤU, HÃY ĐÀO HỒ ĐỦ LỚN CHO CẢ ĐỒNG ĐỘI

Khi đói nghèo hay gặp bất hạnh, những người bạn đích thực luôn cho ta nơi ẩn náu an toàn. Họ giúp ta kiềm chế thói bông bột, kiêu căng khi còn trẻ, an ủi và nâng đỡ ta lúc già yếu và khuyến khích ta làm những việc cao quý khi ta ở đỉnh cao cuộc đời.

– Aristotle

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ PHẢI LÀ NGƯỜI BẠN ĐÁNG TIN CẬY TRONG LÚC HOẠN NẠN KHÔNG?

Vài năm trước, một mục sư đồng thời là hiệu trưởng trường dòng Dallas, Chuck Swindoll nói khi còn phục vụ trong Lục quân Mỹ, ông được dạy rằng hãy đào những hố cá nhân đủ lớn để chứa thêm một đồng đội. Lời nói đó đã thu hút sự chú ý của tôi vì tôi nghĩ có một ẩn ý lớn hàm chứa trong câu nói đó.

Nếu đọc cuốn sổ tay huấn luyện lính bộ binh, bạn sẽ thấy một vài kiểu hố cá nhân (hay “hố chiến đấu” theo cách gọi của Lục quân ngày nay). Một quân nhân có thể ở “vị trí chiến đấu nguy cấp” nếu anh ta phải liên tục di chuyển giữa các vị trí mà không có thời gian chuẩn bị. Nếu anh ta có thời gian, anh ta có thể đào hố chiến đấu ở một vị trí nào đó cho riêng mình. Tuy nhiên, các chuyên gia quân sự cho rằng “vị trí chiến đấu cho cá nhân ... không an toàn bằng vị trí chiến đấu cho hai người”. Sẽ là tốt hơn nếu có thể bố trí được ba người chiến đấu cùng nhau. Cuốn *Army Field Manual* (Cẩm nang chiến trường) chỉ rõ tính hiệu quả của nó: “Một người làm

nhiệm vụ cảnh giới, bọc lót, một người chiến đấu chính và người còn lại có thể tranh thủ nghỉ ngơi, ăn uống hoặc bảo dưỡng vũ khí. Hình thức này cho phép thực thi nhiệm vụ chính yếu nhanh hơn so với vị trí chiến đấu chỉ có một hoặc hai người.” Cầm nang còn bổ sung một cách ngắn gọn “sẽ khó khăn hơn nhiều cho đối phương trong việc phá hủy vị trí chiến đấu. Muốn làm điều đó, đối phương phải giết chết hoặc đè bẹp sức chiến đấu của ba người.”

Sức mạnh của những người kề vai sát cánh bên nhau đã được ca tụng trong hàng ngàn năm nay. Nhà thơ Solomon của vương quốc Israel cổ đại viết:

Hai luôn tốt hơn một
Vì họ có phần thưởng cho sự làm việc cùng nhau
Nếu họ ngã, người này sẽ đỡ người kia đứng dậy
Nhưng nếu chỉ có một mình
Đó sẽ là sự thống khổ
Bởi khi họ ngã ai sẽ giúp họ đứng lên
Và khi hai người nằm xuống cạnh nhau
Họ sẽ giúp nhau sưởi ấm
Làm sao người cô đơn có thể tự mình sưởi ấm
Hai người hơn kẻ đơn độc
Kẻ mạnh vùi dập một người
Hai người chống đỡ hẳn thời chùn tay
Thường nhiều sợi bện chắc thay.

Không giống Chuck Swindoll, tôi chưa từng phục vụ trong quân đội. Nhưng chúng ta không cần phải là một người lính để nhận ra sự cần thiết có một người bạn chân chính trong cơn hoạn nạn. Vì những giá trị đó không chỉ được thể hiện trong quân ngũ, mà còn ở nơi làm việc hay ở gia đình. Nó cũng không thể thiếu được trong thế giới công nghệ cao của Internet. Có thể tìm thấy ví dụ điển hình trong lịch sử của tập đoàn Yahoo!

HÃY BẮT ĐẦU VỚI HAI NGƯỜI TRONG MỘT HỒ CHIẾN ĐẤU

Yahoo! ra đời tháng 2 năm 1994 từ niềm ham thích của hai nghiên cứu sinh Đại học Stanford: Jerry Yang và David Filo. Họ đã tạo ra một thư mục lưu giữ những trang web ưa thích trên Internet và sau một thời gian, họ bắt đầu chia sẻ các thư mục đó với những người khác. Lúc đầu nó được đặt tên là “Chỉ dẫn của Jerry về World Wide Web”. Nhưng khi Yang nghĩ: “David đã làm mọi việc mà tôi lại là người được tiếng”, ông đã đổi tên nó thành là “Chỉ dẫn của David và Jerry về World Wide Web”. Sau đó họ nhận ra họ cần một cái tên.

Đầu tiên họ cung cấp hai dịch vụ cơ bản: một danh sách đường dẫn các trang Web và một công cụ tìm kiếm trên mạng. Sử dụng Yahoo, người dùng có thể tìm kiếm các thông tin quan tâm trên Internet. Mùa thu năm 1994, đã có hơn 100 nghìn người sử dụng dịch vụ của họ.

Yang và Filo đã nhận biết và nắm bắt được cơ hội đầu tiên. Họ thành lập tập đoàn Yahoo! vào tháng 3 năm 1995 và nhanh chóng được đảm bảo bằng một khoản tiền vay hai triệu đô-la từ Sequoia Capital để đầu tư cho các dự án. Những người bạn đó đã cùng nhau bước vào trận chiến trên thương trường. Họ đã cùng nhau trải nghiệm theo Nguyên tắc Hồ chiến đấu và quyết định cùng nhau làm việc. Nhưng họ không thể thành công nếu chỉ với hai người. Bởi vậy họ đã tìm kiếm một đội ngũ quản lý. Họ đã đưa Tim Koogle (biệt danh T.K) về làm Giám đốc điều hành của tập đoàn đó là Koogle sau đó đã tuyển Jeffrey Mallett vào vị trí Giám đốc tác nghiệp. Bốn người này đã làm việc với nhau rất ăn ý, nhưng những người thực sự tạo nên mối gắn bó keo sơn là Koogle, Mallett và Yang. Mọi người gọi họ là ba chàng lính Ngự lâm.

Mallett nói: “Tôi là người thực tế, Jerry là người sáng tạo và tham vọng còn T. K. sẽ là người giúp chúng tôi quyết định cuối cùng. Chúng tôi luôn suy tính về những bước đi tiếp theo trong tương lai.” Và khi Yahoo! phải đối mặt với những “đại gia”, theo miêu tả của Mallett là: “Eisner, Welch và

Gates... đang xâm lấn chúng ta,” thì họ đã gấn bó chặt chẽ và đánh lùi các cuộc xâm lấn đó.

Từ đó Koogle và Mallett đã trải qua nhiều thăng trầm, nhưng họ vẫn đứng vững. Cùng với Yang và Filo, họ đã biến Yahoo! từ quy mô chưa đến 10 nhân viên thành một tập đoàn với tổng mức thương mại nhiều triệu đô-la. Ngày nay Yahoo! đã trở thành một mạng rộng khắp nhất thế giới – với khoảng hơn 200 triệu người sử dụng dịch vụ mỗi tháng – và đã trở thành một thương hiệu nổi tiếng toàn cầu.

VÀI ĐIỀU VỀ HỒ CHIẾN ĐẤU

Trong cuộc sống, chúng ta phải đối mặt với nhiều kiểu “trận chiến” vì thế, những “hồ chiến đấu” của chúng ta cũng thiên hình vạn trạng. Gia đình là chiếc “hố” quan trọng nhất bên cạnh đó các “hồ chiến đấu” như công sở, đội thể thao, nhóm nhỏ v.v... Và tất nhiên, đồng đội với chúng ta trong những vị trí đó cũng rất đa dạng.

Trước khi phân tích sâu vào vấn đề, tôi muốn chia sẻ những giả thiết ban đầu của tôi về Nguyên tắc Hồ chiến đấu:

- 1. Hồ chiến đấu là để cho bạn và một đồng đội – chứ không phải chỉ riêng cá nhân bạn. Bạn có thể kêu gọi một người khác cùng chiến đấu với mình, chứ không phải là cử một người khác đến để chiến đấu thay cho bạn. Khi Jerry Yang và David Filo thuê Tim Koogle làm việc cho họ, họ không phó mặc mọi việc cho ông mà họ cùng nhau làm việc.*
- 2. Trước khi trận đánh bắt đầu, hãy phát triển tình bạn giữa hai người. Nguyên tắc Hồ chiến đấu không hướng tới việc gây ấn tượng với một người mới quen biết hay việc sử dụng người trong công việc. Bạn và người đó cần trở thành bạn bè trước khi bạn yêu cầu người đó giúp đỡ.*
- 3. Bạn cũng đồng thời đang ở trong “hồ chiến đấu” của bạn mình. Bạn nên sẵn sàng chiến đấu cùng với những người bạn có thể trông chờ vào sự giúp đỡ của họ. Đó là những điều mà bạn bè làm cho nhau.*

Nhà lãnh đạo phong trào đấu tranh đòi nhân quyền Martin Luther King Jr. nói: “Cuối cùng thì điều mà chúng ta ghi nhớ không phải là lời nói của kẻ thù, mà chính là sự im lặng của những người bạn.” Tôi không bao giờ muốn mình bị coi là một người bạn im lặng!

Sau khi thống nhất với nhau những điều đó, chúng ta sẽ đề cập đến một vài chân lý về “hố chiến đấu”.

“Hố chiến đấu” mà thiếu đồng đội sẽ không đủ mạnh

Tự tách mình khỏi mọi người và giải quyết công việc một mình thì sẽ trở nên yếu ớt và không hiệu quả. Vài năm trước, tôi đọc về một cuộc vận động do Sở Y tế bang California khởi xướng với khẩu hiệu “Những người bạn sẽ là liều thuốc tốt.” Dưới đây là một số vấn đề quan tâm hàng đầu của Sở y tế này:

- Nếu bạn tách mình khỏi mọi người, bạn có nguy cơ tử vong sớm cao hơn hai đến ba lần so với những người khác. Điều này không phụ thuộc vào việc bạn có tự chăm sóc bản thân tốt bằng luyện tập thể dục thể thao hay tránh hút thuốc lá hay không.
- Nếu bạn tự tách mình khỏi mọi người, bạn dễ mắc bệnh ung thư hơn.
- Nếu bạn ly dị, ly thân hay góa vợ hoặc chồng bạn có nguy cơ nhập viện do các vấn đề về thần kinh cao hơn năm lần so với những người lập gia đình.
- Nếu phụ nữ đang mang thai không có các quan hệ cá nhân tốt, thì các nguy cơ gặp biến chứng trong sinh nở cao hơn ba lần so với những người có các mối quan hệ tốt, thậm chí ngay cả khi hai người có cùng mức độ stress.

“Hố chiến đấu” tôi luyện tình bạn lớn

Đầu năm 1980 khi đang kiếm tìm người giúp tôi sắp xếp công việc ở một nhà thờ lớn, tôi đã gặp được Jack Hayford, một người trong đoàn mục sư quốc gia. Jack, mục sư nhà thờ Church on the Way ở Van Nuys, California

là một người bạn tốt, một cố vấn uyên bác, và tận tâm. Tôi có thể đã không thành công nếu không có sự giúp đỡ của Jack.

Khoảng hơn một thập niên sau, tôi phải đối mặt với một thách thức lớn: tôi bị một cơn đau tim nặng. Khi Jack nghe tin đó, ông đã gọi cho tôi. Ông nói tôi đã làm việc quá sức và tôi nên học cách nói “không” với người khác. Sau đó Jack nói một điều mà tôi sẽ không bao giờ quên: “John, tôi biết anh rất ngại từ chối một ai đó. Hãy nói họ gọi cho tôi và tôi sẽ nói “không” với họ giùm anh. Tôi sẽ giúp anh thoát khỏi các tình huống khó xử đó.” Jack thực sự là một đồng đội trong “hố chiến đấu” của tôi. Và khi người con rể của ông đột ngột qua đời tôi đã cùng vào trong hố chiến đấu với ông.

“Hố chiến đấu” minh chứng tình bạn

Khi bạn gặp khó khăn trong cuộc sống, bạn sẽ biết ai là người bạn thật sự của mình. Khi Pepper Rodgers còn là huấn luyện viên đội bóng bầu dục UCLA ông đã gặp một số khó khăn. Rodgers đã kể với một phóng viên về những năm tháng tồi tệ đó: “Con chó của tôi là người bạn duy nhất của tôi lúc đó, và khi tôi nói với vợ rằng một người cần ít nhất hai người bạn, cô ấy mua thêm một con chó nữa.”

Những người bạn giả dối giống như là cái bóng của chúng ta, họ gần gũi chúng ta khi chúng ta bước dưới ánh mặt trời, nhưng họ rời bỏ chúng ta khi chúng ta ở trong vùng tối. Những người bạn thật sự sẽ gắn bó chặt chẽ với chúng ta khi chúng ta gặp vấn đề. Nói như một câu ngạn ngữ cổ: khi vinh hoa bạn biết tới ta, khi hoạn nạn ta biết ai là bạn.

NGƯỜI BẠN TRUNG THÀNH

Chuyện kể rằng khi Benjamin Franklin ký vào bản Tuyên Ngôn độc lập, ông đã thốt lên: “Chúng ta phải nguyện lên giá treo cổ cùng nhau, nếu không chắc chắn là chúng ta sẽ bị treo cổ từng người một.” Ông đã hiểu rõ sức mạnh của việc duy trì khối đoàn kết trong những biến cố lịch sử. Xét trên mọi phương diện, Franklin suốt đời là người bạn chung thủy và đồng minh đáng tin cậy đối với chiến hữu của mình.

Bạn có thể có nhiều bạn, nhưng không phải tất cả những người đó sẽ ở chung trong “hố chiến đấu”. Và ngược lại bạn cũng có thể không phải là đồng minh chiến đấu của tất cả mọi người. Tình bạn trong “hố chiến đấu” là một điều đặc biệt. Có năm điểm bạn nên nhớ trước khi đồng ý cùng chiến đấu với một ai đó:

1. Không có nhiều người bạn cùng ta trong “hố chiến đấu”

Trong thời gian diễn ra cuộc nội chiến Mỹ, Tổng thống Lincoln đã nhận được rất nhiều đơn xin ân xá của những quân nhân bị kết án tử hình do đào ngũ. Gửi kèm với những lời thỉnh cầu đó là nhiều thư xác nhận của bạn hữu hoặc những người có quyền lực.

Một hôm, Tổng thống Lincoln nhận được một đơn thỉnh cầu rất đặc biệt; không có một tờ giấy hoặc thư xác nhận nào được gửi kèm với đơn của tử tù. Lincoln ngạc nhiên về điều đó nên đã hỏi sĩ quan phụ trách việc ân xá về chuyện này. Viên sĩ quan nói rằng người lính này không hề có một người bạn còn người thân thì đã chết trong chiến tranh. Vị tổng thống nghĩ ngợi một lúc rồi nói ông sẽ hồi đáp quyết định của mình vào sáng ngày hôm sau.

Lincoln trăn trở suy nghĩ về câu chuyện suốt đêm hôm đó. Đào ngũ không phải là một tội nhỏ và việc bãi bỏ một án tử hình có thể làm mất tính nghiêm minh của kỷ luật quân đội. Mặt khác, ông cũng cảm thấy rất khó khăn nếu không cảm thông cho một kẻ cô đơn ở thế giới này.

Vào buổi sáng, khi viên sĩ quan tới hỏi Lincoln về quyết định của ông thì anh thực sự sốc khi nghe ông nói đã có một bức thư đảm bảo của một người bạn được gửi kèm với quyết định của ông đối với trường hợp của người lính này. Khi viên sĩ quan nhắc ông rằng đã không có một thư và lời quyết định nào thì Lincoln chỉ nói: “Tôi sẽ là bạn của anh ta”. Ông ký vào đơn thỉnh cầu tha bổng cho người lính kia.

Nếu có những người bạn cùng sinh tử với bạn trong cuộc chiến, hãy trân trọng họ, ta không dễ gặp những người như thế trong cuộc đời.

2. Bạn chiến đấu sẽ tiếp thêm sức mạnh trước và trong cuộc chiến

Có người chiến đấu cùng là một trợ giúp lớn. Thậm chí, ngay trước trận chiến, chỉ cần biết có một ai đó tin tưởng và sẽ cùng chiến đấu với bạn thì bạn sẽ trở nên phấn khích hơn. Triết gia người Hy Lạp Epicurus nói: “Sự giúp đỡ của bạn bè không chỉ nằm ở bản thân sự giúp đỡ, điều quan trọng là họ tin tưởng chúng ta.”

Hãy nghĩ về cha mẹ, thầy giáo, sếp hoặc huấn luyện viên thể thao, những người đã tin tưởng vào chúng ta. Điều đó không phải là quá tuyệt vời hay sao? Không phải đó là những người đó ảnh hưởng rất lớn đến cuộc đời của bạn sao? Nếu vậy, hãy dành thời gian cảm ơn họ. Và hãy đặt niềm tin với những người bạn sẽ cùng chiến đấu.

3. Những người bạn cùng “hố chiến đấu” chung quan điểm với bạn

Cô con gái năm tuổi Tracy xin phép cha mình sang chơi nhà một đứa bạn hàng xóm. Cha cô bé nói cô bé có thể chơi ở đó miễn là sẽ trở về nhà trước sáu giờ để ăn tối.

Đã sáu giờ, vẫn chưa thấy Tracy về và cha cô bé chờ đợi. Khoảng 20 phút sau Tracy mở cửa và người cha cố gắng kiềm chế sự mất kiên nhẫn của mình hỏi con gái đã chơi ở đâu.

Cô bé trả lời: “Con xin lỗi đã về muộn, nhưng con búp bê của bạn con bị vỡ đúng lúc con định về.”

“Ồ, ra vậy. Cha đoán là con đã ở lại để giúp bạn ấy lắp lại nó phải không?” Người cha hỏi.

Tracy trả lời: “Không ạ, con giúp bạn ấy khóc.”

4. Bạn cùng chiến đấu tạo nên khác biệt trong đời sống của chúng ta.

Những người vào sinh ra tử cùng chúng ta có ảnh hưởng tới cuộc sống của chúng ta. Tôi bị đau tim. Buổi sáng ngày 18 tháng 12 năm 1998 khi tôi còn đang giành giật giữa sự sống và cái chết thì người trợ lý Linda Eggers, gọi điện cho tôi nhắc về một người đã cùng chiến đấu với tôi để giành giật lại sự sống. Vài tháng trước, tôi đã ăn trưa với bác sĩ tim mạch John Bright Cage, người đã đề nghị giúp đỡ tôi vì lo ngại cho sức khỏe của tôi. Linda đã gọi cho ông và ông gọi cho người đồng nghiệp Jeff Marshall ở Atlanta,

và bác sĩ Jeff Marshall là người đã giúp tôi thoát khỏi cơn hiểm nghèo. Đó là một ví dụ chứng minh sức mạnh của mối quan hệ tốt trong việc tạo nên sự khác biệt giữa sự sống và cái chết.

5. Những người cùng “hồ chiến đấu” yêu quý chúng ta vô điều kiện

Một người bạn là người...

- Sẽ giữ các bí mật của bạn và không bao giờ tiết lộ chúng – Dù bị hành hạ về thể xác, hay bị cám dỗ bởi những thói sôcôla ngọt ngào.
- Sẽ lặng lẽ xé bỏ những bức ảnh xấu xí của chúng ta.
- Biết rằng bạn không biết mình đang muốn nói gì, nhưng sẽ để bạn có những kết luận của riêng mình.
- Sẽ cùng ăn kiêng với bạn và sẽ từ bỏ nếu bạn từ bỏ.

Những người bạn cùng chiến đấu là như vậy và còn hơn thế nữa. Họ sẽ cùng bạn đối mặt với những hiểm nguy. Họ sẽ làm mọi việc và cho bạn tất cả những gì họ có.

Cựu mục sư nhà thờ City Temple London, Leslie D. Weatherhead đã viết về hai người bạn cùng hồ chiến đấu theo nghĩa đen. Họ là hai người lính. Khi một người bị thương và không thể quay về vị trí an toàn thì bạn của anh đã chống lại lệnh của chỉ huy, chạy ra để đưa bạn mình về. Anh ta bị thương gần chết, còn người bạn anh ta đưa về thì đã chết.

Người chỉ huy giận giữ: “Tôi đã bảo cậu không được đi, giờ tôi mất cả hai người, cậu xem như thế có đáng không!”

Người lính trả lời trong lúc hấp hối: “nhưng thưa ông, khi tôi tới chỗ cậu ấy, cậu ấy đã nói: ‘Jim, tôi biết thế nào anh cũng tới.’”

Không giống chuyện của hai người lính đó, những xung đột bạn phải đối mặt không hẳn phải diễn ra trên chiến trường. Nó không hẳn là vấn đề giữa sống và chết. Nhưng dù trong hoàn cảnh nào, bạn cũng muốn có một người bạn bên cạnh để đương đầu với những vấn đề đó phải không? Nếu đúng

như vậy, hãy trở thành người bạn cùng chiến đấu của những người khác, là người bạn đáng tin tưởng trong mọi tình huống.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Điều gì làm cho một người sẵn sàng chiến đấu cùng người khác trong trận chiến không phải của mình? Có phải vì động cơ không vị kỷ? Hay chỉ vì họ bị thúc giục làm điều gì đó? Họ có thể thay đổi được kết cục của trận chiến không?
2. Tại sao sự cảm thông lại xuất hiện trong Nguyên tắc Hồ chiến đấu? Điều đó hình thành trước hay sau khi trận chiến bắt đầu? Những yếu tố nào, chẳng hạn như giá trị, địa vị, tầm nhìn... có thể góp mặt trong nguyên tắc này?
3. Bạn thuộc kiểu bạn nào đối với người khác? Bạn có ở trong một “hố chiến đấu” cùng với một người bạn, một đồng nghiệp hoặc một thành viên trong gia đình không? Bạn quyết định thế nào trước khi trở thành bạn chiến đấu của ai đó?
4. Tại sao bạn lại nghĩ một vài người đã cô độc trong các “hố chiến đấu”? Có phải vì họ muốn thế hay các mối quan hệ của họ không tốt? Điều gì sẽ xảy ra với một người phải chiến đấu một mình?
5. Trong tình huống nào, bạn thường xây dựng tình bạn trước khi trận chiến bắt đầu? Trong tình huống nào bạn cảm thấy buộc phải chiến đấu vì mục đích sống còn và để xây dựng tình bạn trong quá trình chiến đấu? Liệu cả hai trường hợp có kết thúc bằng một tình bạn bền chặt và lâu dài hay không? Hãy giải thích.

CÂU HỎI VỀ SỰ ĐẦU TƯ: BẠN CÓ SẴN SÀNG ĐẦU TƯ VÀO NGƯỜI KHÁC?

Không ai có thể hạnh phúc nếu chỉ khư khư giữ lấy và biến mọi thứ thành của mình. Nếu muốn sống cho mình, bạn phải sống cho những người khác.

– Seneca

Béu bạn trả lời được các câu hỏi sau trong ba phần đầu tiên của cuốn sách dựa trên các Nguyên tắc Con người –

Sự sẵn sàng: Bạn đã chuẩn bị cho các mối quan hệ?

Sự kết nối: Bạn có sẵn sàng quan tâm đến người khác?

Lòng tin: Chúng ta xây dựng được niềm tin vững chắc giữa mọi người?

– thì có thể coi như bạn đang có những mối quan hệ khá tốt đẹp. Bạn sẽ sẵn sàng về mặt tình cảm cho các mối quan hệ bằng cách rũ bỏ những điều nhỏ nòi của cá nhân và tạo ra các mối liên kết tốt cũng được sự tin tưởng từ người khác. Hầu hết những người tiếp xúc với bạn sẽ thấy bạn là người có kỹ năng giao tiếp tuyệt vời. Nhưng nếu chỉ dừng lại ở đó chúng ta sẽ để mất phần tốt đẹp nhất của mối quan hệ.

Điều đó dẫn bạn vào câu hỏi về đầu tư: Bạn có sẵn sàng đầu tư vào người khác hay không? Bạn có thể băn khoăn tại sao tôi lại nghĩ điều đó quan trọng như vậy. Bạn thậm chí có thể hỏi: “Tại sao một người phải tiêu tốn thời gian và sức lực đầu tư vào người khác?” Để tìm ra câu trả lời, hãy nghĩ về điều này:

Bạn có thể xây một ngôi nhà đẹp, nhưng đến một lúc nào đó nhà cũng sẽ hư hỏng. Bạn có thể phát triển một nghề nghiệp tốt, nhưng một ngày nào đó rồi nó cũng sẽ qua đi. Bạn có thể để dành rất nhiều tiền, nhưng đến lúc chết bạn cũng không mang đi được. Hôm nay bạn vô cùng khỏe mạnh, nhưng

rồi ốm yếu vẫn tới theo quy luật của tự nhiên. Bạn tự hào vì gặt hái nhiều thành tựu, nhưng rồi những người bước tiếp sẽ vượt bạn.

Rất nhiều người đầu tư vào những thứ như thế, nhưng chúng chỉ là nhất thời. Vậy cái gì bạn có thể đầu tư mà sẽ tồn tại lâu dài? Đó chính là con người! Con người là tài nguyên vô giá.

Mối quan hệ cũng giống bất cứ thứ gì/ việc gì. Lợi nhuận bạn thu lại phụ thuộc vào khoản đầu tư của bạn bỏ ra. Có những lần diễn thuyết, một vài nhà lãnh đạo trẻ hỏi tôi: “Tôi rất muốn làm công việc ngài đang làm. Làm sao tôi có thể kiếm được công việc?”

Câu hỏi đó làm tôi cảm thấy buồn cười. Tôi trả lời: “Anh muốn làm những việc tôi đang làm, nhưng liệu anh có muốn làm những việc trước đây tôi đã làm để thành công như bây giờ không?” Họ nhìn thấy ánh sáng rực rỡ và những khán phòng rộng lớn. Nhưng họ không thấy hàng chục năm qua thường tôi giảng bài cho những nhóm nhỏ chỉ vì tôi yêu quý công việc đó mà không nhận được đồng tiền công nào. Họ không nhìn thấy cảnh hàng trăm lần tôi và Margaret vất vả kéo những thùng đầy sách vở lên xuống máy bay trước khi chúng tôi có thể trả tiền thuê người khuân vác. Họ đã không để ý tới việc chúng tôi vất vả di chuyển khắp nơi, ở trong những khách sạn không tiện nghi và ăn những món ăn rất tệ. Phần chính yếu của công việc thường ẩn giấu sau những gì người ta nhìn thấy. Những cái mà họ nhìn thấy ngày hôm nay là kết quả của 30 năm nỗ lực thầm lặng.

Những mối quan hệ tốt nhất cũng giống như thế. Chúng thầm lặng đứng phía sau. Khi bạn đã quen biết người khác, hãy học cách để đầu tư vào họ. Những mối quan hệ tốt đẹp luôn là kết quả của sự cống hiến không chút vị kỷ.

Năm Nguyên tắc Con người sau đây sẽ cung cấp cho bạn những phương thức quan trọng nhất có thể dùng để đầu tư cho các mối quan hệ:

Nguyên tắc Làm vườn: Tất cả các mối quan hệ đều cần được chăm bón.

Nguyên tắc 101%: Đồng thuận 1% nhưng nỗ lực 100% vì điều đó.

Nguyên tắc Kiên nhẫn: Đi cùng người khác sẽ chậm hơn đi một mình.

Nguyên tắc Tán thưởng: Thử thách của mỗi quan hệ không chỉ là sự quan tâm khi bạn bè thất bại mà còn là hạnh phúc khi họ thành công.

Nguyên tắc Vị tha: Chúng ta ở tầm cao hơn khi chúng ta đối với mọi người tốt hơn những gì họ đối xử với ta.

Nếu bạn có thể trả lời các câu hỏi đầu tư theo cách tích cực thì các quan hệ của bạn sẽ được đẩy lên một tầm cao mới.

NGUYÊN TẮC LÀM VƯỜN: MỌI MỐI QUAN HỆ ĐỀU CẦN ĐƯỢC CHĂM BÓN

Tình bạn cũng giống như tiền, kiếm dễ hơn giữ

– Samuel Butler

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ THƯỜNG XUYÊN CHĂM BÓN CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA MÌNH?

Năm 1977, nhà báo thể thao Mitch Albom đã viết cuốn sách *Tuesday with Morrie* (Ngày thứ ba với Morrie). Cuốn sách là sự sâu chuỗi lại những hồi ức của Morrie Schwartz, cố giáo sư của Albom và một cố vấn dày kinh nghiệm, đã mất vì một căn bệnh hiểm nghèo. Sau khi theo dõi cuộc trò chuyện giữa giáo sư Schwartz với Ted Koppel trong chương trình *Nightline* năm 1995, Albom đã liên lạc trở lại với vị giáo sư Schwartz sau 20 năm và duy trì mối quan hệ đó. Tác phẩm *Tuesday with Morrie* là kết quả của cuộc hội ngộ đó. Ngay lập tức, nó trở thành cuốn sách bán chạy nhất và nằm trong danh sách *New York Times bestseller* trong suốt bốn năm. Tháng 3 năm 2004, cuốn sách này có hơn năm triệu ấn bản, được dịch sang 30 ngôn ngữ ở hơn 34 quốc gia và được chuyển tải thành một bộ phim đạt giải Emmy.

CÂU CHUYỆN TIẾP THEO

Độc giả của Albom đều mong ông sẽ viết tiếp tác phẩm *After Tuesday with Morrie*, nhưng Albom nói: “Mọi người đều ủng hộ và muốn tôi viết tiếp các tác phẩm như *Nedsnesday with Morrie*, *Thursday with Morrie*, *Chicken Soup with Morrie* (Thứ tư với Morrie, Thứ năm với Morrie, Morrie và hạt giống tâm hồn). Nhưng tôi từ chối bởi mọi điều tôi muốn nói,

tôi đã viết hết.” Vì thế đã có sự ngạc nhiên lớn khi ông xuất bản tiểu thuyết *The Five People You Meet in Heaven* (Năm người bạn gặp trên Thiên đường) trong năm 2003.

Cuốn sách kể về câu chuyện của một người công nhân già, làm việc tại một khu vui chơi ngoài trời, người đã tin mình sống một cuộc đời vô ích và đủ nhận thấy ảnh hưởng của mình khi đã mất. Điều thú vị là cuốn sách lấy cảm hứng từ một nhân vật có thực: Chú Eddie của tác giả Albom.

Albom miêu tả: “Edward Beitchman là một người đàn ông mạnh mẽ lùn mập, cằm nhọn, ngực hình chiếc thùng, sinh năm 1908 trong một gia đình nhập cư nghèo có chín người con sống trong khu ổ chuột. Albom nhận xét: “Chú ấy là người vô địch trong dòng họ và khoẻ mạnh hơn bất kỳ ai mà tôi biết.”

Trong ký ức thời thơ ấu của Albom, chú Eddie giống như một người hùng vĩ đại. Ông từng là cựu chiến binh trong Chiến tranh thế giới thứ hai, từng lái taxi và làm công nhân trong nhà máy. Eddie có lần chạm trán với một gã trong xe taxi, hãm định giết Eddie. Albom kể: “Khi người đàn ông hung dữ này cố gắng cứa cổ Eddie bằng một con dao, Eddie đã ngoạm lấy lưỡi dao và cắn thật chặt, gã hành hung đã bỏ chạy.” Chú Eddie còn kể rằng trong những giây phút nguy kịch nhất của cuộc phẫu thuật tim, Eddie mở mắt và đã thấy những người họ hàng đã mất đứng ở đầu giường đợi mình, Eddie đã trả lời họ: “Hãy đi đi, tôi vẫn chưa sẵn sàng muốn theo mọi người.”

Albom lớn lên và trở thành một nhà báo nổi tiếng. Dù không còn liên lạc với người cố vấn Morrie Schwartz, nhưng ông vẫn giữ liên lạc thường xuyên với chú Eddie. Albom thường gọi điện cho ông chú mình mỗi khi đi công tác trong nước. Và Eddie, người đàn ông đã cả đời sống với những ảo mộng, luôn rất tự hào về cá tính phóng túng của mình.

Chú Eddie có ảnh hưởng rất lớn đến Albom, nhưng tác giả lại chưa một lần nói cho chú biết về điều đó khi ông còn sống. Albom đã thú nhận: “Tại đám tang của chú Eddie, tôi đã đọc một bài ca tụng. Tôi gần như suy sụp và

bật khóc vì không kìm nén nổi. Nhưng giờ thì tôi không thể nói những lời yêu thương này với chú Eddie nữa.”

Tất cả những mối quan hệ đều cần có sự nuôi dưỡng để phát triển. Mitch Albom đã giữ mối quan hệ với chú mình. Nhưng Albom chưa bao giờ để mối quan hệ đó phát triển sâu hơn. Và khi đã nhận thức được thì cơ hội đã qua mất.

Albom nói: “Trong cuộc sống, chúng ta đều gặp những người rất tuyệt vời. Nhưng khi họ đã đi xa, thì điều chúng ta có thể làm được chỉ còn là sự tiếc nhớ. Tôi thực sự rất nhớ chú Eddie. Tôi nhận ra mình chưa từng gặp một người nào vĩ đại như chú khi tôi còn bé. Lẽ ra tôi nên nói cho chú tôi biết về điều đó. Giờ tôi ước rằng mình có thể.”

KHU VƯỜN CỦA BẠN SẼ PHÁT TRIỂN NHƯ THẾ NÀO?

Bạn không thể mong mỗi quan hệ của mình phát triển nếu bạn sao nhãng nó. Không phải tất cả các mối quan hệ đều giống nhau, cần thời gian cũng như sự quan tâm như nhau. Bản chất và mục đích của mỗi quan hệ sẽ quyết định thời gian và công sức bạn bỏ ra để nuôi dưỡng chúng. Hãy nghĩ đến những quan hệ cá nhân hay nghề nghiệp trong cuộc sống của bạn. Bạn “đầu tư” như thế nào cho những mối quan hệ đó? Bạn có xem mọi quan hệ đều như nhau không? Tất nhiên là không. Không mối quan hệ nào giống mỗi quan hệ nào và chúng có thể thuộc một trong ba kiểu quan hệ sau:

Mối quan hệ tức thời

Vì một lý do nào đó nhiều mối quan hệ chỉ tồn tại trong thời gian rất ngắn. Đôi khi chúng đến và rời ra đi mãi mãi. Cũng có lúc, quan hệ đó vẫn tiếp diễn nhưng không liên tục. Những mối quan hệ đó chỉ cần sự chăm sóc trong thời gian nhất định.

Một ví dụ minh họa điển hình là mối quan hệ giữa tôi và bác sĩ của mình. Tôi sẽ không bao giờ gặp bác sĩ tim mạch Jeff Marshall, nếu không bị đau tim vào năm 1998. Tôi coi Jeff Marshall như một người bạn và như bác sĩ của mình. Tôi đến gặp Jeff hai lần một năm vì các vấn đề liên quan đến sức khỏe của tôi.

Mối quan hệ ngắn trong một mùa

Kiểu quan hệ thứ hai chỉ kéo dài trong một khoảng thời gian, có thể là vài tuần hoặc vài năm. Chúng thường liên quan tới những tình huống cụ thể. Chúng chỉ là tạm thời nhưng không có nghĩa là không quan trọng. Việc nuôi dưỡng mối quan hệ này cũng giống như trồng cây theo mùa.

Mối quan hệ giữa bạn với thầy cô hay huấn luyện viên của con bạn thuộc loại này. Hay nhiều mối quan hệ công việc khác cũng tương tự. Có thể bạn làm việc cho một ông chủ mà bạn cảm thấy rất quý mến, nhưng đó chỉ là công việc. Khi bạn thay đổi công việc, bạn có ít lý do hay cơ hội để liên lạc với người chủ cũ. Đó chính là lý do mà chúng ta có kiểu quan hệ thứ hai này.

Mối quan hệ lâu bền

Kiểu quan hệ thứ ba luôn tiếp diễn và lâu bền. Số lượng rất ít và đặc biệt. Nếu bạn muốn giữ và phát triển mối quan hệ này ngày càng tốt đẹp phải không ngừng nuôi dưỡng chúng. Nếu không chúng sẽ bị héo mòn và chết đi.

Tình bạn thân vô cùng quý giá và chúng ta phải hy sinh vì nó. Chúng ta không thể sao nhãng và mong cho tình bạn của mình sẽ phát triển. Nhà viết kịch George Bernard Shaw đã nhắc cho người bạn thân của mình là Archibald Henderson: “Tôi đã thờ ơ với bạn quá lâu. Lý do bởi tôi phải lờ đi những thứ mà dù có bị sao nhãng, chúng cũng không lụi tàn, và bởi chúng ta đã trở thành những người bạn thân thiết, thì đâu cần tính toán so đo.” Shaw nhận ra cần quan tâm đặc biệt đến mối quan hệ giữa ông và người bạn thân và ông mong muốn giữ gìn mối quan hệ đó. Bạn có thể trả giá bao nhiêu cho một tình bạn đẹp?

Mối quan hệ quan trọng nhất trong cuộc sống là quan hệ vợ chồng. Đàn ông và phụ nữ là hoàn toàn khác nhau vì thế sẽ không dễ dàng để nuôi dưỡng mối quan hệ tốt đẹp giữa họ. Tôi đã tình cờ gặp một câu chuyện rất hài về sự khác biệt giữa đàn ông và phụ nữ.

- Một người đàn ông sẽ trả hai đô-la cho một mặt hàng có trị giá một đô-la anh ta muốn mua; Một người đàn bà sẽ trả một đô-la cho mặt hàng trị giá hai đô-la cô ta không muốn.
- Một người phụ nữ luôn lo lắng về tương lai cho đến khi cô ta lấy người chồng; Một người đàn ông sẽ không lo lắng đến tương lai sau này cho đến lúc anh ta lấy vợ.
- Người đàn ông thành công là người có thể kiếm nhiều tiền hơn mức chi tiêu của vợ mình; Người phụ nữ thành công là người có thể tìm thấy một người chồng như vậy.
- Để hạnh phúc với một người đàn ông, bạn phải hiểu người đó rất nhiều và yêu anh ta ít thôi; để hạnh phúc với một người phụ nữ bạn phải yêu cô ta rất nhiều và không nên cố gắng hiểu gì về cô ấy.
- Người đàn ông đã kết hôn sống lâu hơn người đàn ông độc thân, nhưng người đàn ông đã kết hôn lại mong được chết hơn rất nhiều.
- Người đàn ông đã kết hôn nên quên đi những lỗi lầm của mình – Sẽ chẳng ích gì nếu cả hai người đều nhớ đến những thứ giống nhau.
- Một người phụ nữ kết hôn với một người đàn ông và mong anh ta sẽ thay đổi, nhưng anh ta lại không; Một người đàn ông kết hôn với một người phụ nữ và mong cô ta sẽ không thay đổi nhưng cô ta sẽ thay đổi.
- Người phụ nữ luôn là người đưa ra ý kiến cuối cùng trong bất kỳ cuộc tranh cãi nào; và nếu một người đàn ông nào tiếp tục nói thì sẽ lại bắt đầu một cuộc tranh cãi mới.
- Có hai lần người đàn ông không hiểu người phụ nữ của mình: Trước và sau khi kết hôn.

Socrates nói: “Hôn nhân dưới hình thức nào đi nữa; nếu bạn cưới được một người vợ tốt, bạn sẽ trở nên hạnh phúc. Nếu bạn cưới một người vợ tồi, bạn sẽ trở thành một nhà tâm lý học.” Lựa chọn một người phụ nữ hay người đàn ông thích hợp để kết hôn là hết sức quan trọng, nhưng đó chỉ là một bước trong quá trình để phát triển mối quan hệ hôn nhân tốt đẹp. Trước

khi kết hôn, mục tiêu của chúng ta là người bạn đời tương lai. Sau khi kết hôn, mục tiêu lại là chính chúng ta. Hôn nhân sẽ giúp mang lại những điều tốt đẹp nhất – Hôn nhân mang đến những phần còn lại.

Hôn nhân, cũng giống như các mối quan hệ lâu dài khác, đòi hỏi chúng ta phải...

- Vượt qua những thử thách khó khăn.
- Nỗ lực phấn đấu vì những thứ chúng ta cần.
- Kiên nhẫn chờ đợi.
- Bỏ qua những thứ không có lợi.
- Chào tạm biệt với những thói ích kỷ cá nhân.

Trên đây là toàn bộ những đặc điểm khi nuôi dưỡng các mối quan hệ. Những ai đã kết hôn mà không muốn nuôi dưỡng mối quan hệ của mình sẽ có thái độ buông xuôi. Thực tế, những cuộc kết hôn thì được thêu dệt giống như trên thiên đàng, nhưng việc duy trì quan hệ đó lại được thực hiện dưới đất.

Sau đây là một câu chuyện minh họa: Một người đàn ông và một người phụ nữ chưa từng quen biết, bỗng quen nhau trong một toa tàu và cùng nghỉ trên một chiếc giường tầng. Sau những giây phút bối rối, cả hai người đều cố gắng chợp mắt - người phụ nữ nằm tầng trên, còn người đàn ông nằm tầng dưới. Đến nửa đêm, người phụ nữ quay sang và bảo: “Tôi xin lỗi vì đã làm phiền nhưng tôi thực sự rất lạnh, anh có thể cho tôi mượn một cái chăn khác được không?”

Người đàn ông quay sang, nháy mắt và bảo: “Tôi có một ý thế này, hãy coi chúng ta là cặp vợ chồng đã kết hôn.”

“Tại sao lại không nhỉ?” Người phụ nữ khúc khích.

“Thế nhé”, người đàn ông trả lời, “Vậy thì chăn của ai người đấy đắp nhé.”

ĐỂ KHÔNG NGỪNG VUN TRỒNG NHỮNG MỐI QUAN HỆ QUAN TRỌNG

Nuôi dưỡng những mối quan hệ nghĩa là như thế nào? Liệu vợ hoặc chồng, bố mẹ, bạn bè và bạn có thể nuôi dưỡng và phát triển mối quan hệ lành mạnh bằng việc nắm vững sáu phương pháp dưới đây không?

1. Tận tâm

Tiến sỹ Alfred Kinsy nhận xét: “Trong hôn nhân, yếu tố quan trọng nhất là sự kiên trì. Với quyết tâm như vậy, mỗi cá nhân sẽ tự điều chỉnh bản thân và chấp nhận tình thế mà nếu không sẽ dẫn tới sự đổ vỡ.” Tận tâm là một trong những tài sản quan trọng nhất trong quan hệ vợ chồng. Đó cũng là một trong những đặc điểm của loại quan hệ theo *chiều sâu*.

Nhà lý luận chính trị Thomas Paine khẳng định: “Chúng ta thường ít coi trọng những thứ rẻ mạt. Chỉ có tình yêu thương mới mang lại giá trị cho mọi thứ.” Mọi quan hệ lâu bền đều phải trải qua những thăng trầm. Và không phải lúc nào chúng ta cũng luôn thống nhất về quan điểm. Câu hỏi đặt ra là: Bạn sẽ làm gì khi gặp khó khăn? Bạn sẽ tận tụy giải quyết những mâu thuẫn đó như thế nào? Bạn có thực tâm muốn duy trì mối quan hệ đó không hay chỉ để tránh những mâu thuẫn xảy ra? Câu trả lời của bạn sẽ quyết định mối quan hệ của bạn là lâu bền hay chỉ là tạm thời.

2. Giao tiếp

Làm thế nào để hình thành mối quan hệ mà không giao tiếp? Thông thường, nó bắt đầu bằng những cuộc nói chuyện nhanh. Đôi khi, một lời đối đáp nhanh trí cũng hình thành quan hệ bạn bè. Nếu tiếp tục giao tiếp, quan hệ đó sẽ càng sâu sắc hơn. Tác giả Sydney J. Harris tin rằng: “Chúng ta không thể học hỏi bất kỳ điều gì từ ai đó nếu chúng ta không khiến họ bất đồng quan điểm với mình. Chỉ có mâu thuẫn mới giúp chúng ta bộc lộ tính cách.” Và quan hệ sẽ bền chặt khi chúng ta chủ tâm giao tiếp.

Vài năm sau khi tôi và Margaret kết hôn, tôi đã không còn sự hào hứng trong những cuộc nói chuyện với vợ. Vợ tôi hỏi những chuyện gì xảy ra trong ngày nhưng tôi không hứng thú khi kể về những việc đó. Cuối cùng,

tôi đã phát hiện ra lý do: Cả ngày tôi đã chia sẻ những điều thú vị đó với một đồng nghiệp hay trợ lý của tôi. Vì vậy, tôi không còn hứng thú khi chia sẻ với Margaret nữa. Và tôi biết mình cần thay đổi. Bằng cách nào? Mỗi khi có chuyện gì quan trọng hay vui vẻ xảy ra trong ngày, tôi thường ghi chép lại trên một, ba hoặc năm tấm thẻ. Tôi không kể cho ai nghe về những điều đó. Tôi giữ chúng lại đến cuối ngày. Nhờ cách đó, Margaret là người đầu tiên nghe được những điều đó và vợ tôi có thể cảm nhận được sự nhiệt tình của tôi.

3. Tình bằng hữu

Nhà phê bình Samuel Johnson nhận xét: “Nếu một người đàn ông không quen với nhịp sống tiến lên phía trước thì sớm hay muộn anh ta cũng sẽ cảm thấy mình lạc lõng. Một người đàn ông nên giữ cho tình bạn của mình bền vững.” Điều đó đúng với cả những tình bạn mới hoặc lâu năm. Tôi nghĩ đôi khi chúng ta thường không coi trọng những người thân bên mình và quên việc coi trọng tình bạn đó.

Do đó, tôi thường tự nhủ hãy là người bạn thân nhất của Margaret trước khi cố gắng trở thành một ai đó có ý nghĩa với cô ấy. Tôi luôn cố gắng quan tâm đến mọi nỗi lo lắng của Margaret. Và khi nào giữa chúng tôi có mâu thuẫn xảy ra hoặc nếu cô ấy đang băn khoăn về một quyết định nào đó, tôi sẽ nói: “Anh luôn là người bạn tốt nhất của em”, tôi muốn Margaret biết tôi luôn quan tâm đến cô ấy.

4. Ký ức

Tôi tin rằng những ký ức chung bao giờ cũng là những sợi dây gắn kết tuyệt vời nhất của con người. Các bạn đã từng tới tham dự một buổi họp lớp, họp trường hay gặp gỡ lại những người bạn học cũ từ hồi lên 10, 20 hay 30 tuổi chưa? Điều gì khiến các bạn có thể kết nối với nhau ngay tức thì? Đó chính là nhờ những hồi ức, kỷ niệm!

Ngày nay, các con của chúng ta đã trưởng thành, lập gia đình, sống tự lập và có con cái riêng. Nhưng khi chúng ở độ tuổi thiếu niên, giống như bao bậc cha mẹ khác, chúng ta đều lo lắng các con sẽ rời xa mình và đi theo

hướng không tốt. Vào thời điểm đó, chúng ta cũng hiểu rằng cần cho con cái sự tự do để chúng tự lập. Để giữ liên lạc với chúng mà không mang tính ép buộc là lập nên một cuốn nhật ký gia đình. Hãy đi du lịch cùng các con và lưu lại những ký ức đẹp nhất về gia đình. Những hồi ức đó sẽ đem lại những ấn tượng tích cực cho bọn trẻ khi nhớ lại.

5. Sự phát triển

Benjamin Franklin nói: “Lời hứa sẽ giúp bạn có được bạn bè nhưng việc thực hiện những lời hứa đó mới giúp bạn giữ được bạn bè.” Khi một tình bạn bắt đầu, sẽ có rất nhiều những lời hứa. Bạn phải tìm cách giữ cho tình bạn đó phát triển trong sáng và lành mạnh chứ không chỉ là những ký ức đẹp.

Khi còn là mục sư của Nhà thờ Skyline ở San Diego tôi đã làm việc cùng bốn người đồng sự trong hơn 10 năm. Đó là một trường hợp hiếm khi xảy ra trong các nhà thờ. Lý do là chúng tôi đã lựa chọn cách cùng làm việc và phát triển với nhau. Bất cứ hội thảo hay hội nghị nào mà tôi tham gia, tôi thường dẫn mọi người đi cùng. Chúng tôi luôn chia sẻ những điều thú vị mà chúng tôi đã học được. Mỗi tháng, tôi lại dạy cho các đồng sự của mình một bài học về sự phát triển cá nhân. Tất cả những việc làm trên đã giúp tạo nên một môi trường nơi chúng tôi có thể cùng nhau phát triển.

6. “Nuông chiều” người khác

Voltaire viết: “Nếu nguyên tắc đầu tiên trong tình bạn là phải được vun trồng, thì nguyên tắc thứ hai là hãy khoan dung. Thực hiện điều đó không dễ dàng. Tôi luôn bày tỏ lòng tốt với bạn bè. Margaret và tôi thường rất bao dung với nhau. Và tôi chưa kể đến cách cư xử với các cháu của mình.

Hãy để cho những người bạn hay các thành viên trong gia đình bạn biết rằng bạn rất quan tâm đến họ. Đừng kết thúc cuộc sống của mình bằng những hồi tiếc giống như Mitch Albom.

Nancy Regan, vợ cố Tổng thống Ronald Reagan nói: “Tôi luôn tin rằng mỗi quan hệ nào cũng phải được nuôi dưỡng. Đến nay, tôi vẫn rất quan trọng trong cuộc sống của những người bạn và họ cũng rất quan trọng đối

với tôi. Một phu nhân tổng thống mà không có được nguồn sức mạnh trên sẽ mất đi phương hướng và trở nên đơn độc.” Điều này luôn đúng không chỉ với những người của công chúng mà với tất cả mọi người. Tình bạn sẽ giúp cuộc sống thêm phong phú. Vì vậy hãy thực hành theo Nguyên tắc Làm vườn.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Hãy kể một vài mối quan hệ giúp mọi người giao tiếp tích cực. Cách giao tiếp nào phù hợp quan hệ đó? Đối với những quan hệ quan trọng, sử dụng phương pháp nào là hiệu quả nhất?
2. Sự khác biệt giữa Quan hệ ngắn và Quan hệ lâu bền? Những mối quan hệ lâu bền, có ý nghĩa quan trọng nhất của bạn bắt đầu như thế nào? Bạn có giữ mối quan hệ trong thời gian ngắn với những người có thể bạn sẽ có quan hệ bền lâu không? Làm sao bạn có thể kiểm tra mực nước để quyết định đi tiếp?
3. Bạn quyết định mình sẽ dành thời gian cho ai? Bạn có nghĩ đến tầm quan trọng của mối quan hệ đó? Bạn có dành thời gian cho những người quan trọng và cẩn thận giữ gìn mối quan hệ đó? Hay bạn chỉ đơn giản thực hiện nguyên tắc ai đến trước thì được phục vụ trước? Bạn có hài lòng với những gì bạn làm ở hiện tại không? Nếu không, làm thế nào để bạn cải thiện chúng?
4. Tại sao chúng ta không giải quyết khó khăn trong những mối quan hệ quan trọng? Bạn có nghĩ là có một vài lý do cố hữu nào đó? Giữa bạn và một người quan trọng nào đó có vấn đề nào chưa được giải quyết không? Khi nào bạn sẽ giải quyết chúng?
5. Lần cuối cùng bạn “quá nuông chiều” vợ bạn hoặc một ai đó là khi nào? Bạn có thường làm như vậy không, bạn có hay nghĩ nhiều về việc đó không? Hãy giải thích lý do. Làm thế nào bạn có thể cải thiện được hạn chế này?

NGUYÊN TẮC 101%: ĐỒNG THUẬN 1% NHƯNG NỖ LỰC 100% VÌ ĐIỀU ĐÓ

Nếu hai người luôn đồng quan điểm thì một trong hai người sẽ trở nên vô dụng. Nếu họ luôn bất đồng thì cả hai đều trở thành kẻ vô dụng.

- Darryl F. Zanuck

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ TÌM ĐƯỢC ĐIỂM CHUNG VÀ NỖ LỰC 100% VÌ NÓ KHÔNG?

Việc kết nối mọi người và xây dựng các mối quan hệ cũng giống như một trận chiến đầy cam go. Làm sao có thể kết nối nếu chúng ta không tìm thấy điểm chung? Liệu bạn có thể thiết lập một chiếc cầu quan hệ trong tình huống này không? Nếu có thể, liệu quan hệ đó có duy trì bền vững hay không? Khi tìm thấy điểm chung giữa bạn và một ai đó, thì việc kết nối quan hệ sẽ là một thách thức. Vậy bạn sẽ làm như thế nào?

Câu trả lời có thể tìm thấy trong Nguyên tắc 101%. Khi việc kết nối là khó khăn, bạn phải tìm thấy một điểm chung giữa hai người. Vấn đề là chúng ta thường có cách tiếp cận trái ngược nhau; cách nhìn nhận vấn đề khác nhau. Tại sao vậy? Đôi khi mọi người thường tìm điểm mạnh của mình do tính cạnh tranh tự nhiên. Đôi khi điều đó sẽ làm cho họ trở nên nổi bật. Có lúc mọi người tập trung vào điểm khác biệt bởi họ sợ bị người khác đe dọa.

Vì thế, để kết nối quan hệ người ta thường tìm một điểm chung. Giữa chúng ta có nhiều điểm chung. Thậm chí những cặp vợ chồng kỳ cục nhất cũng tìm thấy giữa họ có một vài điểm chung. Khi đã tìm thấy, hãy nỗ lực 100%. Càng nhiều điểm khác biệt, chúng ta càng phải nỗ lực. Làm được điều này không phải là dễ dàng, nhưng ích lợi chúng ta thu được lại rất lớn.

MỘT THANH NIÊN TRẺ LẬP NGHIỆP Ở MIỀN TÂY

Charles Howard là một doanh nhân. Năm 1903, sau khi phục vụ trong lực lượng kị binh của Mỹ và làm thợ sửa chữa xe đạp ở New York, Howard quyết định đi tìm kiếm vận may ở Miền Tây. Ông định cư tại San Francisco và mở một cửa hàng sửa chữa xe đạp tại trung tâm thành phố.

Ngày đó, ở vùng này ô tô chưa phổ biến và cũng chưa có một cửa hàng sửa. Vì thế, những chủ xe ô tô thường đến cửa hàng ông sửa xe. Howard nhận thấy đây quả là một cơ hội kinh doanh tốt. Không lâu sau, ông đáp một chuyến tàu tới Detroit để gặp William C. Durant, Giám đốc hãng Buick và sau là nhà sáng lập Tập đoàn General Motors. Durant rất quý Howard và đã thuê ông làm việc cho mình. Trước đó, Howard đã giữ độc quyền bán hàng cho Buicks trên địa bàn San Francisco. Năm 1905, khi mới ở độ tuổi 28, Howard lần đầu tiên mở cửa hàng đại lý cho hãng Buick, trưng bày ba loại xe ông đã mua khi còn ở Detroit.

Thoạt đầu, mọi chuyện không suôn sẻ, nhưng sau trận động đất và hoả hoạn năm 1906, Howard bắt đầu hưởng lợi do nhu cầu về ô tô cao. Nhờ khả năng phán đoán và biết chớp thời cơ ông đã thấy những thành công lớn. Năm 1909, Howard mở rộng kinh doanh. Ông là người phân phối độc quyền duy nhất của các hãng Buick, National và Oldsmobile trên toàn khu vực phía Tây của Mỹ. Khi Durant mở rộng kinh doanh và đối mặt với khả năng phá sản, Howard đã cứu Durant khỏi cảnh túng quẫn bằng khoản vay 190 nghìn đô-la, và sau đó Durant đã trả nợ Howard bằng cổ phiếu của GM và phần trăm tổng doanh thu. Howard chưa bao giờ thành công như vậy. Thậm chí, vụ khủng hoảng thị trường cổ phiếu năm 1929 không thể làm ông gục ngã.

Đầu những năm 1930, ông vua xe hơi có xuất thân từ ông trùm kị binh đã thả lại niềm đam mê về ngựa. Howard quyết định sẽ sở hữu những con ngựa thuần chủng và sẽ trở thành người đua ngựa hạng nhất. Vì vậy, ông đã mua một vài con ngựa rồi tìm một người huấn luyện chúng. Howard tìm thấy Tom Smith – 56 tuổi, người Miền Tây. Hai người không khác biệt nhau nhiều lắm. Howard là một nhà kinh doanh, nhà tài trợ xuất sắc, còn

Smith là một người đàn ông trầm tính, ít nói nhưng có thể dành hàng giờ ngắm nhìn những con ngựa. Một bên là Howard, một thương gia nổi tiếng, đã quen với cuộc sống xa xỉ và một bên là Smith, một cựu cao bồi Miền Tây, người đã quen với việc ngủ trên nền đất. Smith có kinh nghiệm săn ngựa trên thảo nguyên và đã huấn luyện ngựa từ khi mới lên 13 tuổi. Smith cũng làm nhiều nghề khác như: săn hươu, bác sĩ thú y, người huấn luyện ngựa... Người Mỹ bản xứ thường gọi ông là *Lone Plainsman* (Gã đồng bằng đơn độc).

Tác giả và chuyên gia đua ngựa Laura Hillenbran đã nhận xét về Howard và Smith:

Hai người đàn ông sống ở hai nửa của thế kỷ. Smith là dân vùng biên đích thực cuối cùng và Howard mở đường cho Smith nhờ những bánh lái ô tô của mình. Howard luôn bị cuốn hút bởi hình ảnh còn Smith thì vẫn chỉ là một *Gã đồng bằng đơn độc*. Howard tìm thấy Smith, sau đó, theo bản năng, Howard đưa Smith tới kho và giới thiệu những con ngựa mới của mình cho người huấn luyện này.

Howard tin rằng những ngày tươi đẹp đang ở phía trước. John Pollard là một người đàn ông cứng rắn, thậm chí cả trong công việc. Ông không chỉ là dân đua ngựa mà còn là võ sĩ quyền Anh. Với chiều cao 1,8m, John cao hơn hẳn so với các đối thủ của mình. Năm 1928, Pollard xếp vị trí thứ 10 trong số 20 kỵ binh trên toàn quốc. Nhưng rồi những kỹ năng của ông cũng bị thui chột dần. Vào giữa những năm 1930, khi Smith thuê ông, giải thưởng và số lượng cuộc đua mà Pollard tham dự cũng không nổi bật. Vào thời điểm đó, điều ông mong muốn là được cưỡi ngựa nhưng để theo kịp những đối thủ khác là vô cùng khó khăn.

ĐỂ HỌ CÓ THỂ KẾT HỢP CÙNG NHAU?

Một nhà triệu phú, một người dân vùng biên giới và một võ sĩ quyền anh – cả ba người, không có điểm chung, ngoại trừ một thứ dường như rất vô nghĩa: một con ngựa đua do Smith huấn luyện và Howard mua. Ba người tập trung vào điểm chung chứ không phải sự khác biệt của mình.

Hillenbrand đã mô tả chú ngựa:

Lùn gần chạm đất, cơ thể nó có đầy đủ các đặc điểm của một khối trụ. Đôi chân ngắn và mập. Vì hình dáng như thế, nên khi bước đi lúc nào nó cũng dạng chân ra, trông rất kỳ quái khiến nhiều người lầm tưởng nó bị què. Cú phi của nó thường hỗn loạn đến độ nó hay tự làm đau mình. Dù vậy, tuy chỉ mới được ba tuổi nhưng nó đã tham gia 43 trận đấu – con số kỷ lục mà những chú ngựa khác khó lòng đạt được trong suốt sự nghiệp của mình.

Tên của chú ngựa là Seabiscuit. Chú ngựa với nhiều người sẽ bị coi là đồ bỏ đi lại là một trong những chú ngựa đua nổi tiếng nhất thế giới. Seabiscuit đã lập kỷ lục về số tiền thưởng mang về cho ông chủ trong mỗi giải đua. Trong một cuộc thi, chú đã đánh bại War Admiral – chú ngựa vô địch giải Triple Crown và là một trong chú ngựa đua hay nhất mọi thời đại khi mọi người tin chắc Seabiscuit không thể thắng trong cuộc đua này. Đây được coi là trận đua ngựa vĩ đại nhất trong lịch sử.

KHI NÀO THỰC HIỆN NGUYÊN TẮC 101%?

Điểm đáng lưu ý là ba người đàn ông rất khác nhau trên đã tìm được điểm chung, điểm mà cả ba đồng tình và đầu tư công sức vào đó. Đó chính là Nguyên tắc 101%. Nó là công cụ tuyệt vời trong bộ công cụ quan hệ với mọi người nhưng nó không phải là công cụ có thể sử dụng bất cứ lúc nào vì nó đòi hỏi người sử dụng phải có cam kết về thời gian, sức khỏe và trí lực. Vì vậy, trước khi thực hiện nguyên tắc này, bạn cần trả lời một số câu hỏi:

Người đó có đáng để cam kết?

Ai cũng xứng đáng nhưng bạn không thể dành thời gian và công sức mà Nguyên tắc 101% đòi hỏi cho tất cả mọi người. Vậy ai là người xứng đáng được đầu tư? Người đầu tiên trong danh sách sẽ là người bạn đời của bạn (nếu bạn đã lập gia đình). Trong những vấn đề mà cả hai bất đồng, hãy sử dụng Nguyên tắc 101%. Thứ hai là các thành viên trong gia đình. Nếu đã đi làm, bạn sẽ có các đối tác và họ cũng là những người bạn cần cam kết. Nhóm kế tiếp là bạn bè. Với những người không nằm trong các nhóm này,

hãy tự quyết định. Nếu có tiềm năng cho một mối quan hệ tốt đẹp, có lợi cho cả hai bên lớn, bạn có thể thử sử dụng Nguyên tắc 101% khi bất đồng ý kiến.

Tình huống đó có đáng để cam kết?

Các tình huống bất đồng ý kiến thường mang tính tạm thời. Do đó, bạn hãy giữ suy nghĩ “chuyện này rồi cũng sẽ qua”. Hãy để mọi chuyện tự qua đi và dành năng lượng cho những tình huống cần đầu tư thời gian và sự chú ý để thu được những kết quả lâu dài.

Vấn đề đó có đáng để cam kết?

Khi gặp một vấn đề nằm trong danh sách ưu tiên hoặc ảnh hưởng đến một trong những giá trị của bạn, hãy sử dụng Nguyên tắc 101%. Còn không, hãy suy nghĩ kỹ.

Kết quả có đáng để cam kết?

Trong ba năm đầu đời của Seabiscuit, rất nhiều người đã nhìn ra tiềm năng của chú ngựa đua tuyệt vời này. Trước khi qua tay Smith, Seabiscuit đã được James Fitzsimmons, tay thuần ngựa nổi tiếng nhất lúc bấy giờ huấn luyện.

Seabiscuit, con ngựa được ưa thích nhất thời kỳ đó đang ở trong chuồng ngựa của James Fitzsimmons. Nhưng Fitzsimmons có quá nhiều ngựa mà nỗ lực của Seabiscuit thì dường như là vô vọng. Nhưng Smith lại nhìn nhận hoàn toàn khác, ông có thể nhìn thấy những lợi ích mình sẽ đạt được.

THU LỢI 101%

Thực hành Nguyên tắc 101% mang lại cho bạn sáu lợi ích:

1. Xây dựng nền tảng cho sự thay đổi

Nếu bạn đang duy trì quan hệ với một người bạn và muốn tạo ra ảnh hưởng hoặc thay đổi suy nghĩ của người đó, bạn không nên bắt đầu bằng những quan điểm không nhất trí giữa hai người. Trong những mối quan hệ, sự thay đổi luôn bắt đầu từ những điểm chung. Khi bạn thực hành Nguyên

tắc 101%, bạn sẽ tìm thấy điểm chung đó. Đó sẽ là một khởi đầu tốt cho sự thay đổi.

2. Ngăn chặn mâu thuẫn không đáng có

Tôi đã học được rằng sẽ rất khó để tranh cãi với người khác khi họ đúng. Khi tập trung vào điểm chung, bạn sẽ luôn ở vị trí an toàn bởi cả hai đều đúng. Tướng Ulysees S. Grant nói: “Chúng ta luôn có thể tìm ra cách nào đó để tránh phải rút gươm súng.” Tại sao phải tạo ra xung đột khi bạn có thể tránh nó.

3. Giảm bớt kẻ thù

Raph Waldo Emerson quan sát: “Dù ta có ngàn bạn bè nhưng vẫn không có được một người để chia sẻ, nhưng chỉ cần có một kẻ thù thì đi đến đâu ta cũng gặp”. Bạn có đồng ý rằng thậm chí kẻ thù thôi cũng đã là quá nhiều không? Cách tốt nhất để loại bỏ kẻ thù là hãy làm bạn với anh ta. Hãy tìm điểm chung giữa hai người và thực hiện Nguyên tắc 101%.

4. Giữ lại những thứ có giá trị có nguy cơ bị mất

Bạn đã bỏ lỡ bao nhiêu mối quan hệ tiềm năng do quá tập trung vào những điểm khác biệt mà không để ý tới điểm chung? Có bao nhiêu người bạn hay tổ chức kinh doanh mà bạn đã để mất? Cựu quản lý của New York Yankees, ngài Joe McCarthy quan sát thấy: “Bất kỳ quản lý nào mà không thể hoà thuận với một cầu thủ phát bóng ở điểm 400 thì là kẻ điên rồ.” Nếu bạn muốn chào đón những mối quan hệ tiềm năng như vậy, hãy chuẩn bị và áp dụng Nguyên tắc 101%.

5. Đem lại cảm giác hài lòng với mỗi quan hệ

Nhà văn Jane Austen đã viết những lời châm biếm trong thư gửi chị gái Cassandra: “Em không muốn mọi người lúc nào cũng tỏ ra đồng ý, điều đó làm em khó có thể thích họ”. Người mà luôn tìm kiếm những điều tồi tệ ở những người khác sẽ cố làm cho bản thân tốt hơn khi so sánh, nhưng họ hiếm khi cảm thấy hài lòng về cách thức xử lý những mối quan hệ. Ngược lại, những người mà luôn tìm kiếm những điều tốt nhất và tập trung vào

những điểm chung sẽ cảm thấy hài lòng khi biết mình là một phần của mối quan hệ.

6. Giúp bạn luôn tuyệt vời nhất trong những tình huống xấu nhất

Người hạnh phúc nhất không cần phải có những thứ tốt đẹp nhất. Họ chính là người cho mọi thứ trở nên tốt nhất. Thực hiện Nguyên tắc 101% sẽ giúp bạn có những mối quan hệ tốt nhất.

Tôi đã chiêm được cảm tình của Tom, người đã viết những bức thư phê bình các bài thuyết giáo hàng tuần của tôi. Tom và tôi đều nhận con nuôi và điểm chung duy nhất giữa chúng tôi là thấy những đứa trẻ này rất đặc biệt. Tôi rất quan tâm các con của Tom, khen ngợi và yêu thương chúng như con mình. Mỗi khi tới nhà Tom chơi, tôi thường dẫn hai con, Elizabeth và Joel Porter đi cùng.

Các con của Tom cũng rất quý tôi. Vợ Tom thì luôn chào đón tôi. Tom vẫn kiên quyết giữ thái độ cũ nhưng cũng không thể như vậy mãi. Thật khó để giữ thái độ hằn học với ai đó khi mọi thành viên khác trong gia đình đều yêu quý người đó, đặc biệt khi người đó chẳng làm gì sai hoặc tổn hại đến bạn.

Có thể bạn đã gặp một ông “Tom” nào đó trong cuộc sống. Bạn dễ dàng nhận thấy điểm yếu của người khác và nghĩ sẽ khó tìm thấy điểm chung ngoại trừ sự khác biệt. Tôi đảm bảo bạn sẽ tìm thấy vài điểm chung. Tất cả những gì chúng ta phải làm là tìm kiếm. Hãy nỗ lực hết sức. Bạn sẽ thấy ngạc nhiên vì kết quả bạn đạt được.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn đã gặp ai từng áp dụng Nguyên tắc 101% chưa, người có thể phát hiện ra những điểm chung trong mối quan hệ mà không thể nhìn thấy bằng mắt thường? Nếu có, hãy miêu tả người đó. Phẩm chất nào của họ khiến bạn khâm phục? Tính cách nào của người đó giúp họ giao

tiếp cởi mở với những người khác? Có bao nhiêu phần trăm đồng nghiệp của bạn áp dụng nguyên tắc này?

2. Tại sao bạn không tự động áp dụng Nguyên tắc 101% với tất cả các mối quan hệ? Quan hệ nào trong cuộc sống chứng minh việc sử dụng nguyên tắc này? Hãy miêu tả phương thức bạn gây ảnh hưởng với một trong những người đó?
3. Tình huống nào không cần áp dụng Nguyên tắc 101%? Hãy kể tên. Những vấn đề nào là quan trọng với bạn? Chúng liên quan tới giá trị và mức độ ưu tiên của bạn như thế nào?
4. Bạn đã từng để tuột mất một tình bạn bởi bạn không tìm thấy điểm chung? Bạn đã đánh mất những gì? Làm thế nào để bạn có thể hàn gắn lại mối quan hệ đó? Kết quả mang lại có xứng đáng với nỗ lực đã bỏ ra không? Điều gì ngăn cản bạn không thực hiện?
5. Hãy nghĩ tới một mối quan hệ quan trọng trong cuộc sống của bạn mà thực sự cần thay đổi. Bạn đã bao giờ áp dụng cách tiếp cận chung khi xây dựng những mối quan hệ trước khi cố gắng thay đổi quan hệ đó chưa? Điểm chung giữa bạn và người khác là gì? Bạn đã tận dụng điểm chung đó để phát triển mối quan hệ như thế nào? Làm thế nào để đổi hướng quan hệ mà vẫn có lợi cho cả hai bên?

NGUYÊN TẮC KIÊN NHẪN: ĐI CÙNG NGƯỜI KHÁC BAO GIỜ CŨNG CHẬM HƠN ĐI MỘT MÌNH

Lòng kiên nhẫn rất quan trọng với tình bạn

– **Khuyết danh**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ NÊN RỦ NGƯỜI KHÁC ĐI CÙNG DÙ ĐIỀU ĐÓ LÀ BẤT TIỆN?

Đôi khi, bạn đọc một câu chuyện, nghe có vẻ điên đờ nhưng lại hoàn toàn có thực. Đó là trường hợp của Larry Walters, anh chàng đã thực hiện chuyến hành trình một mình:

Giấc mơ thời trai trẻ của Larry là được bay trên bầu trời. Nhưng định mệnh đã ngăn cản việc thực hiện ước mơ của anh. Larry gia nhập Không quân Mỹ, nhưng thị lực kém khiến anh không đủ tiêu chuẩn làm phi công. Sau khi giải ngũ, Larry thường ngồi trong vườn sau nhà và ngắm những chiếc máy bay phản lực trên bầu trời.

Anh hình dung về kế hoạch với những quả khinh khí cầu có thể dự đoán thời tiết khi đang thoải mái ngồi trên một chiếc ghế vải batit. Và anh đã đặt mua 45 quả khinh khí cầu dự báo thời tiết từ một cửa hàng bán đồ tồn kho của hải quân, buộc chúng vào chiếc ghế vải batit đó, rồi bơm đầy khí hê li vào những quả khinh khí cầu có đường kính khoảng 1-2m. Sau đó anh tự buộc mình vào chiếc ghế vải đó, bỏ vào đó một ít bánh sandwich, vài chai bia và một khẩu súng nhỏ. Larry tưởng tượng ra cảnh anh bắn một vài quả khinh khí cầu khi chuẩn bị đáp xuống mặt đất.

Larry lên kế hoạch này vì anh muốn bay lơ lửng trên độ cao khoảng 9m từ vườn sau nhà và tận hưởng vài giờ bay trên không trước khi đáp xuống

mặt đất. Thế nhưng, mọi chuyện không diễn ra theo đúng kế hoạch.

Khi những người bạn cắt chiếc dây thừng buộc chiếc ghế vải với chiếc xe Jeep, Larry không bay lơ lửng ở độ cao 9m. Ngược lại, anh ta bay vút lên bầu trời bởi sức nâng của 42 quả khinh khí cầu chứa đầy khí hê li. Cuối cùng, anh đạt tới độ cao 4800m.

Ở độ cao đó, Larry không thể mạo hiểm bắn khinh khí cầu và ở trạng thái không trọng lượng. Larry phải chịu đựng với cái lạnh và nỗi sợ hãi, uống bia và ăn sandwich, suốt hơn 14 tiếng đồng hồ. Anh đã bay vào hành lang bay của LAX, nơi các phi công của hãng Trans World Airlines và Delta Airlines đã phát hiện ra vật thể lạ bằng sóng radio.

Cuối cùng, Larry lấy hết can đảm để bắn một vài quả khinh khí cầu và dần dần hạ xuống đất. Dây buộc bị rối và vướng vào đường dây điện, khiến cho vùng Long Beach mất điện trong khoảng 20 phút. Larry tiếp đất an toàn và những thành viên của LAPD đã chờ sẵn đó để bắt anh. Khi bị xích tay dẫn đi, một phóng viên đã hỏi tại sao Larry lại hành động như vậy. Và Larry đã thờ ơ đáp lại: "Một người đàn ông không thể chỉ quanh quẩn một chỗ."

Thật may mắn chúng ta không phải đi du lịch quá xa như thế – hay để trốn tránh mọi người.

BÍ QUYẾT KHI ĐI DU LỊCH

Tôi đã đi du lịch rất nhiều. Tôi đã đi tất cả các loại máy bay, đã bay qua sáu trong bảy lục địa. Dù tôi đi đâu hay làm gì, tôi luôn nhận thấy một điều là: Hành trình cùng người khác thì luôn chậm hơn khi đi một mình.

Tôi nhớ lại chuyến đi du thuyền gần đây cùng gia đình. Khi đi công tác một mình, tôi luôn là người đầu tiên xuống máy bay và tôi lên cũng rất nhanh. Tôi nắm rõ mọi thủ tục rườm rà của các sân bay. Tôi cũng biết cách để tránh phải chen chúc xếp hàng, không phải kiểm tra hành lý. Và khi tôi đi du lịch cùng Margaret, chúng tôi cũng đi rất nhanh. Sau 35 năm kết hôn và đi du lịch cùng nhau, chúng tôi đã rất ăn ý. Nhưng nếu đi du lịch cùng cả gia đình, thì chuyến đi đã chậm hơn nữa. Và nếu đi cùng cả đại gia đình thì

còn chậm hơn rất nhiều. Tôi rất yêu thời gian được ở bên gia đình và không bao giờ tính toán điều đó, nhưng tôi chỉ bàn về vấn đề này để chỉ rằng chúng tôi đang đi du lịch rất chậm.

Kiên nhẫn không phải là điểm mạnh của tôi. Và tôi thấy kinh ngạc với chính bản thân. Tại sao mọi người lại chậm chạp đến vậy? Việc này luôn xảy ra trên đường phố, tại các cửa hàng, nơi làm việc, và trên cả sân golf, v.v... Một người bạn lâu năm đã gọi tôi là Energier Bunny. Dù tôi không sung sức như hồi đôi mươi, nhưng thật vui là khi bước sang độ tuổi ngũ tuần tôi vẫn còn rất khoẻ mạnh. Tin buồn là khi còn trẻ, tôi thường vẽ ra những viễn cảnh cho mọi người theo sự sắp xếp của mình, rồi tôi lại bỏ chúng qua một bên – một đức tính không tốt đối với một người lãnh đạo. Tôi phải học cách kết nối mọi người và phát triển đức tính kiên nhẫn. Có hai bước đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ:

Kiên nhẫn mà không có sự kết giao – Mối quan hệ sẽ thiếu năng lượng

Kết giao mà không kiên nhẫn – Mối quan hệ sẽ thiếu tiềm năng

Kết giao nhờ lòng kiên nhẫn – Mối quan hệ sẽ có năng lượng và tiềm năng

Nếu muốn duy trì mối quan hệ lâu dài, bạn cần có cả năng lượng và tiềm năng.

HÌNH THÀNH TÍNH KIÊN NHẪN

Kiên nhẫn là một đức tính tốt; chúng ta luôn khâm phục và mong muốn có nó. Nhưng những người cần nhất thường ít để ý tới việc phát triển đức tính này. Làm thế nào chúng ta có thể vượt qua được những tình huống khó xử? Câu trả lời là chúng ta hãy lên kế hoạch. Dưới đây là sáu bước để tạo lập đức tính kiên nhẫn trong các mối quan hệ:

1. Ưu tiên phát triển tính kiên nhẫn

Arnold Glasgow nói: “Chìa khoá để dẫn tới mọi thành công là lòng kiên nhẫn. Để có một con gà bạn cần phải ấp trứng chứ không phải đập vỡ chúng.” Đức tính kiên nhẫn sẽ hữu ích cho bạn. Nhưng bạn không thể nhận

thấy điều đó ngay tức thì mà phải chờ đợi. Nếu bạn là người không kiên nhẫn và gặp khó khăn khi phải kiên nhẫn, bạn cần hiểu rõ điều này: Những người xung quanh bạn cũng được hưởng lợi từ đức tính đó. Nhà triết học người Hy Lạp Aristotle nói: “Những đức tính vĩ đại nhất là những đức tính hữu ích nhất cho người khác. “

2. Hiểu rằng xây dựng những mối quan hệ tốt đẹp luôn đòi hỏi thời gian

Bất kỳ điều gì quan trọng trong cuộc đời chúng ta thì đều cần phải có thời gian để xây dựng, điều đó đúng với cả các mối quan hệ. Càng nhiều người tham gia những quan hệ này thì càng mất nhiều thời gian. Ví dụ, hãy nghĩ tới thời gian để phát triển các mối quan hệ. Hai hoặc ba người có thể lập thành một nhóm và cùng làm việc tương đối nhanh. Nếu là một nhóm năm người thì mất nhiều thời gian hơn. Nhóm càng đông thì càng mất nhiều thời gian.

Những mối quan hệ theo chiều sâu còn mất nhiều thời gian hơn nữa. Thậm chí trong những tình huống xấu nhất, sẽ mất nhiều thời gian để xây dựng và củng cố những mối quan hệ đó. Tất cả các mối quan hệ tốt đẹp đều cần có thời gian.

3. Thực hành Nguyên tắc Trao đổi

Để phát triển đức tính kiên nhẫn, bạn cần phải học cách trân trọng và nhạy cảm trước những suy nghĩ của mọi người. Tất cả mọi người đều nghĩ rằng...

- Vấn đề của mình là lớn nhất
- Những câu chuyện cười của mình là thú vị nhất
- Những mong ước của mình sẽ được chú ý nhất
- Hoàn cảnh của mình sẽ hoàn toàn khác
- Những chiến thắng của mình là mẫu mực nhất
- Mọi lỗi lầm của mình sẽ được bỏ qua

Nói cách khác, ai cũng nghĩ vấn đề của mình sẽ được quan tâm đặc biệt – mọi người cần đặc biệt kiên nhẫn với chúng ta. Thay vào đó: chúng ta nên tự đặt mình vào hoàn cảnh của người khác và kiên nhẫn hơn với mọi người.

Nếu có lúc bạn cảm thấy không còn kiên nhẫn với một ai đó vì họ đánh giá thấp bạn, hãy nhớ tới câu chuyện này: Chiếc ô tô của một người phụ nữ trẻ bị chết máy ngay trước đèn tín hiệu giao thông. Người phụ nữ cố gắng khởi động xe, nhưng không được. Đèn giao thông chuyển sang tín hiệu xanh, người phụ nữ phải ngồi đó, tức giận và ngại ngùng vì đã làm cản trở giao thông. Chiếc xe ô tô đỗ bên cạnh có thể đi vòng lại nhưng người lái chiếc xe đó đã làm tăng thêm sự thất vọng cho người phụ nữ khi anh ta cứ bấm còi liên tục.

Sau một hồi cố gắng người phụ nữ ra khỏi xe và đi tới chiếc xe ô tô đó. Người đàn ông kéo cửa xe xuống và nhìn người phụ nữ ngạc nhiên

“Có việc gì à?” Người phụ nữ nói: “Anh hãy ra khởi động xe của tôi và tôi sẽ ngồi đây bóp còi hộ anh.”

4. Hiểu rằng mọi người có thể gặp và gây ra rắc rối

Ai cũng có lúc may mắn và có lúc bất hạnh. Một số người có thể mang lại những niềm vui lớn cho bạn nhưng cũng có thể gây ra rắc rối cho bạn. Điều này không chỉ đúng ở nhà mà còn ở nơi làm việc. Càng lên vị trí lãnh đạo cao thì càng gặp phải nhiều rắc rối. Chuyên gia lãnh đạo Warren Bennis và Burt Nanus nói: “Điều mà chúng tôi phát hiện ra là càng nắm giữ vị trí cao hơn, thì mối quan hệ giữa các cá nhân càng nhiều. Những nhà lãnh đạo hàng đầu dành khoảng gần 90% thời gian của họ cho người khác và họ cũng dành từng đó thời gian để giải quyết những vấn đề rắc rối của mọi người.”

Khi bạn quyết định phát triển một mối quan hệ với người khác, hãy nhớ đó là một sự mua bán xô bồ. Bạn không được phép chỉ chọn những món đồ tốt nhất và bỏ lại những thứ xấu. Ai cũng có thể gặp rắc rối, có những điểm

yếu và những thói quen xấu. Hãy khoan dung với mọi người nếu mọi người khoan dung với bạn.

5. Biết khi nào mọi người cần kiên nhẫn với bạn

Khi chúng ta đang bàn về chủ đề khuyết điểm, sẽ thật thú vị nếu chúng ta biết được những khuyết điểm của mình. Ví dụ, tôi biết rằng những người thân của mình phải rất kiên nhẫn với tính khí của tôi. Có lần tôi đã yêu cầu trợ lý của mình, Linda Eggers, viết cho tôi một danh sách những đức tính mà cô phải kiên nhẫn với tôi. Không mất nhiều thời gian, Linda đã đưa ra một danh sách như sau:

- Tôi rất hay làm mất điện thoại và kính.
- Mỗi khi lên kế hoạch, tôi luôn muốn có nhiều lựa chọn.
- Tôi thường thay đổi kế hoạch đi du lịch, hay những thứ tôi cần mang theo
- Tôi thường lên chương trình quá nhiều, và kết quả là các dự án thường kéo dài hơn thời gian đã phân bổ.
- Tôi ghét phải nói từ chối
- Tôi muốn có thể liên lạc với trợ lý của mình 24 giờ/ngày, 7 ngày/ tuần.

Tôi chắc rằng còn có nhiều điều nữa, nhưng như vậy cũng đã quá đủ. Nếu tôi luôn nhớ rằng những người khác đang hết sức kiên nhẫn với mình vì những đức tính trên, tôi sẽ tự nhủ bản thân cũng cần phải kiên nhẫn với người khác. Hãy làm giống như trên, có thể kết quả sẽ rất có ích cho bạn.

6. Nhận ra mọi mối quan hệ đều phải biết từ bỏ, nhân nhượng, cho và nhận

Mọi mối quan hệ đều có những khó khăn, dù mối quan hệ đó tốt như thế nào hay kéo dài trong bao lâu. Chúng ta không thể có mọi thứ theo ý mình mà phải tuân theo những quy luật sau:

- *Phải biết từ bỏ*: Có nhiều điều tôi muốn làm nhưng không nên thực hiện ở thời điểm này. Ví dụ, khi các con còn nhỏ, tôi bỏ việc chơi gôn. Môn thể thao này quá tốn nhiều thời gian. Quan hệ giữa tôi và các con quan trọng hơn.
- *Phải biết nhân nhượng*: Sẽ có những thứ tôi không thích nhưng tôi sẽ thực hiện ở thời điểm này. Tôi rất ghét tập thể dục nhưng tôi đã dành nhiều thời gian luyện tập cùng gia đình và bạn bè.
- *Phải biết cho và nhận*: Sẽ có những việc chúng ta cần làm cho ai đó vào thời điểm này. Có lần Margaret đến ở một nhà dưỡng lão. Cô đã gọi cho tôi vì cô muốn trở về nhà. Sau khi cúp máy, tôi đã quyết định gảy nhạc nhiên cho Margaret và chuyển đi đó cũng rất xứng đáng.

Điều tôi muốn nói là không ai có thể ép bạn từ bỏ cho, nhận hay nhân nhượng. Đó hoàn toàn là tự nguyện. Nhưng nếu bạn muốn duy trì những mối quan hệ lâu dài, bạn cần phải linh hoạt. Nhà tâm lý học, Joyce Brothers đã nói rằng những mối quan hệ cần phải tuân theo nguyên tắc của kỹ thuật ngành nước: “Thuyền dễ động hơn rẽ nước cho thuyền ít động”.

Khi viết chương này, tôi nghĩ về đời sống tinh thần của mình, về những người thân thiết nhất đã hy sinh và mang lại thành công cho tôi. Một số người đã tiến xa hơn tôi và một số thì chậm hơn. Nhưng với họ, tôi luôn cố gắng thực hiện những điều sau:

Hỗ trợ họ: Hãy để họ chỉ dẫn, làm theo ý họ và hỗ trợ họ khi cần.

Cố vấn cho họ: Hãy trả lời những câu hỏi của họ, hãy đặt ví dụ, chỉ dẫn và sửa chữa khi có sự khác biệt.

Đánh giá cao về họ: Hãy lắng nghe những ý kiến của họ, tôn trọng vị trí của họ và đừng bao giờ huỷ hoại uy thế của họ.

Đền ơn họ: Hãy quan tâm đến những người đã quan tâm đến bạn.

Dưới đây là điều cuối cùng về Nguyên tắc Kiên nhẫn. Nếu đi du lịch một mình, bạn có thể đi nhanh hơn nhưng hành trình đó sẽ không đáng nhớ và có thể bạn sẽ không thể đi xa hơn. Nhưng nếu bạn đi cùng một ai đó, bạn sẽ

kiên nhẫn hơn. Trong hành trình đi với người khác, chúng ta sẽ trở nên kiên nhẫn hơn vì lợi ích cả hai. Mọi mối quan hệ đều cần sự kiên nhẫn nhưng kết quả thu được là rất xứng đáng.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Những kiểu tính cách đặc biệt nào khiến bạn mất kiên nhẫn? Hãy miêu tả chúng. Những kiểu người nào hành động chậm chạp? Làm thế nào để hai kiểu tính cách trên có thể tương tác hiệu quả với nhau?
2. Hãy nghĩ tới 3-5 người thân thiết nhất với bạn. Bạn đã quen biết họ trong bao lâu? Quan hệ của bạn và họ bắt đầu khi nào? Lần đầu tiên bạn gặp họ bạn có mong đợi họ trở thành bạn thân của mình không? Mục đích của bạn khi đầu tư vào những mối quan hệ đó là gì? Bạn đã dành bao nhiêu thời gian để phát triển mối quan hệ? Bạn mất nhiều thời gian để phát triển mối quan hệ đó hay không?
3. Tình huống nào khiến bạn mất bình tĩnh với người khác? Tình huống đặc biệt nào khiến bạn mất kiên nhẫn với người khác? Điều đó ảnh hưởng như thế nào đến các mối quan hệ của bạn? Làm thế nào để bạn kiên nhẫn hơn và duy trì mối quan hệ của bạn và mọi người tốt hơn?
4. Những mối quan hệ nào khiến bạn khó từ bỏ những điều bạn muốn làm và nhượng lại cho người muốn làm nó để làm cho quan hệ của bạn tốt đẹp hơn? Những mục đích đó có thể thực hiện được ở đâu? Còn những giá trị thì sao? Trong những tình huống nào thì việc từ bỏ hay nhân nhượng là sai lầm? Thế nào là cân bằng giữa Cho và Nhận? Làm sao bạn có thể đảm bảo rằng mối quan hệ không bị mất cân bằng?
5. Thói quen hay tính cách nào của bạn có thể khiến người khác phải kiên nhẫn với bạn? (Nếu bạn nghĩ rằng mình không có, hãy nhờ ba người bạn thân nhất hoặc các thành viên trong gia đình nói cho bạn biết). Tại sao mọi người cần phải kiên nhẫn với bạn trong những

trường hợp này? Bạn có mong đợi người khác cũng sẽ kiên nhẫn với bạn trong những trường hợp này hay không? Bạn có mong người khác cũng kiên nhẫn hay bạn có cảm thấy biết ơn về đức tính kiên nhẫn của họ hay không? Hãy giải thích.

NGUYÊN TẮC TÁN THƯỜNG: THỬ THÁCH CỦA MỖI QUAN HỆ KHÔNG CHỈ LÀ SỰ TRUNG THÀNH KHI BẠN BÈ THẤT BẠI MÀ CÒN LÀ NIỀM HẠNH PHÚC KHI HỌ THÀNH CÔNG

Những kẻ tầm thường không bao giờ muốn người khác hơn mình.

CÂU HỎI TỰ VẤN:
TÔI CÓ VUI MỪNG VÀ HÃNH DIỆN KHI BẠN BÈ
THÀNH CÔNG KHÔNG?

Tôi tin và cố gắng áp dụng những Nguyên tắc Con người vào cuộc sống của mình mỗi ngày. Nhưng Nguyên tắc Tán thưởng thì đặc biệt quan trọng với tôi. Khi bắt đầu sự nghiệp, tôi đã rất may mắn vì ngay từ khi bốn tuổi, tôi đã xác định được những điều mình muốn làm trong cuộc đời. Tôi lớn lên trong một gia đình có một người cha rất thành công với công việc mà tôi muốn theo đuổi. Điều kiện đó cũng giống như của gia đình bóng bầu dục Manning. Tiền vệ rất thành công của giải bóng bầu dục quốc gia (NFC) Peyton Manning và người em trai, Eli cùng lớn lên dưới mái nhà của Archie Manning, cựu cầu thủ New Orleans Saints. Kết quả là họ đã có một bước khởi đầu ấn tượng trong bóng bầu dục mà đến 99 % những đứa trẻ khác không có được.

Ngoài những kinh nghiệm tôi lĩnh hội được khi ở bên cạnh cha mình, ông còn giúp tôi rất nhiều nhờ khả năng lãnh đạo tuyệt vời. Cha giúp tôi phát triển bản thân một cách có mục đích, ông nhận biết và khuyến khích những ưu điểm của tôi từ rất sớm. Trước khi tốt nghiệp trung học, cha đã

đưa tôi đến rất nhiều hội nghị chuyên đề của Dale Carnegie, định hướng sự trưởng thành của tôi qua rất nhiều cuốn sách mà ông cho tôi đọc, và đưa tôi đi gặp những nhà thuyết pháp vĩ đại nhất trong vùng. Tôi đã có nhiều lợi thế và thành tâm biết ơn về tất cả những điều đó.

Kết quả của sự dạy dỗ đó là tôi sớm thành công trong sự nghiệp của mình. Là người trẻ nhất được bầu vào văn phòng quốc gia, là mục sư đầu tiên thay đổi danh tiếng nhà thờ và khiến nhà thờ gần gũi hơn với cộng đồng, là người viết sách trẻ tuổi nhất và là người quản lý nhà thờ đầu tiên có hơn một ngàn con chiên đi lễ vào các ngày chủ nhật.

Nhưng trong những ngày đầu tiên đó, tôi là mục sư cô đơn nhất trong giáo hội. Điều tốt lành là khi tôi thất bại, có rất nhiều người tỏ ý thương xót tôi. Nhưng khi tôi thành công thì ngược lại, rất ít người tán thưởng. Tôi đã nghĩ mình ở cùng một đội với những đồng nghiệp khác, nhưng rõ ràng họ không nghĩ như vậy. Rất nhiều lần, Margaret và tôi đã phải tổ chức tiệc mừng một mình.

BÀI HỌC TỪ NGUYÊN TẮC TÁN THƯỞNG

Những kinh nghiệm trước đây đã dạy cho chúng tôi rất nhiều. Và nhiều bài học chúng tôi rút ra cũng có thể rất hữu ích với bạn:

Thành công sẽ bớt tuyệt vời nếu không có ai chúc mừng cùng bạn

Khi đến tham dự buổi hội thảo của giáo hội sau một năm làm mục sư, tôi đã rất phấn khởi trước những đổi thay trong nhà thờ của mình. Tôi giúp đỡ mọi người trong cộng đồng của mình và nghĩ rằng mình đã làm nên một điều khác biệt cho họ. Lòng nhiệt thành của tôi lúc đó không thể đo đếm được. Nhưng thật bất ngờ, không có ai chia sẻ niềm phấn khởi đó với tôi. Mọi người nhìn tôi với ánh mắt nghi ngờ và coi thường. Điều đó khiến tôi hụt hẫng. Và lời của nhà soạn kịch Oscar Wilde trở nên đúng hơn bao giờ hết: “Bất cứ ai cũng có thể cảm thông với những đau khổ của một người bạn, nhưng phải có một phẩm chất rất tốt mới có thể cảm thông với thành công của người bạn đó.”

Sau khi Margaret và tôi nói chuyện về điều này, chúng tôi quyết định là sẽ không bao giờ để cho sự thiếu nhiệt tình của người khác cản trở bước tiến của mình và sẽ tán thưởng những người bạn của mình mỗi khi họ thành công, thậm chí tán thưởng nhiệt tình hơn mỗi khi họ vượt qua mình!

Đó chính là lý do tôi muốn mở các hội thảo cho những nhà lãnh đạo trẻ tuổi. Công việc đó cho tôi cơ hội được tán thưởng và ủng hộ cho những thành công của họ. Tôi muốn họ cảm thấy được khích lệ và tiếp tục theo đuổi những giấc mơ của mình. Không ai có thể nói họ sẽ đạt được những gì khi biết rằng những người khác luôn mong chờ thành công của họ.

Rất nhiều người chia sẻ với thất bại, nhưng chỉ một số ít chia sẻ với thành công

Nhiều năm trước, khi chuẩn bị viết cuốn *Failing forwar* (Tiến lên từ thất bại), tôi đã giảng về chủ đề này trên khắp đất nước. Và điều tôi nhận ra là tất cả mọi người đều chia sẻ với thất bại. Thực tế, khi tôi khuyên mọi người học cách sử dụng những lỗi lầm của mình làm bàn đạp để vươn tới thành công bằng thái độ *tiến lên từ thất bại*, phản ứng của người nghe rất rõ ràng. Họ muốn học cách đi lên từ thất bại.

Điều mà tôi nhận ra sau nhiều năm làm việc với mọi người là: bạn có thể gây ấn tượng với mọi người bằng những thành công của mình, nhưng nếu bạn muốn ảnh hưởng đến họ, hãy chia sẻ những thất bại của mình. Ai cũng có thất bại và đó là cách rất tuyệt để kết nối với họ.

Nhưng vấn đề ở chỗ mọi người quá sẵn sàng để chia sẻ với những thất bại, nên đôi khi họ khó có thể kết nối với thành công. Và nếu họ không chia sẻ với thành công, họ có thể sẽ bực tức với nó.

Điều cản trở con người thành công thường cản trở con người khen ngợi thành công của người khác

Thông thường, cùng những phẩm chất ngăn cản con người thành công như: thiếu tự tin, tâm lý khô khan và ghen tỵ nhỏ mọn... cũng là những phẩm chất khiến cho người ta không muốn chúc mừng thành công của

người khác. Họ luôn so sánh mình với những người khác và mong muốn được như vậy. Kết quả là, họ khó có thể vượt lên chính mình.

Diễn giả chuyên nghiệp Joe Larson từng nói: “Các bạn của tôi không bao giờ tin tôi có thể trở thành một diễn giả thành công. Vì vậy, tôi đã quyết định phải làm điều gì đó. Tôi đã ra ngoài và tìm cho mình những người bạn mới!” Điều đó nghe thật buồn, nhưng đôi khi đó là việc bạn phải làm.

Những người chia vui cùng bạn là người có thể làm bạn suốt đời

Những năm đầu sự nghiệp, có hai người bạn đã luôn ăn mừng những thành công với chúng tôi đó là Dave và Mary Vaughn. Dave khởi nghiệp trước tôi vài năm và luôn sẵn lòng chúc mừng tôi mỗi khi tôi đạt được một mục tiêu hay vượt qua một điểm mốc trên con đường sự nghiệp. Ngay cả khi nhà thờ của tôi phát triển hơn, nổi tiếng hơn của anh, Dave vẫn luôn ở đó và cổ vũ. Và đến tận 35 năm sau, anh và Mary vẫn tiếp tục chia vui cùng chúng tôi!

CẢNH GIÁC VỚI CON QUỶ ĐỐ KỶ

Andy Stanley đã phát biểu trong cuộc hội thảo với chủ đề Catalust (chất xúc tác) do công ty tôi tổ chức vào tháng 11 năm 2003. Andy là một người truyền đạt hiệu quả và đáng tin cậy. Anh lãnh đạo nhà thờ của cộng đồng phía Bắc – một trong số những nhà thờ lớn nhất Hoa Kỳ với lượng con chiên đi lễ cuối tuần vào khoảng 15 nghìn người.

Phần thứ hai trong bài nói chuyện của Andy là về bốn điểm tiêu cực có thể khiến một người lãnh đạo trở nên lầm lạc, đó là: tội lỗi, sự tức giận, sự tham lam và lòng đố kỵ. Andy thừa nhận mình đã từng có những thời điểm cảm thấy ganh tỵ khi nghe những diễn giả thành công phát biểu. Anh nói: “Tôi đã phải cố gắng hơn bình thường để chúc mừng cho thành công của những người cùng làm công việc giống tôi.”

Andy còn ganh tỵ với cả người bạn thân nhất Louie Giglio, người điều hành Nguồn lựa chọn. Andy giải thích:

Louie và tôi đã làm bạn với nhau từ khi học lớp sáu... Chúng tôi gặp nhau tại một trại hè, khi đó cả hai đang trốn dưới gầm giường tầng trong khi các anh chị lớn tuổi đang tranh cãi ở phía trên. Louie quả thật là một người truyền đạt phi thường. Khi tôi thông báo ở nhà thờ của mình rằng Louie Giglio sẽ phát biểu tại đó vào tuần tới thì tất cả mọi người đều vỗ tay phấn khởi và lượng người đi lễ vào chủ nhật tiếp đó rất đông so với bình thường. Và suốt bốn năm sau, mọi người vẫn còn nhắc mãi: "Ôi, Louie, Louie, Louie."

Andy tiếp tục kể rằng Louie luôn giảng cho những đám đông trong các sự kiện của mình và thường có những bài giảng tuyệt vời. Và mỗi lần Andy nghe Louie phát biểu, những mầm mống ghen tỵ lại nhen nhóm trực nảy lên trong lòng anh.

Những cảm giác như thế có thể phá hoại mối quan hệ của Andy và Louie, nhưng đó là một mối quan hệ thực sự sâu sắc. Họ không chỉ có nhiều dịp làm việc cùng nhau mà hai gia đình cũng rất thân thiết, họ thậm chí còn đi nghỉ hè cùng nhau. Vậy Andy đã làm gì để kìm chế nỗi ganh tỵ trong lòng? Anh đã chúc mừng những thành công của Louie. Mỗi khi Louie có một bài phát biểu thành công, Andy là người tán thưởng và chúc mừng anh. Và Louie cũng đối với anh như vậy. Andy nói: "Chỉ nghĩ về điều đó thôi chưa đủ. Tôi cần phải nói ra điều đó và đây chính là cách để tôi thanh lọc trái tim của mình. Tán thưởng chính là vũ khí để đánh bại lòng đố kỵ."

TRỞ THÀNH NGƯỜI KHỎI XƯƠNG BỮA TIỆC

Không phải chỉ mình Andy mới cảm thấy như vậy. Nếu mọi người đều thành thật, họ sẽ thừa nhận họ đã từng trải qua cảm giác ghen tỵ hay đố kỵ khi chứng kiến thành công của người khác – ngay cả khi đó là những người vô cùng thân thiết với họ. Chính tôi cũng là một người như vậy và tôi phải đấu tranh với cảm giác đó. Vậy làm thế nào để chúng ta có thể học cách chúc mừng thành công của người khác thay vì lờ đi và ngấm ngầm phá hoại chúng? Hãy bắt đầu bằng bốn việc sau:

1. Nhận rõ đây không phải là một cuộc đấu

Bạn không bao giờ có thể làm được điều gì thực sự xuất sắc nếu chỉ có một mình. Rất khó để thành công mà không cần đến một sự giúp đỡ nào cả. Ngay cả khi bạn có thể tự mình thành đạt, bạn cũng không thể tận hưởng điều đó nếu không có bạn bè. Cuộc sống sẽ trở nên tốt đẹp hơn nếu bạn ở giữa một cộng đồng mà ở đó bạn yêu mến tất cả mọi người và được mọi người yêu mến.

Khi tôi nghĩ về những giá trị của một cộng đồng, có rất nhiều ý nghĩ cùng ập đến trong đầu tôi:

Thành công của tôi chỉ có thể đạt được nếu có sự giúp đỡ của mọi người.

Những kinh nghiệm của tôi chỉ có thể học được từ những người khác.

Những điểm yếu của tôi chỉ có thể được bù đắp nhờ những người khác.

Lòng tận tụy của tôi chỉ có thể được thử thách dưới sự lãnh đạo của những người khác..

Sự ảnh hưởng của tôi chỉ có thể hòa lẫn với mọi người.

Khả năng lãnh đạo của tôi chỉ có thể được tập trung vào những người khác.

Những điều tốt đẹp nhất tôi có cũng chỉ để mang lại cho người khác.

Gia tài của tôi cũng chỉ có thể để lại cho mọi người.

Vì vậy tôi phải tự cam kết và chúc mừng thành công của họ!

Tất cả những khía cạnh trong cuộc sống của chúng ta đều có ảnh hưởng của mọi người. Thông thường, tôi phải tự quyết định xem đó là ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực.

Nghệ sỹ Bette Midler nói: “Phần khó khăn nhất của thành công chính là tìm ra ai đó cùng chia vui với bạn.” Đừng coi bạn bè, gia đình hay đồng đội như là những đối thủ của mình. Hãy trở thành một trong số ít những người có thể hạnh phúc khi nhìn thấy thành công của những người quanh bạn.

2. Chúc mừng khi người khác nghĩ họ đã thành công

Không phải tất cả mọi người đều nhìn thành công theo cách của bạn. Và khi nói đến Nguyên tắc Tán thưởng, bạn phải sẵn sàng nhìn nhận mọi việc theo cách nhìn của mọi người. Ước mơ của họ là gì? Họ đặt ra những mục tiêu gì trong cuộc sống? Họ đang đấu tranh cho điều gì? Và khi họ đạt được những thứ họ cho là quan trọng thì hãy chúc mừng họ! Hãy cẩn trọng với thái độ coi nhẹ những thành công của người khác. Hãy thật lòng chúc mừng họ. Đừng bao giờ chặn ngang niềm hạnh phúc của người khác.

3. Chúc mừng cả những thành công mà người khác chưa nhận ra

Đôi khi, người ta có những bước tiến lớn mà vẫn không nhận ra. Bạn đã bao giờ bắt đầu một đợt ăn kiêng hay chăm chỉ tập thể dục trong một thời gian dài, cảm thấy dường như mình đang cố gắng trong vô vọng, rồi bất chợt có người nói với bạn rằng trông bạn duyên dáng hơn rất nhiều? Hoặc đã bao giờ bạn nản lòng khi làm việc trong một dự án và gặp được một người cảm thấy kinh ngạc trước những điều bạn đã đạt được? Những người như vậy có thể truyền cảm hứng và khiến bạn làm việc chăm chỉ hơn. Nếu bạn vẫn chưa tìm được một người bạn có thể làm những điều đó thì có thể bạn cần tìm vài người bạn mới – những người thường áp dụng Nguyên tắc Tán thưởng này.

4. Chúc mừng những người thân của bạn

Với những người gần gũi nhất và với những mối quan hệ quan trọng nhất thì bạn càng phải đặc biệt quan tâm đến việc chúc mừng họ. Chúc mừng thật sớm và thường xuyên, đặc biệt là với người bạn đời và con cái của bạn nếu như bạn đã có gia đình. Thông thường, người ta dễ chúc mừng các thành công liên quan đến công việc, sở thích, hay thể thao. Nhưng những chiến công vĩ đại nhất lại là những chiến công diễn ra trong gia đình.

Dan Reiland nói: “Một người bạn chân thành thường khích lệ và tạo điều kiện để chúng ta thực hiện những mong muốn cao nhất của mình, trân trọng những động cơ thuần khiết nhất của chúng ta và đạt được những giấc mơ tuyệt vời nhất.” Đó cũng chính là những điều chúng ta cần phải làm với những người quan trọng trong cuộc đời mình.

Không phải lúc nào tôi cũng thực hiện tốt Nguyên tắc Tán thưởng khi làm việc. Tôi luôn thực hiện khá tốt việc chúc mừng mọi người trong gia đình, nhưng trong những năm đầu sự nghiệp tôi là một người rất cạnh tranh. Điều tôi quan tâm nhiều nhất là thứ hạng của mình so với các đồng nghiệp, và ngấm ngấm cảm thấy hạnh phúc khi nhìn thấy mình tiến lên cao hơn trên những nấc thang sự nghiệp đó. Nhưng khi tôi bắt đầu đặt chân tới những nấc thang cao nhất, có vài điều đã xảy ra. Những thành quả tôi đã đạt được không thực sự làm tôi sung sướng và hài lòng như tôi mong đợi. Tôi cảm thấy vẫn còn thiếu một điều gì đó.

Cuối những năm 1980 và đầu những năm 1990 tôi bắt đầu thay đổi. Bước sang tuổi 40, tôi nhận ra để đạt được những mục tiêu của mình, tôi cần sự giúp đỡ của người khác. Tôi bắt đầu tập trung vào việc phát triển tố chất và khả năng lãnh đạo của các nhân viên. Lúc đầu, động cơ của tôi có vẻ hơi ích kỷ. Nhưng càng giúp được nhiều người thành công, tôi càng cảm thấy vô cùng hạnh phúc, dù nó có đem lại lợi ích cho tôi hay không.

Điều tôi đã nhận ra là hành trình của chúng ta sẽ thú vị hơn rất nhiều nếu có ai đó cùng chia sẻ. Thật khó có được quan điểm như vậy nếu bạn chỉ tán thưởng thành công của chính mình. Nếu bạn muốn người khác cùng thành công, bạn phải cổ vũ họ và chúc mừng những thành quả của họ. Điều đó không chỉ khích lệ họ cố gắng đạt được những ước mơ của mình mà còn giúp họ tận hưởng hành trình đi đến thành công. Từ khi tôi mở rộng lòng mình và chúc mừng thành công của những người khác, tôi nhận ra thành quả của họ nhiều khi còn mang lại cho tôi nhiều niềm vui hơn là thành quả của chính mình.

Bây giờ tôi cố gắng khen ngợi tất cả những người tôi có thể - không chỉ người thân, bạn bè, hay đồng nghiệp mà cả những người không phải lúc nào cũng ở bên tôi. Càng khích lệ và giúp đỡ được nhiều người thành công, tôi càng muốn làm việc này. Nếu bạn có thể giúp được nhiều người thì niềm vui sẽ không bao giờ dứt.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn có đồng ý rằng phần lớn mọi người đều sẵn sàng cảm thông với thất bại hơn là với thành công không? Hãy giải thích câu trả lời của bạn. Điều gì mà những người thường chúc mừng thành công có trong khi những người còn lại không có? Liệu họ có cần khích lệ từ bạn bè đối với những thành quả của chính họ hay không? Tại sao?
2. Có một số người gặp khó khăn ngay cả trong việc ăn mừng chiến thắng của chính bản thân. Tại sao vậy? Bạn là người thế nào trong việc tán thưởng các thắng lợi? Bạn có dành thời gian để chúc mừng thành công tại các điểm mốc hay không? Nếu không thì tại sao? Nếu bạn không tán thưởng những gì mình đạt được thì liệu bạn có thể đủ nhiệt tình để tán thưởng người khác hay không? Chúng ta phải làm gì để thay đổi thái độ đối với bản thân và với những người khác? Nếu bạn có ăn mừng các chiến thắng và thành công của mình, như thế nào sẽ được coi là quá nhiều? Tại sao?
3. Những ai sẽ cùng chúc mừng với bạn? Có bạn bè, đồng nghiệp hay người thân nào luôn chúc mừng bạn hay không? Nếu câu trả lời là không thì đúng là bạn cần xây dựng những tình bạn mới với những người biết cách khích lệ và biết tập trung vào những thế mạnh của bạn hơn. Còn nếu câu trả lời là có, hãy cảm ơn họ vì sự giúp đỡ của họ và hãy chắc chắn bạn sẽ ăn mừng những thành công của họ.
4. Đây là khuynh hướng tự nhiên của bạn: cạnh tranh hay hợp tác? Liệu bạn có thể vừa cạnh tranh vừa thực hiện hiệu quả Nguyên tắc Tán thưởng hay không? Người ta có khả năng dễ dàng hợp tác với người khác mà không hề chúc mừng người khác hay không? Hãy giải thích bạn có thể làm gì để kích động sức mạnh tán thưởng của bản thân, cho dù tính cách của bạn như thế nào?
5. Hãy nghĩ về những người mà bạn sẵn sàng bỏ dở công việc của mình để tán thưởng họ. Trong cuộc đời, bạn đã bao giờ có ảnh hưởng đặc biệt và khích lệ được người khác chưa? Ai là những người mà bạn có

trách nhiệm phải khích lệ thông qua việc chúc mừng họ? Bạn muốn bắt đầu thay đổi điều gì để giúp đỡ mọi người tán thưởng?

NGUYÊN TẮC VỊ THA: CHÚNG TA TỰ NÂNG MÌNH LÊN KHI ĐỐI XỬ VỚI MỌI NGƯỜI TỐT HƠN HỌ ĐỐI XỬ VỚI CHÚNG TA

Hãy xây một nghĩa trang rộng lớn ở sân sau nhà bạn để chôn cất những lỗi lầm của bạn bè.

– **Henry Ward Beecher**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ ĐỐI XỬ VỚI BẠN BÈ TỐT HƠN HỌ ĐỐI XỬ VỚI TÔI CHƯA?

Năm 1842, cuộc sống của cậu bé 13 tuổi William Booth đã hoàn toàn thay đổi. Cha của cậu, ông Samuel Booth đã mất tất cả sự nghiệp kinh doanh của mình. Ông Samuel trước đó từng là một người làm móng tay, nhưng khi việc buôn bán của ông đi vào ngõ cụt do ảnh hưởng của công nghệ sản xuất hàng loạt, ông chuyển sang thầu các công trình xây dựng loại nhỏ. Thật không may, tình trạng suy thoái liên tục diễn ra đã gây thiệt hại lớn cho công việc kinh doanh, và cuối cùng thì ông trở thành tay trắng. Điều đó đã đẩy ông và gia đình vào bước đường cùng. Kết quả là William – dù lớn lên và được giáo dục tử tế cuối cùng đã phải ra ngoài xã hội để học việc. Cậu tập sự trong một cửa hiệu cầm đồ ở một vùng đất nghèo tại Nottingham, nước Anh.

“Hãy kiếm tiền” là lời khuyên của cha cậu. Vậy là Booth đã học kiếm tiền khi cậu còn học việc trong tiệm cầm đồ. Nhưng thời gian học nghề cũng cho cậu rất nhiều kinh nghiệm. Làm việc trong tiệm cầm đồ, hàng ngày cậu được tiếp xúc với rất nhiều người nghèo khó và những kẻ mặt hạng. Cậu đã học được từ bài học vỡ lòng về những điều mà sự nghèo khổ

có thể gây ra cho con người. Chính vì thế mà chẳng có gì ngạc nhiên khi cậu trở thành tín đồ của Thiên Chúa giáo trong suốt thời gian học việc.

SỰ THAY ĐỔI TÂM HỒN

Năm 1849, Booth chuyển đến London và làm việc trong một cửa hiệu cầm đồ tại một vùng nghèo nàn trên bờ Bắc sông Thames. Nhưng chỉ ba năm sau, cậu đã bỏ nghề và trở thành một giáo sĩ Cơ đốc. Cậu thanh niên Booth nhận ra lòng tin chính là giải pháp cho những con người đang phải đấu tranh để tồn tại. Anh quyết định dốc thân vào một nhiệm vụ suốt đời với hai mục tiêu chính là: Cứu rỗi những linh hồn lầm lạc và đấu tranh cho sự bình đẳng của xã hội.

Lúc đầu anh trở thành một mục sư của Hội Giáo lý, sau đó trở thành một nhà truyền giáo. Năm 1865, khi một số người trong vùng nghe Booth giảng đạo tại *Quán rượu của những kẻ hành khất* mù nằm ở phía Đông London, họ đã tuyển anh vào làm trong một trại giáo sĩ được gọi là *Sứ Mệnh Thiên Chúa*.

Ở đó, Booth có thể chăm nom những kẻ khốn khó nhất ở London. Nơi đây tập trung đến một nửa số người nghèo khó, vô gia cư và chết đói ở London. Những người cải đạo đầu tiên của ông là những người tuyệt vọng nhất trong xã hội gồm: những kẻ đầu trộm đuôi cướp, gái điếm, cờ bạc và bợm rượu. Ông luôn cố gắng tạo nên một điều gì đó khác biệt trong cuộc sống của họ, nhưng nỗ lực của ông không được nhìn nhận xứng đáng, ngay cả từ những người được ông giúp đỡ.

Booth và những người đồng nghiệp của mình bị quấy rối rất nhiều và họ trở nên hung dữ. Các chủ quán rượu địa phương liên kết với nhau và cố gắng để hủy hoại những cố gắng của ông. Ngay cả những đứa trẻ lang thang cũng ném đá và pháo vào cửa sổ phòng họp của họ. Vợ Booth, Catherine, kể lại: “Ông ấy thường bỏ nhà vào nhà trong tình trạng hốt hác vì mệt mỏi, quần áo tơi tả và nhuốm máu, trên đầu ông quấn đầy băng để che đi vết thương do bị đá đập vào.” Dù vậy, Booth không làm bất cứ điều gì để trả đũa lại. Và ông cũng không từ bỏ công việc của mình.

Booth làm việc để cung cấp thức ăn cho những người nghèo khổ, cho những kẻ vô gia cư một mái nhà và chia sẻ niềm tin của mình. Tổ chức của ông không ngừng phát triển. Đến năm 1867, ông đã có mười người làm việc toàn thời gian. Và đến năm 1874, đã có hơn một ngàn người tình nguyện và 42 nhà truyền giáo cùng làm việc với ông. Năm 1878, họ tổ chức lại nhóm và lấy là Hội Cứu tế.

Nhưng điều đó cũng không ngăn chặn được những kẻ phá hoại. Booth bị nhà cải cách Lord Shaftesbury đặt điều là “phản Chúa”. Và có hẳn một nhóm đối nghịch được thành lập chỉ để ngăn chặn các hoạt động của Booth và các đồng nghiệp. Bọn họ tự gọi mình là Hội Phá rối.

Dù bị đối xử rất tàn tệ, các nhân viên và người tình nguyện trong Hội Cứu tế vẫn tỏ ra nhẫn nại và bền bỉ, và họ đã giúp cho hàng trăm, thậm chí hàng ngàn người. Họ thường xuyên cải đạo cho những người đã từng quấy rầy họ.

Năm 1912, William Booth, khi đó 83 tuổi, đứng ra phát biểu lần cuối cùng trước công chúng và ông đã khẳng định sự cam kết của mình với việc đầu tư vào con người:

Chừng nào phụ nữ còn phải than khóc như bây giờ, tôi còn đấu tranh; chừng nào trẻ em còn bị bỏ đói như bây giờ, tôi còn đấu tranh; chừng nào những người đàn ông còn phải ra tù vào tội như bây giờ, tôi còn đấu tranh; chừng nào vẫn còn những kẻ nát rượu, những cô gái lầm lạc trên đường, chừng nào chỉ còn dù là một tâm hồn tối tăm vì không có ánh sáng của Chúa soi rọi, tôi sẽ còn đấu tranh – và tôi sẽ đấu tranh đến tận giây phút cuối cùng.

Ba tháng sau, ông ra đi. Một người quan sát kể lại rằng vị “tướng lĩnh” dẫn dắt Hội Cứu tế trong suốt hơn 30 năm đã được “hóa thân thành Thánh”.

William Booth đã dành cả cuộc đời của mình để thực hiện Nguyên tắc Vị tha. Ông luôn đối xử với mọi người tốt hơn là họ đối xử với ông. Kết quả là, ông đã sống ở mức cao nhất, không những về mặt cá nhân mà cả trong

sự nghiệp. Tôi vô cùng ngưỡng mộ William Booth, nhưng trước đây không phải lúc nào tôi cũng tin vào Nguyên tắc Vị tha. Khi tôi còn là một thiếu niên, cha tôi, Melvin Maxwell là chủ tịch của trường Kinh Thánh. Tôi thường đố ý và cảm thấy thất vọng khi chứng kiến hội đồng nhà trường tỏ ra khắt khe và đối xử không tốt với ông. Nhưng dù họ có đối xử với ông thế nào, cha tôi không bao giờ trả đũa họ; ông luôn chọn làm một người vị tha. Lúc đó, những phản ứng của ông khiến tôi cảm thấy tức giận.

Nhưng khi tôi lớn lên và làm việc với nhiều người khó tính hơn, tôi bắt đầu hiểu rõ hơn những hành động của cha mình. Tôi nhận ra nếu bạn đang cố gắng ném bùn đi thì bạn sẽ để mất đất dưới chân mình. Khi đối mặt với mọi người, bạn thường chỉ có ba lựa chọn. Bạn có thể là ...

Một người vị kỷ – đối xử với mọi người tệ hơn là họ đối xử với bạn

Một người bình thường – đối xử với mọi người giống như họ đối xử với bạn

Một người vị tha – đối xử với mọi người tốt hơn là họ đối xử với bạn

Lòng vị kỷ phá hoại các mối quan hệ và khiến mọi người xa lánh chúng ta. Một người bình thường có thể không khiến người khác xa lánh, nhưng cũng không thể kéo họ lại gần; và nó khiến cho chúng ta trở nên bị động trước những việc làm của người khác thay vì chủ động thực hiện theo ý mình, hay nói cách khác, để cho người khác lập kế hoạch cho cuộc sống của mình. Lòng vị tha tạo ra những mối quan hệ tích cực và lôi kéo mọi người về phía chúng ta; nó tạo ra một kế hoạch tích cực với những người, mà thậm chí kẻ xấu cũng khó có thể phá hoại được. Tôi đã học được điều đó từ cha mình, vì thế tôi quyết định sẽ làm một người vị tha.

NHỮNG NGƯỜI VỊ THA

Phải thừa nhận là không có được nhiều người vị tha trong cuộc sống này vì làm một người vị tha đòi hỏi việc suy nghĩ và hành động không xuất phát từ bản chất tự nhiên. Tuy vậy, những người thực hiện Nguyên tắc Vị tha có thể trở thành chuẩn mực của lòng khoan dung độ lượng với mọi người

đồng thời cũng nhận được sự khoan dung từ người khác. Những người vị tha có các đặc điểm tương đồng sau:

Người vị tha hiểu rằng không phải những gì đã xảy ra đối với họ mà những điều đang xảy ra trong họ mới quan trọng

Trong cuộc nội chiến, Tướng quân Liên minh W. H. C Whiting đã luôn ghen tỵ với Tướng Robert E. Lee. Bởi vậy, Whiting đã lan truyền rất nhiều đồn đại không tốt về Robert E. Lee. Nhưng tướng Lee đã có được cơ hội để trả đũa lại. Đó là khi Tổng thống Jefferson Davis xem xét bổ nhiệm Whiting vào một vị trí chủ chốt, ông hỏi suy nghĩ của Tướng Lee về Whiting. Không chút do dự, Lee tán thành và khen ngợi Whiting. Các tướng lĩnh khác vô cùng ngạc nhiên trước hành động của Lee. Sau đó, một trong số họ hỏi Lee rằng liệu có phải ông đã quên hết những lời nói xấu của Whiting về ông.

Lee trả lời: “Tôi hiểu rằng ngài tổng thống muốn biết những ý kiến của tôi về Whiting, chứ không phải là những ý kiến của Whiting về tôi.”

Phát thanh viên David Brinkley nhận xét: “Người thành công là người có thể tạo dựng nền tảng vững chắc bằng những viên gạch những người khác đã ném vào anh ta.” Đó chính là những điều một người vị tha sẽ làm. Họ vẫn đứng vững với những giá trị cá nhân của mình và đối xử với mọi người theo bản chất của họ, chứ không phải theo tác động của hoàn cảnh bên ngoài.

Người vị tha luôn vun đắp lòng vị tha của mình

Hầu như ai cũng có những lần lấy ơn báo oán. Nhưng rất khó có thể duy trì điều đó ở mọi lúc mọi nơi. Hector LaMarque nhấn mạnh: “Phần lớn mọi người đều có một vài lựa chọn tốt trong cuộc sống, nhưng họ không có đủ lựa chọn tốt để tạo đà và đạt được thành công.” Đó là cách hiểu sâu sắc về những người luôn vị tha: họ có thể tạo đà để tiến tới vì họ luôn vun đắp thành công những mối quan hệ của mình. Tại sao? Vì đối đáp lại theo cách tốt nhất ngày hôm nay sẽ đặt họ vào vị trí tốt nhất trong ngày mai.

Người vị tha nhận thức rõ tầm quan trọng của lòng khoan dung và truyền điều đó cho người xung quanh

Tôi đọc được dòng chữ: “Phạm lỗi là bản chất của con người, nhưng tha thứ lại không phải là cung cách của những người cùng nhóm.” Điều đó cho ta thấy một thiên hướng tự nhiên của con người là không muốn cho người khác có cơ hội làm lại khi họ phạm lỗi. Hãy đối diện với điều đó. Chúng ta đều là con người và đều mắc sai lầm. Những người vị tha nhận ra bản chất nhân văn của họ và hiểu rằng họ cần khoan dung đối với bản thân và với cả những người khác.

Một câu chuyện điển hình cho điều này là câu chuyện về cuộc đời của Corrie Ten Boom, tác giả cuốn *The Hiding Place* (Nơi ẩn náu). Ten Boom và gia đình làm việc cho các tổ chức bí mật và che giấu những người Do Thái khỏi Đức Quốc xã tại nhà mình trong suốt Chiến tranh Thế giới thứ hai. Khi những hoạt động của họ bị phát hiện, cơ quan mật vụ Đức Quốc xã đã bắt giam họ và giải đến trại xử tử Ravensbruck. Tất cả mọi người trong gia đình bà đều bị giết và chỉ nhờ vào một lỗi giấy tờ nhỏ mà Ten Boom đã sống sót và được thả tự do.

Là một người phụ nữ mạnh mẽ và giàu đức tin, Ten Boom đã thuyết giảng ở rất nhiều nơi sau chiến tranh. Năm 1947, bà quay trở lại Ravensbruck để nói chuyện về lòng khoan dung và sự tha thứ của Chúa đối với những người Đức. Kết thúc buổi nói chuyện, bà chợt nhận ra mình đang mặt đối mặt với tên cai ngục tàn ác nhất bà từng gặp ở Ravensbruck.

Bà viết: “Có lẽ anh ta đứng đó chưa lâu và vẫn giơ tay ra. Nhưng đối với tôi nó dường như là trong nhiều giờ liền tôi phải đấu tranh để làm điều khó khăn nhất mà tôi phải làm.” Cuối cùng, bà cũng chìa tay mình ra và tha thứ cho hắn. Bà đã làm được điều khó khăn nhất mà một người vị tha có thể làm.

Người vị tha chủ động lựa chọn sống vì người khác

Những người vị tha hành động không phải vì họ không còn lựa chọn nào khác. Họ tự nguyện làm thế vì họ muốn sống vì mọi người. Họ giống như

người phụ nữ trong câu chuyện sau: Trong lễ chúc mừng đám cưới vàng của một đôi vợ chồng già, người vợ chia sẻ với mọi người bí quyết để có cuộc sống hôn nhân hạnh phúc. Bà nói: “Trong đám cưới của mình, tôi quyết định làm một danh sách mười lỗi lầm của chồng tôi mà vì cuộc hôn nhân này tôi sẽ bỏ qua.” Khi tan tiệc một người phụ nữ trẻ đến hỏi bà lão về những lỗi lầm mà bà đã bỏ qua cho chồng. Bà lão trả lời:

“Nói thật, bà không có một danh sách nào như thế cả. Nhưng mỗi khi chồng bà làm điều gì khiến bà bực bội, bà sẽ tự nhủ rằng: ‘May cho ông ấy vì đây là một trong mười điều tôi đã bỏ qua!’” Vì lòng vị tha cần rất nhiều cố gắng, không ai có thể ngẫu nhiên trở thành một người vị tha được.

Người vị tha tự đặt cho mình những tiêu chuẩn cao hơn so với người khác

James Michener, tác giả của cuốn *Tales of South Pacific, Texas, Centennial, Space* (Truyện kể vùng Nam Thái Bình Dương, Texas, thời gian, không gian) được kính nể vì tài văn chương cũng như thành công trong kinh doanh. Tuy nhiên, có một kẻ chống đối luôn gây khó khăn cho ông trong rất nhiều năm.

Là trẻ mồ côi bị bỏ rơi, Michener không biết được cha mẹ đẻ của mình là ai. Ông được một góa phụ nhận về và được nuôi dưỡng trưởng thành. Ông lấy họ Michener – họ của gia đình mẹ nuôi. Nhưng mỗi lần James xuất bản một cuốn sách mới, ông lại nhận được những lời lẽ khó chịu từ một người nhà Michener. Người này luôn nói James đã bôi nhọ thanh danh của nhà Michener, rằng ông không có quyền sử dụng cái tên này, dù ông đã được giải thưởng Pulitzer danh giá.

Dù phải nghe những lời nhiếc móc, Michener vẫn đồng ý với một điều người họ hàng kia nói. Ông nhớ rất rõ lời nhận xét:” Người nghĩ người là ai, cố gắng để giỏi hơn chính bản thân người sao?” Michener nói:” Suốt đời, tôi luôn cố gắng để vượt lên chính mình và tôi chia sẻ với tất cả những anh em có cùng lý tưởng.”

Những người cao thượng luôn đề ra những mục tiêu rất cao. Chúng ta có thể làm được điều đó khi chúng ta ...

Cẩn trọng hơn những gì người khác nghĩ là khôn ngoan

Liều lĩnh hơn những gì người khác nghĩ là an toàn

Mơ ước nhiều hơn những gì người khác nghĩ là thực tế

Mong đợi nhiều hơn những gì người khác cho là có thể

Làm việc nhiều hơn những gì người khác cho là cần thiết

Khi chúng ta tuân theo những tiêu chuẩn cao nhất mà chúng ta đã đặt ra thì khả năng chúng ta tự vệ và đối xử với mọi người một cách vị kỷ có thể giảm đi. Tôi nói thế vì khi bạn biết được bạn đã làm tất cả những gì bạn có thể làm thì bạn có thể bỏ ngoài tai những lời chỉ trích.

Người vị tha nâng đỡ những phẩm chất tốt đẹp nhất của người khác

Bạn đã bao giờ nghe câu chuyện về con sư tử và con chồn? Một con chồn hôi kiêu căng, to mồm và rất đáng ghét một ngày nọ thách thức sư tử đấu sức với nó. Với thái độ dứt khoát, sư tử ngay lập tức từ chối đề nghị này.

“Ha!” con chồn cười chế nhạo. “Anh sợ quá nên không muốn đấu với tôi!”

Sư tử trả lời: “Không, nhưng tại sao tôi lại nên đấu với anh? Anh có thể đạt được danh tiếng nhờ đấu sức với tôi, ngay cả khi tôi sẽ cho anh tan tác. Nhưng tôi chẳng đạt được gì từ điều đó cả. Ngược lại, nếu tôi không đấu với anh thì những người mà tôi đã gặp trong vòng một tháng này đều biết tôi đã từng bầu bạn với một con chồn.”

Vị tha là cách duy nhất để gọi ra những điều tốt đẹp nhất của người khác. Nhà thơ, nhà triết học Johann Wolfgang von Goeth khuyên: “Hãy đối xử với mọi người như thể họ cần phải như thế và bạn sẽ giúp họ trở thành người mà họ mong muốn.”

Người vị tha khám phá những phẩm chất tốt đẹp nhất về con người

Hãy luyện tập hàng ngày để luôn đối xử với mọi người theo cách có thể ảnh hưởng tốt nhất đến quan điểm của bạn về thế giới và về bản thân. Tổng thống Abraham Lincoln nói: “Khi tôi mất đi, tôi muốn mọi người nói về tôi rằng: ở bất cứ chỗ nào tôi nghĩ một cây hoa có thể lớn lên, tôi luôn sẵn sàng nhổ đi một cây dại để trồng vào đó một cây hoa.” Đó chính là điều mà Nguyên tắc Vị tha sẽ đem lại cho tâm hồn của một con người theo thời gian: Nó trồng lên những vườn hoa đẹp ở nơi mà những bụi gai xấu xí vẫn mọc. Cách bạn đối xử với mọi người chính là sự khẳng định của bạn với thế giới về chính con người bạn. Vậy hãy nhìn lại, liệu bạn có đang khẳng định mình theo cách bạn ao ước hay không?

Nếu bạn chưa thực sự luyện tập Nguyên tắc Vị tha bạn nên bắt đầu mang nó từ ngày hôm nay. Đây có thể là sự đầu tư tốt nhất bạn có thể làm trong một mối quan hệ. Nếu bạn cần một chút giúp đỡ để trở thành một người vị tha, hãy làm theo những chỉ dẫn sau:

1. Hãy luôn là một người tốt bụng chừng nào còn có thể.
2. Hãy biết tha thứ.
3. Hãy tránh ganh đua thiệt hơn vì đó là ngõ cụt.
4. Hãy trèo lên ngọn đồi và bạn sẽ thấy con đường dẫn tới lòng vị tha.
5. Hãy giữ mình là một người vị tha, nếu bạn mất phương hướng, hãy cầu xin sự giúp đỡ của Chúa.

Làm một người vị tha không phải là dễ dàng, nhưng đó là cách tốt nhất để bạn tiến lên nấc thang cao nhất trong cuộc sống.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Bạn định nghĩa thế nào về *lòng vị tha*? Tại sao lại khó khăn để vị tha với một người đối xử rất vị kỷ, với bạn? Hành động vị kỷ nào của người khác khiến bạn khó tha thứ?

2. Tại sao phần lớn mọi người đều chọn giải pháp trung lập – không vị tha cũng không vị kỷ? Điều đó sẽ ảnh hưởng thế nào đến các mối quan hệ của họ? Liệu một người luôn có thái độ trung lập có thể trở thành người có ảnh hưởng tốt đến mọi người hay không? Hãy lý giải điều đó.
3. Điều gì sẽ xảy ra trong các mối quan hệ khi mọi người luôn có tâm lý cào bằng, ăn thua với nhau? Liệu một người mang trong mình ước muốn trả thù ở một giai đoạn nào đó của cuộc sống có thể giữ cho ý muốn đó không ảnh hưởng đến các mối quan hệ khác hay không? Nếu một người nung nấu ý định trả thù, điều đó sẽ ảnh hưởng thế nào đến tâm lý, tình cảm và sức khỏe của anh ta?
4. Hãy kể lại một tình huống khó khăn khi bạn lựa chọn làm một người vị tha trong một mối quan hệ. Tại sao điều đó lại khó khăn? Bạn đã làm gì để vượt qua cảm giác đó? Đây có phải là một chiến lược luôn hiệu quả với bạn không? Bạn đã học được điều đó từ đâu hay bằng cách nào bạn phát triển được chiến lược đó?
5. Bạn có đồng ý rằng làm một người vị tha có thể thể hiện những điều tốt nhất trong con người bạn không? Hãy giải thích câu trả lời.

CÂU HỎI VỀ SỰ HIỆP LỰC: BẠN CÓ TẠO RA MỐI QUAN HỆ HAI BÊN CÙNG THẮNG LỢI?

Hai bên cùng thắng lợi là một cơ cấu của tâm hồn và trí tuệ nhằm tìm ra lợi ích hai chiều trong mọi mối quan hệ của con người... Hai bên cùng thắng lợi dựa trên mô hình là tất cả mọi người đều có thể hưởng lợi, thành công của người này không bị phủ nhận hay phải trả giá bằng thành công của người khác.

– **Stephen R. Covey**

Nếu chúng ta đều thành thật về các mối quan hệ thì chắc chắn mọi người phải thừa nhận rằng có những người họ muốn dành thời gian để ở bên nhưng cũng có những người họ không muốn gặp mặt. Vậy điều gì là khác biệt giữa những mối quan hệ tốt đẹp mà chúng ta luôn mong muốn với những mối quan hệ không đem lại cho chúng ta điều gì? Câu trả lời chính là sự hiệp lực. Một số mối quan hệ đem lại thắng lợi và bổ sung giá trị cho các bên tham gia, do vậy chúng thật bổ ích.

Tôi tin rằng mọi mối quan hệ đều có *tiềm năng* đem lại thắng lợi song phương, dù không phải là mọi mối quan hệ đều đạt được điều đó. Nhưng khi các bên tham gia cùng hòa nhập vào mối quan hệ này với một tâm lý đầu tư – sau khi kết nối và xây dựng niềm tin vững chắc – thì kết quả đạt được thường là một mối quan hệ đôi bên cùng có lợi.

Điều tuyệt vời về các mối quan hệ thắng lợi song phương là chúng có thể được rèn luyện trong mọi lĩnh vực của đời sống và trong mọi kiểu quan hệ, cho dù là quan hệ vợ chồng, cha con, bạn bè, hàng xóm... Nếu cả hai bên cùng duy trì thái độ cho hơn là nhận, và đều tìm thấy những gì mình cần ở người kia thì mối quan hệ sẽ trở nên đặc biệt. Những điều họ trao đổi cho nhau không nhất thiết phải giống nhau. Họ có thể trao cho nhau tình yêu vô điều kiện. Người này có thể trao cho người kia sự ngưỡng mộ, chung thủy

và nhận về sự bao bọc hoặc có thể hướng dẫn người kia và nhận về lòng biết ơn... Chỉ cần hai người cùng đạt được những điều họ trân trọng thì họ có thể xây dựng sự hiệp lực.

Những Nguyên tắc Con người sau đây sẽ trả lời cho câu hỏi: “Chúng ta có thể tạo ra một mối quan hệ thắng lợi song phương hay không?” và tạo ra sự hiệp lực trong các mối quan hệ cho bất cứ ai thực hành những nguyên tắc này.

Nguyên tắc Boomerang: Khi chúng ta giúp đỡ người khác, chúng ta giúp đỡ chính mình.

Nguyên tắc Tình bạn: Khi mọi thứ cân bằng, mọi người sẽ làm việc với những người họ thích; và nếu mọi thứ mất cân bằng, mọi người sẽ vẫn làm như vậy.

Nguyên tắc Hợp tác: Hợp tác mang lại thắng lợi to lớn hơn.

Nguyên tắc Hải lòng: Trong một mối quan hệ tuyệt vời, niềm vui được ở bên nhau đã là quá đủ.

Những mối quan hệ thiên lệch sẽ không bao giờ kéo dài. Nếu một người luôn cho đi và một người chỉ biết nhận về, người cho đi chắc chắn sẽ cảm thấy mệt mỏi. Và người nhận cũng dần cảm thấy không hài lòng vì cho rằng mình nhận được chưa đủ. Cách duy nhất để xây dựng một mối quan hệ tích cực, lâu bền, tương trợ là phải chắc rằng tất cả mọi người đều có lợi!

NGUYÊN TẮC BOOMERANG: KHI GIÚP ĐỠ NGƯỜI KHÁC, CHÚNG TA GIÚP ĐỠ CHÍNH MÌNH

Không ai trở nên giàu có nếu không giúp người khác giàu có.

- **Andrew Carnegie**

CÂU HỎI TỰ VẤN: TÔI CÓ ĐƯỢC ĐỀN ĐÁP KHI GIÚP ĐỠ NGƯỜI KHÁC KHÔNG?

Trong những năm đầu sự nghiệp, tôi chưa có được quan điểm đúng đắn về cuộc sống. Tôi tiếp cận cuộc sống như thể nó là một cái máy xổ số. Tôi muốn bỏ vào đó thật ít và luôn hy vọng có thể trúng giải độc đắc. Tôi thực sự xấu hổ khi phải thừa nhận tôi thường giữ cách tiếp cận như vậy trong các mối quan hệ với mọi người. Tôi tập trung vào những điều mọi người có thể làm cho tôi hơn là những gì tôi có thể làm cho họ. Kết quả là, tôi luôn muốn nhận về từ mọi người mà chẳng hề cho đi cái gì. Tôi đã không thể thành công khi làm như vậy.

Khi tôi có nhiều cơ hội làm việc với mọi người hơn, suy nghĩ của tôi dần thay đổi. Tôi bắt đầu học được Nguyên tắc Bức tranh Toàn cảnh, để nhìn mọi người dưới nhiều góc độ khác nhau và đề cao những giá trị của họ. Khi thái độ của tôi thay đổi, hành động của tôi cũng thay đổi theo. Tôi bắt đầu đầu tư vào những người xung quanh chỉ đơn giản là vì họ có những giá trị cần thiết và là những người quan trọng. Tôi nhận ra khi tôi quan tâm nhiều đến những gì tôi có thể làm cho mọi người hơn là những gì tôi có thể nhận về từ họ thì mọi người trở nên tràn trề hy vọng, các mối quan hệ trở nên chín chắn, và cuộc đời trở nên ý nghĩa hơn rất nhiều. Khi tôi học cách coi cho đi là mục tiêu của mình, tôi thường cảm thấy tôi nhận được từ mọi người nhiều hơn là những điều tôi có thể cho đi.

Sau nhiều năm, tôi học được việc đầu tư vào mọi người trước tiên và thường xuyên hơn. Trong các mối quan hệ luôn luôn cần đến một người thực hiện bước tiến đầu tiên, và tôi tự nhủ: *Tại sao người đó không phải là mình?* Tôi bắt đầu tiếp cận cuộc sống theo cách của một người luôn cho đi, tập trung vào những gì tôi có thể làm trong các mối quan hệ. Tôi thường làm điều đó mà không mong đợi nhận lại điều gì. Tôi nhận ra khi tôi giúp ai đó thành công, rất nhiều người trong số họ cũng mong muốn giúp đỡ tôi. Khi điều đó xảy ra, các mối quan hệ phát triển tạo ra sức tương trợ khó tin và nâng lên một tầm cao mới.

NHỮNG ĐIỀU LIÊN QUAN...

Bạn đứng ở đâu khi nói đến việc cho đi? Có ba kiểu người khi phân loại theo quan điểm về vấn đề này:

1. *Người chỉ biết nhận và không bao giờ cho đi:* Rất nhiều người chỉ nghĩ đến bản thân và ít khi thay đổi suy nghĩ của mình để làm điều gì đó cho người khác. Họ luôn lo lắng về những điều họ có thể nhận được và không bao giờ hài lòng.
2. *Người nhận về rồi mới cho đi:* Một số người lại quan tâm đến việc tính điểm. Họ sẵn lòng cho đi, nhưng động cơ chính của họ không phải là để giúp đỡ người khác. Họ quan niệm các mối quan hệ cũng giống như những cuộc trao đổi. Họ cho đi chỉ vì họ cảm thấy còn nợ một người nào đó từng giúp họ và họ mong muốn mọi thứ phải “công bằng”. Tôi cũng giống những người này khi tôi mới bắt đầu sự nghiệp. Tôi biết ơn những người giúp đỡ mình, nhưng tôi không cảm nhận được giá trị của việc giúp đỡ người khác. Và tôi không phải là người bắt đầu việc cho đi.
3. *Người cho đi rồi mới nhận về:* Nhóm người thứ ba này tập trung vào những người khác. Đầu tiên họ cho đi rồi mới nhận về nếu có thể. Họ tin rằng thành công được đo bằng sự giúp đỡ người khác, bằng sự quan tâm và tính xây dựng của họ trong các mối quan hệ. Họ mong

muốn khiến cho tất cả những vật, những người họ chạm vào trở nên tốt đẹp hơn và hiểu cách tốt nhất để đạt được điều đó là họ phải cho đi. Vì họ luôn lựa chọn là người cho đi trước, họ là những người nhiều mối quan hệ thắng lợi song phương nhất.

Những người luôn đầu tư vào người khác thường có các đặc điểm chung sau:

Hiểu rằng con người là tài sản tuyệt vời nhất

Một lần khi tôi đang nói chuyện với các nhân viên tại BellSouth, vị giám đốc của công ty đã nói: “Con người là tài sản quý giá nhất của công ty chúng tôi.” Tôi nhận ra điểm trái ngược trong câu nói này. Điểm tốt là người giám đốc này thực sự trân trọng giá trị con người và quan tâm đến hạnh phúc của họ nhưng điều ông ta nói chỉ đúng một phần. Con người chỉ trở thành tài sản *quý giá nhất* khi chúng ta sẵn sàng *đầu tư* vào họ. Phần lớn mọi người, nếu chúng ta không để ý đến họ, họ sẽ không tiến bộ hơn.

Là người thực hiện Nguyên tắc Boomerang

Những người đầu tư vào người khác hiểu rằng cách tốt nhất để giúp đỡ chính mình là giúp đỡ người khác. Họ bắt đầu quá trình đầu tư bằng cách đầu tư vào các mối quan hệ. Họ thấy ở tất cả mọi người một người bạn tiềm năng. Nhà tư vấn và tác giả Alan Loy McGinnis nhận xét:

Trong một nghiên cứu tại phòng khám của chúng tôi, tôi và các đồng nghiệp đã khám phá ra rằng tình bạn chính là nền tảng đầu tiên để nảy nở những tình cảm khác. Tình bạn thúc đẩy những mối quan hệ quan trọng khác trong cuộc sống. Những người không có bạn bè thường có ít khả năng duy trì các tình cảm khác. Họ thường đi qua một chuỗi dài các cuộc hôn nhân, xa lạ với những người trong chính gia đình của họ và luôn gặp khó khăn trong công việc. Nói cách khác, những người học được cách yêu quý các bạn bè của mình thường có những hôn nhân lâu dài và hạnh phúc, dễ dàng thân thiết với các đồng nghiệp và vui vẻ với con cái của họ.

Khi bạn đầu tư vào một tình bạn, bạn mở ra một cơ hội cho việc đầu tư và rất có thể sẽ có một “vụ mùa” xứng đáng.

Thực hiện Nguyên tắc Gieo trồng và Thu hoạch

Chưa bao giờ có ai thực hiện điều đó lại không nhận về thứ gì cả. Bạn có thể không tin vào điều này nhưng đó là một sự thật. Nguyên tắc Boomerang rất đúng: khi chúng ta giúp người khác, chúng ta giúp chính mình. Mỗi khi bạn cho đi, bạn sẽ nhận về một điều gì đó có ích về vật chất và tinh thần, cho cả thói quen của bạn.

- **Giá trị vật chất:** *Là những điều đem lại giá trị tài chính cho bạn.* Khi người ta nghĩ đến việc được nhận lại điều gì đó khi họ cho đi, họ thường nghĩ đến các tài sản vật chất. Đôi khi, nếu bạn giúp đỡ người khác, bạn sẽ nhận được những thứ như vậy. Nhưng đây chỉ là một trong những thứ bạn có thể nhận và không phải là điều người ta thường nhận được.
- **Giá trị tinh thần:** *Là những điều sẽ mang lại cho bạn sự mãn nguyện.* Bạn đã bao giờ cho đi mà không cần ai biết bạn đã thực hiện điều đó chưa? Nếu bạn đã từng làm vậy, bạn hiểu khi bạn không thể nhận về những thứ gì hữu hình thì bạn vẫn cảm thấy mãn nguyện và hạnh phúc khi giúp đỡ người khác. Bất cứ khi nào bạn làm điều gì để tăng giá trị tinh thần của mình, bạn cũng hưởng lợi từ việc làm đó.
- **Thói quen:** *Là những điều sẽ hình thành nên tính cách của bạn.* Chúng ta có thể có được rất nhiều lợi ích nhờ tính cách của mình. Mỗi khi bạn cho đi, bạn trở nên vị tha hơn. Mỗi khi bạn giúp một ai đó và không thấy bất cứ sự trả ơn ngay lập tức nào, bạn sẽ trở nên kiên nhẫn hơn. Những điều như vậy sẽ xây dựng lên tính cách của bạn.

Trong tự nhiên, nếu bạn gieo hạt giống, bạn sẽ được thu hoạch. Những thứ bạn có thể thu hoạch phụ thuộc vào những thứ bạn đã vun trồng. Bạn chỉ có thể thu hoạch sau khi đã gieo hạt giống. Điều này cũng đúng với mọi mối quan hệ trong cuộc sống. Tất cả mọi thứ đều cần thời gian để quay trở lại với bạn.

Tin rằng giúp đỡ người khác là nhiệm vụ thiêng liêng của bất cứ ai

Cây đại thụ văn học của Mỹ, Ralph Waldo Emerson khuyên:

Đừng làm một người nhạo báng ... [và] than khóc hay hối tiếc. Hãy quên đi những định kiến tiêu cực ... Đừng phí thời gian vào việc từ chối hay phê phán những cái xấu, nhưng hãy nhớ ủng hộ những gì tốt đẹp... Đừng làm việc gì nếu nó không mang lại lợi ích cho bất cứ ai. Cuộc sống rất công bằng vì thế không ai trong chúng ta có thể giúp đỡ người khác mà lại không giúp đỡ chính mình. Hãy giúp đỡ những tâm hồn tươi trẻ, hãy làm tăng sinh lực, truyền hy vọng, thổi bùng đồng than lạnh thành ngọn lửa ấm áp; hãy đáp lại lỗi lầm của người khác bằng lòng vị tha và hành động dứt khoát... Những điều này dù rất khó khăn, nhưng đó là công việc của những con người phi thường.

ĐƯA VIỆC ĐẦU TƯ VÀO NGƯỜI KHÁC LÊN TẦM CAO MỚI

Đầu tư vào con người là điều cao quý nhất và hiệu quả nhất chúng ta có thể làm được. Bất cứ khi nào chúng ta giúp đỡ một ai đó, ta góp phần làm cho thế giới này trở nên tốt đẹp hơn. Tổng thống Woodrow Wilson nói: “Bạn sinh ra không chỉ để sống hết cuộc đời của mình. Bạn sinh ra để khiến cho thế giới này đầy đủ hơn, rộng mở hơn, với sức mạnh của hy vọng và thành công. Bạn sinh ra để làm giàu cho thế giới và bạn sẽ lãng phí bản thân nếu quên đi những mục đích cao quý này.”

Vậy bạn phải làm gì để làm giàu cho thế giới và trở thành nhà đầu tư vào con người? Hãy bắt đầu bằng năm bước sau:

1. Đặt quyền lợi của mọi người lên trước

Các mối quan hệ tốt đẹp, lành mạnh và phát triển bắt đầu với việc bạn đặt quyền lợi của mọi người lên trước. Hãy nhớ lại Nguyên tắc Bức tranh toàn cảnh, và hãy cố gắng phát triển một thái độ tốt đối với mọi người. Hãy bắt đầu mọi mối quan hệ bằng cách dành cho người kia sự kính trọng, ngay cả trước khi anh ta xứng đáng có được nó. Hãy là người đối xử tốt với người khác trước tiên.

2. Tập trung vào sự đầu tư của bạn chứ không phải những thứ bạn thu về

Tiểu thuyết gia Herman Melville tin: “Chúng ta không thể chỉ sống cho bản thân. Có rất nhiều đường dẫn kết nối chúng ta với mọi người và dọc theo những đường dẫn đó, sự cảm thông có thể được truyền đi, những gì chúng ta làm sẽ khởi nguồn mọi thứ và rồi chúng đều quay trở lại.” Chúng ta thực sự có liên hệ với nhau, cả số phận của chúng ta cũng được kết nối với nhau. Kết quả là, nếu chúng ta giúp đỡ mọi người, chúng ta cũng được hưởng lợi. Nhưng đó không phải là điều chúng ta nên tập trung trong mỗi quan tâm của mình.

Những người đầu tư vào con người giống những nhà đầu tư chứng khoán ở chỗ: trong khoảng thời gian đủ dài, họ chắc chắn sẽ hưởng lợi, nhưng họ khó có thể điều khiển được việc những lợi ích đó sẽ quay trở lại như thế nào, dưới hình thức nào và vào thời điểm nào. Nhưng họ *có thể* quyết định sự đầu tư của chính mình. Và họ đầu tư thời gian cũng như sức lực vào điều đó.

3. Lựa chọn một vài người tiềm năng nhất

Năm 1995, khi bắt đầu dành hết thời gian của mình vào việc đầu tư con người, tôi cảm thấy mình cần đầu tư một cách có chiến lược vào mười người. Mong muốn của tôi là lựa chọn ra những người có tiềm năng nhất và đầu tư vào họ để giúp họ trở thành những người lãnh đạo tốt hơn. Danh sách những người đó thay đổi cùng với thời gian nhưng sự đầu tư của tôi thì không. Hoặc giả sử nếu có thay đổi, nó chỉ mạnh mẽ hơn mà thôi. Năm 1995, tôi chỉ muốn gia tăng giá trị cho mọi người. Bây giờ, sau mười năm, tôi muốn nhân lên giá trị của họ bằng cách đầu tư vào các nhà lãnh đạo.

Khi người ta chuẩn bị để đầu tư về mặt kinh tế thì những người giàu kinh nghiệm không bao giờ đặt tất cả tiền của mình vào một loại cổ phiếu hay vào một quỹ riêng biệt nào. Họ chia ra và đầu tư vào nhiều lĩnh vực khác nhau. Nhưng những nhà đầu tư giỏi cũng không đầu tư vào quá nhiều nơi. Họ biết rằng họ chỉ có thể dành thời gian và quan tâm cho một số sự đầu tư nhất định. Các nhà đầu tư vào con người cũng làm như vậy. Hãy chọn số

người vừa đủ mà bạn tin bạn có thể đầu tư thời gian và công sức cho họ một cách cao độ, hãy chọn những người có tiềm năng phát triển nhất, và chỉ chọn những người phù hợp với những gì bạn có để đầu tư.

4. Nếu họ đồng ý, hãy tiến hành mọi việc

Bạn không thể giúp đỡ ai đó khi họ không cần đến sự giúp đỡ của bạn. Tôi đã từng chứng kiến những người cố gắng giúp đỡ người khác, nhưng họ lại không để ý những người kia không cần sự giúp đỡ của họ

Trong *21 Nguyên tắc vàng của nghệ thuật lãnh đạo*, Nguyên tắc Tiếp nhận nói: mọi người chấp nhận người lãnh đạo trước rồi mới tiếp nhận tầm nhìn của ông ta. Các mối quan hệ cố vấn cũng tuân theo qui tắc lãnh đạo – cấp dưới này. Những người được cố vấn trước tiên phải tin tưởng vào các cố vấn của họ. Mối quan hệ càng mạnh mẽ, niềm tin tưởng càng mãnh liệt thì khả năng quá trình đầu tư sẽ thành công là càng lớn. Nhưng nó bao giờ cũng phải xuất phát từ sự đồng tình.

5. Tận hưởng sự đền đáp

Nhà thơ Edwin Markham viết:

Có một định mệnh xui khiến chúng ta làm anh em;

Không ai là cô đơn trên con đường của mình:

Tất cả những gì chúng ta thực hiện với mọi người

Sẽ trở lại với chúng ta một ngày nào đó.

Tôi tin khi những động cơ của con người là hoàn toàn trong sáng và họ thực tâm mong muốn gia tăng giá trị của người khác thì họ cũng sẽ nhận về một điều gì đó. Sự đền đáp có thể là ngay lập tức, cũng có thể phải mất rất nhiều thời gian, nhưng nó nhất định sẽ xảy ra. Và khi người cho đi được nhận về, mối quan hệ trở thành tương hỗ và cộng hưởng.

Chắc hẳn không ai trong chúng ta còn xa lạ với câu chuyện về Helen Keller, một cô gái vừa điếc vừa mù nhưng cuộc sống của cô đã hoàn toàn thay đổi nhờ sự giúp đỡ của cô giáo Anne Sullivan. Khi Keller mới bảy tuổi và sống như một động vật hoang dã, Sullivan đã bước vào cuộc sống của cô

bé. Thế giới được mở ra trước mắt cô và cô bắt đầu học cách giao tiếp với thế giới bên ngoài. Khi Keller trưởng thành, cô đã có thể tự chăm sóc cho bản thân. Cô học tại trường Cao đẳng Radcliffe và trở thành một tác giả và một giảng viên nổi tiếng.

Khi Anne Sullivan trở nên già yếu, người ở bên cạnh chăm sóc bà không phải ai khác chính là cô bé Helen Keller ngày nào giờ đã trưởng thành. Khi người giúp đỡ trở thành người cần được giúp đỡ, họ sẽ được chính người họ giúp đỡ lại. Đầu tư vào người khác cũng giống như nguyên tắc Boomerang, mọi thứ bạn làm sẽ trở lại với bạn, đôi khi dưới những hình thức bất ngờ nhất.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Trong quá khứ, bạn thường tiếp cận các mối quan hệ như thế nào: một người luôn cho đi, một người sòng phẳng, hay một người chỉ biết nhận về? Nếu bạn là một người luôn nhận về, tại sao bạn không sẵn lòng cho đi? Nếu bạn là một người ưa sòng phẳng, làm thế nào để bạn cân bằng được những gì bạn nhận và cho đi? Cuối cùng, nếu bạn là một nhà đầu tư, bạn đầu tư vào mọi người theo những cách nào? Bạn có muốn thay đổi quan niệm của mình về các mối quan hệ hay không? Nếu có thì tại sao?
2. Liệu bạn có thể giúp đỡ người khác khi bạn không trân trọng họ hay không? Hãy giải thích câu trả lời. Hãy mô tả tính cách của những người luôn trân trọng mọi người và làm nhà đầu tư trước? Hãy nghĩ đến một người quen của bạn có các tính cách này. Bạn xác định điều đó như thế nào?
3. Chúng ta nên chọn những người chúng ta sẽ đầu tư như thế nào? Những người chúng ta nên đầu tư thường có các đặc điểm chung gì? Cần có điều kiện gì hay tính cách gì để bạn có thể bắt đầu đầu tư vào một người nào đó? Hãy giải thích tại sao?

4. Những điều tuyệt vời nhất bạn có thể cho đi là gì? Liệu đó có phải là những thứ có thể chia sẻ với người khác được không? Làm thế nào để bạn có thể sử dụng chúng để giúp đỡ người khác?
5. Kế hoạch đầu tư có chủ đích vào con người của bạn như thế nào? Bạn đã bắt đầu thực hiện bất cứ kế hoạch nào chưa? Nếu rồi thì, tình trạng của nó thế nào? Bạn cần phải thay đổi điều gì? Điều gì người khác đã làm có thể giúp ích cho bạn? Nếu bạn vẫn chưa có một kế hoạch nào thì bạn nghĩ kế hoạch đó sẽ phải gồm những điều gì? Bạn đã bao giờ chứng kiến một mô hình thành công chưa? Nếu rồi thì bạn học hỏi những gì từ mô hình đó? Khi nào thì bạn bắt đầu?

NGUYÊN TẮC TÌNH BẠN:
KHI MỌI THỨ CÂN BẰNG, MỌI
NGƯỜI SẼ LÀM VIỆC VỚI NHỮNG
NGƯỜI HỌ THÍCH; NHƯNG NẾU
MỌI THỨ MẤT CÂN BẰNG, HỌ SẼ
VẪN LÀM NHƯ VẬY

Điều tốt nhất tôi có thể làm cho bạn mình chỉ đơn giản là làm một người bạn.

- Henry David Thoreau

CÂU HỎI TỰ VẤN:
TÔI CÓ PHẢI LÀ MỘT NGƯỜI BẠN THẬT SỰ CỦA
NHỮNG ĐỒNG NGHIỆP KHÔNG?

Nếu bạn bất ngờ giành được một dự án rất lớn mà thời hạn thực hiện lại eo hẹp, bạn cần một nhóm để giúp đỡ, vậy bạn sẽ hỏi đến những ai? Liệu bạn có nhờ những người đã từng khiến bạn khó chịu trong văn phòng của bạn hay không? Liệu bạn có thay đổi cung cách thường ngày của mình mà bắt tay với những người đã từng không tốt với bạn? Tất nhiên là không rồi!

Bạn sẽ làm gì nếu có một ngày bạn nắm bắt được một cơ hội kinh doanh rất tuyệt và nó chỉ xảy ra một lần trong đời? Liệu bạn có lục tìm trong Những Trang Vàng để kiếm người có thể giúp bạn? Liệu bạn có đăng quảng cáo trên báo để tìm đối tác kinh doanh? Tất nhiên là không! Chắc chắn bạn sẽ điếm lại những người bạn và người quen của mình xem ai có thể giúp bạn, và bạn sẽ chọn những người có quan hệ tốt nhất với bạn. Nếu

hai người có kỹ năng như nhau thì chắc chắn bạn sẽ chọn người bạn muốn làm việc cùng.

Tất cả những điều này có vẻ như rất khó chấp nhận với bạn khi bạn đọc lại chúng. Hầu hết mọi người đều không đánh giá thích đáng được tầm quan trọng của các mối quan hệ trong kinh doanh và trong sự nghiệp. Họ cố gắng học những bí quyết quản lý mới nhất, tập trung vào chất lượng sản phẩm. Họ tạo ra những chương trình và những hệ thống cải thiện năng suất và khả năng kinh doanh lặp lại. Họ sưu tầm các địa chỉ thư điện tử. Những thứ này có thể có ích cho họ, nhưng điểm mấu chốt thực sự ở đây vẫn là các mối quan hệ. Đừng bao giờ đánh giá thấp sức mạnh của các mối quan hệ và các mối cảm tình khi bạn làm việc trong lĩnh vực kinh doanh.

Cuộc sống của Bill Porter là một ví dụ điển hình cho Nguyên Tắc Tình bạn. Nếu phải kể về một người gặp phải nhiều cản trở trên con đường tới thành công thì đó phải là Bill Porter. Ông bị bệnh liệt não bẩm sinh. Khi còn là một đứa trẻ, ông luôn đứng sau bạn bè trong các hoạt động thể chất. Ngay từ khi được sinh ra, bàn tay phải của ông hầu như vô dụng, và việc giao tiếp bằng giọng nói cũng gặp rất nhiều khó khăn. Những chuyên gia đã cho rằng ông bị thiếu năng và khuyên cha mẹ ông nên cho ông vào trại từ thiện. Nhưng họ đã không làm như vậy. Họ đã điều chỉnh rất nhiều cuộc sống của mình để nuôi nấng và giúp ông trưởng thành. Porter đã làm việc rất chăm chỉ và kết thúc trung học với tấm bằng tú tài.

QUYẾT TÂM THỰC HIỆN

Sau khi tốt nghiệp trung học, Porter tìm việc với sự giúp đỡ của văn phòng tuyển dụng. Ông được nhận vào làm thư ký chứng khoán nhưng bị đuổi chỉ sau một ngày làm việc. Ông trở thành nhân viên bán hàng cho Goodwill và công việc đó cũng chỉ kéo dài được trong ba ngày. Ông còn làm cho Đội cứu tế tại các bến bốc dỡ, trả lời điện thoại tại Ban quản trị cựu chiến binh. Nhưng sau quá nhiều lần mất việc, ông bị Văn phòng Tuyển dụng đánh dấu là “không thể tuyển dụng được”.

Nhưng Porter không bỏ cuộc. Ông không muốn sống một cuộc đời chỉ nhờ vào đồng tiền trợ cấp của chính phủ. Khi ông nhận được một cơ hội bán các đồ gia dụng để quyên góp tiền cho Liên minh những người bị bệnh liệt não, ông thực sự thích công việc đó. Ông quyết định chọn việc buôn bán làm sự nghiệp cho mình. Porter mất một khoảng thời gian khó khăn để tìm được một công ty có thể cho ông cơ hội thử sức. Cuối cùng, ông thuyết phục được Giám đốc của Tổng công ty Watkins cho ông một cơ hội. Porter bị giao cho các khu vực khó khăn mà không một nhân viên kinh doanh nào muốn nhận. Porter sẽ phải đem các vật dụng đi bán đến cửa của các gia đình.

Đó là câu chuyện của những năm 1950. Giờ đây, Porter đã hơn 70 tuổi và vẫn làm việc cho Watkins. Trong nhiều thập kỷ, ông thức dậy vào lúc 5 giờ 45 phút, mất đến hai giờ để chuẩn bị trang phục đi làm, bắt xe buýt qua các thị trấn để đến địa hạt làm việc của mình, và tập tễnh đi bộ từ bảy đến mười dặm hàng ngày, gõ cửa từng nhà để bán các sản phẩm gia dụng như: bột vani, tiêu, và thuốc tẩy. Ông giành được giải thưởng bán hàng từ hơn 40 năm trước và trở thành người bán hàng giỏi nhất của Watkins ở vùng Đông bắc. Trong một khu vực mà những người bán hàng tại nhà đã bỏ cuộc, ông đã cố gắng để trụ lại.

Làm sao Porter có thể làm như vậy? Tài sản đầu tiên ông có chính là lòng kiên trì. Tài sản thứ hai là bạn bè. Nếu không thì thử hỏi tại sao một người bán hàng không có khả năng diễn đạt lưu loát, bán những sản phẩm người ta có thể mua được ở các kệ giảm giá trong các cửa hàng, và bán hàng bằng phương pháp cổ lỗ, người thậm chí bắt khách hàng phải điền đầy đủ vào các tờ phiếu chỉ vì anh ta khó có thể viết được, tại sao họ lại mua hàng của anh ta? Shelly Brady, người đầu tiên giúp đỡ Porter từ khi ông 17 tuổi nói: “Porter đã chiếm được trái tim của mọi người.”

BỐN CẤP ĐỘ CỦA MỖI QUAN HỆ KINH DOANH

Khi bạn hiểu rằng các mối quan hệ ảnh hưởng rất lớn đến công việc kinh doanh, bạn sẽ nhận ra rằng không phải mọi mối quan hệ kinh doanh đều

giống nhau. Tôi đã nghiên cứu về vấn đề này và tìm ra bốn cấp độ khác nhau:

1. Hiểu biết về con người – Giúp bạn xây dựng sự nghiệp kinh doanh

Trong phần giới thiệu của cuốn sách này, tôi đã bàn đến vai trò quan trọng của các kỹ năng con người trong các mối quan hệ kinh doanh. Đó là chìa khóa thành công. Dù bạn có hiểu biết về mọi sản phẩm trên thế giới này, dù bạn có kiến thức chuyên sâu về kỹ thuật, hay bạn có thể xây dựng được một tổ chức cực kỳ hiệu quả, bạn sẽ chẳng làm được gì nhiều nếu thiếu các kỹ năng con người. Nếu ai đó không có kỹ năng con người, họ sẽ nhanh chóng chạm đến giới hạn của hiệu quả công việc.

Để vượt qua sự thiếu hiểu biết về con người thì bạn cần hợp tác với người có nhiều hiểu biết trong lĩnh vực đó. Chẳng hạn, Steve Wozniak và Steve Jobs cùng làm việc với nhau, kết hợp kiến thức kỹ thuật và kiến thức con người của họ để tạo nên danh tiếng lẫy lừng của hãng Apple.

Tôi tin rằng hàng ngàn nhân tài kỹ thuật, nếu sở hữu, hoặc hợp tác với người có nhiều kiến thức về con người thì dễ dàng đạt được thành công trong kinh doanh.

2. Các kỹ năng dịch vụ - Cách bạn đối xử với mọi người giúp bạn xây dựng sự nghiệp kinh doanh

Barry J. Gibbons, tác giả của cuốn *This Indecision is Final (Lần do dự cuối cùng)* khẳng định: “Khoảng 70 đến 90% lý do khiến người ta không tiếp tục mua một loại sản phẩm nào đó không phải là vấn đề mặt hàng hay giá cả. Đó là vấn đề về quan hệ dịch vụ.” Rất nhiều nhà kinh doanh ngày nay đã nhận ra được thực tế này. Và họ chú trọng nhiều hơn đến quan hệ với khách hàng. Việc bạn đối xử với khách hàng như thế nào thực sự ảnh hưởng rất lớn đến công việc kinh doanh của bạn, đặc biệt là trong một thị trường cạnh tranh. Nói cách khác, nền công nghiệp càng mang tính cạnh tranh, chất lượng dịch vụ càng trở nên quan trọng.

3. Danh tiếng kinh doanh – Danh tiếng của bạn trong các mối quan hệ giúp bạn xây dựng sự nghiệp kinh doanh

Nhà văn Howard Hodgson nói: “Cho dù bạn kinh doanh cái gì, công việc kinh doanh của bạn luôn gồm xây dựng các mối quan hệ. Đó chính là lý do mà danh tiếng chính là tài sản quý giá nhất của bạn.” Vì Bill Porter là một người tàn tật, mọi người thường đánh giá thấp các kỹ năng con người của ông – cho đến khi họ thực sự hiểu về ông. Porter biết cách kết nối với mọi người và hiểu mối quan tâm của họ, những gì họ cần. Vì vậy, ông là một người bán hàng rất giỏi. Ông thực hiện công việc của mình theo cách mà khách hàng luôn có được những thứ mà họ đã được hứa hẹn, một khi ông đã đảm bảo với họ. Theo thời gian, danh tiếng của ông ngày càng tăng. Kết quả, ông đã bán hàng cho ba và thậm chí bốn thế hệ trong cùng một gia đình!

4. Quan hệ bạn bè – Các mối quan hệ bạn bè sẽ giúp bạn xây dựng sự nghiệp

Bạn sẽ thành công trong kinh doanh khi mọi người thích việc kinh doanh của bạn, nhưng quan trọng hơn, họ thích chính bạn! Một khi có mối cảm tình kết nối bạn với những người khác, nó sẽ trở thành kết nối bền chặt nhất, hơn tất cả những mối quan hệ kinh doanh mang tính chất ràng buộc khác. Đó là lý do tôi nói: khi mọi thứ cân bằng, mọi người sẽ làm việc với bạn, nhưng khi mọi thứ mất cân bằng, họ vẫn làm việc với bạn. Tình bạn chính là nhân tố tạo nên sự khác biệt! Ngay cả khi lợi ích của họ đối nghịch với bạn, trong hầu hết các trường hợp tình bạn sẽ khiến bạn trở thành lựa chọn của khách hàng. Tại sao? Vì mọi người thích được làm việc và được ở bên bạn bè của họ!

Tôi đã đọc một câu chuyện về Tướng William Westmoreland khi ông còn là một vị tướng ở Việt Nam, và đang kiểm tra một trung đội nhảy dù. Khi vị tướng đi dọc bên hàng lính, ông đã hỏi họ: “Anh thích nhảy dù đến thế nào, hả chàng trai trẻ?”

“Tôi yêu nó, thưa ngài!” là câu trả lời đầu tiên.

“Trải nghiệm tuyệt vời nhất của cuộc đời tôi, thưa ngài!” Người lính nhảy dù thứ hai trả lời.

Nhưng khi ông tiến lại gần người lính thứ ba, câu trả lời của anh đã khiến ông thực sự ngạc nhiên.

“Tôi ghét nó, thưa ngài.” Chàng trai trẻ đáp lời.

“Vậy tại sao anh vẫn làm?” Westmoreland hỏi.

“Vì tôi muốn được ở cạnh những anh chàng thích nhảy dù.”

GIÁ TRỊ CỦA TÌNH BẠN

Dù tôi chủ yếu nghiên cứu Nguyên tắc Tình bạn trong lĩnh vực kinh doanh, nhưng tôi tin nó có thể áp dụng rộng hơn. Mọi người luôn muốn tham gia các hoạt động với những người họ thích. Điều đã quá rõ ràng, nhưng tôi đề cập đến vấn đề này vì muốn nhấn mạnh đến giá trị và sức mạnh của một tình bạn thực sự trong mọi lĩnh vực, trong mọi hoàn cảnh.

Một người có hiểu biết phi thường về các mối quan hệ đó là vua Salomon của người Israel cổ. Người ta kể lại rằng ông là người thông thái nhất trong lịch sử. Trong suốt cuộc đời mình, ông đã viết rất nhiều điều sáng suốt về tình bạn, và ngày nay chúng ta có thể học được từ những điều đó. Đây là một vài điều về một tình bạn thực thụ.

Bạn tốt không dễ tìm

Salomon viết: “Bạn bè đến và rồi lại đi, nhưng những người bạn thực sự sẽ gắn bó với bạn như gia đình bạn.” Khi bạn phát triển tình bạn với ai đó, hãy trân trọng nó vì bạn bè thật sự không dễ tìm. Một người bạn thực sự là...

Là người nhìn thấy những điểm yếu của bạn nhưng không bao giờ quên những điểm mạnh của bạn...

Là người nghĩ bạn tuyệt vời hơn những gì bạn thực sự có

Là người bạn có thể nói chuyện cùng nhiều giờ liền hoặc có thể ở bên nhau mà không nói lời nào

Là người hạnh phúc khi bạn đạt được thành công

Là người tin tưởng bạn đến độ anh ta luôn nói ra những gì mình nghĩ với bạn

Là người không bao giờ cố gắng tỏ ra là hiểu biết hơn bạn, thông minh hơn bạn và lúc nào cũng lên lớp bạn.

Tóm lại, một người bạn thực sự là bạn bè ở mọi lúc mọi nơi. Hãy trân trọng những người bạn mà bạn có, vì họ là những món quà quý giá nhất trong cuộc đời bạn. Quan trọng hơn, hãy cố gắng trở thành bạn tốt của mọi người. Chẳng có món quà nào tuyệt vời hơn là một người bạn.

Bạn bè thực sự khiến bạn cảm thấy vui thích

Solomon nói: “Giống như mỹ phẩm và hương hoa mang đến cho bạn cảm giác thoải mái, một người bạn tuyệt vời có thể làm tâm hồn bạn tươi trẻ trở lại.” Bất cứ hoàn cảnh nào trong cuộc sống cũng có thể cải thiện được nếu bạn có thêm một người bạn. Khi bạn có một câu chuyện vui để chia sẻ, không gì tốt hơn là chia sẻ nó với một người bạn. Khi sự khủng hoảng đè nặng trên vai bạn, anh ta sẽ gánh vác nó cùng bạn. C. S. Lewis nói: “Tình bạn bắt đầu khi ai đó nói: ‘ Cái gì? Anh cũng thế sao? Tôi nghĩ mình là người duy nhất.’” Mỗi quan hệ kiểu đó thực sự khiến cho người ta vui thích, dù có điều gì xảy ra trong cuộc sống đi nữa.

Mọi người đáp lại bạn thế nào? Khi bạn đến gần mọi người, họ có cảm thấy vui vẻ và tràn đầy sinh lực không? Hay họ luôn phải cố gắng chịu đựng các công việc chung với bạn? Mỗi người đều nên là không khí trong lành trong không gian của ai đó.

Bạn bè giúp ta hoàn thiện

Với những tình bạn chân chính người này có thể cải thiện người kia chỉ đơn giản bằng cách ở bên nhau. Salomon đã nói: “Bạn dùng thép để mài thép, và một người bạn thực sự cũng làm cho bạn mình tốt hơn.”

Nhà sản xuất ô tô Henry Ford đang dùng bữa trưa với một người, ông hỏi người đó: “Ai là bạn tốt nhất của anh?” Khi Ford chờ đợi câu trả lời của anh ta, người thanh niên tỏ vẻ ngần ngại. Anh không chắc chắn về câu trả lời của mình.

Ford nói: “Tôi sẽ nói cho anh biết người bạn tốt nhất của anh là ai. Người bạn tốt nhất của anh là người nhìn ra những điều tốt đẹp nhất trong

con người anh.”

Đó chính là những điều mà bạn bè thực sự sẽ làm. Họ tìm ra những điều tốt đẹp nhất trong nhau.

Những người bạn tốt sẽ mãi trung thành

Bạn đã bao giờ nghe câu nói này chưa? Bạn sẽ có một chú chó như thế nào nếu bạn cho lai một con chó kiểu Lassie với một con kiểu Pit Bull? Bạn sẽ nhận được một con chó, nó sủa vào mặt bạn rồi chạy đi tìm người giúp đỡ bạn. Những người bạn thực sự không bao giờ như thế. Trên thế giới này có rất nhiều người không quan tâm đến những người khác. Solomon nhận xét: “Những kẻ bon chen hẳn tâm bán đứng cả bạn bè của chúng. Chúng thậm chí hãm hại cả những người thân của mình.” Nhưng người bạn thực sự sẽ luôn trung thành dù có chuyện gì xảy ra.

Nhà văn đồng thời là mục sư Richard Exley nói:” Một người bạn thực sự là người lắng nghe và thấu hiểu những cảm xúc sâu sắc nhất của bạn, người hỗ trợ bạn khi bạn phải đấu tranh với cuộc sống; khi bạn mắc lỗi, họ dịu dàng sửa sai cho bạn và họ tha thứ cho bạn khi bạn thất bại. Một người bạn thực sự thúc đẩy bạn phát triển bản thân, giúp bạn phát huy hết những tiềm năng của mình. Điều kỳ diệu nhất là anh ta chúc mừng những thành công của bạn như thể đó là những thành công của anh ta.”

Bạn không thể duy trì một tình bạn sâu sắc với tất cả mọi người và cũng đừng cố gắng làm việc đó. Nhưng bạn nên vun đắp lòng chân thành và tình bạn sâu sắc với một số ít người. Bạn có thể là một người thân thiện, tốt bụng và hay giúp đỡ tất cả những người mà bạn gặp. Bạn có thể đối xử với mỗi người như một cá nhân đặc biệt, không phải chỉ đơn giản là một “đầu mối kinh doanh”. Nếu bạn quan tâm đến mọi người trước rồi mới đến công việc kinh doanh với họ, bạn đã thực sự bắt đầu thực hiện Nguyên tắc Tình bạn.

Dù bạn làm việc trong lĩnh vực nào hay kinh doanh gì, Nguyên tắc Tình bạn luôn có thể giúp bạn. Nó không phụ thuộc vào việc bạn là người bán hàng hay khách hàng, ông chủ hay nhân viên, giám đốc điều hành một công

ty hay một bà nội trợ ở nhà. Dù công việc mà bạn làm là gì thì mọi người sẵn sàng làm điều đó với bạn nếu bạn đối xử với họ như một người bạn.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Làm thế nào để nhận ra một ai đó đang đặt công việc lên trên tình bạn? Làm thế nào bạn biết được cách tiếp cận các mối quan hệ của một ai đó? Điều gì thúc đẩy con người đặt công việc lên trước? Điều gì thúc đẩy con người đặt tình bạn lên trước? Khuynh hướng tự nhiên của bạn là gì?
2. Bạn có đồng ý rằng nếu bạn nhìn mọi người theo quan hệ bạn bè trước quan hệ kinh doanh thì bạn sẽ có được một cơ hội kết bạn và thành công trong kinh doanh? Hãy giải thích câu trả lời của bạn.
3. Hãy nghĩ về bốn mức trong các mối quan hệ kinh doanh:
4. Hiểu biết về con người
5. Các kỹ năng dịch vụ
6. Danh tiếng kinh doanh
7. Quan hệ bạn bè

Bạn thường làm việc với mọi người ở mức độ nào? Bạn coi người đó là đồng nghiệp hay là khách hàng? Bạn muốn họ ở đâu? Điều gì đang ngăn cản bạn thực hiện công việc ở một mức độ cao hơn?

1. Bạn đã bao giờ làm việc trong một công ty hay một ngành công nghiệp tai tiếng về kinh doanh chưa? Công việc đó thế nào? Liệu có khả năng thực hiện Nguyên tắc Tình bạn trong những môi trường như vậy không? Nếu muốn thì điều gì sẽ ngăn cản bạn? Bạn phải làm gì để thành công trong công việc cũng như trong việc áp dụng nguyên tắc đó?

2. Bạn có đồng ý rằng bạn tốt là những người nhìn thấy những điều tốt đẹp nhất trong con người bạn? Nếu vậy, họ làm điều đó như thế nào? Liệu những người có thể nhìn ra những điều tốt đẹp nhất trong bạn có thể *trở thành* bạn bè tốt nhất của bạn hay không? Hay chỉ vì họ *là* bạn của bạn, họ mới làm được như vậy? Làm thế nào để sự động viên khuyến khích và sự rèn luyện của bạn bè có thể áp dụng trong môi trường làm việc?

NGUYÊN TẮC HỢP TÁC: HỢP TÁC MANG LẠI THẮNG LỢI TO LỚN HƠN

Bạn có thể làm những việc tôi không thể. Tôi có thể làm những việc bạn không thể. Cùng với nhau, chúng ta sẽ tạo nên những điều tuyệt vời.

— **Mẹ Teresa**

CÂU HỎI TỰ VẤN: NGƯỜI KHÁC CÓ TỐT HƠN KHI HỌ HỢP TÁC VỚI TÔI KHÔNG?

Một số người luôn mong muốn hợp tác trong cuộc sống. Kết quả là họ gạt hái được những thành công khác thường. Benjamin Franklin cũng là một người như vậy.

Franklin từng là một chủ nhà in, chính khách, nhà phát minh, tác giả và tiền bối sáng lập ra Liên bang Mỹ. Ông sinh ở Boston, là đứa con thứ 15 trong gia đình 17 người con của một người làm đèn cầy. Việc học hành chính thức của cậu kéo dài chưa đến hai năm. Ở tuổi 12, Franklin theo anh trai học nghề in. Năm 17 tuổi, cậu chuyển đến Philadelphia để tìm kiếm vận may và khởi đầu bằng nghề in và viết báo. Năm 24 tuổi, Franklin đã sở hữu công việc kinh doanh của riêng mình. Năm 1748, ông đã đủ giàu có để có thể nghỉ hưu. Nguyên nhân khiến Franklin muốn nghỉ hưu là để cống hiến cho việc nghiên cứu khoa học. Những thí nghiệm về điện đã khiến ông trở nên nổi tiếng khắp thế giới. Đầu những năm 1750, ông dành hết thời gian cho mối quan tâm của cộng đồng và chính trị. Một lần nữa, sự cống hiến cho xã hội của ông thật đáng ngạc nhiên. Ông là một trong số ít những người có thể lực phát triển cuộc cánh mạng Mỹ và lập nên đất nước mới. Ông là người viết tuyên ngôn độc lập và hiến pháp Mỹ, là người kí bốn văn

bản hỗ trợ việc sáng lập Liên bang Mỹ gồm: Bản tuyên ngôn độc lập (1776), Hiệp ước liên minh, hữu nghị và thương mại với Pháp (1778), Hiệp ước hòa bình giữa Anh, Pháp với Liên bang Mỹ và hiến pháp (1787).

NGƯỜI TẠO RA SỰ HỢP TÁC.

Nhìn lại những đóng góp xã hội của Franklin có thể khiến mọi người có cảm giác ông thuộc kiểu người thích làm việc độc lập. Nhưng sự thật không phải như vậy. Franklin đã lãnh hội Nguyên tắc Hợp tác từ rất sớm. Dù việc học hành chính thức chỉ rất khiêm tốn, nhưng Franklin là người học rất nhiều trong trường đời. Ông hiểu rằng người ta không thể làm nên những bước tiến vĩ đại nếu chỉ làm việc đơn lẻ. Do vậy, năm 1727, ông đã thành lập một hội tên là Junto. Franklin gọi đó là “câu lạc bộ những người cùng tiến” và thành viên gồm “hầu hết những người quen của tôi”. Nhóm người tham gia ban đầu gồm một số nhà in, vài người chuyên về bản đồ địa chính, thợ thủ công, một thư ký và một nhà buôn. “Chúng tôi gặp nhau vào thứ Sáu.” Franklin nói. “Nguyên tắc tôi đề ra là mỗi thành viên khi tới lượt mình phải đưa ra một hoặc nhiều câu hỏi về các vấn đề: đạo đức, chính trị hay triết lý tự nhiên để thảo luận trong công ty. Ba tháng một lần mỗi người trong chúng tôi phải viết tiểu luận và trình bày về bất cứ chủ đề nào mà người đó muốn”. Junto của Franklin cuối cùng đã phát triển thành Hiệp hội Triết học Mỹ.

Một phần quan trọng trong việc tự học của Franklin là đọc sách. Do lúc còn trẻ không có nhiều tiền, Franklin đã hợp tác với mọi người để kiếm được sách đọc. Ông thuyết phục một nhóm người góp tiền cùng mua một thư viện sách để dùng chung. Năm 1731, ý tưởng này đã phát triển thành thư viện cho thuê cấp quốc gia đầu tiên.

Frank luôn áp dụng phương pháp hợp tác trong cuộc sống: năm 1731, lo ngại về hỏa hoạn ở Philadelphia, ông vận động một số người trong chính quyền thực dân cùng thành lập đội tình nguyện chữa cháy đầu tiên của thành phố. Nếu hỏa hoạn xảy ra tại nhà của bất cứ thành viên nào, những người còn lại sẽ chạy đến để giúp đỡ. Năm 1751, ông đã giúp đỡ thành lập

bệnh viện công ở Mỹ.. Rất nhiều lần Franklin hợp tác để mang lại thành công cho tất cả mọi người.

Nhưng dù Franklin có thành công đến mức nào, ông cũng không bao giờ quên phương pháp hợp tác của mình. Ông đã vận dụng nó trong phạm vi đất nước cũng như quốc tế. Khi Liên bang Mỹ chiến đấu giành độc lập, những người sáng lập hiểu rằng đất nước sẽ không thể tồn tại nếu không có sự giúp đỡ và hợp tác của các quốc gia khác. Franklin lúc đó được phái sang châu Âu và Pháp với vai trò bộ trưởng. Ông đã thành công khi thuyết phục được người Pháp hợp tác với Mỹ chống lại Anh. Học giả Leo Lemay đã gọi Franklin là một “nhà ngoại giao quan trọng nhất và thành công nhất của nước Mỹ trong mọi thời đại”.

Sau khi quốc gia non trẻ giữ vững được độc lập và gấp rút viết hiến pháp năm 1787, họ lại gặp khó khăn là các đoàn đại biểu không đồng tình với cấu trúc của cơ quan lập pháp. Franklin lúc đó đã đề xuất “thỏa hiệp vĩ đại” tạo ra cấu trúc quốc hội hai viện hiện nay của nước Mỹ. Rất ít người có ảnh hưởng lớn đến nước Mỹ như vậy. Và cũng ít người hiểu một cách sâu sắc sức mạnh của sự hợp tác như Franklin.

HỌC TỪ NGƯỜI KHÁC

Từ khi còn trẻ, Ben Franklin đã hiểu rằng hợp tác sẽ mang lại thành công rất lớn. Tôi ước gì mình có được điều đó. Tôi phải mất nhiều thời gian để học những Nguyên tắc Hợp tác. Muốn nắm được nguyên tắc này, tôi đã trải qua bốn giai đoạn:

1. Tôi muốn tạo ra điều khác biệt...

Giống như hầu hết mọi người, tôi tự tạo dựng sự nghiệp của mình. Tôi chỉ tập trung vào chính bản thân mình và những điều mình có thể làm. Điều đó không có nghĩa là tôi đã làm sai. Những động cơ của tôi hoàn toàn là tích cực. Vấn đề chỉ là tầm nhìn cũng như hiệu quả làm việc của tôi, đã thực sự bị giới hạn. Tôi đã làm việc rất chăm chỉ và làm được rất nhiều. Nhưng tôi không thể tự mình làm được việc gì thực sự xuất sắc. Sau này tôi phát hiện một sự thật mà tôi đã viết trong cuốn *17 Indisputable Laws of*

Teamwork (17 nguyên tắc vàng trong làm việc nhóm) đó là: một người là con số quá nhỏ để làm được việc lớn.

Nếu bạn nghĩ bạn có thể tạo nên sự khác biệt cho chính bản thân, bạn cần phải đọc bài thơ “Người đàn ông thực sự”:

Đôi khi anh thấy anh quan trọng,
Đôi khi lòng tự trọng của anh nở hoa;
Đôi khi anh cho rằng,
Anh giỏi nhất trong phòng này.
Đôi khi anh thấy nếu anh bỏ đi
Sẽ để lại một lỗ hổng không thể lấp được;
Mãi nhìn vào những điều tầm thường này,
Sẽ có lúc anh tự hạ thấp tâm hồn mình.
Hãy lấy thùng ra và đổ đầy nước,
Cho tay vào và hãy khuấy tròn,
Kéo tay ra và lỗ trống để lại,
Sẽ cho anh biết người ta cần anh đến mức nào.
Anh có thể vẩy nước tung tóe,
Anh có thể khuấy tung thùng nước đầy;
Nhưng nếu dừng lại thì chỉ trong giây lát,
Mọi thứ đã trở về như chưa từng có anh.
Bài học từ trong ví dụ vui này.
Là hãy làm những điều tốt nhất anh có thể;
Cứ kiêu căng. Nhưng nhớ rằng
Đó không phải là cách làm của người đàn ông thực sự.

Khái niệm của tôi về *ý chí cao* là “tạo ra được sự khác biệt”. Ngược lại, *ý chí thấp* là “không có gì khác biệt”. Nếu bạn chỉ có thể cảm thấy tốt khi bạn

nghĩ rằng mình có ảnh hưởng tích cực lên người khác thì bạn cần phải nghĩ xa hơn những gì chỉ bạn mới có thể làm được.

2. Tôi muốn tạo sự khác biệt...

Khi tôi bắt đầu nhìn thoáng hơn, tôi nhận ra tôi có thể tiến bộ và đạt được mục tiêu khi có những người khác cùng làm. Kết quả là tôi muốn kết nối với tất cả mọi người. Tôi không mất nhiều thời gian để nhận ra đó là một sai lầm vì:

- Không phải ai cũng có *đam mê*: Bạn từng làm việc với người luôn miệng nói họ có cùng chí hướng với bạn và tin tưởng vào điều bạn đang cố gắng đạt được nhưng trong khi đó bạn phải vừa nói chuyện với họ vừa làm cả phần việc của họ? Những người đó không có niềm đam mê công việc. Họ muốn cưỡi xe nhưng không muốn đạp, họ sẽ làm bạn hao mòn đi.
- Không phải ai cũng có *thái độ* thiện chí: Một số người không tin bạn hoặc điều bạn đang làm. Không phải bạn sai hay điều bạn làm sai chỉ đơn giản là bạn không nên cộng tác với họ.
- Không phải ai cũng có *khả năng*: Sự khác biệt giữa cộng tác và giúp đỡ là năng lực. Có những người muốn làm nên sự khác biệt nhưng họ không có khả năng trong lĩnh vực bạn đang làm. Bạn không thể cộng tác với những người không phù hợp.

Bài học chính là tôi nên xây dựng mối quan hệ với mọi người nhưng chỉ nên hợp tác với một số người.

3. Tôi khác với những người muốn tạo ra điều khác biệt

Chính trị gia người Anh Henry Van Dyke nhận xét: “Trong quá trình hình thành nhân cách, đầu tiên con người sẽ khẳng định tính độc lập của mình, sau đó nhận ra rằng cần có sự phụ thuộc lẫn nhau.” Khi tôi bước vào tuổi 40, tôi nhận ra một thực tế: Những cộng sự thân cận nhất của bạn xác định mức độ thành công của bạn. Đó là khi tôi chuyển từ làm việc với

những người có năng lực sang hợp sức với những người muốn tạo ra điều khác biệt. Bí quyết để thành công hơn đó là: tìm đến những người có năng lực và có cùng niềm đam mê cũng đang muốn cộng tác để tạo nghiệp lớn. Khi cộng tác với những người này, không có gì mà bạn không thể làm.

4. Tôi muốn tạo ra sự khác biệt với những người muốn làm tất cả để tạo nên sự khác biệt đó

Chỉ lúc này tôi mới bước vào giai đoạn thực sự quan trọng. Tôi có nhiều mối quan hệ cộng tác và chúng tôi cùng làm việc thiện để giúp đỡ người khác. Tôi hình dung đó như là phần thưởng cho mình.

Rabbi Harold Kushner nhận xét: “Mục đích của cuộc sống không phải là chiến thắng mà là sự trưởng thành và chia sẻ.” Khi nhìn lại những gì bạn đã làm, bạn sẽ thấy khi đem lại những điều tuyệt vời cho người khác vui hơn rất nhiều khi bạn chiến thắng họ.

SỨC MẠNH CỦA SỰ HỢP TÁC

Khi đọc những trang trước, bạn đã thấy trình tự của các giai đoạn:

Tôi muốn tạo nên điều đặc biệt (giai đoạn tự thân)

So với những người muốn tạo ra sự khác biệt (giai đoạn chia sẻ)

Làm mọi thứ để tạo nên điều đặc biệt (giai đoạn quan trọng)

Giữa giai đoạn tự thân và giai đoạn quan trọng là giai đoạn chia sẻ. Sức mạnh bí mật xuất phát từ hợp tác. Đó là một kinh nghiệm quý giá và có rất nhiều lợi ích:

Bạn không mất gì khi hợp tác với người khác

Thomas Jefferson cho rằng: “Một ngọn nến không bớt sáng khi thắp sáng cho những ngọn nến khác.” Và hợp tác cũng vậy nhưng rất nhiều người lại nghĩ khác. Họ nghĩ rằng chia sẻ nghĩa là mất đi. Nhưng tôi tin điều đó là không đúng.

Mỗi người luôn sở hữu một trong hai quan điểm: hữu hạn và vô hạn. Những người theo quan điểm hữu hạn nghĩ rằng mọi thứ đều có giới hạn, vì thế họ cố gắng lấy được tất cả những gì có thể và bảo vệ những gì họ có

bằng mọi giá. Những người theo quan điểm vô hạn thì cho rằng luôn có đủ cho tất cả mọi người. Nếu bạn có một ý tưởng, hãy chia sẻ nó, bạn sẽ tìm ra một ý tưởng mới. Khi có tiền, hãy cho bớt đi vì bạn có thể làm ra nữa. Nếu bạn chỉ có một miếng bánh nhỏ, hãy nhường cho ai đó vì bạn có thể nướng miếng bánh khác.

Tôi tin bạn sẽ luôn nhận về thứ mà bạn mong đợi ở cuộc sống. Bạn có thể tích trữ những thứ vật vãnh bạn có và không nhận được gì. Hoặc bạn có thể cho đi những cái bạn có và nhận lại rất nhiều. Thái độ của bạn tạo nên sự khác biệt. Vì thế nếu hợp sức với những người khác và hào phóng cho đi, bạn sẽ được nhận về nhiều hơn những thứ bạn cho đi.

Khi hợp tác với người khác, bạn đã giúp chính mình

Nhà văn Mark Twain nói: “Cách tốt nhất để cố vũ bản thân chính là cố vũ người khác.” Theo lẽ tự nhiên, bạn giúp người khác nghĩa là bạn đang giúp mình. Ít nhất bạn cũng cảm thấy hài lòng khi giúp đỡ mọi người. Nhưng khi bạn giúp người khác, họ luôn muốn hậu tạ và sẵn sàng giúp đỡ bạn.

Richard Shipley, Chủ tịch và là người quản lý Viện hàn lâm khoa học Shipley khuyên: “Cộng tác tốt với người khác và giúp họ thành công cũng chính là thành công của bạn.” Hãy chia sẻ những thứ bạn có cho những người xứng đáng. Bạn có thể mất nhiều thời gian mới lựa chọn được những đồng minh thực sự. Hãy để những đồng nghiệp thành đạt cùng nỗ lực với bạn.

Hợp tác giúp bạn có thêm niềm hy vọng

Năm 2003, Dave Sutherland, Chủ tịch công ty ISS chuyển đến sống cùng con cháu ở vùng biển phía Tây, Dave đã lãnh đạo công ty rất tốt trong mười năm và tôi nghĩ tôi khó có thể tìm được người thay thế. Tôi nhận ra Kirk Nowery là người có thể làm tốt công việc này.

Kirk một cựu mục sư, đã ra nước ngoài nhiều năm và từng làm việc với hàng trăm mục sư, giáo hội khác trước khi làm việc ở ISS. Ông có niềm đam mê công việc ngoài tổ chức của một mục sư, kỹ năng làm việc của ông

rất tốt và không ai có thể chăm chỉ hơn ông. Ông là một lãnh đạo tuyệt vời. Tôi muốn cộng tác với ông hơn bất cứ ai trong việc giúp các giáo hội thực hiện dự định của họ. Vì thế, vợ chồng tôi đã mời Kirk hợp tác sau nhiều cuộc thảo luận.

Vài ngày sau, vợ chồng tôi nhận được một tấm thiệp “Cảm ơn về những gì đã có và những điều sẽ tới – Dag Hammarskjold.” Bên dưới Kirk viết:

John cùng Margaret thân mến: với sự kính trọng sâu sắc và niềm vinh dự, tôi nhận lời.

Điều này khiến tôi rất vui và hạnh phúc. Tại sao ư? Vì tôi biết tương lai của ISS chắc chắn sẽ rất sán lạn.

Nếu bạn muốn nuôi dưỡng những mối quan hệ thành công, hãy nắm lấy Nguyên tắc Hợp tác. Bạn có thể so sánh những việc bạn làm một mình và những việc bạn hợp tác với người khác. Rồi bạn sẽ thấy: Mối quan hệ tốt đẹp nhất luôn là mối quan hệ hợp tác. Tôi thấy nó đúng trong kinh doanh, hôn nhân và tôi tin nó sẽ đúng với cả bạn.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. “Tạo ra sự khác biệt” có ý nghĩa thế nào với bạn? Bạn có quan tâm hay mong muốn tạo ra sự khác biệt trong cuộc sống không? Ước mơ của bạn là gì? Bạn phải thực hiện những bước nào để đạt được điều đó?
2. Giai đoạn nào phổ biến với mọi người mà bạn biết: giai đoạn tự thân, giai đoạn chia sẻ, hay giai đoạn quan trọng nhất? Bạn nói về nó ra sao? Có phải tất cả mọi người đều phải trải qua hai giai đoạn đầu trước khi đến giai đoạn thứ ba không? Bạn đang ở giai đoạn nào? Giải thích câu trả lời của bạn.
3. Bạn đã có bao nhiêu quyền hành với những người bạn làm việc cùng gần đây? Chúng ảnh hưởng thế nào đến khả năng đạt mục tiêu và tiến tới ước mơ của bạn? Nếu bạn đã có một chút quyền lực, bạn có thể

làm gì để thay đổi tình huống? Điều gì đang hạn chế bạn trở thành một người tạo nên sự khác biệt? Bạn có thể bắt tay vào việc tìm những người có cùng niềm đam mê, cùng sứ mệnh, tài năng và cũng cần hợp tác hay không?

4. Hãy miêu tả một cuộc hôn nhân giống như một quan hệ hợp tác thực sự. Lợi thế của mối quan hệ này là gì? Điều gì xảy ra khi vợ hoặc chồng không còn hợp tác? Nếu bạn đã kết hôn, thái độ của bạn về hợp tác trong hôn nhân sẽ như thế nào?
5. Người lãnh đạo có nên tạo mối quan hệ hợp tác với nhân viên của mình không? Nếu có thì khi nào là thích hợp? Nếu bạn là một nhà quản lý, những ai đang ở quanh bạn? Bạn nghĩ rằng họ đang làm việc cùng bạn hay làm việc cho bạn? Bạn muốn làm gì để thay đổi những tác động của mình tới họ?

NGUYÊN TẮC HÀI LÒNG: TRONG MỘT MỐI QUAN HỆ TUYỆT VỜI, NIỀM VUI ĐƯỢC BÊN NHAU CŨNG ĐỦ CHO TẤT CẢ

Niềm vui được chia sẻ, niềm vui sẽ nhân đôi

- Johann Wolfgang Von Goethe

CÂU HỎI TỰ VẤN: NHỮNG NGƯỜI BẠN BÈ TÔI CÓ VUI VẺ KHI Ở BÊN TÔI KHÔNG?

Trong suốt 14 năm phụ trách nhà thờ ở San Diego, cứ đến tháng 12 hàng năm, chúng tôi lại tổ chức một chương trình từ thiện lớn để tiếp xúc với cộng đồng và quyên góp tiền cho trẻ em địa phương. Tôi tham gia hoạt động đó với tư cách là người khai mạc và đôi khi cũng tham gia đóng một số vai hài. Hàng năm chúng tôi cũng tổ chức khoảng 24 buổi biểu diễn. Đó là những kỷ niệm thật vui nhưng cũng mệt nhoài.

Trước mỗi chương trình, tôi thường ra sân khấu và hâm nóng bầu không khí bằng cách nói chuyện với khán giả. Tôi luôn thích tìm ra một cặp đôi kết hôn lâu năm nhất trong số khán giả. Sau nhiều năm tổ chức, tôi vẫn luôn nhớ một đôi vợ chồng đã giữ kỷ lục có số năm chung sống nhiều nhất. Họ đã cưới nhau được 77 năm. Khi họ đứng lên, khán giả cổ vũ họ và mắt họ lấp lánh niềm vui.

“Các bạn có muốn tôi đưa ra một lời khuyên về hôn nhân cho ông bà đây không?” Tôi hỏi và mọi người cười ồ lên.

Ông cụ nhìn tôi, mỉm cười và nói rất tự tin: “Hôn nhân của chúng tôi đơn giản là ngày càng trở nên tốt đẹp hơn”.

NIỀM VUI LỚN NHẤT

Đa số chúng ta đều ngưỡng mộ và tôn trọng những mối quan hệ lâu bền. Một cuộc hôn nhân hơn 77 năm quả thật là rất đáng khâm phục. Một tình bạn kéo dài hàng thế kỷ cũng thật đáng ghen tỵ.

Một trong những tình bạn lớn ở Hollywood, là giữa George Burns và Tack Benny. Cuộc hôn nhân 38 năm của Burns và Gracie Allen thật tuyệt vời. Nhưng tình bạn của anh với Jack Benny thậm chí còn lâu hơn nữa. Sau khi Benny mất năm 1976, Burns đã mô tả mối quan hệ của họ:

Jack và tôi đã có một tình bạn tuyệt vời trong 55 năm. Jack không bao giờ cắt ngang khi tôi hát, tôi cũng không xen vào khi anh chơi vi-ô-lông. Chúng tôi cùng cười đùa, cùng chơi, cùng làm, cùng ăn. Tôi nghĩ rằng có bao nhiêu năm trôi qua đi nữa thì chúng tôi vẫn sẽ tâm sự hàng ngày với nhau.

Tôi nghĩ tất cả chúng ta đều muốn có mối quan hệ như Benny và Burns hoặc đôi vợ chồng già ở trên. Nhưng làm thế nào để có được một mối quan hệ như thế? Nền tảng của nó được xây dựng dựa trên những *Nguyên tắc Con người* đã được đề cập trong cuốn này. Một mối quan hệ lâu dài phải xuất phát một cách lành mạnh. Ngoài ra, bốn nhân tố sau sẽ tạo ra nền tảng thuận lợi cho một mối quan hệ thân ái.

1. Những kỷ niệm chung tạo quan hệ bền chặt

Tháng 3 năm 2004, tôi và Margaret có một chuyến đi tới châu Phi với EQUIP, một tổ chức phi lợi nhuận chuyên đào tạo kỹ năng lãnh đạo cho người nước ngoài. Đó là một chuyến đi khiến chúng tôi thấy kiệt sức khi phải đi qua bốn nước. Nhiều hôm chúng tôi phải giảng bảy giờ và đi không ngừng nghỉ đến tận nửa đêm hoặc một giờ sáng hôm sau. Sau nửa tuần dạy, chúng tôi được nghỉ một lần. Chúng tôi đã tổ chức một chuyến đi săn để được tận mắt thấy những động vật hoang dã trên đất nước của nhiều rừng cây bụi này.

Người hộ tống chúng tôi trong chuyến đi là Tom Mullinh. Tom là một hướng dẫn viên rất tốt và là một mục sư rất thành công của một giáo hội ở

Florida với vai trò giảng dạy. Tom với tôi đã làm bạn bè được tám năm. Càng biết nhiều về anh, tôi càng thêm yêu mến và kính trọng anh.

Buổi chiều hôm chúng tôi từ châu Phi trở về Atlanta, Margaret và tôi mệt mỏi rời khỏi sân bay về nhà và đi ngủ ngay. Cả hai đều muốn ngủ, thậm chí đến ngày hôm sau chúng tôi vẫn còn mệt mỏi và kiệt sức. Khi tôi ngồi xem thư từ, tài liệu để bắt nhịp lại với công việc, tôi nhận được điện thoại. Tom gọi. Mới có một ngày kể từ khi chúng tôi gặp nhau, anh đã nhớ đến tôi. Chúng tôi đã rất vui khi nhắc đến chuyến đi săn. Chúng tôi nhớ là chuyến đi rất khó khăn. Và ngạc nhiên về sự hưởng ứng của hàng nghìn người mà chúng tôi đào tạo.

Cuối cùng Tom nói: “John này, chúng ta sẽ tiếp tục tổ chức như vậy nữa nhé.” Tom và tôi sẽ không bao giờ quên những chuyến đi cùng nhau đó. Những kỷ niệm mà chúng tôi cùng sẻ chia sẽ tạo ra sự gắn bó.

Những trải nghiệm đó thật vô giá trong mối quan hệ sâu sắc của chúng tôi. Vợ chồng tôi cũng cố gắng tạo ra những kỉ niệm với các con khi chúng đang trưởng thành. Từ khi cưới, chúng tôi đã hứa sẽ tạo ra những kỷ niệm tuyệt vời.

2. Giúp nhau trưởng thành sẽ tạo nên không khí tận tâm

Trở lại những năm 1970, khi còn sống ở Ohio, vợ chồng tôi đã bị cuốn vào công việc kinh doanh. Cô và hai người bạn quyết định trở thành đối tác và mở một cửa hàng bán hoa. Ngày ấy, chúng tôi không có tiền và phải trình một kế hoạch kinh doanh với ông giám đốc ngân hàng để vay vốn. Tôi nhớ rất rõ tôi đã ngồi đối diện ông trong văn phòng.

Ông ta nói: “Tôi có một tin xấu và một tin tốt. Tin tốt là tôi sẽ cho các anh vay tiền. Tin xấu là nếu các anh chỉ giống hầu hết những người mới kinh doanh thì chỉ trong vòng hai năm là các anh sẽ đường ai nấy đi. Rất nhiều người đã cùng bắt đầu với nhau, nhưng chỉ rất ít trong số đó sẽ cùng làm việc lâu dài.”

Điều đó có thể ám chỉ đến mọi kiểu hợp tác. Bắt đầu và kết thúc luôn dễ dàng hơn rất nhiều việc duy trì các mối quan hệ. Tại sao lại như vậy?

Bắt đầu một mối quan hệ đem lại cho người ta sự *hưng phấn khi được bắt đầu cùng nhau*.

Tiếp tục một mối quan hệ đòi hỏi người ta phải *cam kết gắn bó* với nhau.

Và kéo dài một quan hệ thì họ phải có *niềm vui khi ở lại cùng nhau*.

Vậy thì đâu là cầu nối khoảng cách giữa những mối quan hệ chỉ có bắt đầu và những mối quan hệ sẽ kéo dài mãi mãi? Câu trả lời chính là sự phát triển. Nếu mọi người có thể cùng phát triển bản thân trong một mối quan hệ, họ sẽ cam kết *ở lại* với mối quan hệ đó. Chắc chắn họ cũng rất hạnh phúc.

Thực tế, tất cả các mối quan hệ đều phát triển – vấn đề là mọi người sẽ phát triển riêng lẻ hay phát triển cùng nhau. Nếu chúng ta cùng phát triển, mối quan hệ của chúng ta sẽ lâu bền hơn. Thật không may điều ông giám đốc ngân hàng nói với chúng tôi ở Lancaster cuối cùng đã trở thành sự thật. Khi gần kết thúc hai năm hợp tác đầu tiên, một số đối tác của chúng tôi đã không còn cam kết với công việc nữa và đã ra đi.

3. Tôn trọng lẫn nhau tạo nên môi trường lành mạnh

Sự tôn trọng trong một mối quan hệ tạo ra môi trường lành mạnh vì nó tạo ra hai điều: Đầu tiên, nó tạo ra lòng tin, vì lòng tin là nền tảng của mọi mối quan hệ. Thứ hai, nó tạo ra lòng trung thành. Ai cũng mong muốn giúp đỡ và phục vụ những người họ kính trọng. Albert Einstein đã nói: “Sống vì mọi người mới là sống có giá trị”.

4. Tình yêu vô điều kiện tạo nên môi trường an toàn

Nhà văn viết cho thiếu nhi Dinah Maria Mulock Craik viết: “Niềm hạnh phúc khó diễn tả bằng lời khi ở bên một người và thấy thật an toàn; không phải lo lắng về những suy nghĩ hay dẫn đo lời nói, chỉ cần nói ra tất cả, những câu bông đùa và những câu thành thật cùng với nhau, và biết rằng một trái tim chân thành sẽ đón lấy chúng, sàng lọc để lấy ra những điều đáng giữ lại, rồi ân cần trút đi tất cả những gì không cần thiết.” Khi một ai đó yêu bạn vô điều kiện là điều giải phóng bạn nhiều nhất trong thế giới này. Nó tạo ra một môi trường an toàn ở những nơi bạn đến.

Trên một chuyến bay, vợ chồng tôi đã gặp một cặp đôi ngồi ở hàng ghế bên kia lối đi. Khi người phụ nữ hỏi: “Nhà anh ở đâu?” không cần suy nghĩ, tôi trả lời: “Bất cứ nơi nào có cô ấy” và trở vào vợ mình. Điều đó là đúng. Margaret yêu tôi vô điều kiện. Trước cô ấy, tôi có thể là chính mình và không ai trên thế giới này có thể cho tôi cảm giác đó. Cô là nơi neo đậu an toàn của tôi. Không có bất cứ điều gì trên thế giới này ngọt ngào hơn tình yêu vô điều kiện của một người thân thiết.

Tôi thấy may mắn khi có được Margaret. Tôi nói với mọi người rằng quyết định tuyệt vời nhất tôi từng có chính là cầu hôn Margaret. Tôi nghĩ về điều đó hằng ngày và cố gắng nói điều đó thường xuyên. Trong ngày lễ Valentine năm 2004, tôi đã viết cho cô ấy một bức thư về mối quan hệ tuyệt vời của chúng tôi. Và cô ấy đã cho phép tôi được chia sẻ nó ở đây:

Margaret,

Cách đây 40 năm, chúng ta bắt đầu hẹn hò với nhau. Dù năm sau có vẻ trôi nhanh hơn năm trước, cuộc sống của chúng ta đã được lấp đầy bởi bao nhiêu kỷ niệm. Vào cái tuổi 56 này, anh đã quên đi rất nhiều, nhưng những kỷ niệm đặc biệt dường như vẫn còn tươi mới trong tâm trí anh. Anh tự hỏi: “Những kỷ niệm đó thật đặc biệt vì chúng ta đã làm những điều đặc biệt hay vì chúng ta đã cùng nhau tạo ra chúng?” Câu trả lời là ... cả hai. Anh nghĩ điều đặc biệt hơn là vì chúng ta đã cùng nhau tạo ra tất cả.

Những khi phải xa nhau, anh mong chờ đến lúc nói chuyện điện thoại với em vào các buổi tối. Đó là điều quan trọng trong một ngày của anh. Tại sao? Vì chúng ta có thể cùng chia sẻ với nhau những điều đã xảy ra trong ngày hôm đó ư? Không. Đó là bởi vì chúng ta lại có thể được ở bên nhau.

Anh nhớ rất rõ sự nôn nóng anh đã cảm nhận trong thời gian chúng ta đang tìm hiểu, khi anh lái xe từ Circleville đến Chillicothe để gặp em trong một buổi hẹn tối. Anh không thể nào chờ đợi. Những năm tháng dài sống chung cũng không thể làm giảm bớt sự nôn nóng muốn được gặp em trong mỗi chuyến đi xa. Đó chính là lý do anh gọi cho em mỗi khi anh rời sân bay và đi về nhà. Margaret, niềm vui hiện trên mặt em khi thấy anh trở về sẽ luôn ghi đậm trong tâm trí anh và ngày càng trở nên mãnh liệt. Mỗi khi

anh gọi điện thoại, em đều trả lời với một cảm giác sung sướng khiến anh cảm nhận mình được yêu tha thiết.

Anh không bao giờ quên lần em bán mấy quyển giáo trình của trường Ohio và mua vé xe bus chỉ để làm anh bất ngờ và chúng ta có một buổi tối tuyệt vời bên nhau. Hay lần em đi từ Nepal đến Delhi chỉ để ở với anh thêm một đêm. Những cố gắng để được ở bên nhau đã khiến cho cuộc hôn nhân của chúng ta thật hạnh phúc.

Một mối quan hệ không bao giờ đứng im. Hai người sẽ gần nhau hơn hoặc xa nhau hơn theo thời gian. Bốn mươi năm kể từ khi tình yêu bắt đầu, chúng ta vẫn muốn được ở bên nhau. Bây giờ, hãy cùng anh đi đến hòm thư.

Yêu em,

John

Cùng nhau đi đến hòm thư, với chúng tôi, có nghĩa là dành thời gian ở bên nhau vì chúng tôi hạnh phúc khi làm điều đó. Đó cũng là điều mà tất cả các mối quan hệ tuyệt vời đem đến cho chúng ta: niềm vui. Tôi hy vọng bạn có thể chia sẻ Nguyên tắc Hải lòng này với ai đó. Nếu bạn có thể làm điều đó, hãy cảm thấy biết ơn. Còn nếu không, hãy bắt đầu luyện tập những Nguyên tắc Con người trong cuốn sách này. Hãy vun đắp những mối quan hệ xứng đáng có thể giúp, các bạn chia sẻ những kỉ niệm, cùng phát triển, cùng trao cho nhau lòng kính trọng và tình yêu vô điều kiện. Hãy làm điều đó, dù sớm hay muộn, bạn cũng sẽ cảm nhận được niềm vui đến từ những mối quan hệ sâu sắc và lâu bền.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Một người khó gần có thể tạo ra một mối quan hệ mà cả hai bên cùng có lợi không? Đâu là cái giá phải trả để có những mối quan hệ sâu sắc? Điều gì sẽ khiến cho cái giá đó trở nên xứng đáng với bạn?

2. Hãy nghĩ về những người bạn biết đã duy trì một mối quan hệ tốt đẹp trong hơn 20 năm. Hãy mô tả mối quan hệ của họ. Họ đã làm gì để duy trì nó? Bạn học được từ họ điều gì?
3. Trong các mối quan hệ mà mỗi người đều cảm thấy an toàn, vai trò của sự tôn trọng và tình yêu vô điều kiện là như thế nào? Hãy nghĩ về mối quan hệ quan trọng nhất trong cuộc đời bạn. Bạn có cảm thấy an toàn với người đó không? Bạn có thể nói bất cứ điều gì hay biểu lộ cảm xúc của bạn không? Bạn có cảm thấy dễ chịu ngay cả khi giữa hai người là sự im lặng? Nếu không, làm thế nào để bạn thay đổi môi trường theo hướng tích cực?
4. Hãy kể một số phương pháp để những cặp đã kết hôn có thể phát triển cùng nhau và không dần xa nhau. Biến sự phát triển thành một phần của hôn nhân khó đến mức nào? Những thử thách hay trở ngại nào hầu hết các cặp đôi đều mắc phải? Làm thế nào để họ có thể vượt qua chúng? Phần thưởng cho sự cố gắng đó là gì? Bạn có thành công trong hôn nhân không?
5. Những trải nghiệm cùng nhau và những kỷ niệm ảnh hưởng thế nào đến các mối quan hệ của bạn? Hãy mô tả kỉ niệm bạn luôn giữ trong lòng. Bạn bè hay người thân của bạn có coi trọng những kỉ niệm đó không? Các bạn có hay nhắc lại và nhấn mạnh những điều đó không? Bạn có chủ đích tạo ra những kỉ niệm mới không? Làm thế nào để hoàn thiện bản thân trong lĩnh vực này?

Napoleon Hill (1883 – 1970): Tác giả nổi tiếng người Mỹ với Think and Grow Rich - cuốn sách viết về kinh doanh được đánh giá là hay nhất của mọi thời đại. Napoleon Bonaparte (1769-1821) còn gọi là Napoleon I - Vị hoàng đế nổi tiếng nước Pháp và là nhà chỉ huy quân sự tài ba. Tổng thống thứ 16 và là một trong bốn vị tổng thống vĩ đại nhất trong lịch sử nước Mỹ. Ông cũng là người chủ trương bãi bỏ chế độ nô lệ ở Mỹ. Định luật Murphy xuất hiện năm 1949, có nguồn gốc từ một thử nghiệm của không quân Mỹ về tác dụng của quá trình giảm tốc nhanh đối với các phi công. Trong cuộc thử nghiệm, người tình nguyện ngồi trong một xe trượt tuyết có gắn động cơ phản lực và được thắt chặt dây an toàn. Hệ thống điện cực gắn khít vào bộ ghế ngồi, do đại úy Edward A. Murphy thiết kế, sẽ ghi lại phản ứng của họ khi xe dừng đột ngột. Tuy nhiên, người ta đã không ghi được một số liệu nào sau cuộc thử nghiệm tưởng chừng như không có sai sót. Cuối cùng, mọi người phát hiện ra một điện cực bị mắc sai. Khi ấy, Murphy nói rằng: “Nếu có gì đó có thể trục trặc, thế nào cũng có người làm cho nó xảy ra”.

Winston Churchill (1874-1965) - Vị thủ tướng lừng danh của nước Anh trong chiến tranh thế giới thứ II, cũng là một chính khách lỗi lạc trên chính trường quốc tế. Năm 1953, ông được giải Nobel văn học cho những tác phẩm viết về nước Anh và lịch sử thế giới. Năm 2002, đài BBC đã bầu chọn ông vào danh sách 100 người Anh vĩ đại nhất (the 100 Greatest Britons).

Sam Walton (1918-1992) - Người sáng lập mạng lưới trung tâm bách hóa đại hạ giá Wal-Mart, được tạp chí Forbes xếp hạng là người giàu nhất nước Mỹ trong các năm 1985-1988. Sam Walton giữ chức giám đốc điều hành kiêm chủ tịch của Wal-Mart cho đến năm 1988, sau đó trở thành Chủ tịch Hội đồng Quản trị cho đến những ngày cuối đời.

Edwards Deming (1900-1993) - cha đẻ của học thuyết quản lý chất lượng. Năm 1960, ông là người Mỹ đầu tiên nhận Huân chương Cao quý Hạng hai (Second Order of the Sacred Treasure) do Thủ tướng Nhật Bản trao tặng.

Abraham Maslow (1908 - 1970) – Nhà tâm lý học, tác giả đã xây dựng lý thuyết về nhu cầu của con người, bao gồm 5 cấp độ được xếp theo thứ tự từ thấp đến cao, bao gồm: nhu cầu sinh lý (tồn tại), nhu cầu được an toàn, nhu cầu xã hội (yêu và được yêu), nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu tự hoàn thiện bản thân. (1)

Trong thần thoại Hy Lạp, Pygmalion là một nhà điêu khắc tài ba. Có lần, Pygmalion chọn một viên đá lớn để tạc tượng một người con gái. Khi làm xong, ông thấy bức tượng của mình quá đẹp nên đem lòng say mê. Pygmalion đã cầu xin nữ thần Aphrodite (Venus) cho tượng đá biến thành người thật. Nữ thần xúc động trước lời cầu xin khẩn thiết ấy nên đã đồng ý. Thế là Pygmalion lấy bức tượng đã hóa thành người làm vợ và hai người sống với nhau hạnh phúc trọn đời.

Ben Feldman (1912-1993) – Một trong những nhân viên bán hàng xuất sắc với doanh thu cao nhất của mọi thời đại. Suốt thời gian làm việc cho Công ty New York Life Insurance từ năm 1942 đến 1993, ông đã bán được 1,8 tỷ đô la tiền bảo hiểm. Ngày nay, kỷ lục bán hàng của ông vẫn chưa bị ai phá vỡ với 100 triệu đô la trong một năm và 20 triệu đô la một ngày. Những năm gần cuối sự nghiệp, tổng số tiền huê hồng ông được hưởng hàng năm là 1 triệu đô la. Công ty lớn của Mỹ chuyên sản xuất và phân phối những chương trình CD & VCD về những vấn đề liên quan đến cuộc sống, giúp con người khai thác tối đa năng lực bản thân và vươn đến thành công, hạnh phúc. 'Nguyên tắc Pareto' được đặt theo tên nhà kinh tế học người Italia, Vilfredo Pareto (1848-1923). Năm 1906, Pareto quan sát thấy 20% dân số Italia nắm giữ 80% tài sản của nước này. Sau đó, ông cũng nhận thấy rằng 20% số cây đậu phụng trong vườn nhà ông đóng góp tới 80% lượng đậu ông thu hoạch mỗi năm. Hai sự kiện này khiến ông suy nghĩ và cho rằng đây không phải là sự trùng lặp ngẫu nhiên mà gần như là một nguyên tắc và ông đã áp dụng nguyên tắc 80-20 này vào rất nhiều lĩnh vực và thấy nhiều kết quả tương đồng.

2. Hiện nay, nhiều tài liệu và sách báo dịch thuật ngữ “brand” là “thương hiệu” tức một dạng tắt của cụm từ “thương hiệu thương mại”. Tuy nhiên chúng tôi cho rằng dịch “brand” là “thương hiệu” sẽ không chính xác vì không chỉ có các công ty và tập đoàn có brand mà ngay cả những tổ chức không hề kinh doanh hay có hoạt động thương mại như các tổ chức phi chính phủ, phi lợi nhuận như tổ chức Chữ Thập Đỏ (Red Cross) hay Quỹ Bảo vệ Động vật Hoang dã (WWF) cũng có brand của họ. Hơn nữa, việc chuyển ngữ như vậy sẽ gây nhiều nhầm lẫn về mặt từ gốc với thuật ngữ “trademark”. Trong cuốn sách này, cũng như tất cả các cuốn sách về tiếp thị và xây dựng

thương hiệu của cùng nhóm dịch và hiệu đính của Công ty Sách Alpha, thuật ngữ “brand” sẽ được chuyển ngữ thành “thương hiệu” và “trademark” sẽ được gọi là “thương hiệu đăng ký”.

1. Khách quen: regular market/regular customers. Khái niệm market trong marketing còn để chỉ tập thể các khách hàng có một số đặc điểm chung nào đó.
1. Thuyền trưởng Ahab: nhân vật chính trong phim Moby Dick dựa trên tiểu thuyết cùng tên của Herman Melville. Đó là một người đã cố gắng giết chết con cá voi Moby Dick ròng rã nhiều năm kể từ khi bị mất một chân trong cuộc chiến với nó. Ahab đã khiến các thủy thủ đoàn và con tàu của mình lâm nguy trong cuộc chiến đấu để giết con cá voi.
2. White elephant: (voi trắng) thành ngữ chỉ vật cồng kềnh đắt tiền mà không có ích gì lắm.
3. Ally McBeal: tên một sêri phim truyền hình nổi tiếng của Mỹ, cũng là tên nhân vật chính.

1. Đây là một phép chơi chữ. Logo biểu tượng của Những trang vàng là hình mấy ngón tay di chuyển.
2. Daily Bugle: một tờ báo giả tưởng của thành phố New York, là phần không thể thiếu của Marvel Universe (những tập truyện tranh giả tưởng do công ty Marvel Comics xuất bản). Nổi tiếng nhất trong số các truyện tranh của công ty này là Người Nhện.
3. Luật của Moore (Moore’s Law): Vào những năm 90, số lượng các bóng bán dẫn trên các con chip vi xử lý cứ 18 tháng lại tăng gấp đôi. Trước đó đã có một nhà tiên phong về bán dẫn người Mỹ tên là Gordon Moore đã dự báo trước về việc này. Năm 1965, Moore đã dự đoán rằng số lượng các bóng bán dẫn trên một con chip vi tính mỗi năm sẽ tăng gấp đôi. Dự đoán này được gọi là Luật của Moore. Đến cuối thập kỷ 90 các chip vi xử lý đã gồm nhiều triệu bóng bán dẫn, chuyển được 64 bit dữ liệu mỗi lần và thực hiện hàng tỷ lệnh mỗi giây.

1. Có thể thấy Quy luật phường hội tại Việt Nam từ xưa với Hà Nội 36 Phố phường - mỗi phố buôn bán một loại mặt hàng và mặt hàng đó trở thành tên của phố: Hàng Bạc, Hàng Trống, Hàng Đường, Hàng Hòm... Luật buôn có hội bán có phường đến nay xem ra vẫn đúng dù loại hàng hóa được bán không thể hiện ở tên phố nữa. Ở Hà Nội ngày nay có phố Hàng Đào, Hàng Ngang bán quần áo ; Hàng Đường bán ô mai, bánh kẹo ; Hàng Mã bán đồ hàng mã ; Cầu Gỗ bán đồ trang sức mỹ ký ; Hàng Bạc bán vàng bạc ; Trần Nhân Tông bán quần áo bò ; Cát Linh bán vật liệu xây dựng ; Lý

Nam Đế bán phụ kiện tin học... 3. Yahoo đang phải nhường bước cho Google. Lần đầu tiên xuất hiện trong Danh sách 100 thương hiệu mạnh nhất thế giới năm 2005 của Interbrand, giá trị thương hiệu của Google đã là 8,461 tỷ đô-la, đứng thứ 38 trong danh sách, trong khi giá trị thương hiệu của Yahoo!, dù là chiến binh lâu năm, chỉ là 5,256 tỷ đô-la, đứng cách Google 20 bậc xếp thứ 58 trong tổng sắp (mặc dù giá trị thương hiệu đã tăng lên 16% so với năm 2004).

1. Forrester Research: Được George F. Colony sáng lập vào năm 1983, Forrester Research là một công ty độc lập nghiên cứu thị trường và công nghệ. Công ty này cũng cung cấp các dịch vụ tư vấn tiên tiến và có tính ứng dụng cao về các ảnh hưởng của công nghệ tới doanh nghiệp và người tiêu dùng. Trong hơn 22 năm nay, Forrester đã là một nhà tư vấn đáng tin cậy, một nhà chiến lược hàng đầu, thông qua các chương trình nghiên cứu, tư vấn, sự kiện và điều hành đồng đẳng (peer-to-peer), hãng đã giúp các khách hàng trên khắp thế giới đạt được vị trí dẫn đầu trong các thị trường của họ. Forrester có trụ sở chính tại Mỹ. Đến tháng 6 năm 2005, tổng số nhân viên của công ty đã là hơn 640 người và tổng số các công ty khách hàng là hơn 1.900. Trong bảy năm liên tiếp, công ty cũng nằm trong top 75 trong danh sách 200 công ty nhỏ thành công nhất do tạp chí Forbes bầu chọn.

2. Địa chỉ của tạp chí trực tuyến này: www.slate.com

4. Đây là một cách chơi chữ, “bullish” có nghĩa là tăng giá cổ phiếu, bull (tức con bò tót) còn là logo của hãng Merrill Lynch.

1. Cola nguyên là tên một loại cây nhiệt đới, gốc châu Phi, có chứa chất cà-phê-in (caffeine), nay được trồng nhiều ở châu Mỹ nhiệt đới. Nó trở thành hương liệu trong thứ nước giải khát màu sẫm được cacbônát hóa, mà người phát minh ra loại nước giải khát này là Tiến sỹ John Pemberton (sinh ngày 8 tháng 5 năm 1886, tại Atlanta). Cái tên Coca-Cola (gọi tắt là Coke) là do người cộng sự Frank Robinson đặt cho. Sau đó, doanh nghiệp này được bán cho Asa Candler năm 1888, và nhà máy sản xuất Coca-Cola đầu tiên được thành lập năm 1895 tại Dallas, Texas.

1. Luật Gresham (Gresham’s law): Giả thuyết của nhà tài chính người Anh Sir Thomas Gresham (1519-1579) cho rằng: “Bad money drives good money out of circulation”. (Tiền xấu hất căng tiền tốt khỏi vòng quay lưu thông tiền tệ). Theo đó, khi các kim loại với giá trị

khác nhau cùng có sức mạnh như tiền tệ (legal tender) thì thứ kim loại rẻ hơn sẽ trở thành phương tiện lưu hành và thứ kia bị chôn giấu, tích trữ, hay xuất khẩu. Ở đây tác giả so sánh trong marketing, nếu theo đúng giả thuyết của Gresham, các thương hiệu nhánh sẽ hất cẳng thương hiệu chính (tức thương hiệu gốc) khỏi thị trường. 2. Theo Kotler trong “Các quy luật marketing”, có hai mô hình marketing quan trọng là: từ trong ra ngoài (inside-out) và từ ngoài vào trong (outside-in). Theo quan điểm inside-out thì quy trình marketing sẽ là: nhà máy các sản phẩm hiện có bán hàng và xúc tiến bán hàng lợi nhuận thông qua doanh số. Theo quan điểm outside-in: thị trường nhu cầu của khách hàng marketing tích hợp lợi nhuận thông qua sự thỏa mãn của khách hàng 1. Biểu tượng có thể mang nhiều ý nghĩa thú vị. Ví dụ logo của công ty máy tính Apple gồm biểu tượng trái táo bị cắn một miếng và hàng chữ Apple. Khách hàng tinh ý sẽ liên tưởng đến quả táo Adam (Adam’s Apple) trong Kinh Thánh. Đó là quả trí tuệ mà Thượng Đế cấm Adam và Eva ăn. Do đó nó trở thành trái cấm. Và khẩu hiệu mà Apple kèm theo là: “Take a bite!” (Hãy cắn một miếng đi!). Nghĩa là hãy mua máy tính Apple. Như thế cũng là ăn được quả trí tuệ để khôn ngoan sáng suốt. Hoặc như logo của Alpha Books, công ty thực hiện cuốn sách này, có hình mẫu tự Alpha trong chữ Hy Lạp. Là tên chữ cái đầu tiên trong bảng chữ cái Hy Lạp, Alpha còn có nghĩa là nguyên bản, là sự khởi đầu. Alpha cũng là tên ngôi sao sáng nhất trong một chòm sao trên dải Thiên Hà của Vũ Trụ. Đó cũng chính là hình ảnh về Alpha Books mà công ty mong muốn xây dựng trong suy nghĩ của bạn đọc. 1. Greenpeace, Healthy Choice, và SnackWell’s: theo thứ tự là tổ chức Hòa bình Xanh (tổ chức phi chính phủ được thành lập với mục tiêu bảo vệ môi trường), Healthy Choice (thương hiệu thực phẩm đông lạnh và được giữ lạnh do công ty ConAgra Foods Inc. sở hữu). Theo lịch sử của công ty ConAgra, thương hiệu này ra đời sau khi CEO của ConAgra là Charles “Mike” Harper bị một cơn đau tim năm 1985. Bị buộc phải thay đổi chế độ ăn uống, ông đã đưa ra ý tưởng về một dòng sản phẩm đông lạnh tốt hơn cho sức khỏe. ConAgra hiện đang bán nhiều món ăn dưới thương hiệu Healthy Choice, trong đó có các bữa trưa được giữ lạnh, các món ăn phụ, thịt đông

lạnh bán theo lát, súp đóng hộp, kem, bánh mì, nước sốt mì Ý và cả bắp rang bơ. SnackWell's là thương hiệu đồ ăn nhẹ của Kraft Food Inc, một công ty thực phẩm của Mỹ. 2. Golden Arches: biểu tượng chiếc cổng vàng này là biểu tượng nổi tiếng của McDonald's, một công ty sở hữu chuỗi nhà hàng bán đồ ăn nhanh có trụ sở tại Chicago (Mỹ). Công ty ra đời năm 1953, và khi đó Dick và Mac McDonald - hai nhà sáng lập, đã bắt đầu nhượng quyền sử dụng thương hiệu của công ty họ. Biểu tượng có hình hai chiếc cổng vòm ở hai bên hình ảnh một quầy bán bánh hamburger lưu động. Khi được nhìn từ một góc độ nào đó, biểu tượng này khiến người ta liên tưởng đến chữ cái M, và đã được biến thể thành logo của công ty. Mặc dù trên thực tế McDonald's đã bỏ hình ảnh các cổng vòm này khỏi các nhà hàng của mình từ những năm 60 của thế kỷ 20, Golden Arches vẫn còn tồn tại trong logo công ty và thường được sử dụng như một thuật ngữ phổ biến để nói đến công ty McDonald's. Cái tên này còn được hiểu rộng hơn như là một dấu hiệu của chủ nghĩa tư bản hay sự toàn cầu hóa vì công ty McDonald's là một trong những tập đoàn nổi bật nhất của Mỹ đã có khả năng thực hiện toàn cầu hóa trong tầm tay (ngoài Coca-Cola và Nike). 3. Bánh hamburger: là một loại bánh mì tròn được bổ đôi kẹp thịt và rau, cà chua... Tên bánh này có xuất xứ từ Đức. 4. M&M: thương hiệu kẹo viên sô cô la sữa của Mỹ do công ty Mars sản xuất. M&M's được tạo ra năm 1940 sau khi Forrest Mars (Cha) nhìn thấy các quân nhân Tây Ban Nha ăn các thanh kẹo sô cô la có một lớp đường phủ ngoài trong thời kỳ Nội chiến Tây Ban Nha. M&M's là tên viết tắt (và sau này trở thành tên chính thức) của cụm từ "Mars & Murrie" (đối tác kinh doanh của Mars là Bruce Murrie). M&M's ngay lập tức trở thành một hiện tượng vì vào thời điểm đó, không có thiết bị điều hòa nhiệt độ trong các cửa hàng, nhà ở và các thanh kẹo sô cô la rất dễ bị chảy, tuy nhiên kẹo M&M's có lớp đường bọc ngoài nên không bị chảy. Sô cô la viên M&M's được làm với sáu màu: đỏ, cam, vàng, xanh lá cây, nâu và tím. 5. Macy's: thương hiệu Macy's là tên một chuỗi các cửa hàng bách hóa của Mỹ, trong đó có cửa hàng ở thành phố New York tự gọi mình là cửa hàng lớn nhất thế giới. Macy's là một phần của Federated Department Stores. Macy's được Rowland Hussey Macy thành

lập năm 1851 ở Haverhill, bang Massachusetts (Mỹ). 6. Caterpillar: tập đoàn sản xuất các thiết bị xây dựng, lâm nghiệp, các động cơ tốc độ vừa và các công cụ tài chính liên quan của Mỹ. 7. United Parcel Service: công ty giao nhận bưu phẩm lớn nhất thế giới, mỗi ngày công ty này giao nhận hơn 14 triệu bưu phẩm đến hơn 200 nước trên thế giới. Gần đây họ đã mở rộng lĩnh vực hoạt động ra hậu cần và các lĩnh vực liên quan đến vận tải. Trụ sở công ty đóng tại Atlanta, bang Georgia (Mỹ). UPS nổi tiếng với các xe tải màu nâu của họ (do đó tên lóng của công ty này là “Big Brown”). Màu nâu UPS sử dụng trên các phương tiện vận tải và đồng phục của họ được gọi là màu nâu Pullman, đặt theo tên của những toa ngủ trên tàu do George Pullman tạo ra có màu nâu. UPS cũng có hãng hàng không riêng của họ. Đối thủ chính của UPS là United States Postal Service (USPS), FedEx, và DHL. 8. Big Blue: tên lóng của IBM (có nghĩa là Công ty Màu xanh Không lồ) vì logo của công ty này có màu xanh. Cho đến những năm 90 của thế kỷ 20, nhân viên của IBM vẫn mặc đồng phục vét xanh lơ, sơ mi trắng và cà vạt sẫm màu. 1. “War” trong tiếng Đức không có nghĩa gì ngoại trừ là dạng quá khứ của động từ sein (tức động từ “to be” trong tiếng Anh). Nhưng đối với người sử dụng tiếng Anh, nó gợi ra ý nghĩa chiến tranh (war). Có lẽ đó là một lý do khiến người ta không mặn mà với thương hiệu này. 2. Perdue: một trong những thương hiệu được tin cậy và được nhận biết rộng rãi nhất của Mỹ thuộc sở hữu của Perdue Farms, một công ty thực phẩm và nông sản hàng đầu thế giới với doanh số về gia cầm lớn thứ ba trong ngành. Thành lập năm 1920, công ty này cung cấp các sản phẩm và dịch vụ về thực phẩm tới hơn 40 quốc gia trên thế giới với hơn 20.000 công ty thành viên và là đối tác của 7.500 trang trại gia đình. 1. Delicatessen: cửa hàng bán các món ăn sẵn – còn gọi là deli. 2. Submarine sandwich: bánh mì ổ dài, bổ dọc, nhồi nhân thịt, xalát, phô mát... ổ bánh dài giống như chiếc tàu ngầm. 3. Total quality management: chủ trương chú trọng chất lượng sản phẩm, bao gồm các chiến lược nhằm cải thiện chất lượng liên tục 4. Tom Monaghan, Michael và Marian Ilitch, và John Schnatter: Những người sáng lập Domino’s Pizza, Little Caesars và Papa John’s. 1. Rush Limbaugh: Rush Hudson Limbaugh III (sinh ngày 12 tháng 1 năm 1951 ở Mũi

Girardeau, Missouri), là một người khá nổi tiếng trong giới giải trí Mỹ và là người dẫn một chương trình trò chuyện trên radio được ưa chuộng ở Mỹ. Là một nhà bình luận có quan điểm bảo thủ, ông thường bình luận về chính trị và các sự kiện đương thời trong chương trình của mình, chương trình The Rush Limbaugh Show. Hơn 15 năm qua, Rush Limbaugh đã là người dẫn chương trình trò chuyện trên radio được nhiều người nghe nhất ở Mỹ và thế giới, và số thính giả của ông theo ước tính đã lên đến khoảng 20 triệu mỗi tuần, cao thứ nhì thế giới chỉ sau số thính giả của chương trình Paul Harvey.

2. Laura Schlessinger: Laura Schlessinger (sinh ngày 16 tháng 1 năm 1947) là một nhà bình luận đạo đức và văn hóa Mỹ, được biết đến với tư cách là người dẫn chương trình trò chuyện trực tiếp với thính giả trên sóng radio Bác sỹ Laura. Chương trình này được phát sóng trên khắp cả nước và kéo dài ba tiếng mỗi ngày vào cuối tuần. Schlessinger là một nhà phê bình nói thẳng thắn về những gì quá thịnh hành trong nền văn hóa đương đại Mỹ. Đó là: tình dục ngoài hôn nhân, sống chung trước khi cưới, những người cha/mẹ độc thân, các bà mẹ đi làm, hôn nhân quá sớm, việc cha mẹ quá nuông chiều con cái, cái chết êm ái cho những người mắc bệnh nan y, li dị dù không ai có lỗi và hôn nhân đồng tính... Chương trình của bà thường tập trung vào những đoạn bình luận ngắn về những vấn đề trên và các chủ đề xã hội và chính trị khác sau những câu trả lời trực tiếp, thẳng thắn và hợp lý rất đặc trưng của bà cho những câu hỏi do thính giả gọi đến hoặc những khúc mắc đạo đức khác. Bà cũng là tác giả của nhiều cuốn sách kỹ năng sống, trong đó nổi tiếng là cuốn Mười điều Ngu ngốc Phụ nữ làm để Xáo trộn Cuộc sống của Họ và nhiều cuốn sách về tôn giáo. Sách của bà vừa được ưa chuộng lại vừa gây nhiều tranh cãi. Tuy nhiên, chương trình truyền hình Bác sỹ Laura đã không thành công và đã bị hủy.

3. Howard Stern: Howard Allan Stern (sinh ngày 1 tháng 12 năm 1954 ở Roosevelt, Long Island, New York) là một nhân vật nổi tiếng trong giới truyền thanh Mỹ. “Vị Vua của tất cả các phương tiện truyền thông” tự phong này đã được gán cho một cái tên lóng vì sự hài hước về tình dục và chủng tộc khá sàm sỡ và gây nhiều tranh cãi của mình. Ông cũng là nhân vật trên radio được trả thù lao hậu hĩnh nhất ở Mỹ và là người nổi danh và giỏi nhất trong

lịch sử truyền thanh. Các chương trình truyền hình phát sóng trên mạng lưới quốc gia Mỹ có chương trình Howard Stern Show (từ năm 1990 - 2005 trên kênh E!) và chương trình Howard Stern Radio Show (1998-2001 trên CBS).

4. A&E: Mạng lưới truyền hình A&E Network là một mạng lưới truyền hình cáp và vệ tinh có trụ sở tại New York, Mỹ. Mạng lưới truyền hình này, với các chương trình chủ yếu về sinh học, phim tài liệu và các sêri phim truyền hình, đã mở rộng ra thêm các chương trình truyền hình khác và có lượng khán giả đến hơn 85 triệu hộ gia đình tại Mỹ. A&E là liên doanh giữa Hearst Corporation với tỷ lệ vốn 37,5%, ABC, Inc. (Disney sở hữu), 37,5%; và NBC Universal, 25%.

5. QVC: là một tập đoàn đa quốc gia có trụ sở tại West Chester, Pennsylvania, Mỹ, chuyên về các chương trình mua sắm trên truyền hình tại gia. Do Joseph Segel sáng lập năm 1986, QVC phát sóng ở bốn quốc gia chính tới 141 triệu người tiêu dùng. Tên tập đoàn là viết tắt của cụm từ “Quality, Value, Convenience” (Chất lượng, Giá trị, Sự tiện lợi) - ba ý chính trong tầm nhìn của người sáng lập về công ty.

6. Showtime: là một thương hiệu truyền hình thuê bao do một số kênh truyền hình và hệ thống truyền hình sử dụng trên khắp thế giới, nhưng chủ yếu đề cập đến một nhóm các kênh truyền hình tại Mỹ.

7. Nickelodeon: (gọi tắt là Nick) là một mạng lưới truyền hình cáp dành cho trẻ em. Nơi có mạng lưới truyền hình Nickelodeon đầu tiên là Mỹ, tuy nhiên hiện nay nhiều nước khác cũng đã phát triển mạng lưới này: Nhật, Úc, và Anh.

1. Citicorp: Tập đoàn có tiền thân là Citibank (thành lập năm 1812 với tên ban đầu là City Bank của thành phố New York). Năm 1894, ngân hàng này trở thành ngân hàng lớn nhất nước Mỹ. Năm 1902 nó dần mở rộng phạm vi hoạt động ra toàn cầu và trở thành ngân hàng lớn đầu tiên của Mỹ có một văn phòng ở nước ngoài. Đến năm 1930 Citibank trở thành ngân hàng lớn nhất thế giới với 100 chi nhánh ở 23 nước, chưa kể nước Mỹ. Ngân hàng này đổi tên thành The First National City Bank of New York vào năm 1955, sau đó lại đổi thành First National City Bank vào năm 1962, và thành Citibank năm 1976. Vào năm 1981, Citibank đã mở thêm một công ty con ở South Dakota để tận dụng những ưu thế do các luật mới đem lại, theo đó mức lãi suất tối đa đối với các khoản vay là 25% (lúc đó là cao nhất nước

Mỹ). Citibank là một trong những ngân hàng đầu tiên của Mỹ giới thiệu máy rút tiền tự động vào những năm 70 của thế kỷ 20 để giảm số lượng nhân viên giao dịch và giúp khách hàng có thể tiếp cận các tài khoản của mình 24/24. Citibank hiện là chi nhánh dịch vụ ngân hàng cho công ty và cá nhân của tập đoàn dịch vụ tài chính khổng lồ Citigroup, tập đoàn lớn nhất thế giới trong ngành này. Ngoài các giao dịch ngân hàng thông thường, Citibank cũng có các sản phẩm đầu tư, bảo hiểm và thẻ tín dụng. Các dịch vụ trực tuyến của họ là một trong những dịch vụ thành công nhất trong ngành ngân hàng với khoảng 15 triệu người sử dụng.

1. Nursing Home for Dying Brands: có lẽ đây là tên lóng dành cho các công ty dịch vụ chuyên về tái định vị thương hiệu.
2. Kraft: thương hiệu tập đoàn Kraft Foods: Kraft có trụ sở chính tại Glenview, Cook County, bang Illinois, Mỹ. Tại Mỹ, tập đoàn này nổi tiếng với các sản phẩm pho mát, nhất là thương hiệu Kraft Macaroni và pho mát Kraft Dinner. Các thương hiệu khác xuất hiện tại nhiều thị trường trên thế giới như Dairylea (ở Anh), Jacobs (cà phê), Suchard, Baker's, Toblerone, Daim, sữa Milka, Miracle Whip, Philadelphia, Vegemite, Velveeta, Oscar Mayer, món tráng miệng Jell-O Gelatin, Planters, bột ngũ cốc Post Cereals, thạch Knox, Stove Top, Kool-Aid, và Capri Sun (chỉ có ở Bắc Mỹ). Ở Đức, tập đoàn này nổi tiếng với Miracoli, một sản phẩm mỳ Ý ăn liền được phát triển từ những năm 60, cũng như Kaffee Hag. Digiorno, một loại bánh pizza để lạnh (còn có tên khác là Delissio ở Canada).

1. Quảng cáo (advertising) và quảng bá (publicity) giống nhau ở chỗ chúng đều là những thông tin tuyên truyền về một công ty và sản phẩm của công ty; điểm khác nhau là: thông tin quảng cáo do chính công ty bỏ tiền thuê một diện tích trên báo/ tạp chí hay một thời lượng phát sóng trên tivi/ radio, còn thông tin quảng bá do các cơ quan truyền thông đại chúng đưa tin một cách tích cực về công ty và sản phẩm như một dạng thông tin thông thường. Trên lý thuyết công ty đó không phải trả khoản chi phí nào cả. Tâm lý người tiêu dùng thường cho rằng quảng bá đáng tin cậy hơn quảng cáo.

2. D'Arcy, Masius Benton & Bowles: Công ty quảng cáo của Mỹ.
4. Groupware là phần mềm mà một nhóm người sử dụng chung với nhau trên hệ thống mạng nội bộ và mạng Internet. Nó hoạt

động trên nguyên tắc sử dụng mạng máy tính để giúp các người dùng nâng cao hiệu quả các sản phẩm của họ bằng cách cộng tác và chia sẻ thông tin. Thư điện tử là một hình thức của groupware. Nó cho phép các người dùng liên lạc với các người dùng khác, hợp tác hoạt động, và chia sẻ các thông tin một cách dễ dàng. Thư điện tử là hệ thống nền tảng và hệ thống truyền tải dữ liệu của nhiều trình ứng dụng groupware. Ứng dụng groupware gần đây nhất là Wikipedia – Bách khoa toàn thư mở.

4. Giá trị thương hiệu của Coca-Cola năm 2005 theo đánh giá của hãng Interbrand: 67,525 tỷ đô-la. Xin xem thêm chú dẫn số 12.

1. Trong nhiều năm trở lại đây, mỗi năm Interbrand đưa ra một danh sách 100 thương hiệu hàng đầu thế giới. Theo danh sách mới nhất của năm 2005 thì Coca-Cola vẫn giữ vững vị trí số 1 (bốn năm liên tiếp) với giá trị thương hiệu là 67,525 tỷ đô-la. Thương hiệu đứng thứ 100 trong danh sách này là Heineken với giá trị thương hiệu là 2,35 tỷ đô-la.

2. Stock option: Quyền ưu đãi mua cổ phiếu. Đây được coi như một trong số những đãi ngộ đặc biệt dành cho các nhân viên (phổ biến ở cấp quản trị). Hiện nay trong đàm phán về các lợi ích về lương bổng của nhân viên, stock option được coi như một mục, ngoài lương cơ bản, thưởng, những chuyển nghỉ dưỡng do công ty tổ chức, bảo hiểm...

3. Theo Danh sách 100 thương hiệu hàng đầu thế giới của Interbrand năm 2005, giá trị thương hiệu Yahoo! là 5,256 tỷ đô-la, xếp thứ 58. Giá trị của AOL năm 2004 là 3,248 tỷ đô-la, nhưng đến năm 2005 thương hiệu này đã không còn chỗ đứng trong danh sách 100 thương hiệu hàng đầu thế giới nữa.

5. Sock Puppet: Thương hiệu một loại rối tất. Sock puppet cũng là tên gọi của loại con rối này, cách chơi rối này cũng rất đơn giản: cho tay vào một chiếc tất, với các cử động của các ngón tay, nhất là ngón cái và ngón trỏ, chiếc tất sẽ như có mắt mũi miệng và “nói” thực sự với thuật nói tiếng bụng của người biểu diễn. Đôi khi người ta còn rạch hẳn một đoạn tất để làm miệng cho con rối. Người biểu diễn rối tất thường giấu mình sau một bụi và chỉ giơ tay lên để lộ con rối.

6. Prince: ca sỹ Prince (tên khai sinh Prince Rogers Nelson sinh ngày 7 tháng 6 năm 1958 ở Minneapolis, Minnesota): ca sỹ, người viết bài hát, nhà sản xuất băng đĩa và nhạc công (có thể chơi nhiều loại nhạc khí) được yêu thích và có ảnh hưởng. Âm nhạc của anh đã góp

phần phát triển thêm nhiều biến thể của những kiểu nhạc khuôn mẫu như funk, pop, rock, R&B/soul, và hip hop, và anh được coi là “Linh hồn của Minneapolis”. Prince đổi tên mình thành một dấu hiệu không thể đánh vần được vào năm 1993, nhưng đã lấy lại cái tên Prince vào năm 2000. 1. Đây là mức giá quảng cáo tại thời điểm tác giả viết cuốn sách này. 1. Ý nói người đọc học cách tạo dựng thương hiệu của mình trên Internet khi đọc cuốn sách này, chỉ cần bỏ ra một số tiền mua sách rất khiêm tốn so với khoản phí phải trả cho nhà tư vấn xây dựng thương hiệu. 1. Mickey D: Tên gọi lóng của hãng McDonald’s. 2. Credit Suisse First Boston: Credit Suisse First Boston (CSFB) là một hãng cung cấp các dịch vụ tài chính và đầu tư ngân hàng. Nó là một phần của tập đoàn Credit Suisse và thực tế sẽ được đổi tên thành Credit Suisse vào tháng 1 năm 2006. Hãng này phục vụ cho ba nhóm khách hàng khác nhau: các khách hàng quan tâm đến định chế, đầu tư ngân hàng và quản lý đầu tư. Nhóm khách hàng định chế sẽ được những bộ phận sau của công ty phục vụ: CSFB HOLT, Equities, Fixed Income, Life Finance, Prime Services, và Research. Nhóm khách hàng đầu tư ngân hàng sẽ tiếp cận với các bộ phận: Mergers & Acquisitions Equity Capital Markets, Debt Capital Markets, Private Placement, Leveraged Finance, Industry Experience, và Regional Presence. Nhóm khách hàng quản lý đầu tư sẽ được các bộ phận sau của tập đoàn chăm sóc: Alternative Capital, Asset Management, CSFB VOLARIS, và Private Client. 3. Yogi Berra: Lawrence Peter “Yogi” Berra (sinh ngày 12 tháng 5 năm 1925) là một cựu quản lý và cầu thủ chơi vị trí bắt bóng tại Liên đoàn Bóng chày Mỹ, hầu như trong suốt sự nghiệp của mình chơi cho đội New York Yankees. Anh là một trong bốn cầu thủ đạt danh hiệu Cầu thủ Giá trị nhất của Liên đoàn Bóng chày Mỹ ba lần, và là một trong sáu người quản lý đã đưa đội bóng chày Mỹ và Liên đoàn Bóng chày quốc gia Mỹ đến với giải thi đấu quốc tế World Series. Anh được coi là một trong những cầu thủ chơi vị trí bắt bóng giỏi nhất trong lịch sử. Berra cũng khá nổi tiếng với xu hướng dùng từ sai nghĩa một cách buồn cười và tách rời ngôn ngữ tiếng Anh để trêu chọc người khác một cách duyên dáng. Chính xu hướng này của anh là nguồn gốc của từ Yogiisms (chủ nghĩa Yogi). Yogi đã được tạp

chí Economist bầu chọn danh hiệu Người gốc Thông thái nhất trong 50 năm qua vào tháng 1 năm 2005. 1. BMW = Bavarian Motor Works, có nghĩa là nhà máy sản xuất ô tô tại bang Bavaria (miền nam nước Đức), nguyên gốc tiếng Đức là Bayerische Motorewerke. 2. Ý nói khăn tay bằng vải thông thường sau khi dùng xong lại được cho vào túi, như vậy không vệ sinh, khác gì cho bệnh cảm vào túi. Cho nên hãy dùng khăn giấy, xong là vứt đi. 3. Người này đồng nhất khăn giấy với Kleenex nên vẫn gọi đó là cái Kleenex, dù thực tế nó hiệu Scott. Đó là khi một danh từ riêng được sử dụng như một danh từ chung. 1. Philips NV: Koninklijke Philips Electronics N.V. (Royal Philips Electronics N.V). (tức Công ty Điện tử Hoàng gia Philips), thường được gọi là Philips, là một trong những công ty điện tử lớn nhất thế giới. Doanh thu năm 2004 của công ty này là 30,3 tỷ Euro và số nhân viên là hơn 159.000 người trên hơn 60 quốc gia. Philips được tổ chức thành một số bộ phận: hàng điện tử tiêu dùng Philips, hàng bán dẫn Philips, đèn Philips, các hệ thống máy móc y tế Philips và các thiết bị gia dụng và chăm sóc cá nhân Philips. 2. Đây là thông tin vào năm cuốn sách được viết. Thực tế hiện nay các công ty dotcom đang sống lại. Công nghiệp kinh doanh trực tuyến trên toàn cầu, trong đó có Việt Nam, đang hồi sinh cùng các dịch vụ miễn phí. Dịch vụ email Yahoo chẳng hạn, đang phải cạnh tranh gay gắt với dịch vụ thư điện tử mới Gmail của Google. 1. Năm 1942, Coca-Cola đã tiến hành chiến dịch quảng cáo có tên “Chỉ có một thứ duy nhất giống như Coca-Cola, đó là chính bản thân Coca-Cola. Đó là hàng thật”. (The only thing like Coca-Cola is Coca-Cola itself. It’s the real thing”). Năm 1970, điệp khúc “hàng thật” trong khẩu hiệu đó được hát trong các đoạn quảng cáo trong khoảng một năm. 1. Marshall McLuhan: Herbert Marshall McLuhan (21/7/1911 - 31/12/1980) là nhà giáo dục, triết gia và học giả người Canada, là giáo sư ngành văn học Anh, phê bình văn học và là nhà lý luận giao tiếp, là một trong những nhà sáng lập ngành sinh thái học truyền thông và hiện là chuyên gia danh dự trong giới những người yêu thích kỹ thuật. 1. Greyhound: Greyhound Lines là công ty xe bus vận chuyển hành khách trong nội thị lớn nhất ở Bắc Mỹ có đến 2.200 điểm đến tại Mỹ. Công ty được thành lập ở Hibbing, bang Minnesota vào năm 1914

và chính thức trở thành Tập đoàn Greyhound năm 1926. Hiện nay, công ty đóng trụ sở chính tại Dallas, bang Texas. Tên và logo công ty lấy theo tên loài chó Greyhound, giống chó chạy nhanh nhất được nuôi để chạy thi trong các cuộc đua chó.

1. Cho đến thời điểm này Yahoo! đã mất vị trí website tìm kiếm thông tin hàng đầu vào tay Google dù đã liên kết với Google vào tháng 6 năm 2000. Sự nổi lên nhanh chóng của Google được coi là một hiện tượng trong các công ty dotcom. Google do Larry Page và Sergey Brin sáng lập vào tháng 9 năm 1998. Cuối năm 2000, mỗi ngày có đến 100 triệu yêu cầu tìm kiếm thông tin được thực hiện tại Google.com.
2. Theo danh sách 100 thương hiệu mạnh nhất năm 2005 của Interbrand, thương hiệu giá trị nhất trên Internet là eBay đứng thứ 55 trên tổng sắp với giá trị 5,701 tỷ đô-la, trong khi Yahoo! có giá trị thương hiệu là 5,256 tỷ đô-la (đứng thứ 58).
3. Câu chuyện thành công của Google: mặc dù ra đời sau Yahoo!, Google đang dần chiếm lĩnh vị trí nhà cung cấp dịch vụ tìm kiếm thông tin trực tuyến hàng đầu. Google cũng mới tung ra dịch vụ email miễn phí Gmail cạnh tranh với dịch vụ email của Yahoo!.

1. Sears, Roebuck and Co, công ty bán lẻ hàng đầu ở Mỹ trong suốt thế kỷ 20. Sears bán nhiều loại hàng tiêu dùng, trong đó có đồ dệt may, các thiết bị, dụng cụ, linh kiện ô tô và đồ gia dụng. Công ty này có trụ sở tại Hoffman Estates, Illinois gần Chicago. Tập đoàn Sears Holdings Corporation là hãng bán lẻ lớn thứ ba ở Mỹ, chỉ sau Wal-Mart và The Home Depot. Công ty này thành lập năm 2005 sau khi Sears, Roebuck and Company of Hoffman Estates, Illinois được Tập đoàn Kmart Corporation ở Troy, Michigan mua lại. Trụ sở tập đoàn vẫn tiếp tục đóng tại Hoffman Estates, và tập đoàn vẫn giữ thương hiệu Kmart. Sears Holdings có khá nhiều thương hiệu độc quyền như: công cụ Craftsman, các thiết bị Kenmore, pin ô tô DieHard, các vật dụng trang trí nhà cửa có thương hiệu Martha Stewart, quần áo thương hiệu Jaclyn Smith, quần áo thương hiệu Sesame Street, quần áo và đồ trang sức hiệu Thalia Sodiand, quần áo hiệu Lands' End, quần áo hiệu Route 66, đồ lót hiệu Joe Boxer.

1. Tài sản của một công ty, ngoài tài sản lưu động (current assets) và tài sản cố định (fixed assets) còn có tài sản vô hình hay tài sản phi vật thể (intangible asset). Đó là tên tuổi của công ty (goodwill)

và là một thứ tài sản có thể đem ra kinh doanh được. 2. Chaebol = tập đoàn tài phiệt; đây là loại conglomerate (tập đoàn đại xí nghiệp) của Hàn Quốc, quản lý theo lối gia đình, khống chế nền kinh tế Hàn Quốc và phát triển từ việc kế thừa hình thức tập đoàn Zaibatsu (tài phiệt) của Nhật độc quyền khống chế nền kinh tế Triều Tiên sau Thế chiến II. (1) Công phu bất phụ tâm nhân nghĩa là không phụ người bỏ công sức ra. (1) Giả tượng: bày ra hiện tượng giả 1. Toastmasters International: một tổ chức điều hành rất nhiều câu lạc bộ trên khắp thế giới, nhằm mục đích phát triển kỹ năng nói trước công chúng cho các thành viên của tổ chức này.) 2. Stephen D. Solomon và Julie Sloane, “Mười bộ não hàng đầu,” tạp chí Fortune Small Business, số ra ngày 1 tháng 12 năm 2002. 3. “Tương lai nào cho doanh nghiệp nhỏ” – Richard Oliver và Trung tâm nghiên cứu, thống kê hiện trạng doanh nghiệp vừa và nhỏ. 1. William Wordsworth (1770-1850): Nhà thơ lãng mạn người Anh – BT. 1. Cả ba câu nói bằng tiếng Anh, Pháp, Nga trên đây đều có nghĩa là: Anh/Em yêu em/anh bằng cả trái tim mình. 1. Bài đăng trên Vnexpress ngày 18 tháng 1 năm 2010 với tựa đề Tuổi nào cũng có thể làm giàu. 1. Nghĩa là: Người không học (sẽ) không hiểu lý lẽ/ Trẻ không học (thì) khi già không biết làm gì cả. (Tam Tự Kinh) 1. Lời tòa soạn của tạp chí Trí tri. 1. Bài đăng trên báo Phụ nữ thành phố Hồ Chí Minh ra ngày 01/12/2009 với tên Làm gì để Khởi nghiệp. 1. Boxtan Matrix là một công cụ nổi tiếng mà các giám đốc marketing áp dụng. 1. J.R.R Tolkien là một nhà văn Anh, tác giả của hai cuốn truyện nổi tiếng và được ban đọc ưa thích nhất là Người Hobbit và Chúa tể của những chiếc nhẫn. 1. Việc phân biệt chủng tộc phổ biến tại Mỹ, tại Việt Nam không phổ biến lắm (N.D). 1 pyoung = 3,3 m2. CNY (Chinese Yuan): Đồng nhân dân tệ của Trung Quốc Extra-VIP (Extra Very Important Person): những người... “siêu quan trọng”. MBA (Master of Business Administration): Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh. “Rump” có nghĩa là mông (ở động vật), phao câu (ở chim). “Rump” đọc là “Răm”. “Inch”: đơn vị đo chiều dài của Anh, 1inch = 2.54 cm “Red” nghĩa là màu đỏ “Milk” có nghĩa là “sữa” “Nothing” có nghĩa là “không có gì”, “không gì cả”. Pound: đơn vị đo khối lượng của Anh, 1 pound = 0.452592 kg. Nguyên văn: “Where There’s a Will, There’s No Way.” Đây

là nói trại từ câu thành ngữ “Where There’s a Will, There’s A Way” (Có chí thì nên), tác giả hàm ý mỉa mai, chua chát trước hoàn cảnh bất lực của mình. 1 Hình 7.7 đưa ra một ví dụ. Khối lượng khớp lệnh khổng lồ và mức giảm giá mạnh của cổ phiếu Capital One Financial vào đầu tháng 10 năm 1998 mô tả một kỷ lục về khối lượng khớp lệnh lớn. Mức giá thấp nhất cho thấy giá cổ phiếu sẽ đổi chiều đi lên. Khối lượng khớp lệnh thường là dấu hiệu then chốt để chỉ sự chuyển hướng thị trường. 3 Bảng 12.1 xuất hiện ở ví dụ. (*) Greenpeace là tổ chức bảo vệ môi trường quốc tế, được thành lập ở Vancouver, Canada năm 1971. Greenpeace nổi tiếng trong các chiến dịch bảo tồn cá voi. Những năm sau này, Greenpeace quan tâm nhiều đến các vấn đề môi trường như: sự nóng lên toàn cầu, năng lượng nguyên tử, bảo vệ rừng cổ sinh, ... (*) Rogers, E M và Kincaid, D L (1981) Communication Networks: Hướng đến một kiểu mẫu nghiên cứu mới, The Free Press, New York. (1) Do J M McLeod và S H Chaffee đề nghị đầu tiên (1977) trong chương 'Những cách tiếp cận cá nhân đến nghiên cứu truyền thông' của tác phẩm American Behavioural Scientist, nhưng sau đó đã được chặt lọc và ứng dụng đặc biệt vào PR. (2) Do E Katz và P F Lazarsfeld đề xuất lần đầu tiên trong Personal Influences, Free Press, Glencoe. (3) Xem Windahl, Signitzer, B với Olson, J (1991) Using Communication Theory, Sage, London để được giải thích thêm. (4) Grunig, J E và Hunt T (1984) Managing Public Relations, Holt, Rinehart & Winston, New York.

1. Lacrosse: Môn thể thao dùng vợt để bắt và ném bóng

1. Carl Lewis: vận động viên điền kinh người Mỹ, đã đạt 4 huy chương vàng tại Olympic Los Angeles (Mỹ) năm 1984 ở các nội dung 100m, 200m, nhảy xa và chạy tiếp sức 4 x 100m.

1. Walt Whitman (1819 - 1892): Nhà thơ, nhà báo, nhà nhân văn, nhà cải cách thơ người Mỹ, tác giả của tập thơ Lá cỏ nổi tiếng

Mạch thượng tang: nghĩa là dâu trên ruộng, là tên một khúc từ được chép trong Nhạc phủ thi tập thời Hán, bài hát nói về một cô gái hái dâu đã nhanh trí từ chối yêu cầu vô lý của viên thái thú. Tiêu đề này còn ám chỉ tới cuộc gặp gỡ ven bờ ruộng của nhân vật Tang Thanh. Có nghĩa là đình mười dặm.

Giang Nam Bắc: ý chỉ toàn bộ vùng lưu vực sông Trường Giang. Ngày mùng Bảy tháng Bảy âm lịch, còn gọi là Thất tịch, là ngày lễ tình yêu của

Trung Quốc gắn liền với câu chuyện Ngưu Lang, Chức Nữ. Chức Nữ là cô em út trong bảy nàng tiên, vì bị một người trần là chàng chăn bò Ngưu Lang trộm váy áo khi đang tắm nên đã phải ở lại làm vợ chàng. Nhưng sau đó Thiên Hoàng (Thiên Hậu) đã chia cắt hai vợ chồng họ bằng một dòng sông lớn (dải Ngân Hà) khiến mỗi năm họ chỉ gặp được nhau một lần vào đêm mùa Bẩy tháng Bẩy. Ở các nước chịu sự ảnh hưởng của nền văn hóa Trung Hoa, người ta vẫn coi ngày này là ngày lễ tình nhân, bày lễ cầu xin chuyện tình ái được như ý. Lạc Dương: nằm bên bờ sông Lạc Hà, thuộc đồng bằng trung tâm Trung Quốc Ba câu này đều trích từ một bài kệ Trung quán luận của Long Thọ thiền sư. Đại ý bài kệ nói về tính không tuyệt đối của vạn vật, không có khởi đầu cũng không có kết thúc. Hán Vũ Đế: Lưu Triệt (156 TCN - 87 TCN), hoàng đế thứ bảy nhà Tây Hán, trị vì trong khoảng 140 TCN - 87 TCN. Là vị hoàng đế tài ba và có thời gian trị vì lâu thứ ba trong lịch sử Trung Quốc chỉ sau Khang Hy và Càn Long thời Thanh. Dưới triều đại Vũ Đế, uy danh nhà Tây Hán lên đến mức cực thịnh. Đông Phương Sóc (154 TCN - 93 TCN): học giả nổi tiếng thời Hán Vũ Đế, là người đa mưu túc trí, tinh thông văn sử, nhưng cũng nổi tiếng với tính cách hài hước và tài châm biếm. Ông được vua trọng dụng nhưng không được đề bạt và bị liệt vào dạng lộng thần. Hôi trong Kiếp Hôi nghĩa là tro bụi. Kinh Lăng Nghiêm. Phẩm thọ lượng thứ 31. Phù Tang: tên gọi của nước Nhật Bản thời cổ đại. Trung Nguyên: chỉ Trung Quốc, theo quan niệm của người xưa, nền văn minh Hoa Hạ là trung tâm của thế giới. Nguyên văn: “Ngôn hạ vong ngôn nhất thời liễu. Mộng trung thuyết mộng lưỡng trọng hư”. Trích hai câu trong bài Độc thiền kinh (Độc kinh thiền) của tác giả Bạch Cư Dị. Đại ý: Lời nói khi đã nói ra rồi thì cũng chẳng khác gì mộng trong giấc mộng, tất cả đều là hư ảo. Nguyên văn: “...Quân tu tảo chiết, nhất chi nùng diễm, mạc đãi quá phương phi. Tứ trương ky, uyên ương chức tựu dục song phi, khả liên vị lão đầu tiên bạch. Xuân ba bách thảo, hiếu hàn thâm xử, tương đối dục hồng y.” Nguyên văn: “... Ngũ trương ky, phương tâm mật dữ xảo tâm kỳ. Hợp hoan thụ thượng chi liên lý, song đầu hoa hạ, lưỡng đồng tâm xử, nhất đối hóa sinh nhi. Lục trương ky...” Cửu trương ky là tên một khúc từ thời Tống, được ghi chép trong

Nhạc phủ nhã từ dưới tên tác giả Vô danh thị. Cửu trường ky là chín khung cử, chỉ việc dệt vải. Trong tiếng Trung, ti là sợi, đồng âm với tư là nhớ, người xưa hay dùng việc dệt vải để nói về tình cảm yêu đương nhưng nhớ. Nguyên văn: “Nhập ngã tương tư môn, tri ngã tương tư khổ. Trường tương tư hề, trường tương ước. Đoản tương tư hề, vô cùng tận.” Dựa trên bốn câu thơ trong bài Trường tương tư (Nhớ nhau đặng đặng) của tác giả Lương Ý Nương (Hậu Chu - Ngũ Đại). Nguyên tác: “Nhập ngã tương tư môn, tri ngã tương tư khổ. Trường tương tư hề, trường tương tư. Trường tương tư hề, vô tận cực.” Dịch thơ: “Bước vào cửa tương tư, mới biết tương tư khổ. Tương tư hoài, dài tương tư. Tương tư dài, dài khôn xiết.” Người dịch: Vũ Ngọc Khánh. Nguyên văn: “Xuân y. Tổ ti nhiệm tự dĩ kham bi. Trần thế hôn ô vô nhan sắc. Ứng đồng thu phiến, tòng tư vĩnh khí, vô phục phụng quân thì. Ca thanh phi lạc họa lương trần. Vũ bãi hương phong quyển tú nhân. Canh dục lữ thành ti thượng hận, tôn tiền hốt hữu đoạn tràng nhân. Liễm mệ nhi quy, tương tương hảo khứ...” Bích loa xuân: Một trong mười loại trà nổi tiếng của Trung Quốc, xuất xứ từ vùng Động Đình sơn, Thái Hồ, tỉnh Giang Tô. Có nghĩa là ngọc phù tím. Có nghĩa là cờ đầu điều. Giang Đông: khu vực phía đông Trường Giang, còn gọi là Giang Tả. Người Dương gia được nhắc tới có thể là gia tộc Dương Nghiệp đời Bắc Tống, vốn nổi danh với hầu hết thành viên trong gia đình đều là những tướng tài có công với đất nước, trong đó nổi tiếng nhất là truyền thuyết sáu vị cha con huynh đệ hy sinh trong trận chiến chống Liêu và sau đó là đội quân báo thù của các vị quả phụ, tự xưng là Dương gia nữ tướng. Lương Châu: thuộc Cam Túc, nằm ở phía Tây Bắc Trung Quốc, giáp Mông Cổ về phía Bắc, là nơi tập trung nhiều người Hồi. Có nghĩa: gặp là hoảng hốt. Có nghĩa: đẹp đẽ mê hồn. Nguyên văn: “Hoàn quân minh châu song lệ thù. Hận bất tương phùng vị giá thì.” Hai câu cuối trong bài Tiết phụ ngâm (Bài ca người đàn bà đức hạnh) của tác giả Trương Tịch (đời Đường). Bài thơ nói về tâm tình của một người phụ nữ đã có gia đình vì giữ trọn đạo vợ chồng mà từ chối tình cảm của người khác. Dương Châu: thuộc tỉnh Giang Tô, Đông Nam Trung Quốc, nằm bên bờ bắc sông Trường Giang, từ xưa đã nổi danh là nơi giàu có và nhiều chốn ăn chơi. Thiếu lâm tự: Chùa Thiếu Lâm, thuộc địa

phận Trịnh Châu, tỉnh Hà Nam, nổi tiếng nhờ mối liên hệ với Phật giáo Thiên tông và võ thuật. Thường xuất hiện trong truyện võ hiệp dưới danh nghĩa “Võ lâm Bắc đẩu” - nơi lãnh đạo võ lâm giang hồ. Đỉnh Vạn Phật: là đỉnh núi cao nhất của ngọn núi chính Kim Đỉnh thuộc dãy núi Nga Mi với độ cao 3.099m. Nga Mi: Dãy Nga Mi hay còn gọi là dãy núi Đại Quang Minh nằm ở phía Trung Nam tỉnh Tứ Xuyên thuộc miền Tây Trung Quốc, là một trong Tứ đại Phật giáo danh sơn, là đạo tràng của Phổ Hiền bồ tát. Xuyên, Thục: đều chỉ vùng đất Tứ Xuyên nằm ở phía tây nam Trung Quốc, trước thời Tần đây là đất của hai nước chư hầu Thục và Ba nên còn có tên là Ba Thục, vùng này nổi tiếng núi non hiểm trở, khó đi lại. Có nghĩa là ếch gáy đàn. Lưu thủy: tên một khúc đàn cổ, chỗ này tác giả chơi chữ, có thể hiểu là dòng nước cũng có thể hiểu là khúc nhạc Lưu thủy. Nguyên văn: “Thục tăng bảo lục ý. Tây hạ Nga Mi phong. Vị ngã nhất huy thủ. Như thính vạn hác tùng. Khách tâm tẩy lưu thủy. Dư hưởng nhập sương chung. Bất giác bích sơn mộ. Thu vân ám kỷ trùng.” Nguyên tác Thính Thục tăng Tuấn đàn cầm của tác giả Lý Bạch (thời Đường). Dịch thơ Nghe nhà sư đất Thục tên Tuấn gảy đàn. Người dịch: Nguyễn Phước Hậu. Lý Bạch (701-762): nhà thơ nổi tiếng thời Đường, thường được gọi là Thi tiên Bá Nha người đất Tấn, gặp và kết bạn với Chung Tử Kỳ ở Hán Dương, cả hai đều là những người giỏi về âm luật. Về sau, Tử Kỳ bệnh chết, Bá Nha đập đàn thề không chơi nữa. Ở đây ý nói đến tình tri âm tri kỷ. Sử ký: Hàn Yên là cháu Cung Cao Hầu, lúc còn nhỏ là thư đồng của Hán Vũ Đế, sau được vua sủng ái, trở nên cực kỳ giàu có, ở Trường An dùng vàng làm đạn săn bắn, người nghèo luôn đi sau, đánh giết lẫn nhau để nhặt vàng rơi. Ngũ Lăng: vùng đất phía Tây kinh thành Trường An thời Hán, Đường, nay là thành phố Tây An phía bắc tỉnh Thiểm Tây. Ở đó có lăng mộ năm vua Hán, về sau tập trung nhiều quan lại quý tộc. “Ngũ lăng niên thiếu” chỉ con nhà giàu sang quyền quý. Theo Sử ký thì Đặng Thông là bày tôi yêu quý của Hán Văn Đế, có lần bị thầy bói bảo sau này chết đói, vua nghe được bèn ban cho núi Thục, cho phép tự đúc tiền tiêu, gọi là tiền Đặng Thông. Bang hội buôn muối Giang Nam. Trại buôn ngựa miền Bắc. Vua trên vùng biển phía nam. Đường Môn: Thường xuất hiện trong tiểu thuyết võ hiệp như

một môn phái chuyên dùng độc ở Tứ Xuyên. Nguyên văn: “Lai thị không ngôn khứ tuyệt tung. Cánh cách Bồng Sơn nhất vạn trùng.” Trích câu đầu và câu cuối của bài Vô đề tứ thủ kỳ 1(Bài đầu trong bốn bài thơ không đề) của tác giả Lý Thương Ẩn (thời Đường). Đại ý: Bài thơ nói về một mối quan hệ tình cảm (không nhất thiết là tình yêu nam nữ) xa cách và nỗi lòng của người bị bỏ lại không biết cách nào tìm kiếm cố tri. Ở đây Vi Trường Ca có ý so sánh với câu chuyện gặp gỡ của Hoa Hòa Thượng với người phụ nữ lạ. Giờ Ngọ: từ khoảng 11 giờ trưa đến 1 giờ chiều, chính Ngọ là lúc giữa trưa. Hán Dương: thuộc tỉnh Hồ Bắc, phía Đông Nam Trung Quốc, nằm phía tây Trường Giang. Thạch Thành: tên gọi khác của thành Nam Kinh tỉnh Giang Tô, nằm phía đông Trường Giang. Nguyên văn: “Thiên địa chi du du”, trích từ câu “Niệm thiên địa chi du du” trong bài Đăng U Châu đài ca (Bài ca lúc lên đài U Châu) của tác giả Trần Tử Ngang (thời Đường). Nguyên văn: “Lậu đoạn nhân sơ tĩnh”. Trích câu thứ hai trong Bài từ theo điệu Bốc toán tử của tác giả: Tô Thức (thời Tống). Trong tiếng Trung, “trình” và “thành” đồng âm, đều đọc là “chéng”. Lăng Châu: địa danh cổ thuộc tỉnh Tứ Xuyên, phía Tây Nam Trung Quốc. Cúng tuần, còn gọi là tuần thất, tiến hành bảy ngày một lần và lập lại bảy lần. Đêm cúng tuần đầu tiên là đầu thất, đêm cúng tuần cuối (49 ngày) là chung thất, đây là đêm cúng tuần đầu tiên. Nguyên văn: “Kim phong ngọc lộ nhất tương phùng. Tiệng thẳng khước nhân gian vô số.” Trích hai câu trong Bài từ theo điệu Thước kiều tiên của tác giả Tần Quán (thời Tống). Đại ý: Khổ đầu gồm năm câu của bài từ này đều có ý ám chỉ tới câu chuyện Ngưu Lang - Chức Nữ. Ý của hai câu này là làm tiên dù một năm chỉ gặp nhau được một lần thì niềm hạnh phúc vẫn hơn hẳn làm người trần ngày ngày ở bên nhau. Lý Thành Nhiên nói như vậy để nhắc tới tình cảnh của hãn và Tang Thanh, muốn ở bên nhau mà không muốn chịu khổ. Đi và chạy, trong tiếng Trung đều dùng chữ: “走” (zou). Hoa sơn chi: còn gọi là hoa dành dành, thường nở vào mùa hè, có sáu cánh uốn cong màu trắng, mùi rất thơm, trông khá giống hoa trà. Nguyên văn: “Xuân thảo mộ hề thu phong kinh, thu phong bãi hề xuân thảo sinh, khí la tất hề trì quán tĩn, cầm sắt diệt hề khâu lĩng bình. tự cổ giai hữu tử, mạc bất ấm hận nhi thôn thanh...” Trích từ bài Phú

hận (Bài phú về nỗi oán hận) của tác giả Giang Yêm (Lương - Nam Bắc triều). Mộng tiêu lộc: sách Liệt tử chép nước Trịnh có người thợ săn bắt được một con hươu, đem giấu vào bụi chuối, sau không nhớ là giấu chỗ nào, than thở tiếc nuối, ngỡ mình nằm mơ. Có kẻ nghe được bèn đi kiếm, tìm thấy hươu mang về, vợ vẫn không tin, cho là đang nằm mộng. Đại ý ám chỉ tình cảnh mộng và thực lẫn lộn, khó phân biệt. Nguyên văn: “Thanh mục đồ nhân thiếu. Vấn lộ bạch vân đầu.” Trích từ một bài thơ tương truyền của hòa thượng Bồ Đại thời Tống. Ý của hai câu này thể hiện lối sống tự do thoải mái, không màng sự đời. Nguyên văn: “Mỹ nữ yêu thả nhàn, thải tang kỳ lộ gian. Nhu điều phân nhiễm nhiễm, lạc điệp hà phiên phiên.” Trích bốn câu đầu bài Mỹ nữ thiên của tác giả Tào Thực (thời Ngụy - Tam quốc). Người dịch: Vi Nhất Tiếu. 3. Bài Mỹ nữ thiên cũng là một bài từ nói về cô gái hái dâu, có ảnh hưởng từ bài từ cổ Mạch thượng tang. Chữ “Tang” trong tên của Tang Thanh nghĩa là cây dâu, do vậy Vi Trường Ca mới liên tưởng hình ảnh người con gái đi trên con đường ven ruộng với Mạch thượng tang và Mỹ nữ thiên. Bài Mỹ nữ thiên cũng là một bài từ nói về cô gái hái dâu, có ảnh hưởng từ bài từ cổ Mạch thượng tang. Chữ “Tang” trong tên của Tang Thanh nghĩa là cây dâu, do vậy Vi Trường Ca mới liên tưởng hình ảnh người con gái đi trên con đường ven ruộng với Mạch thượng tang và Mỹ nữ thiên. Nguyên văn: “Vân trì nguyệt vận”, trích một câu trong Kinh Lăng Nghiêm. Nguyên văn: “Dạ thâm đình vũ khoáng, hoa khai hương mãn đình.” Lấy ý từ một câu trong bài Biểu huynh thoại cự (Nghe anh họ kể chuyện cũ) của tác giả Đậu Thúc Hưởng (thời Đường). Nguyên tác: “Dạ hợp hoa khai hương mãn đình”, dịch nghĩa: hoa dạ hợp nở, hương thơm bay khắp sân. Nguyên văn: “Nhật ký tây khuynh”, trích từ câu “Nhật ký tây khuynh, xa đãi mã phiên” chỉ cảnh đường trường một mối trong bài Lạc thần phú (Bài phú về nữ thần sông Lạc) của tác giả Tào Thực (thời Ngụy - Tam quốc). Hồ Thiên Trì thuộc khu tự trị Tân Cương, vùng Tây Bắc Trung Quốc. Nguyên văn: “Tử bất giáo, phụ chi quá”, trích hai câu trong Tam tự kinh. Kim Đỉnh Vân Hải: biển mây bao quanh Kim Đỉnh, là một cảnh đẹp nổi tiếng của dãy Nga Mi khi mây mù bao phủ ngọn núi chính Kim Đỉnh, nhìn từ trên xuống như chìm trong biển

mây. Nguyên văn: “Giang sơn bất cải tần thì nguyệt. Bán luân ngọc phách cổ kim thu”, trích hai câu trong tác phẩm văn học mạng Hoa hương u u của tác giả Trúc Ảnh Thanh Phong. So với nguyên tác của Trúc Ảnh Thanh Phong có sửa đi một chữ đầu tiên, từ “nhất” thành “bán”, từ một vòng thành nửa vòng. Đây là hai câu tả trăng, câu thứ nhất nêu lên đối tượng được tả là mảnh trăng vẫn sáng như đã có từ thời Tần, câu thứ hai làm rõ ý đó bằng cách so sánh với chiếc vòng ngọc có linh tính tồn tại ngàn đời nay. Bối cảnh là đêm Trung thu, trăng được nhắc đến là trăng tròn chứ không phải trăng bán nguyệt, nên sửa lại theo nguyên tác là một vòng ngọc sáng chứ không phải nửa vòng ngọc sáng như Xương Bô viết. Nguyên văn: “Nhân nhân yếu kết hậu sinh duyên, nông chích kim sinh kết mục tiền, nhất thập nhị thì bất ly biệt, lang hành lang toạ chính tuỳ kiên.” Nguyên tác: Sơn ca (Bài ca trong núi) của tác giả Hoàng Tuân Hiến (thời Thanh). Nguyên văn: “Phù sinh nhược mộng, vi hoan kỷ hà”, trích một câu trong bài Xuân dạ yển đào lý viên tự (Bài tự đêm xuân uống rượu trong vườn đào lý) của tác giả Lý Bạch (thời Đường). Nguyên tác: “Phù thiên địa giả, vạn vật chi nghịch lý; quang âm giả, bách đại chi quá khách. Nhi phù sinh nhược mộng, vi hoan kỷ hà”, trích toàn bộ câu đầu bài Xuân dạ yển đào lý viên tự (Bài tự đêm xuân uống rượu trong vườn đào lý) của tác giả Lý Bạch.

1. Khuôn khổ chiến lược cho nữ doanh nhân, Dịch vụ kinh doanh nhỏ, 2003.
2. Trích từ Scotsman, thứ Bảy, ngày 4 tháng 11 năm 2004.
3. Dịch vụ kinh doanh nhỏ, 2003, Carter, Mason và Tagg, 2004.
4. Bộ trưởng Rt Hon Jacqui Smith, Bộ Phụ nữ và Quyền Bình đẳng, phát biểu tại Hội nghị Prowess lần thứ hai, tháng 11 năm 2004.
5. Bộ trưởng Công nghiệp, Jacqui Smith, 2004.

1. Ideo: là một công ty thiết kế mà gần như năm nào cũng đoạt được vài giải thưởng trong khuôn khổ giải “Industrial Design Excellence Awards” - IDEA, giải thiết kế công nghiệp uy tín nhất thế giới. Năm ngoái Ideo đã giành được nhiều nhất với tám giải IDEA.

2. Ngày D (D-day): D trong cụm từ này chỉ được các nhà quân sự dùng để chỉ từ Ngày nổ súng của một chiến dịch. Khi một chiến dịch được dự kiến, thông thường người ta không biết đích xác ngày tháng bắt đầu, vì thế tạm đặt là ngày D. Ngày trước đó gọi là D-1, ngày sau đó là D+1, v.v... Điều này rất tiện vì khi có sự xê dịch

về mốc thời gian thì tất cả ngày tháng không phải thay đổi. Điều đó cũng xảy ra trong chiến dịch đổ bộ Normandy. D-day của chiến dịch Normandy là ngày 6/6.

1. No Man's Land: Thuật ngữ được sử dụng rộng rãi trong suốt Chiến tranh thế giới thứ nhất, mô tả vùng đất giữa hai chiến hào của kẻ địch của nhau mà không bên nào mong muốn vượt qua hoặc kiểm soát do nỗi sợ hãi hoặc bị kẻ thù tấn công trong quá trình chiến đấu.
1. Đào tạo chéo (nguyên văn: cross training): Đào tạo nhân viên hiểu biết về hoạt động của nhiều bộ phận khác nhau trong tổ chức nhằm tăng hiệu quả chung.
2. Cứu thế quân (Salvation Army), hay còn gọi Đạo quân Cứu thế: Một giáo phái Tin Lành (Evangelical) thuộc cộng đồng Kháng Cách (Protestant), cũng là một tổ chức xã hội với các hoạt động từ thiện.
3. Adrenaline: Một loại hormone được sản xuất ra bởi cơ thể khi bạn sợ hãi, tức giận hay thích thú, nó làm cho nhịp tim đập nhanh hơn và cơ thể chuẩn bị cho những phản ứng chống lại sự nguy hiểm.
- (1) Nhân vật ngốc nghếch trong truyện cổ tích Anh.
- (1) Supply-side dynamic.
- (1) Hockey card – một thứ bài ở Mỹ trên đó in hình các cầu thủ khúc côn cầu và các thông tin về họ (ND).
- (1) The Godfather: tác phẩm văn học nổi tiếng của Mario Puzo đã được chuyển thể thành phim.
- (2) Beemer là tên gọi chung cho xe hơi của hãng xe BMW.
- (3) Sam Walton: ông vua bán lẻ ở Mỹ, người thành lập tập đoàn bán lẻ Wal-Mart (ND).
- (4) Cơ sở chăm sóc sức khỏe và sắc đẹp, nơi này thường có phòng tắm hơi - ND.
- (5) Ikea là một hãng của Thụy Điển chuyên bán lẻ đồ trang trí nội thất nổi tiếng thế giới (ND).
- (6) Blue hair ball.
- (7) Young Republicans.
- (8) Hiệp hội Horatio Alger có tên đầy đủ là Hiệp hội Horatio Alger của những người Mỹ lỗi lạc (Horatio Alger Association of Distinguished Americans) được hình thành năm 1947 nhằm vinh danh những thành tựu của các cá nhân người Mỹ xuất sắc và thành đạt mặc dù phải trải qua các nghịch cảnh và cũng với mục đích nhấn mạnh tầm quan trọng của giáo dục đại học và bậc cao hơn đại học (ND).
- (1) Pavlov là nhà tâm lý học, sinh lý học và bác sĩ người Nga, đã đoạt giải Nobel y học năm 1904. Ông nổi tiếng với định luật về “phản xạ có điều kiện” rút ra từ việc nghiên cứu chức năng dạ dày của chó.
- (1) Tên một loại dược phẩm có chức năng tương tự như thuốc giảm đau Panadol (ND).
- (2) Nhân vật trong tiểu

thuyết 101 chú chó đốm của Dodie Smith (3) Nhân vật phản diện chính trong phần 4 của bộ phim nổi tiếng Chiến tranh giữa các vì sao (ND). (4) Trong bản gốc tiếng Anh là “Geisha” (ND). (5) Trong thời Cận đại, cộng đồng tín đồ thanh giáo buộc những Kẻ ngoại tình phải thêu lên ngực áo chữ A màu đỏ thẫm (chữ A viết tắt của “Adultery”, tức là “ngoại tình”). (6) Trận đấu play-off (1) Alpha Male là người đàn ông điều khiển hoạt động của một nhóm và người khác phải tuân phục họ dù muốn hay không, bởi lòng kính trọng hoặc quyền lực của họ. (1) Beta Male là người cạnh tranh để giành lấy vị trí của Alpha Male, thường thì Beta Male lệ thuộc vào Alpha Male và hành động như thể họ xếp thứ hai sau Alpha Male. Beta Male có thể trở thành một Alpha Male tương lai. (2) Thuật ngữ chỉ nhóm chuyên gia cố vấn đưa ra những lời khuyên hoặc ý tưởng về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội. (3) MBA: Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh. (4) Chuỗi thức ăn là một dãy gồm nhiều loài sinh vật có quan hệ dinh dưỡng với nhau, loài đứng trước là thức ăn của loài đứng sau. (5) Money Man (6) Firestarter (7) Finder/Minder/Grinder (8) Xem phần trước về thuật ngữ “kéo cò”. (9) Mud flap (10) Pile-on – Người khờ khạo (xem lại phần giải thích thuật ngữ phía trên). (11) Wealthy. (12) Rich. (13) Line of credit. (14) Giống Alpha Male, nhưng là nữ giới thay vì nam giới (ND). (15) Double Income, No Kids. (16) Một quỹ hưu trí ở Hoa Kỳ (17) Registered Retirement Savings Plan (RRSP) (Hoa Kỳ) (18) Pardon – tiếng Pháp, đồng thời cùng nghĩa trong tiếng Anh (ND). (1) Human Right: Quyền con người. (2) Rule of thumb Phòng Bầu dục: Văn phòng chính thức của tổng thống Mỹ, nằm ở cánh Tây của Nhà Trắng, được xây dựng năm 1902. gallon = 3,78 lít 1. Nhân vật trong dân gian của Anh, người đã thoát cảnh nghèo khó và trở nên giàu có. 2. Âm thanh lớn phát ra khi hai vật va chạm vào nhau. 1. Chuyện gì đến sẽ đến. 2. Mueller của xứ Borneo. 3. Nhân vật trong một chuỗi phim của George Lucas. 4. Pacific Asia Travel Association (Hiệp hội Du lịch châu Á Thái Bình Dương), làm việc với sứ mệnh thúc đẩy sự phát triển có trách nhiệm của ngành du lịch trong khu vực châu Á Thái Bình Dương. 1. Là một buổi hòa nhạc được tổ chức ở hai địa điểm cùng vào ngày 13 tháng 7 năm 1985. Sự kiện này được tổ chức bởi Bob Geldof và

Midge Ure để gây quỹ cứu trợ cho nạn đói ở Ethiopia. 2. Là một Enterovirus có khả năng sinh sôi trong đường tiêu hóa, ổn định trong môi trường acid, kể cả acid dịch dạ dày. 1. Đơn vị tiền tệ của Malaysia. 1. OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development): Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế. 2. Ti phú người Anh, sáng lập tập đoàn Virgin bao gồm hơn 400 công ty. 3. Doanh nhân người Anh gốc Malaysia, là người sáng lập Tune Air Sdn, AirAsia với khẩu hiệu “Tất cả mọi người đều có thể bay”. 1. Bandung là thành phố lớn thứ ba của Indonesia. 2. Là một hoàng tộc châu Âu có nguồn gốc từ xứ Wales, Anh. 3. Giống chó đốm. 4. Tờ báo tiếng Anh phát hành tại Malaysia. 1. Lyndon Baines Johnson: Tổng thống Hoa Kỳ thứ 36, nắm cương vị từ năm 1963 đến 1969. 1. S.W.R.D. Bandaranaike: Thủ tướng thứ tư của Sri Lanka vào năm 1956, bị ám sát bởi một tu sĩ Phật giáo vào năm 1959. 2. Một đại lộ lớn và nổi tiếng của thành phố Paris. 3. Câu lạc bộ đêm nổi tiếng ở Paris, được sáng lập năm 1889 bởi Joseph Oller và Charles Zidler. 4. Một thành phố ở miền Nam nước Ý. 5. Là một trong những công viên lớn nhất ở London. 1. Mã cầu (polo): Môn thể thao gồm nhiều người chơi, chia thành hai đội, mỗi đội sẽ cố gắng dùng gậy đánh bóng vào cầu môn của phe đối phương. 2. Xì dách: Là một dạng chơi bài trong đó người chơi chiến thắng khi được 21 điểm. 3. Nhóm hát nữ của Mỹ, một trong những nhóm nghệ sĩ chủ đạo của Motown Records trong suốt thập niên 1960. 1. Tên một loại bia của hãng Castle Lager. 2. Hay còn gọi là pecco, một loại trà đen. 3. Tên một bộ phim, ở đây ý tác giả muốn nói tới là điệu nhảy đặc trưng trong bộ phim đó. 4. Đội bóng bầu dục quốc gia New Zealand. 5. Một vận động viên điền kinh người Jamaica, người đang giữ kỷ lục thế vận hội và thế giới ở các nội dung chạy 100 mét với 9,58 giây, 200 mét với 19,19 giây. 6. Vận động viên nhảy sào người Nga, hai lần đoạt huy chương vàng Olympic (2004 và 2008), ba lần vô địch thế giới (2005, 2007 và 2013), người được coi là nữ vận động viên nhảy sào tài năng nhất mọi thời đại. 7. Còn được gọi là đá Ayers, là một khối kiến tạo sa thạch ở phía Nam của Northern Territory, miền Trung nước Úc, cách Alice Springs về phía Nam 335 km. 1. Nhà báo, phát thanh viên và một tác giả người Anh. 2. The Special Air Service là

một trung đoàn của quân đội Anh được thành lập vào ngày 31 tháng năm 1950, một phần của lực lượng đặc biệt Anh (UKSF). 3. Một kính ngữ Ả Rập có nghĩa đen là “đàn anh” và mang ý nghĩa “nhà lãnh đạo và/hoặc thống đốc”. 4. Tên một bức tượng trong Blue Earth, Minnesota. Là biểu tượng của công ty The Minnesota Valley. 5. Một nhân vật được sử dụng trong quảng cáo thuốc lá Marlboro. 6. Là trang phục truyền thống có nguồn gốc từ Indonesia và được phụ nữ ở Indonesia, Malaysia, Brunei, Myanmar, Singapore, miền nam Thái Lan, Campuchia và một phần phía nam của Philippines sử dụng.

1. Danh hài người Mỹ. 2. Bạn có thể tìm hiểu kỹ hơn ở chương 9 của cuốn sách. 1. Cricket: Môn thể thao chơi trên sân cỏ gồm hai đội, một đội sẽ ném bóng vào cọc gôn và có một người của đội còn lại sẽ dùng gậy đánh quả bóng đó. 2. Madison được mệnh danh là đại lộ thời trang của New York. 3. Tên một loại bánh ở Malaysia. (1). Nguyên văn câu này là 'Rồng mắc cạn thì bị tôm chế giễu' (Người dịch). (2). Đây là một kiểu chơi chữ, vì hai chữ 'hoảng sợ' trong tiếng Trung Quốc cũng đồng âm với chữ 'hoàng' tức là màu vàng. Nếu dịch ra tiếng nước ngoài, thì khó lột tả được nét dí dỏm của nó (Người dịch). (1). Đây là một trường hợp chơi chữ. Trong chữ Hán, chữ “Trần” là họ Trần và chữ “trầm” là nhấn chìm đều có âm đọc giống nhau là “chén” (nhưng viết khác nhau là và), chữ Hoàng trong họ Hoàng có âm đọc trùng với chữ hoàng trong hoàng đế và , còn chữ thần tướng cũng có âm đọc là chén (Người dịch) (1). Nguyên văn: 'Người trông vào áo quần, ngựa trông vào cái yên' (Người dịch). Tương ứng với câu “Nước đến chân mới nhảy”. Đạu Nga: tên nhân vật nữ chính trong vở kịch Đạu Nga oan của Quan Hán Khanh, nội dung kể về một người đàn bà bình thường chết oan, khiến trời đất cũng phải rung động. Adult Video: phim người lớn. Hatsukashi: tiếng Nhật, dịch ra có nghĩa là “xấu hổ quá đi mất”. A Đồng Mộc là nhân vật cậu bé robot. Tiên Ti: Là một dân tộc thiểu số thời cổ, ở vùng Đông Bắc, Nội Mông, Trung Quốc. Hoa Cỗ: là một điệu múa dân gian, gồm một nam, một nữ, một người gõ thanh la, một người gõ trống, cùng múa. Trong tiếng Hán, từ 同学 tức bạn học, học trò, được đọc là /tongxue/, và tên của Tiết Đồng 薛桐 đọc là /xuetong/, đọc ngược lại thành /tongxue/, lúc đọc ngược tên của Tiết Đồng và từ “học trò” phát âm

giống nhau. AFC: Liên đoàn bóng đá châu Á. Mắt mí lót: đôi mắt dài, nhỏ, đuôi mắt hơi xếch, đặc trưng của người Á Đông. Auguste Rodin: tên đầy đủ là François-Auguste-René Rodin (1840 – 1917) họa sĩ người Pháp, thường được biết đến là một nhà điêu khắc. Ông là điêu khắc gia hàng đầu của Pháp thời bấy giờ và đến nay, tên tuổi của ông được nhắc đến khắp trong và ngoài giới nghệ thuật. Siberia: nằm ở phía đông nước Nga, trải dài từ dãy núi Ural tới Thái Bình Dương, có thời tiết rất khắc nghiệt và rừng thông Taiga nổi tiếng. Xúc cốt công: một môn võ trong bộ Cửu Dương Thần Công, tự co rút xương lại cho thân hình bé đi. Chữ “chảy nước mũi” - 流涕 /liu ti/ đọc hơi giống với chữ 流体 /liu ti/, chỉ khác ở thanh điệu. Đoán số: một trò chơi truyền thống của Trung Quốc, một người đưa mấy ngón tay biểu thị con số, người khác đồng thời cũng đưa tay ra so giống khác nhau để phân định thắng thua. Lôi Phong: là người lính tham gia Quân giải phóng Nhân dân Trung Quốc năm 1960, là biểu tượng anh hùng của Trung Quốc, một tấm gương tận tụy, xả thân, quên mình vì Tổ quốc. “Nảo tàn” là một cách nói rất phổ biến của người Trung Quốc, đặc biệt là dân mạng, dùng để chỉ những người làm những chuyện quái lạ, những chuyện trên Sao Hỏa. “Trư” và “châu” trong tiếng Trung phát âm giống nhau. Bài tập dưỡng sinh “Lòng biết ơn” là một trong những bài tập thể dục buổi sáng của ngành Cảnh sát Trung Quốc. Kỷ Jura là một kỷ trong niên đại địa chất kéo dài từ khoảng 200 triệu năm trước. Kỷ Phấn trắng hay kỷ Creta là một đơn vị chính trong niên đại địa chất, bắt đầu từ khi kết thúc kỷ Jura khoảng $145,5 \pm 4,0$ triệu năm trước. Biển Caspi hay Lý Hải là hồ nước lớn nhất trên thế giới, nằm giữa Nga ở bờ phía bắc và Iran ở bờ phía nam. Đông tây giáp các nước Turkmenistan, Kazakhstan và Azerbaijan. Vì không thông với đại dương nên đây đúng là một hồ nước tuy mang tên “biển”. Hồ này cũng được gọi là biển vì nước hồ có vị mặn của muối. Zhukovsky (1847-1921): nhà toán học, vật lý học người Nga. Ông là người đặt nền móng cho ngành khí động học Nga. Lớp Đảng nghiệp dư: trước khi học cảm tình Đảng thì ở Trung Quốc, mỗi một địa phương đều có một lớp học về Đảng, sau mỗi khóa học sẽ tổ chức thi, thi đỗ mới có thể tiếp tục học sang lớp cảm tình Đảng. Truyện cô tiên Kaguya: thủy tổ của tiểu thuyết

Nhận Bản. Không rõ ai là tác giả và ra đời lúc nào, nhưng có thể truyện này đã được một ông quan hay tăng nhân giỏi chữ Hán viết cuối thế kỷ thứ IX. Âu Dương Tu (1007 - 1072) có tên tự là Vĩnh Thúc, hiệu “Tuý Ông”, là nhà thơ thời Tống ở Trung Quốc. Daniel Bernoulli (1700-1782): người đầu tiên xây dựng lý thuyết khí động học, ông đã áp dụng các ý tưởng để giải thích các định luật của Boyle. Tiết đại thử: một trong hai mươi tư tiết của một năm tính theo Âm lịch, tiết đại thử vào tháng Năm Âm lịch, lúc nóng nhất. Đàn nhị hồ: một loại đàn dân tộc của Trung Quốc, hơi giống đàn nhị của Việt Nam. Với người Trung Quốc, đàn nhị hồ cũng giống như đàn vĩ cầm của Tây phương, người ta chỉ cần nghe tiếng đàn là có thể cảm nhận sự đẹp đẽ, buồn bã, đau thương và hạnh phúc mà nó có thể khơi dậy từ trong lòng. Đài Tomato: thuộc đài truyền hình vệ tinh Phương Đông. Đài Apple: thuộc đài truyền hình vệ tinh Hồ Nam. Tiếng Nga: nghĩa là “Tôi yêu em”. Tôi yêu em / Tôi yêu em đến nay chừng có thể / Ngọn lửa tình chưa hẳn đã tàn phai; / Nhưng không để em bận lòng thêm chút nữa, / Hay hồn em phải gợn sóng u hoài. / Tôi yêu em âm thầm, không hy vọng, / Lúc rụt rè, khi hậm hực lòng ghen, / Tôi yêu em, yêu chân thành, đảm thắm, / Cầu cho em được người tình như tôi đã yêu em. / (Thúy Toàn dịch) Một thước: khoảng 1/3 mét. Hãng kem nổi tiếng nhất thế giới của Mỹ. Câu thơ trong bài Hàm Dương thành đông lâu của tác gia Hứa Hồn. Có nghĩa là: “Mây khê vừa nổi, trời sau gác. Mưa núi sắp qua, gió khắp lầu.” (bản dịch của Điệp Luyện Hoa). Bugatti Veyron: dòng xe được mệnh danh là “ông hoàng tốc độ”, nổi tiếng thế giới. Ngôn ngữ trên mạng, “bóc tem” ở đây là chỉ người đầu tiên comment một chủ đề mới trên diễn đàn. Chủ thớt: ngôn ngữ trên mạng, từ “thớt” ở đây là “thread” (chủ đề), ý chỉ người lập ra chủ đề mới trên diễn đàn. Sư mẫu và sư công: tên gọi vợ/chồng của sư phụ (người thầy của mình), đây là cách gọi cổ của người Trung Quốc. Chữ “trượng” có nghĩa là “chồng”. (12): Thuật ngữ trường đại học được sử dụng trong bài viết này bao gồm các Đại học, Trường Đại học, Học viện, Viện có đào tạo trình độ đại học. (13): Khoản 1 Điều 4 Luật doanh nghiệp năm 2005 (14): Trịnh Thị Hoa Mai, Kinh tế tư nhân Việt Nam trong tiến trình hội nhập, NXB Thế giới, Hà Nội, 2008, tr.15 (15): Xem chi tiết tại

<http://dantri.com.vn/c202/s202-387255/mo-rong-lien-ket-giua-nha-truong-va-doanh-nghiep.htm>, truy cập ngày 20/9/2011 (16): Phạm Văn Thắng, Mở rộng liên kết giữa nhà trường và doanh nghiệp, chi tiết tại <http://dantri.com.vn/c202/s202-387255/mo-rong-lien-ket-giua-nha-truong-va-doanh-nghiep.htm> , thứ hai, 29/03/2010 (17): Giáo dục Hà Lan nổi tiếng thế giới về chất lượng đào tạo và giảng dạy. Các cơ sở giáo dục đại học và sau đại học Hà Lan cung cấp khoảng 1.150 chương trình và các khóa học quốc tế. Hà Lan có hai hình thức đào tạo bậc đại học: đào tạo chú trọng thực hành độc lập các công việc mang tính nghiên cứu theo chuẩn lý thuyết hoặc nghề nghiệp; và đào tạo theo hướng khoa học ứng dụng mang tính thực tiễn, chuẩn bị cho sinh viên sẵn sàng làm việc với một nghề nghiệp cụ thể (xem chi tiết tại <http://www.nesovietnam.org/Vietnamese-students/vn/dhes>) (18): Final report “Good Practices in University - Enterprise Partnerships” xem chi tiết tại http://gooduep.eu/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=49 (19): Nguyễn bản tiếng Anh: Spin-off company - A new independent company formed from a larger company by the larger company selling or distributing new shares in the spinoff company. (20): Final report “Good Practices in University - Enterprise Partnerships” xem chi tiết tại http://gooduep.eu/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=49 (38): Sonobe và Otsuka (2011) đã chỉ ra nhiều bằng chứng thực nghiệm rằng thương nhân đóng vai trò rất quan trọng trong sự phát triển của các cụm công nghiệp. (39): Cách phân chia này có thể gặp phải một vấn đề đó là 25 doanh nghiệp không được tham gia vào phần đào tạo nào có thể sẽ không hợp tác với chúng tôi khi tiến hành khảo sát. Nếu chúng tôi không có thông tin về hoạt động kinh doanh của nhóm doanh nghiệp không được đào tạo này thì chúng tôi sẽ không thể tiến hành nghiên cứu được. Để có thể thu thập được thông tin từ những doanh nghiệp này, chúng tôi dự định cung cấp các băng đĩa đào tạo cho họ sau khi tiến hành khảo sát. 40. Vietnam: Entrepreneurship, Relationships, and Utilization by Dana Shawish at http://experience.hec.ca/campus_abroad_internationaux/2011/07/15/vietnam-entrepreneurship-utilization-and-relationships/ 41. By EmmetStiff

http://experience.hec.ca/campus_abroad_internationaux/2011/07/27/good-morning-vietnam-2/ 42. Business visit: FECON by Louis-David uin at http://experience.hec.ca/campus_abroad_internationaux/2011/07/14/business-visit-fecon/ (21): Bài viết cho Hội thảo “Hợp tác công tư giữa các trường đại học và doanh nghiệp: So sánh thực tiễn châu Âu và Việt Nam”, Đại học Ngoại thương/Đại học Seinajorki (Finland), Hà Nội tháng 11/2011. (22): ThS. Trần Mai Ước. Giáo dục Việt Nam với xu thế toàn cầu hóa, Hội thảo khoa học “Giáo dục Việt Nam – Nguồn nguyên khí quốc gia”, Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Tp. Hồ Chí Minh, 2010, tr.108. (23): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội., tr.320. (24): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Chiến lược phát triển kinh tế – xã hội 2011 - 2020, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội, tr.19. (25): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Chiến lược phát triển kinh tế – xã hội 2011 - 2020, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội, tr. 48. (26): Đảng Cộng sản Việt Nam (2001): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội, tr.108. (27): Đảng Cộng sản Việt Nam (2006): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.206 – 207. (28): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.106. (29): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.320. (30): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Chiến lược phát triển kinh tế – xã hội 2011 - 2020, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội, tr.48. (31): 12 tiêu chuẩn bao gồm: 1: Bối cảnh; 2: Chuẩn đầu ra; 3: Chương trình đào tạo tích hợp; 4: Giới thiệu về kỹ thuật; 5: Các trải nghiệm thiết kế - triển khai; 6: Không gian làm việc kỹ thuật; 7: Các trải nghiệm học tập tích hợp; 8: Học tập chủ động; 9: Nâng cao năng lực về kỹ năng của giảng viên; 10: Nâng cao năng lực giảng dạy của giảng viên; 11: Đánh giá học tập; 12: Kiểm định chương trình. Xin xem thêm trong: Hồ Tấn Nhật, Đoàn Thị Minh Trinh (biên dịch), Cải cách và xây dựng chương trình đào tạo kỹ thuật theo phương pháp tiếp cận CDIO, NXB ĐHQG-HCM, 2009 (Bản dịch tiếng Việt từ nguyên bản: E.F. Crawley, J. Malmqvist, S. Östlund, D. Brodeur, Rethinking

Engineering Education: The CDIO Approach, Copyright © 2007 Springer Science+Business Media, LLC. All Rights Reserved) (32): ThS. Trần Mai Ước (2011), Áp dụng mô hình CDIO – Bước đi cần thiết hướng tới đào tạo theo nhu cầu xã hội trong quá trình hội nhập, Hội thảo hướng nghiệp 2011 “Đào tạo gắn với nhu cầu xã hội”, Trường Đại học khoa học xã hội & nhân văn Tp.HCM, Báo Giáo Dục Tp. HCM, tr.53. (34): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.103. (35): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.103. (36): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.103. (37): Đảng Cộng sản Việt Nam (2011): Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI, Nxb. Chính trị Quốc gia, HN, tr.191. (1): Blume, L. Und Fromm, O. (2000): Wissenstransfer zwischen Universitäten und regionaler Wirtschaft: Eine empirische Untersuchung am Beispiel der Universität Gesamthochschule Kassel. In Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung 69. Jahrgang, Heft 1/2000, S. 109–123. (2): OECD (1999): Managing National Innovation Systems. Paris: OECD 1999. (3): Eurostat (1999): Forschung und Entwicklung: jährliche Statistiken 1990-1998. Statistisches Amt der Europäische Gemeinschaften, Luxemburg, 1999 (4): BMBF (1998): Forschungslandkarte Deutschland. CD-ROM -Ausgabe, Stand 07/98 (5): Reinhardt, M. (2001): Wissens- und Technologietransfer in Deutschland: ein langer Weg zu mehr Effizienz. In ifo Schnelldienst, 54. Jg. (6): Schroeder, D., F.U. Fuhrmann und W. Heering (1991), Wissens- und Technologietransfer, Berlin: Duncker & Humblot (7): Abramson, H.N. et. al. (Hrsg.) (1997), Technology transfer systems in the United States and Germany. Lessons and perspectives, Washington, D.C.: National Academy Press. (8): Reinhard, M. (2000), Knowledge and technology transfer and innovation policy, TSER study for the European Commission, München: Ifo Institute for Economic Research. (9): Schmoch, U. (2000), »Konzepte des Technologietransfers«, in: Schmoch, Licht, Reinhard (2000), 3–13. (10): ISI (2000): Wissens- und Technologietransfer in Deutschland. (11):

Reinhardt, M. (2001): Wissens- und Technologietransfer in Deutschland: einlanger Weg zu mehr Effizienz. In ifo Schnelldienst, 54. Jg. Phu nhân Stoner: Bà là giảng viên ngôn ngữ học tại Đại học Pittsburgh, bang Pennsylvania. Bà là một trong những người đọc cuốn “Giáo dục Karl Witte” và áp dụng thành công với con mình. Nguyên bản “pay envelope”: là hình thức trả lương cũ, nghĩa là mỗi tuần/tháng, người lao động được trả một phong bì trong đó có chứa tiền lương của họ. Đạo luật liên bang của Mỹ ban hành năm 1993, trong đó có quy định người sử dụng lao động phải đảm bảo công việc cho người lao động khi họ nghỉ phép vì các lý do chữa trị bệnh tật hay những lý do gia đình. Sách được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản vào năm 2008. 1. Cựu chủ tịch kiêm Tổng giám đốc tập đoàn General Electric. 1. Thánh nhân là người hoàn hảo, thông thiên lý. Thiện nhân là người không làm ác, đầy lòng nhân. Hai loại người này chẳng có ở đời, cho nên Khổng Tử chẳng thấy. Kém hai hạng người trên, có hạng quân tử và hạng hữu bằng là bậc bèn chí theo đường lành. * Chúng tôi sử dụng cụm từ “một trong những doanh nghiệp đầu tiên” giới thiệu một sản phẩm hoặc dịch vụ nào đó vì chúng tôi không thể kiểm chứng được là doanh nghiệp này có thực sự là công ty đầu tiên tung ra sản phẩm hoặc dịch vụ đó hay không. Tuy thế, các nhà cách tân mà chúng tôi phỏng vấn đều khẳng định rằng đó là ý tưởng nguyên bản của họ và họ không hề sao phỏng lại sản phẩm của công ty nào khác. Ashram: một trung tâm nghiên cứu và suy niệm ở Ấn Độ Kế hoạch Ponzi: kế hoạch đầu tư lừa đảo của Charles Ponzi. Theo đó, nhà đầu tư sẽ nhận được khoản lợi nhuận cao bất ngờ từ tiền của chính nhà đầu tư trước đó thay vì doanh thu từ hoạt động kinh doanh chân chính. Tập đoàn lớn của Mỹ kinh doanh trong lĩnh vực điện và khí đốt tự nhiên. Năm 2000, Enron là tập đoàn lớn thứ bảy của Mỹ. Thế nhưng sang năm 2001, Enron sụp đổ sau khi nhiều thành viên trong ban lãnh đạo bị cáo buộc mắc sai phạm trong nhiều hoạt động kinh tế và tài chính (theo Columbia Encyclopedia) Công ty viễn thông của Mỹ: Năm 2002, WorldCom phá sản sau vụ tai tiếng vướng vào một loạt những sai phạm về tài chính kế toán. Công ty viễn thông của Mỹ cung cấp dịch vụ mạng máy tính toàn cầu. Công ty viễn thông của Mỹ. Năm 2002, Adelphia

dính vào vụ bê bối nghiêm trọng khi người ta phát hiện ra công ty này chiếm dụng tài chính và hoạt động kế toán mờ ám. Đòn bẩy (leverage) của công ty môi giới là nguyên tắc mà mỗi công ty môi giới cho phép các thành viên giao dịch với số tiền lớn hơn gấp nhiều lần số tiền mà họ có trong tài khoản. Chính nhờ có Leverage mà các thành viên có thể tham gia vào kinh doanh với số tiền rất nhỏ, thậm chí là 1\$! Nifty Fifty: một thuật ngữ dùng để chỉ 50 loại cổ phiếu trên thị trường Chứng khoán New York được coi là những cổ phiếu tăng trưởng bền vững cho đến những năm 1960, 1970. Bán khống (Short sale): là một nghiệp vụ trên thị trường tài chính được thực hiện nhằm mục đích lợi nhuận thông qua giá chứng khoán giảm. Ví dụ: Giả sử công ty XYZ bán cổ phiếu với giá 10 đôla/cổ phiếu. Một người kinh doanh bằng hình thức này sẽ đi vay 100 cổ phiếu của công ty XYZ và bán đi ngay lập tức để thu về 1000 đôla. Nếu giá cổ phiếu của công ty XYZ giảm xuống chỉ còn 8 đôla/cổ phiếu thì anh ta chỉ phải bỏ ra 800 đôla để mua lại 100 cổ phiếu và trả cho công ty XYZ như ban đầu. Như vậy anh ta lãi 200 đôla. The life of Riley: một loạt chương trình truyền thanh về các tình huống hài hước trong thập niên 1940. “Living the life of Riley” gợi nên một cuộc sống sung túc, thoải mái, thường là dựa trên mồ hôi công sức của người khác. Men Not Working, and Not wanting Just Any Job. The Gray Lady: tên hiệu của The New York Times do thời báo này có truyền thống đăng tải các bài viết dài và ít hình ảnh minh họa đi kèm. Các nhà phê bình thường đề cập tới Ben Bernanke với biệt danh Ben 'trực thăng' vì trong một bài nói chuyện năm 2002 về hiện tượng giảm phát, ông phát biểu rằng để chống lại nạn giảm phát, ông sẽ dùng trực thăng bay khắp nước Mỹ để thả tiền xuống đất. An accommodative Federal Reserve: tác giả muốn đề cập tới chính sách tiền tệ điều chỉnh của Fed, theo đó Fed tăng cung tiền phục vụ cho mục đích cho vay của các ngân hàng. Boobus Americanus. Down payment ARM: adjustable-rate mortgage. Uncle Sam Federal National Mortgage Association (FNMA): Hiệp hội vay thế chấp quốc gia. Federal Home Loan Mortgage Corporation (FHLMC): Tập đoàn vay mua nhà trả góp liên bang. Prime loans Dollar maximums Government National Mortgage Association (GNMA): trực thuộc Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị

(HUD), có nhiệm vụ cung cấp tiền cho các khoản cho vay của Chính phủ dành cho các hộ gia đình có nhu cầu nhưng không đủ khả năng mua nhà. Pass-through certificates Home equity lines of credit (HELOCs) Tập đoàn bán lẻ hàng đầu thế giới. Ở đây, tác giả sử dụng cách nói hình ảnh, ngụ ý người dân Mỹ dùng các khoản tiền vay để mua hàng tiêu dùng. Hedge funds Interest-only loans Recourse loans Negative amortization ARM: phân bổ khoản nợ ra để trả dần trong các khoảng thời gian khác nhau, song không trả lãi đủ và đúng thời hạn, khiến số dư nợ tăng lên. IPO – initial public offerings Page views Click-throughs The National Association of Realtors – NAR Thảm họa hàng không Hindenberg: Ngày 6 tháng 5 năm 1937, khí cầu Hindenberg đã bốc cháy trong khi cố gắng hạ cánh tại New Jersey, Mỹ. 36 trên tổng số 97 người đã thiệt mạng. Herbert Morrison: phóng viên đài truyền thanh Hoa Kỳ, nổi tiếng nhờ những bài viết sống động về thảm họa Hindenberg. Câu nói “Ôi, nhân loại” (Oh the humanity) của Morrison đã trở thành câu cửa miệng của người Mỹ. Baby boom Nhân vật chính trong cuốn “Những cuộc phiêu lưu của Tom Sawyer” của nhà văn Mark Twain. Thế hệ X (Generation X): Những người sinh ra vào những khoảng thời gian có tỉ lệ sinh cao sau Chiến tranh Thế giới thứ hai. Ở Mỹ, thuật ngữ này được sử dụng lần đầu tiên vào năm 1964, để chỉ thế hệ bùng nổ dân số của nước này. Xem thêm trang 194. Layaway Crowding out: Trong kinh tế học, “hiệu ứng chèn ép” xảy ra khi Chính phủ tăng chi tiêu cho khu vực công thông qua việc phát hành trái phiếu, thu bớt vốn tài lực của khu vực tư và có xu hướng đẩy lãi suất thị trường lên cao. Dow Jones Industrial Average I Owe You Congressional Budget Office Giống với USA – tên tiếng Anh viết tắt của Hợp chúng quốc Hoa Kỳ (The United States of American). Electoral College Staggered senatorial terms Kế hoạch trọng yếu của Hoa Kỳ do ngoại trưởng Mỹ George Marshall khởi xướng nhằm tái thiết và thiết lập nền móng vững chắc hơn cho các quốc gia Tây Âu, đẩy lui chủ nghĩa cộng sản sau Đại chiến Thế giới thứ hai. Fiat currency. Ở đây tác giả muốn phân biệt tiền tượng trưng và tiền tệ được đảm bảo giá trị bằng hiện vật. Inflation risk Purchasing power risk Because there’s a bull market somewhere Bank certificates of deposit (CDs) Risk

tolerance Investment horizon Diversification American depositary receipt: một loại cổ phiếu được mua bán tại thị trường Hoa Kỳ song lại đại diện cho một số lượng cổ phiếu nhất định của một tập đoàn nước ngoài (theo Investopedia) Là một hệ thống điện tử về giá mua và bán của cổ phần OTC, sản phẩm của Cục báo giá quốc gia (National Quotation Bureau). Khi nhắc đến Pink Sheets người ta còn hiểu là việc mua bán cổ phần OTC. International Global Penny stocks là loại chứng khoán có mệnh giá nhỏ, do các công ty rất nhỏ tung ra thị trường. Ở thị trường tài chính Mỹ, thuật ngữ 'Penny stock' được hiểu là những loại chứng khoán có trị giá thấp hơn 5 đôla/cổ phiếu, và được mua bán bên ngoài những thị trường hối đoái lớn như NYSE, NASDAQ hay AMEX. The National Association of Securities Dealers. Property trust. Current ratio, hay còn được gọi là liquidity ratio, cash asset ratio, hoặc cash ratio. Quick ratio Acid-test ratio Operating profit margin Net profit margin Return on equity Debt to total assets Long-term debt to total capitalization Debt to equity (debt ratio) Fixed-charge coverage Price to earnings Price to book value Price to sales Dividend payout Dividend yield Bản tiếng Anh của cuốn sách này xuất bản vào năm 2007. Trong hoạt động “carry trade”, các nhà đầu cơ lấy vốn từ một nước có lãi suất thấp và đầu tư vào nước có lãi suất cao hơn rồi thu lợi nhuận từ chênh lệch đó. Passive foreign investment trust - PFIT Ngân hàng đầu tư hàng đầu của Mỹ Một nhà thơ nổi tiếng của Mỹ Business confidence Alan Greenspan đã giữ chức chủ tịch Fed từ năm 1987 tới năm 2006 Chicken Little: nhân vật hoạt hình đã bị một quả sồi rơi vào đầu và luôn tin rằng trời sắp sập xuống. Dự đoán của tác giả vào năm 2006 - Lời người dịch. Mortgage-backed securities Detroit: thành phố lớn nhất của bang Michigan, trung tâm công nghiệp sản xuất xe hơi của Mỹ. Baby boomers: những người sinh từ năm 1946 đến 1964, sau Chiến tranh Thế giới thứ hai. Hiện họ đang ở trong độ tuổi kiếm được nhiều tiền nhất. Kế hoạch Marshall hay còn được gọi với cái tên “Kế hoạch phục hưng châu Âu” do Mỹ vạch ra. Sau Chiến tranh Thế giới thứ hai, 16 nước châu Âu đã bị tổn thất kinh tế nặng nề. Mỹ đã đồng ý viện trợ cho 16 nước này tổng cộng 17 tỷ đôla để phục hồi kinh tế. IOU (viết tắt của I Owe You – Tôi nợ ông/bà): một chứng

từ ghi nợ phi chính thức dưới dạng một văn bản cam kết trả một khoản nợ, ví dụ, các khoản vay cá nhân và các dịch vụ chuyên môn. Trận chiến Normandy (tháng 06 năm 1944): quân Đồng minh tiến vào lãnh thổ châu Âu từ phía Tây để làm giảm sức mạnh của quân đội Đức. Mỹ đã thiệt hại tới 40.000 binh sĩ, nhưng cuối cùng quân Đồng minh cũng mở được đường vào Berlin. Iwo Jima: một hòn đảo ở phía nam Nhật Bản. Trong Chiến tranh Thế giới thứ hai, từ ngày 19 tháng 2 đến 26 tháng 3 năm 1945, quân Mỹ đã mở cuộc tiến công ác liệt vào Iwo Jima nhằm chiếm và kiểm soát các sân bay trên đảo. Chú Sam (Uncle Sam): một cách gọi Chính phủ Mỹ. Rumpelstiltskin: chú lùn vui tính, lạc quan trong truyện cổ Grim. Rubin: cựu Bộ trưởng Bộ Tài chính Mỹ thời Bill Clinton. Producer price index: chỉ số giá sản xuất. Consumer price index: chỉ số giá tiêu dùng. Dự đoán này của tác giả được đưa ra vào năm 2006. Thực tế đã chứng minh những dự đoán này chính xác đến năm 2008 (chú thích của người biên tập). Church Lady: một nhân vật nữ trong chương trình “Trực tiếp tối thứ bảy” của truyền hình Mỹ. Grem (grain): đơn vị đo trọng lượng bằng 0,0648 gam. Spanish mill dollar: đơn vị tiền tệ có giá trị bằng 1/1000 đôla. “This note is legal tender for all debts, public and private, and is redeemable in lawful money at the United States Treasury, or at any Federal Reserve Bank.” Ounce (ao-xơ): đơn vị đo lường bằng 28,35 gam vàng. TIPS: Treasury inflation protected securities. Personal Consumption Expenditure William McChesney Martin Jr. – con trai của luật sư và chủ ngân hàng nổi tiếng William McChesney Martin, thường được gọi là William McChesney Martin con, giữ chức vụ chủ tịch Fed từ năm 1951 đến năm 1970. IOU nothing Continental dollar: loại tiền giấy do một số thuộc địa Mỹ phát hành sau cuộc Chiến tranh Cách mạng bắt đầu từ năm 1775. (*) μg : microgram = 1 phần triệu gram (**) mg: miligram = 1 phần ngàn gram (*) Hạ khô thảo: là loại cây thân thảo, sống nhiều năm, cao 20 - 40 cm, có thể tới 70 cm, thân vuông màu hơi tím (*) Đào nhân là loại cây nhỏ, cao 3 - 4 mét, thân nhẵn, thường có chất nhầy (*) Câu đăng: là một loại dây leo, thường mọc nơi mát. Lá mọc (*) Thanh bì: vỏ quả quýt còn xanh. (*) Diêm phu tử: ở Việt Nam còn gọi là cây muối, chu môi, dã sơn, sơn bút. (*) Bệnh scorbut:

bệnh do thiếu sinh tố C, gây ra do chế (*) Đổ trọng: Loài cây song tử diệp, vỏ có tơ, dùng làm thuốc. (*) Ngũ bội tử: là những túi (*) Một dạng sừng mù trong ruột và phổi. Dưa Hami: còn gọi là Dưa vàng Hami (tên tiếng Anh: Hami melon hay Chinese Hami melon), còn có tên dưa tuyết (snow melon), có nguồn gốc từ Tân Cương, Trung Quốc. (*) Trĩ mũi: chỉ chung bệnh viêm mũi hay thối mũi. (**) Bạch biến là một bệnh mất sắc tố ở da, lông, tóc. (*) Lát sơn trà là sơn trà (*) Hoa tuyền phúc, tên khoa học là *Inula Japonica* Thunb, thuộc họ hoa cúc, bộ phận dùng làm thuốc là hoa khô. (*) Ban xuất huyết: thương tổn cơ bản của da và niêm mạc do hồng cầu thoát ra ngoài mao mạch và niêm mạc. (**) GOT, GPT: GOT, GPT là enzym thúc đẩy sự tạo thành các axit amin ở gan và nhiều cơ quan khác của cơ thể, sẽ bị phân hủy rất nhanh sau khi ược tạo thành, trong máu một người khỏe mạnh, sẽ có một lượng nhất định GOT, GPT bị đào thải. Nhưng khi một cơ quan nội tạng bị thương tổn, sẽ có một lượng lớn tế bào bị phân hủy, enzym này sẽ dần dần bị thải ra ngoài, lượng GOT, GPT trong máu sẽ tăng cao. Những căn bệnh có thể phát sinh khi chỉ số GOT trong máu tăng cao: viêm gan, xơ gan, ung thư gan, nhồi máu cơ tim, chứng teo cơ, viêm cơ, tán huyết. Những căn bệnh có thể phát sinh khi chỉ số GPT trong máu tăng cao: viêm gan, gan nhiễm mỡ... Tam cao: chỉ chứng bệnh cao huyết áp, mỡ trong máu cao, cholesterol cao. 1. Theo thuyết vụ nổ tạo ra vũ trụ (N.D). 2. Management Information Systems: Các hệ thống quản trị thông tin được đưa vào trong các máy vi tính (N.D). 3. 1 inch = 2,54cm 1. Tên của một hãng cung cấp thực phẩm ăn nhanh (fast food). Ở đây chỉ sự lười biếng, muốn có ngay, không cần công sức hay suy nghĩ (N.D) 1. EBI: Học viện Kinh doanh Trí tuệ (Enlightened Business Institute) (N.D). 1. Đây nói đến những trở ngại cho tâm linh do chấp trước, phân biệt có - không, thường - đoạn... (nhị biên), ngã - pháp, lý - sự, phiền não - giải thoát... (nhị chướng) (N.D) 2. Hay tam khổ: khổ từ bên trong, khổ từ bên ngoài, khổ do thiên nhiên (N.D). 3. Diễn viên điện ảnh Mỹ, thường đóng vai người hùng miền Viễn Tây, rất thành thạo với chiếc dây thòng lọng (N.D.). 1. Ngài Huyền Trang dịch là Năng Đoạn Kim Cương Bát Nhã Ba La Mật Đa Kinh - “Năng đoạn” nghĩa là “có thể chặt”. “Chedika” nghĩa là cắt,

chặt, đập vỡ. Tác giả dịch là The Diamond Cutter nghĩa là người hay dụng cụ dùng để chặt kim cương (N.D).

1. Nguyên tác Anh ngữ là “the Conqueror”, “người Chinh phục”, chúng tôi chuyển dịch thành “Thế tôn” cho quen thuộc với Phật tử Việt Nam (N.D).
1. Ngày 2/2. Ở Hoa Kỳ, Canada, có truyền thuyết cho rằng đây là ngày có con sóc đất (groundhog, woodchuck, marmot hay ground squyrrel) từ trong hang chui ra. Nếu nó không nhìn thấy bóng nó (trời âm u), tức là mùa đông sắp hết. Nếu ngược lại, trời nắng, nó sẽ lại chui vào hang để ngủ, tức là mùa đông sẽ kéo dài thêm sáu tuần nữa.
1. Viết tắt của National Aeronautics and Space Administration: Cục Quản trị Hàng không và Không gian Quốc gia Hoa Kỳ, thành lập năm 1958 (N.D).
2. 'Boart' hay 'bort' là loại kim cương kết tinh bất toàn, không có giá trị (N.D).
3. I-dit (Yiddhish): Ngôn ngữ được xem như tiếng Do Thái quốc tế, một dạng tiếng Đức cổ và có những từ mượn tiếng Hebrew (Do Thái cổ) và ở nhiều ngôn ngữ hiện đại được người Do Thái ở Đông và Trung Âu sử dụng. (N.D.)
4. Drek là tiếng I-dít, nghĩa là rác rưởi. Nếu bạn đang quấy rầy một doanh nhân Ấn Độ thì bạn thay thế từ này bằng từ karab. Nếu ông ta là người Nga thì bạn bảo musor. Thế nào bạn cũng làm chủ được vấn đề. Khi bạn mua đá quý từ một người khác thì chúng luôn luôn là “rác rưởi”. Khi bạn bán đá quý cho người khác - dù cho đây chính là những viên đá “rác rưởi” mà sáng nay người khác đã chào bán cho bạn - chúng luôn là một mitzia hay một “món hời không thể tin được”.
5. Điều này đặt tiền đề để chỉ đáng thực hiện đối với cái mà chúng tôi gọi là hàng “có chứng chỉ” hay hàng cao cấp.

1. Video Cassette Recorder: Máy ghi hình ảnh âm thanh.
2. Health Maintenance Organization: Tổ chức Bảo trì sức khỏe - một dạng bảo hiểm sức khỏe trả tiền trước bao gồm các quyền lợi chăm sóc sức khỏe toàn diện tập trung vào giữ gìn sức khỏe và phòng ngừa bệnh tật.
3. Cartel: Liên hiệp, hiệp hội các công ty. IPO (viết tắt của cụm từ tiếng Anh Initial Public Offering) nghĩa là phát hành cổ phiếu ra công chúng lần đầu. Đây là thử thách đầu tiên và quan trọng đối với bất cứ doanh nghiệp nào. Plastics: (nghĩa đen) là dẻo; (nghĩa bóng) là mềm dẻo, mềm mỏng. Ý nói “hãy xuôi theo thời thế.” Chứng chỉ A là một trong số các khoá được học sinh Anh và học sinh quốc tế lựa chọn. Học sinh

được chọn từ 4 đến 6 môn học khác nhau, mỗi môn được chia thành 2 phần riêng biệt AS và A2 NBA tên viết tắt của National Basketball Association, là giải bóng rổ nhà nghề dành cho nam tại Bắc Mỹ. Cuốn sách đã được Thái Hà Books mua bản quyền và xuất bản năm 2008. Cuốn sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2012. Dao xếp Thụy Sĩ là loại dao đa năng có từ thời La Mã cổ đại. Cái tên Swiss Army Knife còn được dùng để gọi cho những thứ có tính đa năng-đa dụng vì độ bền và tính đa dụng đã trở thành “huyền thoại” của loại dao này. Tác giả sử dụng cụm từ này với ẩn ý một lời khuyên sắc bén, có giá trị, tiện dụng và phù hợp. Cuốn sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2008. Acro Yoga là sự kết hợp linh hoạt của bộ môn yoga, nhào lộn và massage kiểu Thái. Tequila là loại rượu mạnh cất từ một quả nhiệt đới, chủ yếu ở Mexico. Cả hai cuốn sách này đã được Nhà xuất bản Trẻ mua bản quyền và xuất bản tại Việt Nam. Cuốn sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2008 Cuốn sách đã được Thái Hà Books mua bản quyền và xuất bản năm 2011. Cuốn sách đã được First News mua bản quyền và xuất bản năm 2012. Cuốn sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2011. Cuốn sách đã được Alpha Books mua bản quyền và xuất bản năm 2007. Ý chỉ một người nào đó bị rơi vào hoàn cảnh chán nản lặp đi lặp lại. Anita Martel là cộng sự của Perry-Martel International và là một nhà quản lý đạt Chứng chỉ kiểm tra BarOn EQ-I. Bà dành cả cuộc đời mình cho việc hỗ trợ các nhà lãnh đạo, cá nhân và các nhóm làm việc trong việc tăng cường tính hiệu quả cũng như phát huy tối đa tiềm năng của họ. Muốn biết thêm thông tin chi tiết hoặc tham gia bài kiểm tra, bạn có thể gửi e-mail đến anitam@perrymartel.com. Địa chỉ trang web của Dennis Smith: www.WirelessJobs.com – địa chỉ e-mail: dennis@wirelessjobs.com Dave Howlett là người sáng lập kiêm giám đốc điều hành của trang www.realhumanbeing.org. RHB đăng cai tổ chức các buổi thuyết trình về văn hóa công ty, bán hàng và kết nối mạng. Bạn có thể liên lạc với Howlett theo địa chỉ e-mail: dhowlett@realhumanbeing.org. Simon Stapleton - giám đốc kiêm nhà đổi mới trong ngành công nghệ thông tin - đã thực hiện sứ mệnh của mình là giúp đỡ các nhà lãnh đạo mới nổi trong lĩnh vực này phát

triển sự nghiệp, cũng như con người họ. Blog của ông là www.simonstapleton.com. Bạn có thể liên hệ với ông qua địa chỉ e-mail: simon@simonstapleton.com. Steven Rothberg là chủ tịch kiêm người sáng lập của CollegeRecruiter.com, có trang web là www.CollegeRecruiter.com – trang tin tuyển dụng hàng đầu dành cho sinh viên đại học. Dave Mendoza là một diễn giả và là một nhà tư vấn về nguồn nhân lực. Là đối tác của RecruitingBlogs.com, Dave Mendoza là một trong 20 người kết nối mạng toàn cầu trên LinkedIn. Bạn có thể biết thêm thông tin chi tiết về Dave Mendoza tại www.linkedin.com/in/davemendoza/ hoặc www.sixdegreesfromdave.com. Để xem những lời nhận xét của Steve Duncan, hãy vào www.linkedin.com/in/steveduncan/. Jason Alba là giám đốc điều hành của JibberJobber.com. Bạn có thể tìm thấy thông tin về Jason tại địa chỉ www.linkedin.com/in/jasonalba/. Matt Massey là Chủ tịch của drive2 Inc., một công ty về năng lực lãnh đạo. Bạn có thể tìm thấy thông tin về ông tại www.linkedin.com/in/drive2/. Joseph Nour là Giám đốc điều hành của hãng Protus IT Solutions, chủ sở hữu của trang web www.campaigner.com, một dịch vụ tiếp thị qua e-mail dành cho các doanh nghiệp quy mô nhỏ và vừa. Jill Tanenbaum là chủ tịch công ty Jill Tanenbaum Graphic Design & Advertising. Bạn có thể xem thêm thông tin về Jill tại trang www.jtdesign.com. Để xem những lời khen ngợi của Ross Macpherson, chủ tịch của Career Quest, hãy vào trang www.yourcareerquest.com. Steve Panyko từng là chuyên viên cấp cao tại AT&T Bell Laboratories, Motorola, Harris Corporation, và ITT. Ông cũng từng là giám đốc điều hành của bốn công ty cổ phần tư nhân mà chính ông đã giúp thành lập, huy động vốn và dẫn dắt tới thành công. Giờ đây, Steve làm việc cho văn phòng Colorado Springs của Perry-Martel International. Để liên hệ với Steve bạn hãy vào địa chỉ www.linkedin.com/in/sfpanyko/.

(*) Đô-la được tính bằng tỷ 1. ROI: Return on investment - Lợi tức đầu tư

1. Chief executive officer
2. Virginia Woolf (1882 - 1941) là một tiểu thuyết gia và một nhà văn tiểu luận người Anh được coi là một trong những nhân vật văn học hiện đại lừng danh nhất thế kỉ XX.
1. Tên gọi tắt của Coca - cola.
2. PAR: Problem - Action - Result
3. Flat organization.

Fedex: Tập đoàn chuyển phát nhanh hàng đầu thế giới 2. Return on investment 3. Các phát thanh viên nổi tiếng ở Mỹ 4. Các phát thanh viên nổi tiếng ở Mỹ 5. Các phát thanh viên nổi tiếng ở Mỹ 6. Các phát thanh viên nổi tiếng ở Mỹ 7. Một thương nhân người Texas, chạy đua vào Nhà Trắng các năm 1992 và 1996. 1. John River: Danh hài nổi tiếng người Mỹ 2. Elizabeth Dole: Nhà chính trị người Mỹ, từng phục vụ cho chính quyền tổng thống Ronald Reagan và Geogre Bush. 3. Ca sĩ nhạc dance nổi tiếng người Australia 4. Palm Springs: Một thành phố tên sa mạc thuộc hạt Riverside, bang California 1. Eleanor Roosevelt: Đệ nhất phu nhân của Tổng thống Franklin D.Roosevelt. 2. Rehabilitation Act (1) Cuốn sách này đã được Thái Hà Books xuất bản. (1) Monopoly còn gọi là Cờ Tỷ Phú, là một loại trò chơi do Parker Bros - một nhãn hiệu của công ty đồ chơi Hasbro sản xuất. Người chơi đấu với nhau để giành tài sản thông qua những hoạt động kinh tế được cách điệu trong đó có mua bán, cho thuê và trao đổi tài sản bằng cách sử dụng tiền, trong khi những người chơi lần lượt di chuyển xung quanh bàn cờ theo mỗi lần gieo xúc xắc. (2) IRAs: Tài khoản tiết kiệm cá nhân dùng cho hưu trí, phù hợp với thuế thu nhập cá nhân. Keogh: Tài khoản hưu trí cho các chủ doanh nghiệp tự làm chủ, cho các cổ đông và nhân viên trong công ty. (3) Employee savings plan: Một tài khoản đầu tư chung được cung cấp bởi người sử dụng lao động cho phép nhân viên dành một phần lương trước thuế của họ để tiết kiệm hưu trí. (4) Là cơ hội được chơi lại một cú đánh không bị phạt. Thường thường nó được tính ở cú phát bóng trên bệ phát 1 hay 10. Hình thức đánh mulligan nằm ngoài luật gôn và chỉ xảy ra ở những cuộc chơi không chính thức. (1) RBC (The Royal Bank of Canada - Ngân hàng quốc gia Canada) Dain Rauscher không cung cấp các khoản thuế và tư vấn pháp luật. Mọi quyết định liên quan đến vấn đề thuế hay pháp luật của các khoản đầu tư của bạn nên được thảo luận với nhà tư vấn thuế và pháp luật riêng. (*) Chú ý: Số phần trăm ở mỗi cột không được là 100%. Vì nguồn tài chính của mỗi người khác nhau nên bạn có thể thêm vào hoặc bớt đi các khoản chi tiêu. Tuy nhiên, ngân quỹ của bạn phải là tổng 100% thu nhập. (1) Ted Turner tên đầy đủ là Robert Edward Turner III, sinh ngày 19/11/1938 tại

Cincinnati, Ohio, Mỹ. Ông là người sáng lập ra kênh truyền hình CNN (Cable News Network) - mạng truyền hình cáp đầu tiên ở Mỹ thực hiện phát sóng 24 giờ suốt 7 ngày trong tuần. (1). Lassi: Loại đồ uống được chế biến từ sữa chua và sữa. (1). Martin Luther King, Jr (15/1/1929 – 4/4/1968) là nhà hoạt động dân quyền Mỹ gốc Phi và là người đoạt giải Nobel Hòa Bình năm 1964. Ông là một trong những nhà lãnh đạo có ảnh hưởng lớn nhất trong lịch sử Hoa Kỳ cũng như lịch sử đương đại của phong trào bất bạo động. (2). Henry Wadsworth Longfellow (1807 – 1882): Là nhà thơ người Mỹ, tác giả của nhiều tập thơ nổi tiếng: The Song of Hiawatha (Bài ca về Hiawatha), A Psalm of Life (Bản thánh ca của cuộc đời), Excelsior... (3). Theodore Roosevelt (1858 – 1919): Tổng thống thứ 26 của Hoa Kỳ. (4). Michael Jordan (1963): Là cầu thủ bóng rổ nhà nghề nổi tiếng thế giới của Mỹ đã giải nghệ. Anh được coi là một trong những cầu thủ bóng rổ vĩ đại nhất mọi thời đại, và là người đã phổ biến môn bóng rổ của NBA (National Basketball Association - Liên đoàn bóng rổ quốc gia Mỹ) ra toàn thế giới trong thập niên 1980, 1990. (5). Mahatma Gandhi (1869 – 1948) là anh hùng dân tộc Ấn Độ đã chỉ đạo cuộc kháng chiến chống chế độ thực dân của Đế quốc Anh và giành độc lập cho Ấn Độ với sự ủng hộ nhiệt liệt của hàng triệu người dân. Trong suốt cuộc đời, ông phản đối tất cả các hình thức khủng bố bạo lực và thay vào đó, chỉ áp dụng những tiêu chuẩn đạo đức tối cao. (6). Jack Welch là cựu Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc tập đoàn General Electric. Ông có công lớn trong việc phát triển GE. Tạp chí Fortune tặng cho ông danh hiệu “CEO tạo ra giá trị cao nhất thế giới”. (7). Edgar Allan Poe (1809 – 1849) là nhà văn, nhà viết kịch, nhà phê bình, nhà thơ Mỹ. Poe là ông tổ của thể loại truyện trinh thám và hình sự, có ảnh hưởng tới Arthur Conan Doyle (tác giả loạt truyện về Sherlock Homes). (8). Aristotle (384 – 322 TCN) là nhà triết học, nhà giáo dục và nhà khoa học Hy Lạp cổ đại. (9). Arthashastra là tác phẩm của một quan chức cao cấp và nhà hiền triết trong triều Chandragupta, vương triều Maurya, thế kỉ 4 TCN, Kautilya, tiếng Việt là “Luận về bốn phận” (một số tác giả nước ngoài dịch là “Khoa học chính trị”). (10). Shakespeare (26/4/1564 – 23/4/1616) là nhà thơ và nhà soạn kịch người Anh lừng danh

thế giới. Ông viết khoảng 38 vở kịch và nhiều loại thơ khác, đặc biệt là thơ sonnet. (11). Ronald Reagan (1911 – 2004) là tổng thống thứ 40 của Hoa Kỳ (12). Wal-Mart: “Đế chế” bán lẻ có doanh thu lớn nhất thế giới, do Sam Walton thành lập năm 1962. (13). Costco: Tập đoàn bán lẻ đứng thứ 5 ở Mỹ. Lúc mới hình thành, Costco chỉ là cửa hàng nhỏ lẻ ở Seatt le vào năm 1983, đến nay đã có 457 cửa hàng, hầu hết tập trung ở Mỹ, ngoài ra còn có ở Canada, Anh, Hàn Quốc, Đài Loan, Nhật Bản. Costco đang trở thành đối thủ cạnh tranh đáng lưu ý của “đại gia” Walmart. (14). Starbucks: Thương hiệu cà phê nổi tiếng trên toàn thế giới, có trụ sở ở Seatt le, Washington, Hoa Kỳ.. (15). Apple: Tập đoàn công nghệ máy tính của Mỹ có trụ sở chính đặt tại Silicon Valley, San Francisco, bang California. (16). Amazon.com: Công ty thương mại điện tử đa quốc gia có trụ sở tại thành phố Seatt le, bang Washington, Hoa. Đây là nhà bán lẻ trực tuyến lớn nhất Hoa Kỳ. (17). Arnold Palmer: Cầu thủ chơi gôn chuyên nghiệp người Mỹ, được xem là tay gôn vĩ đại nhất trong lịch sử của môn thể thao gôn chuyên nghiệp/nhà nghề. (18). Ralph Waldo Emerson (1803 – 1882): Là nhà viết tiểu luận, nhà thơ, triết gia người Mỹ, và cũng là người đi đầu trong phong trào tự lực cánh sinh và triết lý siêu việt (tiếng Anh là transcendentalism).

(1). Malcolm Gladwell: Tác giả cuốn sách “Những kẻ xuất chúng”. (2). Johannes Gutenberg (1390-1468) là công nhân và nhà phát minh người Đức. Ông đã phát minh ra phương pháp in dấu vào những năm 1450. (3). John Chambers: Giám đốc điều hành của Cisco Systems. Trên 10 năm gần bó, Chambers đã đưa công ty từ cấp hạng trung thành công ty hàng đầu trên thế giới. Do đó, ông được mệnh danh là “Giám đốc điều hành của tương lai”. (4). John Chambers: Giám đốc điều hành của Cisco Systems. Trên 10 năm gần bó, Chambers đã đưa công ty từ cấp hạng trung thành công ty hàng đầu trên thế giới. Do đó, ông được mệnh danh là “Giám đốc điều hành của tương lai”. (5). Numbers USA: Tổ chức phi lợi nhuận của những người không phân biệt đảng phái chính trị, hoạt động nỗ lực để ổn định dân số nước Mỹ. (6). Medicare và Medica: Chương trình chăm sóc sức khỏe do chính phủ Mỹ tài trợ. (7). Nguyên gốc là “buy-cott ”. Trước đó, tác giả sử dụng từ “boy-cott ” (có nghĩa là “tẩy chay”) để thể hiện phản ứng không

đồng tình của khách hàng. Khi quan điểm thay đổi, khách hàng “chuộc lỗi” bằng cách quay trở lại sử dụng sản phẩm của Whole Foods, tác giả sử dụng lỗi chơi chữ “buy-cott”, để chuyển tải được lỗi chơi chữ của tác giả, người dịch đã sử dụng từ “mua chay”. (8). Daniel Pink: Học giả người Mỹ, tác giả cuốn “Một tư duy hoàn toàn mới – Bán cầu não phải sẽ thống trị tương lai”. .sup (1). Birmingham: Thành phố miền Bắc Alabama và cũng là thành phố lớn nhất tiểu bang Alabama với số dân hơn 240.000 người

Context dependent behavior Driving While Distracted Asperger syndrome Executive skills Neuroscientists Jekyll and Hyde Behaviors Lost and Found White matter Gray matter A quadrillion= 1,000,000,000,000,000 (10¹⁵) Functional magnetic resonance imaging Amygdala Insula The fight-or-flight response Plasticity of brain Hot and cool cognition Neurotransmitter Limbic system Attention-deficit/hyperactivity disorder (ADHD) Positive psychology Premack Principle Grandma’s Law

1. Một sản phẩm hoặc dịch vụ đổi mới được gọi tắt là một đổi mới. 2. VP: Phó chủ tịch. Mgr: Nhà quản lý. Proj: Dự án. Vấn đề nan giải là vấn đề có tính chất khó khăn dai dẳng, khó xử lý và kiểm soát tới mức không thể giải quyết được. 6-Sigma (Six Sigma) là một hệ phương pháp cải tiến quy trình dựa trên thống kê nhằm giảm thiểu tỷ lệ sai sót hay khuyết tật đến mức 3,4 lỗi trên mỗi triệu khả năng gây lỗi bằng cách xác định và loại trừ các nguồn tạo nên dao động (bất ổn) trong các quy trình kinh doanh. Học thuyết Deming: Học thuyết về quản lý chất lượng, do William Edwards Deming – nhà thống kê nổi tiếng người Mỹ – đưa ra. Deming chủ trương theo dõi chặt chẽ mọi quá trình sản xuất bằng công cụ thống kê. Vòng tròn Quản lý chất lượng của Deming gồm bốn yếu tố: lập kế hoạch, thực hiện kế hoạch, kiểm tra và khắc phục sai lỗi. Đây là thuật ngữ do Richard Buchanan đưa ra, chỉ nền văn hóa thiết kế cũ. Cuốn sách WorldChanging: A User’s Guide for the 21st Century (Làm thay đổi thế giới: Kim chỉ nam cho thế kỷ XXI) của cây bút Mỹ Alex Steffen giới thiệu những sản phẩm, xu hướng, công trình kiến trúc và dịch vụ mang tính sáng tạo, có lợi cho Trái đất. Tetra Pak là tập đoàn kinh tế chuyên sản xuất bao bì bằng giấy carton do tỷ phú Ruben Rausing (Thụy Điển) sáng lập. Bao bì Tetra Pak được làm bằng giấy carton, có thể tái chế.

Trường phái Bauhaus do nhà thiết kế Walter Gropius khởi xướng năm 1919, bắt nguồn từ thành phố Weimar, miền Đông nước Đức, nhằm tôn vinh tính thực dụng và đơn giản. Dãy số Fibonacci: Dãy số nổi tiếng do nhà toán học người Ý Leonardo Fibonacci (1175-1250) tìm ra, được biến hóa vô tận. Ô tô lai là loại hình phương tiện ghép, sử dụng từ hai nguồn nhiên liệu trở lên cho động cơ, thường nhiên liệu chính vẫn là xăng và nguồn nhiên liệu thứ hai là điện. Khóa dính Velcro: Loại khóa quần áo có hai dải, một dải nhám, một dải trơn, khi kéo sẽ dính chặt lại với nhau. FTSE 100: Chỉ số cổ phiếu của 100 công ty có giá trị vốn hóa lớn nhất được niêm yết trên Sàn Giao dịch Chứng khoán London (LSE), được bắt đầu từ ngày 3/1/1984, với điểm sàn là 1.000). 1. Lean và 6 Sigma: Biện pháp cải tiến hoạt động của doanh nghiệp bằng cách loại bỏ lãng phí một cách hệ thống dựa vào nỗ lực hợp tác theo nhóm. 2. Hệ thống sản xuất tinh gọn (lean): Phương pháp cải tiến có hệ thống, liên tục và tập trung vào việc tạo thêm giá trị cho khách hàng cùng lúc với việc loại bỏ các lãng phí (wastes) trong quá trình sản xuất/cung cấp dịch vụ. 1. Godfather: một tác phẩm rất nổi tiếng của nhà văn Ý Mario Puzo. 1. CPA: certified public accountant. 1. Lục căn: bao gồm mắt, tai, mũi, lưỡi, thân, ý 2. Hiền giả: Chỉ Hiền giả Minh Triết, người đang thực hành và ứng dụng phương pháp Thiền Minh Triết (Phát triển Lực Nhiệm Màu và Sự Thông Minh Sâu thẳm bên trong). 3. Phật Tâm Danh: Tên dùng để kích hoạt sự Thông Minh Sâu Thẳm mà tác giả đã ẩn chứng cho người học và thực hành các Phương pháp Duy Tuệ. 1. Garrison Keillor (7/8/1942): là nhà văn châm biếm, nhà thơ trào phúng, nhà soạn kịch người Mỹ. 1. S&P 500: Cổ phiếu trung bình của 500 công ty thuộc Standard & Poor. 1. Chỉ số Dow Jones: Chỉ số trung bình công nghiệp Dow Jones, là một trong vài chỉ số thị trường chứng khoán, do Charles Dow tạo ra. Ông là chủ báo The Wall Street Journal và đồng sáng lập viên của công ty Dow Jones & Company vào thế kỷ XIX. 1. Chuỗi cửa hàng quần áo dành cho phụ nữ. 1. Là vở kịch mang tên Waiting for Godot của nhà văn được giải Nobel Văn học Samuel Beckett. Đây là tác phẩm nói về hai người đàn ông cả đời chỉ biết chờ đợi một nhân vật không quen biết tên là “Godot”. 1. Bono: Nghệ danh của học sĩ, ca sĩ, doanh nhân và nhà

hoạt động xã hội người Ireland, Paul David Hewson. 2. WWF (World Wildlife Fund): Quỹ bảo vệ đời sống thiên nhiên thế giới. 3. The Body Shop: Nhà sản xuất và bán lẻ toàn cầu các sản phẩm mỹ phẩm có nguồn gốc và cảm hứng từ thiên nhiên. 4. Joe Boxen: Hãng đồ lót của Mỹ. 1. Là chất dẫn truyền thần kinh, có tác dụng giảm đau. 1. Là khoa học ứng dụng liên quan tới việc tổ chức và sắp xếp mọi thứ sao cho con người có thể sử dụng chúng dễ dàng và an toàn. 1. Chuyên gia marketing và thương hiệu. 4. Rainmaker (Người tạo mưa): ngày nay khái niệm này được sử dụng để chỉ người bán hàng xuất sắc – người mang thu nhập về cho tổ chức, dù đó là tổ chức lợi nhuận hay phi lợi nhuận. 1. Chamanisme: một loại hình tôn giáo cho rằng một người nào đó, do bẩm sinh hay sau một thay đổi căn bản về cơ thể hoặc tâm lý, tinh thần, có khả năng giao tiếp với các siêu linh, các vong hồn bằng cách hồn thoát khỏi xác, hoặc thần thánh, ma quỷ nhập vào mình, để cầu xin với siêu linh một điều gì. 2. Chữ cái đầu của các từ Meaning – ý nghĩa; Moat – hào; Management – quản lý; Margin of safety – biên an toàn. 3. Sticker price: là giá bán lẻ sản phẩm mà nhà sản xuất đề nghị, thông thường giá này có thể thương lượng được. Viết tắt của các từ tiếng Anh: Energy: năng lượng, Energize: kích thích, Edge: sắc sảo, Execute: thực hiện, Passion: đam mê. Đạo luật Sarbanes-Oxley, còn được biết với tên Đạo luật Sarbox là một trong những luật căn bản của nghề kế toán, kiểm toán, được ban hành tại Hoa Kỳ năm 2002. Mục tiêu chính của Đạo luật này bảo vệ lợi ích của các nhà đầu tư vào các công ty đại chúng bằng cách buộc các công ty này phải cải thiện sự đảm bảo và độ chính xác của các báo cáo, các thông tin tài chính công khai. 1. Mã Hữu Hữu: nghệ sỹ cello, nhạc sỹ nổi tiếng người Pháp gốc Hoa. (2) Áp lực đồng cấp: Khái niệm mô tả sự thay đổi của một cá nhân hay bị thôi thúc thay đổi về thái độ, hành vi đạo đức do chịu sức ép trực tiếp của những người trong cùng nhóm. (6) Gung Ho: Bắt nguồn từ tiếng Trung, Gung tức là Công - làm việc, và Ho tức là Hợp - hòa hợp, hợp tác; Gung Ho nghĩa là hợp tác để làm việc chung với nhau. Ngày nay, nó có nghĩa là một thái độ hăng say, tận tâm tận lực đối với một vấn đề nào đó. (1) SAT: Kỳ thi kiểm tra năng lực ứng viên xin học đại học. SAT trên 1.000 điểm đủ điều kiện học tại Mỹ. (5) The

Dogs of the Dow: là chiến lược khuyến khích các nhà đầu tư hàng năm mua 10 loại cổ phiếu trong số 30 Cổ phiếu Công nghiệp Bình quân Dow Jones có số chia lợi tức cao nhất. 3. Kaizen: được ghép từ hai từ tiếng Nhật: Kai – “Thay đổi” và Zen – “Tốt hơn”, nghĩa là “Thay đổi để tốt hơn” hoặc “Cải tiến liên tục”. Để tìm hiểu thêm về phương pháp này, mời đọc cuốn Kaizen – Thiết lập Hệ thống Cải tiến Liên tục thông qua Thực hiện Đề xuất của Người lao động do Alpha Books xuất bản. (4) Jan Carlzon, thành viên ban điều hành Hãng hàng không Scandinavian, đã viết cuốn sách Moment of Truth (Khoảnh khắc của sự thật), và cụm từ này đã trở nên phổ biến trong dịch vụ khách hàng – nó là phương tiện để định nghĩa khoảnh khắc mà khách hàng đánh giá sản phẩm hay dịch vụ và tuyên bố kết luận “cái này tốt” hoặc “tôi không thích cái này”. 1. Hiệu ứng Pygmalion hay còn gọi là Self-fulfilling prophecy (lời tiên đoán tự trở thành hiện thực) được xem như một bí quyết quan trọng trong quản lý nhân sự. Nếu một người (hoặc chính ta) nghĩ ta thông minh hay ngu dốt hay sao đó, họ sẽ đối xử với ta theo cách mà họ nghĩ. Nếu ta được đối xử như thế ta thông minh hay ngu dốt hay sao đó, ta sẽ hành xử và thậm chí trở thành như thế. Do vậy, những “tiên cảm” ban đầu của người đó về ta đã trở thành hiện thực! Tóm lại, một khi ý niệm đã hình thành, thậm chí ngay cả khi nó không đúng với thực tế, chúng ta vẫn có khuynh hướng hành xử theo đó. Và kỳ diệu thay, kết quả sẽ xảy ra đúng theo kỳ vọng đó, như thể có phép lạ!. 2. Ngụ ý đến tiểu thuyết Strange Case of Dr. Jekyll and Mr. Hyde của Robert Louis Stevenson, kể về một người đa nhân cách, thể hiện hai tính cách hoàn toàn đối nghịch - thiện và ác - trong cùng một con người. 1. JIT (Just-in-time): hệ thống hoạt động đảm bảo một dòng sản phẩm đều đặn đi qua hệ thống với lượng tồn kho nhỏ nhất – nhận đơn đặt hàng và đảm bảo giao hàng đúng thời gian cam kết thay vì sản xuất hàng loạt và chờ đợi đơn đặt hàng. 2. Số tiền mà người được bảo hiểm sẵn sàng trả cho chi phí thuốc thang trong thời gian thăm quan tại nước đó. 3. Stretch Goals: là thuật ngữ được Jack Welch của GE đặt ra, chỉ những mục tiêu dường như không thể đạt được với các nguồn lực hiện tại. Bằng cách chỉ rõ ra “điều không thể đạt được”, mọi người buộc phải suy nghĩ sáng tạo, cố gắng vượt mức thông thường của họ. 1.

Phản hồi 360 độ (360 Degree Feedback) là phương pháp đánh giá nhân viên (thường ở cấp quản lý và lãnh đạo) bằng cách thu thập dữ liệu về họ trong những tình huống làm việc thực tế và về những phẩm chất hoạt động mà họ thể hiện thông qua quá trình tổng hợp thông tin từ những người tiếp xúc với cá nhân được đánh giá (giám đốc điều hành, quản lý, người đồng cấp, khách hàng hay đối tác...), nói chung là bất cứ ai đáng tin cậy và biết rõ về công việc của cá nhân đó đều có thể tham gia vào quá trình đánh giá này.

1. Time to market: Khoảng thời gian từ lúc sản phẩm được thai nghén đến lúc được tung ra thị trường. TTM đặc biệt quan trọng trong các ngành có sản phẩm lỗi mốt nhanh chóng.

1. Niccolò di Bernardo dei Machiavelli là nhà triết học chính trị, nhạc sĩ, nhà thơ, nhà soạn kịch. Ông được xem là một trong những nhà sáng lập của nền khoa học chính trị hiện đại. Sống trong thời Phục Hưng Italia, ông là nhân vật trung tâm của bộ máy chính trị thời đó. Niccolò Machiavelli là một biểu tượng của nhà chính khách đầy mưu mô, thủ đoạn, đạo đức giả, vô luân lý, tráo trở và bất nhân mà triết lý duy nhất là cứu cánh biện minh cho phương tiện. Sáu Sigma (Six Sigma) là một hệ phương pháp cải tiến quy trình dựa trên thống kê nhằm giảm thiểu tỷ lệ sai sót hay đến mức 3,4 lỗi trên mỗi triệu khả năng gây lỗi bằng cách xác định và loại trừ các nguồn tạo nên dao động (bất ổn) trong các quy trình kinh doanh. Trong việc định nghĩa khuyết tật, Sáu Sigma tập trung vào việc thiết lập sự thông hiểu tường tận các yêu cầu của khách hàng và vì thế có tính định hướng khách hàng rất cao.

1. Hiệu ứng Pygmalion hay còn gọi là Self-fulfilling prophecy (lời tiên đoán tự trở thành hiện thực) được xem như một bí quyết quan trọng trong quản lý nhân sự. Nếu một người (hoặc chính ta) nghĩ ta thông minh hay ngu dốt hay sao đó, họ sẽ đối xử với ta theo cách mà họ nghĩ. Nếu ta được đối xử như thế ta thông minh hay ngu dốt hay sao đó, ta sẽ hành xử và thậm chí trở thành như thế. Do vậy, những “tiên cảm” ban đầu của người đó về ta đã trở thành hiện thực! Tóm lại, một khi ý niệm đã hình thành, thậm chí ngay cả khi nó không đúng với thực tế, chúng ta vẫn có khuynh hướng hành xử theo đó. Và kỳ diệu thay, kết quả sẽ xảy ra đúng theo kỳ vọng đó, như thế có phép lạ!.

2. Ngụ ý đến tiểu thuyết Strange Case of Dr. Jekyll and Mr. Hyde của Robert Louis Stevenson, kể về

một người đa nhân cách, thể hiện hai tính cách hoàn toàn đối nghịch - thiện và ác - trong cùng một con người.

1. JIT (Just-in-time): hệ thống hoạt động đảm bảo một dòng sản phẩm đều đặn đi qua hệ thống với lượng tồn kho nhỏ nhất – nhận đơn đặt hàng và đảm bảo giao hàng đúng thời gian cam kết thay vì sản xuất hàng loạt và chờ đợi đơn đặt hàng.
2. Số tiền mà người được bảo hiểm sẵn sàng trả cho chi phí thuốc thang trong thời gian thăm quan tại nước đó.
3. Stretch Goals: là thuật ngữ được Jack Welch của GE đặt ra, chỉ những mục tiêu dường như không thể đạt được với các nguồn lực hiện tại. Bằng cách chỉ rõ ra “điều không thể đạt được”, mọi người buộc phải suy nghĩ sáng tạo, cố gắng vượt mức thông thường của họ.

1. Phản hồi 360 độ (360 Degree Feedback) là phương pháp đánh giá nhân viên (thường ở cấp quản lý và lãnh đạo) bằng cách thu thập dữ liệu về họ trong những tình huống làm việc thực tế và về những phẩm chất hoạt động mà họ thể hiện thông qua quá trình tổng hợp thông tin từ những người tiếp xúc với cá nhân được đánh giá (giám đốc điều hành, quản lý, người đồng cấp, khách hàng hay đối tác...), nói chung là bất cứ ai đáng tin cậy và biết rõ về công việc của cá nhân đó đều có thể tham gia vào quá trình đánh giá này.
1. Time to market: Khoảng thời gian từ lúc sản phẩm được thai nghén đến lúc được tung ra thị trường. TTM đặc biệt quan trọng trong các ngành có sản phẩm lỗi mốt nhanh chóng.
1. Niccolò di Bernardo dei Machiavelli là nhà triết học chính trị, nhạc sĩ, nhà thơ, nhà soạn kịch. Ông được xem là một trong những nhà sáng lập của nền khoa học chính trị hiện đại. Sống trong thời Phục Hưng Italia, ông là nhân vật trung tâm của bộ máy chính trị thời đó. Niccolò Machiavelli là một biểu tượng của nhà chính khách đầy mưu mô, thủ đoạn, đạo đức giả, vô luân lý, tráo trở và bất nhân mà triết lý duy nhất là cứu cánh biện minh cho phương tiện. Sáu Sigma (Six Sigma) là một hệ phương pháp cải tiến quy trình dựa trên thống kê nhằm giảm thiểu tỷ lệ sai sót hay đến mức 3,4 lỗi trên mỗi triệu khả năng gây lỗi bằng cách xác định và loại trừ các nguồn tạo nên dao động (bất ổn) trong các quy trình kinh doanh. Trong việc định nghĩa khuyết tật, Sáu Sigma tập trung vào việc thiết lập sự thông hiểu tường tận các yêu cầu của khách hàng và vì thế có tính định hướng khách hàng rất cao.
1. Plugin (plug-in): là một bộ

phần mềm hỗ trợ thêm những tính năng cụ thể cho một phần mềm ứng dụng lớn hơn. Nếu được hỗ trợ, plug-in cho phép tùy biến các chức năng của một ứng dụng. Ví dụ, plug-in thường được sử dụng trong các trình duyệt web để chơi video, quét virus, và hiển thị các loại tập tin mới. Ví dụ hai plug-in được biết đến rộng rãi bao gồm Adobe Flash Player và QuickTime. Add-on thường được coi là thuật ngữ chung dùng cho các snap-in, plug-in, các phần mở rộng và các chủ đề.

1. News Feed là một định dạng dữ liệu được sử dụng để cung cấp cho người sử dụng Facebook với nội dung cập nhật thường xuyên. Nội dung cung cấp thông tin phân phối một nguồn cấp dữ liệu web, qua đó cho phép người dùng đăng ký vào nó.

1. Trending: thuật ngữ được dùng trên Twitter, chỉ việc lan truyền một điều hoặc sự việc có gắn hashtag (ND)

2. Hashtag: thuật ngữ được dùng trên Twitter, chỉ từ được nhiều người sử dụng nhắc đến, thường đặt sau dấu “ (ND) ” id=""

1. Retweet: đăng lại nguyên văn dòng tweet đó trên tài khoản Twitter của mình (ND).

1. Tweet: dòng cập nhật trạng thái trên Twitter.com, giới hạn độ dài 140 ký tự. Món đồ chơi trông giống một ống lò xo có hai đầu, nhờ nguyên lý vật lý nó có thể tự động thực hiện các bước nhảy liên tiếp qua bậc thang: khi giữ một đầu và đặt đầu còn lại xuống bậc thang thấp hơn, thì đầu trên sẽ tự động “nhảy” xuống và thu lại thành hình khối lò xo ban đầu, trước khi “nhảy” xuống bậc thang tiếp theo (chú thích người dịch)

Từ “Nguyệt” và “Nhạc” trong tiếng Trung phát âm giống nhau. Cách gọi khác của ni cô. Tảng đá. Theo quản lý hành chính thời phong kiến, mười hộ được gọi là một giáp, mỗi giáp chọn ra một người đứng đầu quản việc gọi là “giáp trưởng”. Cách hành văn thời xưa. Chỉ những kẻ “yêu râu xanh”, chuyên hãm hiếp bức hại phụ nữ. Vật dụng dùng để chải răng của người xưa, có cán bằng gỗ, phần đầu có gắn những sợi lông mềm. Trong tiếng Trung, ba từ 揩齿 kai chi: Chải răng, 开始 kai shi: Bắt đầu và 开齿 kai chi: Mở răng, đọc gần giống nhau. Trong tiếng Trung, từ “Cổ lên” dịch theo nghĩa đen là “thêm dầu”. Còn có tên gọi khác là kinh thụ bì, kim tiền tủng, có công hiệu diệt trùng, trị ngứa. Một hiện tượng mất trí nhớ bất thường mang tính lựa chọn, gọi tắt là chứng lãng quên tâm lý, người bệnh do chịu chấn động quá lớn bởi sự kiện nào đó mà tạm thời không dám nhớ

lại một phần hoặc toàn bộ sự việc đã xảy ra. Thuật ngữ mô tả một trạng thái tâm lý trong đó người bị bắt cóc lâu ngày chuyển từ sợ hãi và căm ghét sang thông cảm và quý mến chính kẻ bắt cóc mình. Nguồn gốc của thuật ngữ này là từ một vụ án xảy ra năm 1973 tại Stockholm, Thụy Điển. Tiếng Anh nghĩa là: Trường hợp. Tổ chức tín dụng thời xa xưa, bắt đầu xuất hiện vào thời nhà Minh, có chức năng giống như ngân hàng ngày nay. Người phụ nữ trung niên làm công việc nặng nhọc, trong trường hợp này là người kiểm tra trình tiết của các cô nương, nhằm phục vụ việc phá án. Trong tiếng Trung, chữ “Võ” và chữ “Vô” đọc gần giống nhau. Đạo bào: Áo khoác dài chấm gót mà đạo sĩ thường mặc. Tiếng Anh có nghĩa là trường hợp, vụ việc. Họ Trần trong tiếng Trung phiên âm là Chén, họ Trình phiên âm là Chéng. Tiếng Anh nghĩa là: Sáng tạo. Thần trộm. Tiếng Anh nghĩa là lỗi. Tiếng Anh nghĩa là: Lạnh đạm, lạnh lùng, điềm tĩnh. 晦(Hài): Hey và 害(Hài) Hại: Hai từ này phát âm gần giống nhau. Chỉ những lí lẽ đúng đắn xưa nay, không có gì để bàn cãi, nghi ngờ. Hiện tượng hồi quang phản chiếu hay còn gọi là hiện tượng bừng tỉnh trước khi chết. Những người bệnh nặng lâu ngày, cơ thể suy yếu đột nhiên tỉnh táo, khỏe mạnh trong một thời gian ngắn, đó chính là dấu hiệu của hiện tượng này. Ở đây tác giả muốn chơi chữ, trong tiếng Trung, khổ và đắng cùng một từ, phát âm là 'Kǔ' Nhân yêu: Tiếng Thái gọi là grateai, tiếng Anh gọi là shemale, từ hiện đại dùng để chỉ những người nam giả nữ, nữ giả nam, người giới tính không bình thường. Chỉ hành động, việc làm của một người là do hoàn cảnh bắt buộc, chứ không phải xuất phát từ nguyện vọng của bản thân người đó. Câu này xuất phát từ một điển cố thời Tấn Trung Tông. Trọng thần trong triều là Vương Đôn khởi binh làm loạn, anh họ Vương Đạo là Vương Đạo cùng cả gia tộc bị liên lụy, ở ngoài cung chờ đợi. Vương Đạo xin Chu Bá Nhân nói giúp trước mặt Hoàng đế, Bá Nhân không để ý, nhưng cũng dưng sớ xin xá tội cho Vương Đạo. Vương Đạo ghi hận trong lòng. Sau này Vương Đôn lên nắm quyền, hỏi Vương Đạo có muốn giết Bá Nhân không, Vương Đạo im lặng, thế là Bá Nhân bị giết. Sau đó Vương Đạo tìm thấy tấu chương của Bá Nhân, mới bừng tỉnh hiểu ra và thốt lên: “Ta không giết Bá Nhân, Bá Nhân lại vì ta mà chết. Trong tâm tối, chỉ có

bằng hữu tốt này.” Âm Hán Việt “nhân gia” nghĩa là “người ta”. Tên tiếng Anh của loại bệnh này là Change Blindness. Trong y học, bệnh này được gọi là Claustrophobia. Về mặt đạo nghĩa không cho phép từ chối. Công nhân thủ công. Tiết tháo: chí khí cương trực và trong sạch. Trẻ hư. Tổng số chữ trong bản thảo gốc. 1 Chú căn cô: Câu thần chú mà Đường Tăng đọc lên mỗi khi cần khống chế Tôn Ngộ Không. 1. Một kiểu chơi chữ, lấy chữ Hán đồng âm phiên âm cho Intel nhưng với nghĩa xấu hơn (Ứng vồ môi).

Table of Contents

CÙNG JOHN C. MAXWELL CHINH PHỤC THÀNH CÔNG

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU

VÀI NGƯỜI BIẾT BÍ KÍP

TẤT CẢ XUẤT PHÁT TỪ CON NGƯỜI

KHÔNG CHỈ LÀ GIA TĂNG GIÁ TRỊ

CÂU HỎI VỀ SỰ SẴN SÀNG: BẠN ĐÃ CHUẨN BỊ CHO CÁC MỐI
QUAN HỆ?

NGUYÊN TẮC LĂNG KÍNH: CHÚNG TA LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH
CHÚNG TA NHÌN NHẬN MỌI NGƯỜI

BẠN LÀ LĂNG KÍNH CHO CHÍNH MÌNH

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁI BẠN NHÌN THẤY

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH BẠN NHÌN NHẬN NGƯỜI
KHÁC

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÁCH BẠN CẢM NHẬN CUỘC
SỐNG

BẠN LÀ AI QUYẾT ĐỊNH CÔNG VIỆC BẠN LÀM

NĂM YẾU TỐ QUYẾT ĐỊNH BẠN LÀ AI

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC TẮM GƯƠNG: NGƯỜI ĐẦU TIÊN CHÚNG TA CẦN
KIỂM TRA CHÍNH LÀ BẢN THÂN

MỘT ÔNG ROSE NHIỀU DANH HIỆU

NHƯỢC ĐIỂM

NHÌN NHẬN LẠI CUỘC SỐNG CỦA MÌNH

KIỂM TRA BẰNG TẮM GƯƠNG

TỰ NHÌN LẠI MÌNH TRONG GƯƠNG

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC NỖI ĐAU: NGƯỜI LÀM TỔN THƯƠNG NGƯỜI KHÁC CŨNG DỄ BỊ NGƯỜI KHÁC LÀM TỔN THƯƠNG

NGƯỜI BẠN MỚI CỦA TÔI

BÍ MẬT BÊN TRONG

KHÔNG PHẢI LÚC NÀO CŨNG TRẢ GIÁ BẰNG NỖI ĐAU

ĐỐI XỬ VỚI NGƯỜI HAY LÀM NGƯỜI KHÁC TỔN THƯƠNG

BẠN SẼ LÀM GÌ NẾU LÀ NGƯỜI GÂY TỔN THƯƠNG CHO NGƯỜI KHÁC?

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC CHIẾC BÚA: ĐỪNG DÙNG BÚA XUA RUỒI TRÊN ĐẦU NGƯỜI KHÁC

NẾU TÔI CÓ MỘT CHIẾC BÚA...

ĐÔI CHIẾC BÚA LẤY MỘT ĐÔI GĂNG TAY NHUNG

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC THANG MÁY: CHÚNG TA CÓ THỂ NÂNG HOẶC HẠ THẤP NGƯỜI KHÁC TRONG CÁC MỐI QUAN HỆ

CÂU LẠC BỘ KIỂU MỚI

BẠN THUỘC MẪU NGƯỜI NÀO?

NÂNG NGƯỜI KHÁC LÊN CAO

CÂU HỎI THẢO LUẬN

CÂU HỎI KẾT NỐI: BẠN CÓ SẴN SÀNG QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC?

NGUYÊN TẮC BỨC TRANH TOÀN CẢNH: THẾ GIỚI KHÔNG CHỈ CÓ BẠN

TÌM HIỂU ẨN Ý BÊN TRONG

MỌI THỨ ĐÃ THAY ĐỔI

ĐÓN NHẬN BỨC TRANH TOÀN CẢNH

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HOÁN ĐỔI: ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ NGƯỜI KHÁC

CHUYỂN THĂM TỔNG THỐNG

SỨC MẠNH CỦA TẦM NHÌN

ĐỂ THỰC HIỆN NGUYÊN TẮC HOÁN ĐỔI

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HỌC HỎI: AI CŨNG CÓ NHỮNG ĐIỀU ĐÁNG CHO TA HỌC HỎI

KÊ CƯỚP TRONG NHÀ

THÁI ĐỘ CỦA BẠN LÀ GÌ?

ĐỂ HỌC TẬP TỪ NGƯỜI KHÁC

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HẤP DẪN: MỌI NGƯỜI ĐỀU YÊU QUÝ NHỮNG AI QUAN TÂM ĐẾN HỌ

SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM

TỪ WOO NGÃM LẠI BẢN THÂN

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC SỐ 10: TIN TƯỞNG VÀ KHUYẾN KHÍCH MỌI NGƯỜI PHÁT HUY PHẨM CHẤT TỐT NHẤT CỦA HỌ

NHỮNG NGƯỜI PHỤ NỮ TỐT BỤNG

LỚP HỌC TỪ ĐỊA NGỤC

BẠN LÀ SỐ 10 HOÀN HẢO!

TIN TƯỞNG VÀO CON NGƯỜI

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC ĐỐI ĐẦU: GIẢI QUYẾT ĐỐI ĐẦU THEO HƯỚNG TÍCH CỰC GIÚP BẠN THÀNH CÔNG

VẤN ĐỀ CỦA LÒNG CHUNG THỦY

SỰ THẬT VỀ XUNG ĐỘT

LỘ TRÌNH ĐỂ GIẢI QUYẾT ÔN THỎA CÁC MÂU THUẤN

CÂU HỎI THẢO LUẬN

CÂU HỎI VỀ LÒNG TIN: CHÚNG TA CÓ XÂY DỰNG LÒNG TIN VỮNG CHẮC GIỮA MỌI NGƯỜI?

NGUYÊN TẮC NỀN TẢNG: LÒNG TIN LÀ NỀN TẢNG CHO MỌI MỐI QUAN HỆ

PHẦN CÒN LẠI CỦA CÂU CHUYỆN

HÃY ĐẶT NIỀM TIN VÀO TÔI

ĐỂ GIÀNH ĐƯỢC SỰ TIN CẬY CỦA NGƯỜI KHÁC

NGƯỜI BẠN THỰC SỰ

LÀM GÌ KHI NGƯỜI KHÁC ĐÁNH MẤT NIỀM TIN CỦA BẠN?

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HOÀN CẢNH: ĐỪNG ĐỂ HOÀN CẢNH LẤN ÁT
QUAN HỆ

CÂU CHUYỆN CỦA HAI CHỊ EM GÁI

TÌM KIẾM NGƯỜI GIỎI NHẤT

CÒN BẠN THÌ SAO?

TRƯỚC TIÊN CẦN BIẾT ĐƯA RA QUYẾT ĐỊNH

ĐỂ CÓ THÁI ĐỘ ĐÚNG ĐẮN TRƯỚC HOÀN CẢNH?

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC KẼ RẮC RỐI: KHI BẠN CÓ RẮC RỐI VỚI MỌI
NGƯỜI, THÌ RẮC RỐI THƯỜNG CHÍNH LÀ BẠN

ĐỘI TUYỂN NEW YORK GẶP RẮC RỐI LỚN

TÔI CÓ ẤN TƯỢNG ANH ẤY LÀ KẼ RẮC RỐI

NẾU BẠN LÀ KẼ RẮC RỐI?

BẠN SẼ LÀM GÌ NẾU BẠN LÀ KẼ RẮC RỐI?

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC CỞI MỞ: DỄ CHỊU VỚI CHÍNH MÌNH THÌ NGƯỜI
KHÁC CŨNG SẼ DỄ CHỊU VỚI TA

AI KHÔNG THỂ NÓI CHUYỆN VỚI CÔ ẤY?

KHỞI ĐẦU TẮM TỐI

ĐỪNG ĐỂ CƠ HỘI TUỘT KHỎI TAY

ĐỂ SỐNG CỞI MỞ VỚI MỌI NGƯỜI

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HỒ CHIẾN ĐẤU: KHI CHUẨN BỊ CHIẾN ĐẤU, HÃY
ĐÀO HỒ ĐỦ LỚN CHO CẢ ĐỒNG ĐỘI

HÃY BẮT ĐẦU VỚI HAI NGƯỜI TRONG MỘT HỒ CHIẾN ĐẤU

VÀI ĐIỀU VỀ HỒ CHIẾN ĐẤU

NGƯỜI BẠN TRUNG THÀNH

CÂU HỎI THẢO LUẬN

CÂU HỎI VỀ SỰ ĐẦU TƯ: BẠN CÓ SẴN SÀNG ĐẦU TƯ VÀO NGƯỜI KHÁC?

NGUYÊN TẮC LÀM VƯỜN: MỌI MỐI QUAN HỆ ĐỀU CẦN ĐƯỢC CHĂM BÓN

CÂU CHUYỆN TIẾP THEO

KHU VƯỜN CỦA BẠN SẼ PHÁT TRIỂN NHƯ THẾ NÀO?

ĐỂ KHÔNG NGỪNG VUN TRỒNG NHỮNG MỐI QUAN HỆ QUAN TRỌNG

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC 101%: ĐỒNG THUẬN 1% NHƯNG NỖ LỰC 100% VÌ ĐIỀU ĐÓ

MỘT THANH NIÊN TRẺ LẬP NGHIỆP Ở MIỀN TÂY

ĐỂ HỌ CÓ THỂ KẾT HỢP CÙNG NHAU?

KHI NÀO THỰC HIỆN NGUYÊN TẮC 101%?

THU LỢI 101%

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC KIÊN NHẪN: ĐI CÙNG NGƯỜI KHÁC BAO GIỜ CŨNG CHẬM HƠN ĐI MỘT MÌNH

BÍ QUYẾT KHI ĐI DU LỊCH

HÌNH THÀNH TÍNH KIÊN NHẪN

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC TÁN THƯỞNG: THỬ THÁCH CỦA MỐI QUAN HỆ KHÔNG CHỈ LÀ SỰ TRUNG THÀNH KHI BẠN BÈ THẤT BẠI MÀ CÒN LÀ NIỀM HẠNH PHÚC KHI HỌ THÀNH CÔNG

BÀI HỌC TỪ NGUYÊN TẮC TÁN THƯỞNG

CẢNH GIÁC VỚI CON QUỶ ĐỒ KỶ

TRỞ THÀNH NGƯỜI KHỞI XƯƠNG BỮA TIỆC

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC VỊ THA: CHÚNG TA TỰ NÂNG MÌNH LÊN KHI ĐỐI XỬ VỚI MỌI NGƯỜI TỐT HƠN HỌ ĐỐI XỬ VỚI CHÚNG TA

SỰ THAY ĐỔI TÂM HỒN

NHỮNG NGƯỜI VỊ THA

CÂU HỎI THẢO LUẬN

CÂU HỎI VỀ SỰ HIỆP LỰC: BẠN CÓ TẠO RA MỐI QUAN HỆ HAI BÊN CÙNG THẮNG LỢI?

NGUYÊN TẮC BOOMERANG: KHI GIÚP ĐỠ NGƯỜI KHÁC, CHÚNG TA GIÚP ĐỠ CHÍNH MÌNH

NHỮNG ĐIỀU LIÊN QUAN...

ĐƯA VIỆC ĐẦU TƯ VÀO NGƯỜI KHÁC LÊN TẦM CAO MỚI

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC TÌNH BẠN: KHI MỌI THỨ CÂN BẰNG, MỌI NGƯỜI SẼ LÀM VIỆC VỚI NHỮNG NGƯỜI HỌ THÍCH; NHƯNG NẾU MỌI THỨ MẤT CÂN BẰNG, HỌ SẼ VẪN LÀM NHƯ VẬY

QUYẾT TÂM THỰC HIỆN

BỐN CẤP ĐỘ CỦA MỐI QUAN HỆ KINH DOANH

GIÁ TRỊ CỦA TÌNH BẠN

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HỢP TÁC: HỢP TÁC MANG LẠI THẮNG LỢI TO LỚN HƠN

NGƯỜI TẠO RA SỰ HỢP TÁC.

HỌC TỪ NGƯỜI KHÁC

SỨC MẠNH CỦA SỰ HỢP TÁC

CÂU HỎI THẢO LUẬN

NGUYÊN TẮC HÀI LÒNG: TRONG MỘT MỐI QUAN HỆ TUYỆT VỜI, NIỀM VUI ĐƯỢC BÊN NHAU CŨNG ĐỦ CHO TẤT CẢ

NIỀM VUI LỚN NHẤT

CÂU HỎI THẢO LUẬN