

ĐẮC NHÂN TÂM

HOW TO WIN FRIENDS
& INFLUENCE PEOPLE



BIZBOOKS
SÁCH DÀNH CHO DOANH NHÂN

Ebook chỉ để tặng, nghiêm cấm các hành vi in lậu. Mua sách giấy tại cửa hàng gần nhất hoặc đặt hàng online qua bizbooks.vn để có những cảm nhận phong phú nhất



Ebook chỉ để tặng, nghiêm cấm các hành vi in lậu. Mua sách giấy tại cửa hàng gần nhất hoặc đặt hàng online qua bizbooks.vn để có những cảm nhận phong phú nhất

DALE CARNEGIE
Dịch giả: Nguyễn Hiến Lê

ĐẮC NHÂN TÂM

HOW TO WIN FRIENDS
& INFLUENCE PEOPLE

BÍ QUYẾT ĐỂ THÀNH CÔNG

*Bản dịch Đắc Nhân Tâm đầu tiên tại Việt Nam
được độc giả yêu thích nhất!*

NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC

LỜI GIỚI THIỆU TÁC GIẢ, DỊCH GIẢ NGUYỄN HIẾN LÊ

*A*i yêu sách hẳn không còn lạ gì với cái tên học giả Nguyễn Hiến Lê - một nhà văn, nhà giáo, tác giả, dịch giả của hàng trăm đầu sách thuộc nhiều lĩnh vực như: Văn học, triết học, giáo dục, chính trị, kinh tế... Trong đó nhiều cuốn đã trở thành “Sách gối đầu giường” như Đắc Nhân Tâm, Quảng Gánh Lo Đi Và Vui Sống, Bảy Bước Đến Thành Công, Chiến Tranh Và Hoà Bình, Sử Ký Tư Mã Thiên, Bài Học Do Thái, Kinh Dịch...

Nguyễn Hiến Lê tự là Lộc Đình, sinh năm 1912, mất năm 1984, hưởng thọ 73 tuổi. Sẽ không ngoa khi gọi Nguyễn Hiến Lê là “tượng đài văn hoá”. Cả đời ông gần như dành trọn cho nghiệp viết. Trong hơn 30 năm cầm bút, ông đã xuất bản 120 bộ sách - con số gần gấp 1,5 lần tuổi đời của ông.

Viết nhiều nhưng Nguyễn Hiến Lê lại vô cùng cẩn trọng và nghiêm túc. Năm 1968, khi dịch Chiến Tranh Và Hoà Bình, do tình hình chiến sự căng thẳng, ông đã chép tay trên giấy than thành 3 bản, một đưa cho nhà xuất bản, một cất ở nhà và một gửi về quê phòng khi thất lạc. Cũng vì cẩn trọng nên ông luôn ý thức được

việc phải xin phép trước khi dịch tác phẩm. Trong hồi ký, Nguyễn Hiến Lê đã kể tỉ mỉ việc ông viết thư cho tác giả Dale Carnegie để xin dịch cuốn *Đắc Nhân Tâm* và trở thành người đầu tiên đưa tác phẩm giá trị này về Việt Nam. Đây là một trong những cuốn sách nổi tiếng nhất mọi thời đại, luôn đứng đầu danh sách bán chạy nhất, được dịch sang hầu hết các thứ tiếng và có ảnh hưởng làm thay đổi cuộc đời hàng triệu người trên thế giới.

Bắt đầu xuất bản ở Việt Nam từ năm 1951, *Đắc Nhân Tâm* nhanh chóng gây chú ý và trở thành “hiện tượng” trong ngành xuất bản khi liên tục được tái bản. Sức sống từ cuốn sách qua bản dịch của Nguyễn Hiến Lê đã ghi dấu ấn và có tầm ảnh hưởng lớn đến người đọc Việt bao thập kỷ qua. Bản thân cái tên “*Đắc Nhân Tâm*” là một sáng tạo đắt giá của Nguyễn Hiến Lê. Về sau các dịch giả khác đã dịch tác phẩm “*How to win friends and Influence People*” với những văn phong khác nhau nhưng vẫn đều sử dụng cái tên “*Đắc Nhân Tâm*” do Nguyễn Hiến Lê đặt bởi không có một cái tên nào khác có thể chuyển ngữ xuất sắc hơn.

Bên cạnh đó, phiên bản “*Đắc Nhân Tâm*” của Nguyễn Hiến Lê còn có thêm chương “*Những bức thư màu nhiệm*”, “*Bảy lời khuyên để tăng hạnh phúc trong gia đình*”, đặc biệt phần “*Vài câu hỏi*” được ông viết

thêm vào cuối sách để độc giả có thể thực hành và tự tìm câu trả lời. Sau mỗi chương lại có phần tóm tắt để độc giả dễ hiểu, dễ thấm. Nguyễn Hiến Lê không phải là người duy nhất dịch “How to win friends and Influence People” nhưng bản dịch của ông được đánh giá là súc tích nhất, toàn diện nhất và sắc sảo nhất.

Thế nên, trên các diễn đàn văn học, người đời vẫn truyền tai nhau: “Muốn thành công và hạnh phúc, hãy đọc Đắc Nhân Tâm, mà phải là Đắc Nhân Tâm của Nguyễn Hiến Lê”. Cái hay, cái khiến người đọc tâm đắc có lẽ ở chính cách sử dụng ngôn từ triết lý mà gần gũi của Nguyễn Hiến Lê.

Để có được những giá trị ấy, không chỉ bởi Nguyễn Hiến Lê đã tiếp xúc với tác giả, truyền tải được đúng “linh hồn” của bản gốc mà ông còn thổi vào đó nhân sinh quan của chính mình - nhân sinh quan của một hiền tài, một nhà nho, một nhà giáo, một vị học giả đáng kính.

Nguyễn Hiến Lê từng tự bạch: “Ghi được một vẻ đẹp của thiên nhiên, của tâm hồn, tả được một nỗi khổ của con người khiến cho đời sau cảm động, bấy nhiêu cũng đủ mang danh nghệ sĩ rồi”. Và với những gì ông để lại cho cuộc đời, Nguyễn Hiến Lê xứng đáng là một nghệ sĩ lớn trong lòng người đọc bao thế hệ ngày trước, ngày nay và cả ngày sau.

Như một sự tri ân sâu sắc đến ông, tôi tin rằng BIZBooks sẽ “phục dựng” tủ sách Nguyễn Hiến Lê. Với mong muốn những cuốn sách có thể tiếp tục đồng hành cùng người Việt bao thế hệ, không chỉ với tinh thần của các tác giả thế giới mà còn với cốt cách của một Nguyễn Hiến Lê Việt Nam.

TS. Lê Thẩm Dương

LỜI TỰA



I. MỤC ĐÍCH CỦA CHÚNG TÔI

1. Sự học ở nhà trường ra đời ít khi dùng tới

Chúng ta thường nghe nhiều người phàn nàn chung quanh ta:

“Sự giáo dục ở nhà trường thật là vô dụng. Học ở trường cả trăm điều, ra đời không dùng đến một. Hồi nhỏ nhồi vào sọ cả chục cuốn Số học, Đại số học, Hình học... để lớn lên chỉ dùng vốn vẹn có 4 phép: trừ, cộng, nhân, chia. Những môn như Hóa học, Vật lí học, Tự nhiên học, Địa chất học... hể ra khỏi trường là quên rồi vì có dùng đến đâu mà nhớ”.

Cả một bộ Việt sử, chỉ cần nhớ tên năm, sáu vị anh hùng cứu quốc, vài trận đại phá quân Nguyên, quân Minh, quân Thanh là đủ trong câu chuyện tỏ ra vẻ học thức. Còn Địa lý mà hồi trước đây người ta không cần biết làm gì. Trước chiến tranh Triều Tiên, hỏi trong nước ta có bao nhiêu người biết kinh đô Hàn Quốc là gì?

Trái lại những điều thường dùng ở đời thì trong

trường lại không dạy. Dù là cao sang hay nghèo hèn, ai cũng có công việc để làm; vậy mà trong trường, kể cả những trường đại học nữa, người ta không hề chỉ cho ta cách tổ chức công việc ra sao cho đỡ tốn thì giờ, công và của. Ai là người mỗi ngày không tiếp xúc với người trên, kẻ dưới hay bạn bè? Vậy mà khoa xử thế không có trong chương trình một trường nào hết. Ta phải dò dẫm học lấy cách cư xử với người ta sao cho họ mến và trọng ta, vui lòng làm theo ý muốn của ta. Và sau biết bao thất bại, ta mới dần dần có kinh nghiệm và biết khôn, nhưng biết khôn thì tóc đã bạc rồi! Bạn có thấy trường nào dạy bạn nói năng trước công chúng không? Mà có ngày nào bạn không dùng đến “ba tắc lưỡi” của bạn trước mặt vài người, có khi cả chục, cả trăm người nữa không? Ai không có con? Mà hỏi mấy người được học khoa Tâm lý nhi đồng? Ai không có gia đình? Nhưng xin bạn tìm giúp tôi một lớp dạy cách gây dựng hạnh phúc trong gia đình”.

Chúng tôi mới kể sơ qua vài vấn đề quan trọng đó, còn biết bao vấn đề nữa, mà muốn giải quyết, ta cũng chỉ đành trông cậy ở ta thôi, và suốt đời học sinh, chúng ta chưa từng nghe thấy ông thầy nào nhắc tới cả.

Tóm lại, sau mười mấy năm học ở trường ra, dù là có bằng cấp cao gì đi nữa, ta cũng vẫn phải tự làm lấy cuộc đời của ta, nhờ kinh nghiệm riêng của ta; nhà

trường cơ hồ không giúp được ta chút gì hết trong rất nhiều phương diện.

Vì vậy ta thường thấy những người có bằng cấp rất thấp mà xử sự khéo hơn, thành công hơn những người có bằng cấp cao. Ford, ông vua Xe hơi và Andrew Carnegie ¹ ông vua Thép, đều là những người xuất thân nghèo hèn, không có bằng cấp gì hết. Ngay chung quanh chúng ta, biết bao người, mỗi việc nhỏ nhặt gì cũng thường hỏi ý kiến người dưới. Lại biết bao ông mà từ việc tư cho tới việc công, nhất nhất đều nhờ “bà” giải quyết cho. Mà “bà” thường khi chỉ biết đọc và viết quốc ngữ, chẳng bao giờ được mở một cuốn Đại số học, Vật lí học, Triết học nào cả.

Các cụ ta thời xưa thường chê: “Đỗ Trạng mà vẫn dốt”. Thời xưa vậy, thời nay có lẽ cũng chẳng khác gì mấy.

2. Vì học đường chỉ dạy ta những quy tắc, những đại cương, mà sự học ở nhà trường là bước đầu của sự học trong đời ta thôi

Vậy ai cũng thừa nhận, ra đời, ta ít khi có dịp dùng những điều học ở nhà trường lắm. Nhưng như vậy có nên kết luận rằng sự học ở nhà trường hoàn toàn vô dụng không?

(1) Xin đừng nhầm với Carnegie, tác giả cuốn này.

Tất nhiên là không. Vì nếu nó hoàn toàn vô dụng thì nó đã bị đào thải từ lâu rồi, có đâu được cả thế giới trân trọng truyền bá như bây giờ.

Hai bậc Tiểu học và Trung học đều có mục đích chung là luyện tập cho học sinh có một thân thể khỏe mạnh, ngũ quan tinh nhanh (thể dục), một thần trí minh mẫn (trí dục) và một lương tâm sáng tỏ (đức dục). Về trí dục, mỗi bậc học có hơi khác, tùy trình độ của học sinh. Tại bậc Tiểu học, người ta chỉ cần dạy cho trẻ em tập nhận xét và biết những điều thường thức về bản thân mình, gia đình và quốc gia. Tại ban Trung học, người ta cũng dạy những thường thức, nhưng trong một phạm vi rộng hơn (cổ sử, lịch sử vài cường quốc, chút ít chính trị, kinh tế, triết lý và khoa học...) và ngoài sự nhận xét ra, học sinh còn được tập lý luận.

Lên tới Đại học, sinh viên mới bắt đầu rời bỏ thường thức mà bước vào một lĩnh vực chuyên môn nào đó. Song trong lĩnh vực ấy, sinh viên cũng chỉ được học một cách bao quát để hiểu cái đại cương thôi. Vì biến học thời nay mệnh mông vô cùng. Sinh viên học cách nghiên cứu, tìm tòi, tập có sáng kiến; nhưng những điều học được thường cũ quá, ra đời không dùng tới, duy có nguyên tắc là ít khi thay đổi.

Vậy, dù Trung hay Đại học, thì mục đích vẫn là dạy cho học sinh biết những điều thường thức trong đời,

hoặc những điều căn bản trong một môn nào đó, và luyện cho họ biết nhận xét, lí luận, tìm kiếm; nói tóm lại, cho học sinh những phương tiện để sau này học thêm nữa, chứ chưa bao giờ – cả tại những trường lớn nhất trong những nước tân tiến nhất – có cái tham vọng rằng trường dạy đủ cả rồi, ra khỏi trường khỏi phải học thêm. Sự học ở nhà trường chỉ là bước đầu của sự học trong đời ta thôi.

Vậy nói chương trình đó vô ích thì cũng quá đáng. Mà trách nó không giúp ta giải quyết những vấn đề ở ngoài đời thì thực là đòi hỏi ở nó nhiều quá.

Chương trình ở nhà trường không phải là hoàn toàn đầy đủ. Dẫu có muốn đầy đủ đi nữa cũng không được.

Chẳng hạn dạy khoa tổ chức công việc ở ban Trung học ư? Học sinh tuổi đó chưa đảm đương một việc gì hết, nếu có dạy họ những nguyên tắc tổ chức họ cũng không hiểu rõ, hoặc mau quên vì không thấy sự cần thiết của nó và không có dịp thực hành ngay.

Dạy cách xử thế ư? Dạy cho biết tâm lý trẻ thơ để áp dụng trong sự giáo dục chúng ư? Hay dạy cách tìm hạnh phúc trong gia đình? Cũng vậy. Phải có đụng chạm với đời mới thấy những khoa đó là cần thiết; phải có dịp thực hành thì học mới có kết quả; cho nên đem dạy những môn đó ở bậc Trung học hay Đại học nữa, cũng không ích lợi gì mấy. Vì vậy, trong hai bậc học đó,

người ta chỉ luyện óc ta sao cho có thể hiểu biết qua loa về mọi vấn đề để sau này, ở trường ra, ta có thể tự học thêm nữa hoặc theo một lớp học riêng về một môn nào đó được.

3. Và ở trường ra, ta mới thật là bắt đầu học, mà sự học đó mới là quan trọng nhất

Mục đích nền giáo dục ở nhà trường chỉ có bấy nhiêu thôi. Ta trách nó vô dụng là tại ta tưởng lầm rằng ở nhà trường ra, ta không cần phải học thêm và khi đã giành được bằng cấp này, bằng cấp nọ, thì ta có quyền nghỉ ngơi, ném sách vở đi.

Không! Chúng tôi nhắc lại: nhà trường chỉ dạy ta một phương pháp và những điều căn bản thôi, nghĩa là chỉ sửa soạn cho ta để ra ngoài đời có thể học thêm được; mà sự thật, ở trường ra ta mới bắt đầu học, học những cái thiết thực trong đời ta.

Sự học sau khi ở trường ra đó mới là quan trọng. Tại các nước tiên tiến, người ta mở những học đường để dạy những người vừa đi làm vừa học hoặc mở những lớp học từ xa, hoặc viết sách để quảng bá trong dân chúng, cho ai cũng có thể tự học được.

Như tại Pháp có *Ecole d'Organisation Scientifique du Travail* dạy môn Tổ chức công việc theo khoa học, có hàng trăm vị kỹ sư, luật sư, bác sĩ... theo học mỗi

năm. Họ ngày làm việc, tối lại học.

Tại Anh, Pháp, Mỹ, đều có *Institut Pelman* dạy cho đủ hạng người cách sửa mình và luyện những khả năng của ta như ý chí, trí nhớ, óc nhận xét... để cho sức làm việc của ta tăng lên, dễ thành công trên đường đời.

Tại Mỹ, có **Dale Carnegie's Institute of Effective Speaking and Human Relations** dạy cho người lớn về nghệ thuật nói trước công chúng và giao thiệp trong xã hội.

Những môn học đó đều có ích lợi trực tiếp trong đời sống hằng ngày của ta. Ta hơn hay kém người khác, thành công hay không, có hạnh phúc hay không, đều do ta hiểu biết và áp dụng được những môn đó hay không trong cuộc sống sinh hoạt chứ không do những bằng cấp giành được ở trường ra.

Những trường kể trên (còn nhiều trường khác mà chúng tôi không sao kể hết được) đều xuất bản rất nhiều sách. Ngoài ra còn vô số sách của các nhà chuyên môn hoặc không chuyên môn viết nữa.

4. Chương trình của chúng tôi

Ở nước ta chưa có những trường đó, mà những sách thiết thực, không quá chú trọng đến lý thuyết, khả dĩ giúp ta giải quyết được nhiều việc thường gặp trong đời sống hằng ngày, cơ hồ cũng chưa có, hoặc có mà rất ít,

rất sơ sài rời rạc, không thành một hệ thống gì hết.

Chúng tôi thấy khuyết điểm đó, nhiều lần muốn học thêm, mà kiếm trong nước, không có thầy cũng không có sách, đành phải học trong những sách viết bằng ngoại ngữ. Muốn bỏ khuyết chỗ đó, chúng tôi định cho xuất bản một loại sách, hoặc soạn, hoặc dịch, để giúp những bạn thắc mắc như chúng tôi, hoặc không biết tiếng Anh, tiếng Pháp, hoặc biết mà không kiếm ra được sách, có thể tiếp tục nền giáo dục đã hấp thụ ở nhà trường được.

Chúng tôi đã xuất bản cuốn *Tổ chức công việc theo khoa học* để giúp các bạn tổ chức công việc sao cho đỡ tốn công, tốn của và tốn thì giờ mà thành công một cách chắc chắn.

Cuốn *Đắc Nhân Tâm*, mà chúng tôi có hân hạnh được cho ra mắt độc giả đây, cũng giống mục đích cuốn trên – nghĩa là giúp các bạn thành công trên đường đời – nhưng bằng một phương pháp khác: phương pháp làm sao cho được lòng người. Hai phương pháp đó bổ túc lẫn nhau.

Trong phần IV cuốn *Tổ chức công việc theo khoa học* chúng tôi đã nói rằng môn tổ chức không thể bỏ vấn đề con người ra được, và đã chỉ cách dùng người ra sao để người ta hợp tác với mình một cách đắc lực hơn

hết. Nhưng đó chỉ là trong một phạm vi hẹp: hăng, sở hoặc xưởng.

Cuốn *Đắc Nhân Tâm: Bí quyết để thành công* này sẽ xem xét lại vấn đề đó một cách rộng hơn. Nó sẽ chỉ cho bạn cách làm sao được lòng hết thảy những người mà bạn gặp mỗi ngày trong đời bạn, từ những người thân trong nhà cho đến những người giúp việc, khách hàng, thân chủ, cả những người chỉ gặp gỡ trong câu chuyện nữa. Và để được lòng mọi người thì người trong bốn bể sẽ là bạn của ta, giúp ta, ta sẽ thành công và tìm được hạnh phúc.

II. VÀI LỜI GIỚI THIỆU TÁC GIẢ

Cuốn *Đắc Nhân Tâm, Bí quyết để thành công* này dịch từ cuốn *How to win friends and influence people* của Dale Carnegie.

Dale Carnegie, sinh ở Missouri (Mỹ), trong một gia đình nông dân, nghèo nhưng chăm học. Nhà ông cách trường học trên năm cây số. Ông không đủ tiền ở trọ gần trường, phải cưỡi ngựa đi học. Về nhà, phải vắt sữa bò, chặt củi, cho heo ăn. Tối đến, đốt ngọn đèn dầu lù mù để học tiếng La tinh cho tới khi mắt mờ đi, ngủ gục trên sách. Ông thường nửa đêm mới đi ngủ, mà ba giờ sáng, đồng hồ đã reo inh ỏi, gọi ông dậy sẵn sóc lợn con.

Tại trường ông có 600 học sinh. Ông là một trong sáu học trò nghèo nhất. Áo ông chật quá, quần ông ngắn quá. Ông xấu hổ về gia cảnh nghèo nàn của mình và tìm cách làm sao cho bạn bè xem trọng mình. Mà chỉ có hai cách: một là thắng trong các môn thể thao, hai là thắng trong các cuộc tranh biện trước mặt các bạn học¹. Ông chọn môn thứ hai, sửa soạn diễn văn của ông trên lưng ngựa, từ trường về nhà, từ nhà tới trường, cả trong những khi vắt sữa bò nữa. Có lần, trong lúc đem một bó lớn cỏ khô lên gác xếp, ông làm cho bầy bò câu hoảng sợ vì ông hoa chân múa tay diễn thuyết cho chúng nghe về sự cần thiết phải cấm ngay người Nhật không được di trú vào Mỹ.

Nhưng mặc dù hăng hái và siêng năng như vậy, ông cũng phải chịu hết thất bại này đến thất bại khác. Lúc đó ông 18 tuổi, thất vọng có lần muốn tự tử. Nhưng rồi đột nhiên, ông thắng được một cuộc tranh biện, rồi thắng luôn những cuộc tranh biện khác trong trường. Từ đó ông được bạn bè kính nể, nhờ ông chỉ bảo khoa diễn thuyết và nghe theo ông, họ đều thấy kết quả mỹ mãn.

Ở trường ra, ông bắt đầu tranh đấu gay go, thử nhiều nghề: bán bài học theo lối hàm thụ, bán mỡ và

(1) Trong chương trình các học đường bên Mỹ có những lớp huấn luyện khoa lý luận. Thầy giáo nêu ra một vấn đề, hoặc về khoa học, văn học hay tâm lý học, giao cho một học trò trách nhiệm bênh vực vấn đề đó, trong khi các bạn cùng lớp có bốn phận tìm mọi lý lẽ để chỉ trích quan niệm của tác giả.

xà bông, có hồi lại học diễn kịch, rồi bán cam không
1. Ông hăng hái và chăm chỉ nhưng không thành công.
Sau ông chọn nghề dạy học trong một lớp tốt để kiếm
sống, còn ban ngày viết truyện ngắn.

Ông nhớ lại hồi ở trường, ông đã thành công về
việc dìu dắt bạn học trên diễn đàn và ông xin với hội
“Thanh niên theo Thiên Chúa giáo ở Nữ Ước (New
York)” được dạy một lớp về “*Nghệ thuật nói trước công
chúng*” cho các thương gia học.

Tập cho các thương gia thành những nhà hùng
biện! Ý tưởng đó thật điên rồ! Họ đã học cả chục thầy
về môn đó rồi, mà đều thất bại, Dale Carnegie làm sao
thành công được? Người ta nghi ngờ ông là phải, cho
nên mới đầu từ chối không chịu trả ông hai đô la mỗi
tối, mà chỉ cho hưởng hoa hồng theo số tiền lời, nếu
có! Nhưng không đầy ba năm sau, ông lĩnh 30 Mỹ kim
mỗi tối. Danh tiếng ông vang lừng khắp nước Mỹ. Tại
Nữ Ước (New York), Philadelphia, Baltimore, đâu đâu
cũng có lớp giảng của ông. Tại Nữ Ước (New York) có
lần 2.500 người tới nghe ông giảng. Có đủ hạng người,
từ thợ thuyền, thư ký tới các bác sĩ, các chủ hãng, các
giám đốc ngân hàng mà lương bổng tới 50.000 Mỹ kim
mỗi năm. Nhiều người lái xe hơi hàng 200 cây số lại
nghe ông diễn thuyết. Có một sinh viên mỗi tuần đi từ

(1) xe tải chở hàng

Chicago tới Nữ Ước (New York) (trên 1.000 cây số) để thụ giáo. Xưa nay ít thấy một giáo sư được hoan nghênh đến mức đó.

Ông mở ra học đường Dale Carnegie dạy khoa nói trước công chúng và giao thiệp trong xã hội. Ông đã bình luận 150.000 bài diễn văn. Nếu mỗi bài chỉ đọc trong ba phút thôi, thì chỉ nghe 150.000 bài đó, ông cũng mất trọn một năm rồi, ngày đêm không nghỉ.

Danh tiếng của ông vang lừng tới ngoại quốc và ở Pari, ở Luân Đôn cũng có lớp giảng của ông¹. Hồi nhỏ ông đi hái dâu mỗi giờ có 5 xu, thì bây giờ lĩnh mỗi phút một Mỹ kim, nghĩa là mỗi giờ 60 Mỹ kim, khoảng 2.000 đồng bạc theo giá thị trường bấy giờ². Người ta có thể nói ông là một trong những người đã khởi xướng phong trào huấn luyện người lớn, một phong trào hiện đang thịnh hành ở Mỹ và lan dần khắp thế giới.

Ta nhận thấy ông không phải là người có bằng cấp cao. Hồi 20 tuổi đã thôi học, nhưng ở trường ra, ông không lúc nào không học, học trong sách và nhất là học ngoài đời, nhờ kinh nghiệm thu thập được trong

(1) Ông đã mất năm 1955, bà thay ông điều khiển lớp Dale Carnegie course, và công việc mỗi ngày một phát đạt. Theo báo Chính Luận ngày 17-2-66 thì khắp thế giới, từ Hoa Kỳ, Gia Nã Đại (Canada), tới Âu Châu, Úc Châu, Nam Mỹ, Nam Phi, Phi Luật Tân (Phi-líp-pin), Hương Cảng... có tới 800 lớp đó và số người tốt nghiệp đã lên tới trên một triệu.

(2) Theo hồi suất năm 1966 thì tới 7000-8000 đồng.

bước long đong gặp gỡ đủ các hạng người. Như vậy đã đủ đoán được rằng sách ông viết, phần lý thuyết ít mà thực hành nhiều, khác hẳn sách của các vị giáo sư đại học soạn. Vì sách viết một cách thực tế, hợp cho những người trưởng thành không có thì giờ nghiên cứu các lý thuyết mà chỉ cần biết những cách để thực hành, để giải quyết những khó khăn thường gặp trong cuộc sống, trong làm ăn, cho nên sách bán rất chạy.

Ông đã xuất bản được 6 cuốn. Ba cuốn quan trọng nhất là:

Public speaking and influence men in business

(Nghệ thuật nói trước công chúng và dẫn dụ người trong việc làm ăn).

How to stop worrying start living (Quảng gánh lo đi mà vui sống).

Và *How to win friends and influence people* mà chúng tôi xin giới thiệu với độc giả trong những trang sau đây.

III. GIỚI THIỆU SÁCH

1. Vì lẽ gì ông Dale Carnegie viết cuốn này?

Từ năm 1912 ông Dale Carnegie mở một lớp dạy các nhà buôn, nhà kỹ nghệ, những người làm nghề tự do, các viên chỉ huy mọi ngành hoạt động, cách phò

diễn những tư tưởng của họ trước công chúng sao cho được mạnh mẽ, sáng sủa và dễ dàng.

Nhưng dần dần, ông thấy rằng học trò của ông còn thiếu một khoa vô cùng quý báu hơn, tức khoa “Tâm lý thực hành” - khoa dạy người ta cách giao thiệp người khác, từ thân cho tới sơ, sao cho ai cũng vừa lòng mình, mến mình mà muốn giúp đỡ mình. Chính ông cũng tự thấy ông thiếu khoa rất quan trọng đó.

Học đường Carnegie do ông vua Thép Andrew Carnegie sáng lập, đã nghiên cứu và thấy rằng cả trong những nghề hoàn toàn khoa học, như kỹ sư chẳng hạn, sự thành công cũng chỉ có 15% do kỹ thuật chuyên môn, còn 85% do tài dẫn dụ người khác. Những kỹ sư biết rõ nghề không thiếu gì ở đời, nhưng những viên kỹ sư vừa biết rõ nghề vừa biết dẫn đạo người cộng tác với mình thì rất hiếm! Vua Dầu lửa John D. Rockefeller, cũng nhận thấy: “Người nào biết chỉ huy, điều khiển người khác là có một số vốn vô cùng quý ở dưới gầm trời này”.

Nhiều trường đại học ở Mỹ đã mở một cuộc điều tra trong hai năm, tốn hết 25.000 Mỹ kim và thấy rằng loài người quan tâm nhất tới sức khỏe của mình rồi tới sự giao thiệp với những người khác làm sao cho họ hiểu mình, mến mình và sẵn lòng làm theo ý mình.

Thấy như vậy rồi, Ủy ban điều tra tìm một cuốn

tâm lý thực hành để dạy cho người lớn, nhưng kiếm tìm không ra. Hỏi nhà tâm lý trứ danh Harry A. Overstreet, ông này cũng nhận rằng một cuốn sách như vậy chưa có ai viết hết.

Chính ông Dale Carnegie cũng đã mất công kiếm trong nhiều năm mà không gặp một cuốn vừa ý, một cuốn kim chỉ nam trong đời sống hằng ngày, có những lời khuyên để thi hành ngay được.

Biết làm sao bây giờ? Ông đành phải tự viết ra cho học trò ông học. Và cuốn đó tức là cuốn *"How to win friends and influence people"* mà chúng tôi dịch ra đây.

2. Ông viết cuốn đó ra sao?

Để tìm kiếm tài liệu, ông đã nhớ lại hết những kinh nghiệm từ trước của ông, lại đọc hết thấy những sách báo, giấy tờ nói về vấn đề đó, từ những chuyện hằng ngày của bà Dorothy Dix (một nhà viết báo được đọc giả rất hoan nghênh, chuyên viết về vấn đề tình cảm và hôn nhân) cho tới biên bản những vụ xử lý dị, và sách của những nhà tâm lý trứ danh: Overstreet, Alfred Adler, William James. Ông lại thuê một người cộng tác chuyên tìm kiếm trong các báo, sách cũ, trong tiểu sử các danh nhân thế giới, những bài viết về vấn đề ấy.

Ông lại đích thân phỏng vấn những danh nhân đương thời như: Marconi, Franklin D. Roosevelt, Owen

D.Young, để cố gắng tìm xem những vị đó đã theo phương pháp nào trong khi giao thiệp với người.

Tất cả những tài liệu đó ông gom vào trong một bài diễn văn nhan đề là: *Làm sao gây được thiện cảm và dẫn dụ người khác*. Bài diễn văn đó lúc đầu ngắn, ông đưa cho học trò của ông ở Nữ Ước (New York), bảo họ theo đó mà thi hành rồi cho ông biết kết quả. Cả ngàn người, đủ các địa vị trong xã hội bèn thí nghiệm một phương pháp mới vào đời sống hàng ngày của họ.

Nhờ những thí nghiệm ấy mà bài diễn văn mỗi năm một “lớn” lên, vì thêm được nhiều tài liệu, và 15 năm sau, thành một sách dày gần 300 trang. Tức cuốn này.

3. Kết quả của phương pháp chỉ dẫn trong sách

Những quy tắc Dale Carnegie chỉ ra đã có những kết quả thần diệu.

Một ông chủ hãng có 314 người làm công. Hồi trước ông luôn luôn chỉ trích mắng nhiếc, rầy la họ, không bao giờ có lời ôn tồn, ngọt ngào, vỗ về, khuyến khích họ hết. Sau khi đọc cuốn này, ông thay đổi hẳn phương pháp và kết quả: 314 kẻ thù của ông trước kia nay thành 314 người bạn thân ngay thẳng hăng hái hợp tác với ông. Hồi trước họ trông thấy ông là quay mặt đi, bây giờ hết thấy điều niềm nở chào hỏi ông.

Một ông giám đốc hãng nọ nhận thấy rằng nhờ những quy tắc dạy trong cuốn này mà mỗi năm lãi thêm 5.000 Mỹ kim. Vô số thương gia bán thêm được hàng, tìm được khách hàng là nhờ ông. Vô số gia đình hòa hợp vui vẻ cũng nhờ ông.

Học trò ông hăng hái thi hành những quy tắc ông dạy đến nỗi ngày chủ nhật, họ gọi điện thoại lại nhà riêng của ông để khoe ngay với ông kết quả đã thu hoạch vì họ nóng lòng quá, không đợi hai ngày nữa đến lớp cho ông hay. Có người sau giờ giảng của ông, quá xúc động về những ý tưởng trong bài mà ở lại lớp bàn cãi với bạn bè cho tới ba giờ sáng mới về nhà. Tới nhà, suốt đêm trằn trọc vì nghĩ tới những lầm lỗi của mình hồi trước và tới những thành công sẽ thu hoạch được sau này. Mà người đó đâu phải là một anh chàng ngây thơ. Ông ta làm chủ một cửa hàng bán mỹ phẩm, đã lịch thiệp lại kinh nghiệm lối đời, nói ba thứ tiếng và xuất thân ở hai trường đại học ngoại quốc ra.

Còn nhiều bằng chứng nữa, chúng tôi không muốn kể thêm ra đây sợ nhàm tai độc giả, chỉ xin đơn cử một con số sau này:

Đã có trên BA TRIỆU RỪỖI (3.500.000) cuốn bán rồi. Một nhà xuất bản bên Anh xin phép in lại bán trong đế quốc Anh. Một nhà xuất bản Pháp đã xin dịch và

lần đầu in không dưới 100.000 cuốn. Chắc chắn những nước như Nga, Đức đều được dịch ra cả¹.

4. Triết lý trong sách

Nhưng phương pháp chỉ trong sách ra sao mà có kết quả vĩ đại như vậy? Tâm lý đó ra sao? Thưa các bạn, không có gì hết. Tâm lý không mới mẻ gì hết.

Không ai ở đời mà không nhờ cậy tới người khác. Muốn làm một việc gì cũng phải có người giúp sức. Robinson Crusoe⁽²⁾ nếu là một nhân vật có thật cũng không ra ngoài lệ đó, cho nên tác giả Daniel Defoe, mới đầu muốn cho nhân vật trong truyện của mình sống trôi nổi trong một hoang đảo giữa biển cả, mà rồi sau phải tạo thêm một nhân vật nữa là anh da đen Friday để làm bạn với Robinson và giúp anh ấy.

Mà lẽ thường, người khác có thiện cảm với ta thì mới giúp ta, cho nên vấn đề thứ nhất là phải gây thiện cảm với người xung quanh ta, từ người thân trong nhà cho tới người sơ, cả những người mà ta chỉ gặp một, hai lần trong suốt đời ta nữa.

Họ có thiện cảm với ta rồi, chưa đủ, phải làm sao cho họ cũng có một ý nghĩ như ta rồi mới hợp tác với

(1) Hiện nay đã bán được sáu triệu cuốn. Tôi đã thấy ở Chợ Lớn một bản dịch ra tiếng hoa. (Chú thích in lần thứ bảy năm 1959).

(2) nhân vật chính trong tác phẩm " Cuộc đời và những truyện phưu lưu kỳ thú của Dobinson - Casutxo - Người thủy thủ xứ york" của nhà văn Danien Defoe (1660-1791)

ta, giúp ta được. Đó là điều kiện thứ hai.

Sau cùng, nếu trong khi họ giúp ta mà họ không làm vừa ý ta, thì ta phải khéo léo biết cách sửa đổi tính tình, phương pháp làm của họ mà họ không giận dữ, không phật ý, vẫn giữ thiện cảm với ta. Đó là điều kiện thứ ba.

Mà đó cũng là ba phần chính trong cuốn này. Trong ba phần ấy, tác giả chỉ cho ta:

- 6 cách gây thiện cảm
- 12 cách dẫn dụ người khác cho họ nghĩ như mình
- 9 cách sửa tính người mà không làm cho họ giận dữ, phật ý.

Hai mươi bảy cách đó đem áp dụng với người nào và ở đâu cũng được hết. Nhưng riêng về đời sống giữa vợ chồng, tác giả chỉ ra thêm 7 cách để tăng hạnh phúc trong gia đình. Tổng cộng là 34 điều, giảng trong 34 chương, với một chương riêng dạy ta cách viết thư sao cho người nhận thư vui lòng.

Kể ra 35 chương cũng hơi nhiều. Nhưng tất cả những quy tắc đó đều có thể thu lại trong quy tắc chính sau:

Muốn cho người khác mến ta và vui lòng giúp ta thì

ta phải làm cho họ vừa lòng đã. Ta phải tự đặt vào lập trường của người, hiểu quan điểm của người và xét xem họ muốn gì rồi cho họ cái đó. Để kiếm được cái người ta muốn lắm. Vì loài người, tuy địa vị, giáo dục, hoàn cảnh khác nhau rất xa, nhưng tâm lý thì cũng vẫn là một tâm lý chung. Hễ ta muốn cái gì thì người khác cũng muốn cái đó. Ta muốn cái gì thì cho người cái đó; ta không muốn cái gì thì đừng bắt người chịu cái đó. Như vậy ai cũng bằng lòng ta hết.

Mà ta muốn gì? Và không muốn gì? Trả lời hai câu đó, là biết được cái bí quyết Đắc Nhân Tâm. Tác giả đã trả lời cho ta trong phần thứ nhất: “Những thuật căn bản để dẫn đạo người”.

Tác giả nói: Các nhà tâm lý cổ kim từ Đức qua Mỹ, từ Freud cho tới John Dewey, Abraham Lincoln đều nhận rằng thị dục mạnh nhất của nhân loại là thị dục huyền ngã, nghĩa là cái lòng muốn được người khác cho mình là quan trọng và trọng mình. Thị dục đó mạnh nhất mà lại ít khi được thỏa mãn nhất, vì ít khi chúng ta được người khác nhận ra chân giá trị của ta mà khen ta lắm.

Lòng ham muốn được người khác khen và không muốn bị ai chê, chỉ trích, đã là tâm lý chung của loài người, thì hành động của ta tất nhiên là tìm cách khen mọi người, đừng chê bai chỉ trích ai hết và khi bắt đắc dĩ

phải chỉ trích thì nhận lỗi mình trước đi rồi hãy lựa lời nói sao cho người khỏi mất lòng, cho khỏi làm thương tổn lòng tự ái của người.

Tất cả phần tâm lý thực hành trong cuốn này chỉ tóm lại trong câu đó.

Nhưng xin các bạn nhớ kỹ: *khen và nịnh* khác nhau xa lắm. Biết khen là một hành vi cao cả bao nhiêu thì nịnh là một hành vi đê tiện bấy nhiêu. Biết khen người là biết có đại lượng, bỏ qua những tật xấu của người – ai mà không có tật xấu? – để chỉ thấy những đức tính của người thôi. Lời khen phải luôn luôn thành thật. Nịnh, trái lại, là tự hạ mình xuống, quá ca tụng người về những chỗ mà trong thâm tâm mình, mình không phục và dùng những lời lẽ bợm bãi¹, đê tiện, giả dối để làm vừa lòng người, hòng kiếm những tư lợi nhỏ nhen. Biết thành thật khen, ta sẽ thành công, mà nịnh thì sẽ thất bại, vì chúng ta thích được người khác thành thật khen bao nhiêu thì lại ghét, khinh những kẻ nịnh ta bấy nhiêu.

Tác giả chú trọng đến điều đó lắm, cho nên có nói ở cuối phần này:

“Những phương pháp trong cuốn sách này chỉ có kết quả khi nó được áp dụng một cách chân thành, tự đáy lòng mà ra. Những điều tôi chỉ cho bạn không phải

(1) nhiều máy khốe, lừa bịp

là những thuật xảo thủ, những mảnh khoe để thành công dẫu. Không. Nó là một quan niệm mới về nhân sinh, một triết lý mới”.

Triết lý mới? Không! Không mới gì hết. Hai ngàn năm trăm năm trước, Đức Khổng Tử (nhà khai sáng nho giáo. Triết gia lỗi lạc của Trung Hoa) đã nói:

“Kỷ sở bất dục, vật thi ư nhân”¹.

Sau Ngài, Đức Giê Su (người sáng lập Ki tô giáo) cũng khuyên đệ tử như vậy. Đồng thời với Ngài, Đức Thích Ca cũng răn đời như vậy, và 1000 năm trước Thích Ca (người sáng lập đạo Phật), đạo Bà La Môn cũng đã dạy loài người như vậy.

Triết lý đó cũ như trái đất. Nhưng các hiền triết chỉ nói vắn tắt, cho nên người bình thường chúng ta không để ý tới mà loài người, tới bây giờ vẫn còn bủn xỉn lời khen mà phung phí lời chê, vẫn đeo cái dây² hai túi, túi đằng trước để lỗi của người, còn túi ở sau lưng giấu lỗi của mình, vẫn:

Chân mình những lắm mê mê

Lại cảm bó đuốc mà dè chân người!

(1) Điều gì mình không muốn thì đừng làm cho người khác. Cái gì, vật gì mình không thích thì đừng đem đến cho người khác.

(2) Loại túi làm bằng vải thô khoác trên vai, có một túi đằng trước và một túi đằng sau mà người xưa thường dùng.

Dale Carnegie đã có công đem triết lý đó ra phân tích, bình phẩm một cách mới mẻ, chỉ cách thực hành ra sao và vạch rõ những cái lợi cho ta, dẫn những chứng cứ hiển nhiên cho nên cuốn sách này hợp với trình độ của ta hơn và đọc rồi ta tin tưởng, hăng hái thi hành ngay.

Triết lý tuy cũ, nhưng theo được thì nhân sinh quan của chúng ta thay đổi hẳn. Ta sẽ rộng lượng và yêu đời, không dám chê ai nữa mà thành thật muốn khen tất cả mọi người.

Ta sẽ không cho kẻ khác là kém ta nữa mà thấy người nào cũng có chỗ cho ta học được, ta không dèm pha nhau, ganh ghét nhau, mà giúp đỡ lẫn nhau, thương yêu lẫn nhau.

Nếu ai cũng theo được như vậy thì loài người đã chẳng đạt được đạo Bác ái của Giê Su, đạo Từ bi của Thích Ca và đạo Nhân của Khổng Tử rồi ư? Thế giới này đã chẳng hoàn toàn đổi mới rồi ư? Mà thế kỷ thứ XX này đâu còn là thế kỷ của Bom nguyên tử, Bom khinh khí nữa? Cho nên triết lý tuy cũ, nhưng từ trước không theo, bây giờ ta mới theo, thì cũng là mới! Dem một triết lý từ ngàn xưa khoác cho một chiếc áo cực mới, hợp thời như vậy, mới thấy người Mỹ Dale Carnegie là một. Ông thực đáng là đệ tử của hết thảy các hiền triết cổ kim.

5. Đặc điểm của sách

Trở lên trên là nói về ý tưởng trong sách. Còn về lời văn và sự trình bày thì có nhiều chỗ chúng tôi nghĩ khác tác giả, nhưng phải công nhận rằng sách có rất nhiều đặc sắc.

Trước hết, về phương diện tài liệu, dẫn chứng thì thật hoàn toàn đầy đủ. Trong mỗi chương, phần lý thuyết chỉ có vài hàng, còn bao nhiêu là dẫn chứng hết. Những chuyện ông dẫn ra đều là những chuyện thật trong đời ông, đời các học trò của ông (mà học trò ông có hàng vạn người trong đủ các giai cấp, các nghề nghiệp), hoặc trong đời các danh nhân còn sống hay đã khuất.

Chuyện lựa chọn kỹ, đã nhiều lý thú mà lời văn lại gọn gàng, sáng sủa, rất vui vẻ, có duyên, thỉnh thoảng có cái khí vị hài hước tế nhị của người Mỹ. Cho nên tuy là sách dạy về tâm lý thực hành mà đọc mê như tiểu thuyết, đọc nhiều lần không chán.

Sau cùng, sách chỉ cho ta cách hành động. Herbert Spencer nói: “Mục đích của giáo dục không phải là để biết, mà để hành động”. Như vậy, cuốn này đáng là cuốn giáo khoa ích lợi vào bậc nhất.

IV. CHÚNG TÔI LƯỢC DỊCH RA SAO?

Vì sách không phải là tác phẩm về văn chương cho

nên chúng tôi dịch từng lời, từng chữ. Dịch như vậy e có chỗ ngây ngô vì phong tục người Mỹ có nhiều chỗ không hợp với phong tục của ta. Cho nên chúng tôi chỉ dịch sao cho rõ ràng và ít phản ý của tác giả.

Có một vài chỗ chúng tôi tự ý sửa đổi cho hợp với phong tục và tâm hồn của người Việt. Những chỗ đó chúng tôi đều có chỉ rõ trong sách. Những chỗ nào cần phải giảng thêm cho dễ hiểu thì chúng tôi đều chú thích ở cuối trang. Trong nguyên văn không có chú thích. Các chú thích đều của chúng tôi. Những chuyện mà phần đông người mình không đọc sách Âu Mỹ, không quen phong tục của họ, đọc tới thấy bỡ ngỡ, thì chúng tôi tự ý tóm tắt lại cho độc giả khỏi chán.

Tóm lại, chúng tôi chỉ lược dịch, chứ không dám nhận là dịch sát.

V. XIN BẠN HÁY THỬ THÍ NGHIỆM ĐI

Sau cùng, chúng tôi nhận thấy có vài quy tắc áp dụng ở Mỹ có kết quả mỹ mãn, mà áp dụng ở nước ta chưa chắc đã có nhiều kết quả, vì lẽ tâm hồn, phong tục người Mỹ có chỗ khác ta. Để khỏi nhầm tai độc giả, chúng tôi chỉ xin đơn cử một thí dụ: đọc phần thứ năm chẳng hạn, chắc bạn cũng sẽ nhận thấy rằng những bức thư mẫu nhiệm trong phần đó chưa chắc được coi là mẫu nhiệm ở nước ta, có lẽ vì mình không chú ý tới

những tiểu tiết trong thư bằng người Mỹ.

Cổ nhân đã nói: “Tận tín thư bất như vô thư”.

(Tín hết ở sách thì tốt hơn là đừng đọc sách).

Vậy ta có quyền ngờ vực vài lời của tác giả. Chính Dale Carnegie cũng đã khuyên ta trong chương 10, phần thứ ba:

“Một vị thuốc không trị được hết mọi bệnh, hợp với người này, chưa nhất định hợp với người khác. Nếu phương pháp của bạn có kết quả thì thay đổi làm gì? Còn nếu trái lại, thì cứ thí nghiệm phương pháp của tôi đi, có thiệt gì cho bạn đâu?”

Vậy xin các bạn cứ thử thực hành những quy tắc trong cuốn sách này xem sao. Riêng chúng tôi, chúng tôi đã thí nghiệm và nhận được kết quả mỹ mãn.

VI. SỰ MONG ƯỚC CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi đã quá dài dòng trong lời tựa, xin độc giả tha cho lỗi đó và cả những chỗ sơ sót trong bản dịch này nữa. Chúng tôi chỉ vì thấy sách có ích mà cố gắng dịch ra để giới thiệu với độc giả vậy thôi.

Nếu cuốn sách này chỉ giúp cho các bạn nhớ rằng việc gì cũng vậy, “có ta mà cũng có người ở trong”: ta đứng vào lập trường của ta mà xét người thì người cũng đứng vào lập trường của người mà xét ta; ta tự đặt vào

lập trường của người mà xét người, thì người cũng tự đặt vào lập trường của ta mà xét ta, và như vậy chúng ta sẽ khoan hồng với nhau, đời ta sẽ vui vẻ thêm lên, bạn bè của ta sẽ nhiều lên, vâng, nếu cuốn sách này chỉ giúp các bạn được bấy nhiêu thôi, thì chúng tôi cũng đã được mãn nguyện lắm rồi.

Và bây giờ xin các bạn đốt điều thuốc thơm rồi lật trang.

Long Xuyên, ngày 25 – XII – 1950

Dịch giả



PHẦN THỨ NHẤT

NHỮNG THUẬT CĂN BẢN ĐỂ DẪN ĐẠO NGƯỜI





MUỐN LẤY MẶT ĐỪNG PHÁ TỔ ONG

Ngày 7 tháng 5 năm 1931, mười ngàn người ở thành phố Nữ Ước (New York) được mục kích một cuộc săn người sôi nổi chưa từng thấy. Một trăm năm mươi cảnh sát bao vây một dãy phố để bắt tên tướng cướp Crowley, biệt danh là “Hai Súng” vì lúc nào y cũng mang hai cây súng trong mình. Họ leo lên mái nhà bắn xuống, đặt súng liên thanh trên nhà cao ốc xung quanh, dùng hơi cay và trong hơn một tiếng đồng hồ cả một khu mỹ lệ nhất của Nữ Ước (New York) vang lên tiếng súng và tiếng “lạch tạch” của liên thanh. Crowley núp sau chiếc ghế bành đệm bông, quyết liệt bắn tỉa lực lượng cảnh sát.

Khi bắt được y rồi, viên giám đốc Công an tuyên bố: “Nó vào hạng tội phạm nguy hiểm nhất. Nó muốn giết người là giết, không vì một lý do gì hết”.

Nhưng còn chính tội nhân, Crowley, y tự xét y ra sao? Muốn biết, bạn hãy đọc hàng sau này mà y vừa chống cự với lính vừa viết để lại cho đời “Dưới lớp áo này, trái tim ta đập, chán ngán nhưng thương người không muốn làm hại một ai hết”.

Không muốn làm hại ai hết! Vậy mà trước đó mấy ngày, khi một người cảnh sát giao thông lại gần y để hỏi y giấy phép lái xe hơi, thì y xả ngay một loạt súng, giết người đó tức thì. Một kẻ sát nhân không gồm máu như vậy mà còn tự khoe: “Trái tim thương người, không muốn làm hại một ai hết!”.

Trước khi lên ngồi ghế điện để chịu tử hình tại nhà tù Sing Sing, y còn than: “Tôi chỉ tự vệ mà người ta xử tôi như vậy đó”.

Nghĩa là trong thâm tâm, y nhất định không chịu nhận y có tội.

Bạn sẽ nói: “Thì chỉ có nó nghĩ thế, chứ còn ai lạ đời như vậy nữa”.

Không đâu, thưa bạn: trùm tội phạm của nước Mỹ Al Capone¹, tên đầu đảng ăn cướp đã làm cho thành

(1) Trùm tội phạm khét tiếng ở Mĩ đầu thế kỷ 20

phố Chicago hoảng sợ, cũng nói: “Ta đã dùng những năm tươi đẹp nhất trong đời ta để mua vui cho thiên hạ, vậy mà phần thưởng chỉ là sự chửi bới và bị săn bắn như con thú dữ”.

Mà cả Dutch Schultz, một trong những tên cướp lợi hại nhất ở Нью Уорк (New York) cũng tuyên bố với một ký giả rằng y là ân nhân của thiên hạ.

Viên giám đốc nhà tù Sing Sing, ông Lawes, viết “ở Sing Sing, những tội nhân đều tự cho rằng họ cũng có tâm trạng những người bình thường. Cũng lý luận, giảng giải, tại sao chúng bị bắt buộc phải phá kết sắt hoặc bóp cò súng... và tuyên bố rằng bỏ tù chúng thật là bất công”.

Nếu ba tên cướp đó và bọn khốn nạn đang nằm trong tù, tự cho mình vô tội như vậy thì những người mà chúng ta gặp mỗi ngày ở ngoài đường, cả các bạn nữa, cả tôi nữa, chúng ta ra sao?

Cho nên ông John Wannamaker, một thương gia lớn, có lần đã tự thú: “Từ 30 năm nay, tôi đã hiểu rằng: sự chỉ trích chẳng ích lợi gì hết”. Ông đã sớm hiểu bài học đó. Riêng tôi, tôi đã phải phấn đấu trong một phần ba thế kỷ trước khi thấy lộ ra ánh sáng của chân lý này: “Dù người ta có lỗi nặng tới đâu, thì trong 100 lần, có tới 99 lần người ta cũng tự cho là vô tội”.

Chỉ trích là vô ích (chỉ làm cho kẻ bị chỉ trích phải chống cự lại và tự bào chữa) mà còn nguy hiểm, oán thù. Hơn nữa, kẻ bị ta chỉ trích tự nhiên sẽ hận học chỉ trích lại ta, như ông Bộ trưởng Bộ Nội vụ Albert Fall, vì ăn hối lộ 100.000 đồng mà dùng gươm súng đàn áp kẻ bị ức hiếp, sau vỡ lở, bị ngồi tù, làm cho dư luận toàn quốc oán hờn Chính phủ, Đảng Cộng hòa suýt đổ, Tổng thống Harding bị giày vò lo lắng đến đổi ít năm sau thì chết. Vậy mà khi người trách y đã lợi dụng lòng tin cậy của bạn là ông Harding và phản bội ông, thì vợ y nhảy chồm chồm lên, khóc sướt mướt vịn tay bứt tóc, rửa đời, la lớn: “Không! Không! Chồng tôi không phản ai hết. Cả một tòa nhà đầy vàng cũng không quyến rũ được chồng tôi. Chồng tôi đã bị người ta phản”.

Tâm trạng con người là như vậy đó. Kẻ càn quấy oán trách đủ mọi người, mà chẳng bao giờ oán trách mình cả. Bạn cũng như vậy mà tôi cũng như vậy. Cho nên từ nay, mỗi lần muốn chỉ trích ai, ta nên nhớ tới hai tướng cướp Capone và Crowley, nhớ Bộ trưởng Bộ nội vụ Fall. Ta nên hiểu rằng những lời chỉ trích ta thốt ra, cũng như con chim bồ câu, bao giờ nó cũng trở về chỗ cũ. Kẻ bị ta chỉ trích sẽ tìm thấy hết lý lẽ để tự bào chữa và trở lại buộc tội ta.

Vì hiểu vậy nên ông Abraham Lincoln¹ đã để lại cái

(1) Một vị Tổng thống nhân ái của Hoa Kỳ trong cuộc Nam Bắc chiến tranh. Ông đã bãi bỏ chế độ nô lệ ở Mỹ.

danh là có tài dẫn đạo quần chúng bậc nhất trong lịch sử loài người. Hồi thiếu thời ông không ngớt chỉ trích bất cứ ai, thậm chí còn viết những vần thơ trào phúng để chế giễu người ta rồi đem rải ra đường cho thiên hạ đọc cười chơi. Một lần cũng vì thói quen đó, suýt gây nên một cuộc đấu gươm. Từ đó chẳng những ông không bao giờ nhạo báng, mỉa mai ai nữa, mà còn khoan dung dễ dãi với mọi người. Châm ngôn của ông là: “Đừng phán xét người, nếu ta không muốn người xét lại ta”.

Trong thời Nam Bắc chiến tranh, có một lần bại quân phương Nam, ban đêm chạy tới một con sông, vì mưa bão mà nước dâng cao không thể nào qua nổi. Ông đánh dây thép¹, rồi muốn chắc chắn hơn, lại sai người mang hiệu lệnh cho đại tướng Meade cầm đầu quân phương Bắc bảo phải lập tức tấn công quân phương Nam do tướng Lee cầm đầu. Nhưng Meade vì chần chừ, do dự, trễ nải đã làm trái lệnh ông và để cho quân phương Nam thừa dịp lúc mực nước xuống, qua sông mà thoát được, lỡ mất cơ hội độc nhất, vì chỉ một trận đó có thể chấm dứt cuộc Nam Bắc tương tàn.

Ông Lincoln giận lắm, la: “Trời cao đất dày, như vậy nghĩa là gì?”

Rồi ông than với con rằng: “Quân địch đã ở trong tay ta mà lại để cho nó thoát! Trong tình thế đó bất cứ ai

¹ Đánh điện tín

cầm quân cũng có thể đánh bại tướng Lee. Mà nếu cha có mặt tại đó, chắc chắn cha đã thắng trận rồi! Đoạn ông hậm hực viết bức thư này:

Đại tướng thân mến,

Tôi không tin rằng ông không nhận ra được việc đại tướng Lee trốn thoát tai hại đến dường nào! Quân đội y ở trong tay ta, và vì y đã thất bại nhiều phen, nếu đánh ngay lúc đó thì chỉ có một trận là chiến tranh đã kết thúc. Nay thì nó sẽ kéo dài ra không biết đến bao giờ. Thứ hai tuần trước, ông đã không thắng nổi Lee, bây giờ y đã qua sông, mà lực lượng của ông chỉ có thể bằng hai phần ba hôm đó thì làm sao thắng nổi được y nữa?

... Dịp may ngàn năm một thuở của ông đã qua rồi và không ai thấu nỗi nỗi buồn khổ của tôi!...

Nhưng bức thư đó, bức thư trách nhẹ nhàng có vậy, ông viết rồi mà không gửi. Sau khi ông chết, người ta tìm thấy trong tập hồ sơ của ông.

Vậy có lẽ ông đã tự nghĩ: “Hãy khoan, đợi một chút... đừng hấp tấp. Ta ngồi yên ổn trong tòa Nhà Trắng¹ này mà ra lệnh thì thật dễ. Nhưng nếu ta đã có mặt tại bãi chiến trường, nếu như ông Meade từ mấy tuần nay, ta đã thấy máu chảy, đã nghe tiếng rên la của lính bị

1 Nhà Trắng - Nơi làm việc của tổng thống Mỹ

thương hoặc hấp hối, thì có lẽ ta cũng không hăng hái tấn công kẻ địch lắm. Vả lại, nếu ta có tính rụt rè của Meade thì ta cũng đã hành động y như ông ta. Thôi, việc đã vậy rồi, nói cũng vô ích. Gửi bức thư này đi, dù ta có hả giận chút đỉnh, nhưng Meade sẽ trách lại ta, sinh ra oán giận, mất lòng tự tin của ông ta đi, và biết đâu ông chẳng từ chức nữa”.

Là vì ông đã học từ kinh nghiệm rằng những lời nghiêm trách không có một ích lợi nào cả.

Ông Théodore Roosevelt kể lại rằng hồi ông còn làm Tổng thống, mỗi lần gặp điều khó xử, thường ngả lưng vào ghế nhìn lên tấm hình của Lincoln treo trên tường và tự hỏi: “Lincoln ở địa vị mình, sẽ xử trí ra sao? Giải quyết ra sao?”.

Chúng ta cũng vậy, lần sau có muốn trách cứ ai, hãy rút tấm giấy 5 Mỹ kim¹ ở trong túi ra mà ngắm hình Lincoln trên đó rồi tự hỏi: “Ở vào địa vị ta, Lincoln xử trí ra sao?” và muốn sửa đổi người, ta hãy sửa đổi ta trước đã. Như vậy có lợi hơn và... ít nguy hiểm hơn.

Khổng Tử nói: *“Khi bậc của nhà ta dơ thì đừng chê nóc nhà bên sao đầy tuyết”*².

1 Đồng 5 đôla có in hình Tổng thống Lincoln.

(1) Các nhân tự tạo môn tiền thuyết/Mạc quân tha thân ốc thượng sương.

(Mỗi người đều quét lấy tuyết trước cửa nhà mình. Đừng quan tâm tới giọt sương trên nóc nhà người).

Hồi nhỏ tôi tự phụ lắm. Một lần nhận được một bức thư có thêm mấy chữ này: “Thư này đọc cho người ta viết, mà không coi lại¹”. Tôi thích hàng chữ đó lắm vì tôi thấy nó cho ta cái vẻ quan trọng và bề bộn công việc. Rồi một hôm, muốn lên mặt với một tiểu thuyết gia, tôi viết thư cho ông ta và cũng thêm hàng chữ ấy. Tiểu thuyết gia đó gửi trả lại một bức thư và thêm vào: “Chỉ có sự ngu xuẩn của ông mới ví được với việc thô lỗ của ông thôi”.

Nói cho đúng, tôi đã vô lễ và những lời chỉ trích đó không phải là không đáng. Nhưng vì tôi chỉ là một thằng người, nên tôi thấy nhục lắm và thậm oán tiểu thuyết gia đó đến nỗi mười năm sau, khi hay tin ông ta chết, tôi đã chẳng tiếc một người có tài mà chỉ nhớ tới việc ông đã làm thương tổn lòng tự ái của tôi.

Vậy bạn muốn người ta oán tới chết, thì hãy dùng những lời chỉ trích cay độc. Còn không thì nên nhớ rằng loài người không phải luôn luôn có lý trí đâu. Họ hành động suy nghĩ theo tình cảm, thành kiến, lòng kiêu căng và hợm hĩnh của họ. Sự chỉ trích ví như một mồi lửa, mà lòng kiêu căng của con người là một kho thuốc súng, gặp nhau tất bùng nổ, gieo tai hại vô cùng.

Benjamin Franklin hồi nhỏ vụng về ứng xử bao

1 Hàm ý chỉ người viết thư rất bận rộn, phải nhờ thư ký đánh máy, không có thời gian kiểm tra lại.

nhiều thì sau này lại giỏi về khoa tâm lý và dụng nhân¹ bấy nhiêu cho nên được bổ nhiệm làm đại sứ Hoa Kỳ tại Pháp. Bí quyết của sự thành công đó là không bao giờ chỉ trích ai hết và chỉ thành thực ca tụng đức tính của người thôi.

Chỉ trích oán trách người, buộc lỗi cho người thì kẻ điên nào cũng biết. Nhưng hiểu người và tha thứ cho người thì phải có tâm hồn cao cả và sức tự chủ mạnh mẽ mới được.

Carlyle nói: “Muốn xét độ lượng của ai chỉ cần xem cách xử sự của người đó với kẻ dưới”. Vậy đáng lẽ buộc tội, chỉ trích ai thì ta phải gắng hiểu họ, tìm nguyên nhân những hành vi của họ. Đó là nguồn gốc của cảm tình, khoan dung và hòa hảo.

Đức Thượng Đế kia mà còn đợi khi người ta chết rồi mới xét công và tội. Tại sao người phạm như chúng ta lại nghiêm khắc hơn Ngài?

NGUYÊN TẮC 1:

CHỈ TRÍCH LÀ VÔ ÍCH! NÓ LÀM CHO KẺ
BỊ CHỈ TRÍCH PHẢI CHỐNG CỰ LẠI, TỰ
BÀO CHỮA THẬM CHÍ GÂY RA NGUY
HIỂM VÀ OÁN THÙ

¹ Dùng người



MỘT BÍ QUYẾT QUAN TRỌNG TRONG PHÉP XỬ THẾ

Muốn dẫn dụ ai làm một việc gì theo ý ta, chỉ có cách là làm cho người ấy phát khởi¹ cái ý muốn làm việc đó.

Xin các bạn nhớ kỹ điều ấy.

Xin các bạn nhớ rằng không có một cách thứ hai nào nữa.

Đã đành, bạn có thể chĩa súng vào bụng một người qua đường mà bắt người đó phải cởi đồng hồ ra đưa cho bạn. Bạn cũng có thể bắt một người làm công phải chăm chỉ làm việc cho tới khi bạn quay lưng đi, bằng cách dọa tống cổ hắn ra cửa.

¹ Tự bộc lộ

Cầm chiếc roi mây, bạn có thể bắt con nít vàng lời được. Nhưng những cách tàn bạo đó có những phản ứng tai hại lắm. Muốn cảm động ai và dẫn dụ người đó tới hành động, chỉ có một cách là người ta muốn gì, cho người ta cái đó.

Mà chúng ta muốn những gì? Ít lắm, nhưng khi chúng ta đã muốn thì chúng ta nằng nặc đòi cho kỳ được. Những cái chúng ta muốn là:

- 1- Sức khỏe và sinh mạng
- 2- Ăn
- 3- Ngủ
- 4- Tiền của
- 5- Để tiếng lại đời sau
- 6- Thỏa nhục dục
- 7- Con cái chúng ta được mọi sự đầy đủ
- 8- Được người khác coi ta là quan trọng.

Freud, nhà bác học Đức trừ danh về bệnh thần kinh nói rằng hai thị dục căn bản của nhân loại là tình dục và thị dục huyền ngã ¹.

Triết gia John Dewey nói: thị hiếu mạnh nhất của nhân loại là thị dục huyền ngã. Xin các bạn nhớ kỹ câu

(1) Huyền: rực rỡ về vang. Thị dục huyền ngã là lòng muốn được người khác cho mình là về vang quan trọng.

bốn chữ: “*Thị dục huyển ngã*”. Nghĩa nó vô cùng và bạn sẽ thường gặp nó trong cuốn sách này.

Bảy thị dục khác đều dễ thỏa mãn, duy có thị dục đó ít khi được thỏa mãn lắm, tuy nó cũng khẩn cấp như ăn và ngủ.

Abraham Lincoln nói: “Ai cũng muốn được người ta khen mình”. Chúng ta đều thèm khát những lời khen chân thành mà than ôi, ít khi người ta cho ta cái đó.

Những kẻ nào đã học được cái bí quyết làm thỏa mãn lòng đói khát lời khen đó, nó tuy kín đáo mà giài vò người ta, đâm rễ trong lòng người ta, thì kẻ ấy “nắm được mọi người trong tay mình” và được mọi người tôn trọng sùng bái, nghe lời, “khi chết đi, kẻ đào huyệt chôn người đó cũng phải khóc người đó nữa”.

Loài vật không có dục vọng ấy. Nghiêm quân¹ của tôi khéo nuôi heo và bò, kỳ đấu xảo canh nông² nào ông cũng được giải thưởng. Ở nhà, ông ghim hết thảy những bằng cấp đó lên trên một tấm lụa trắng, khách khứa đến, ông mở ra khoe. Họ thần nhiên đối với những giải thưởng ấy, còn ông thì khoái lắm, vì những giải thưởng đó cho ông cái cảm tưởng rằng ông rất quan trọng.

Nếu các bậc tiền nhân không có thị dục trở nên quan trọng đó, thì văn minh không có và chúng ta cũng

(1) Cha tôi

(2) Thi tài giữa các nhà nông

chỉ như loài vật thôi.

Nhờ nhu cầu đó mà một thầy kỹ quèn, trong một tiệm tạp hóa, học lực dở dang, mua những sách luật rách nát về mài miết học để rồi trở thành một vĩ nhân: Lincoln. Các văn hào, thi hào viết được những cuốn sách bất hủ, các ông “vua” dầu lửa, xe hơi... trở nên triệu phú đều nhờ thị dục đó cả.

Gia đình ít người mà cất ngôi nhà cực rộng lớn, mua chiếc xe hơi kiểu mới nhất, sắm bộ đồ cho hợp thời trang, khoe sự học hành tấn tới của con mình: cũng đều do thị dục đó hết. Cũng chỉ vì muốn thỏa lòng ao ước trở thành một danh nhân, mà biết bao thiếu niên Mỹ biến thành những tướng cướp lợi hại, những tay sát nhân không gớm máu, cho đến khi chúng bị bắt rồi chúng vẫn đòi cho đọc ngay những tờ báo lá cải trong đó người ta tả chúng như những vị anh hùng. Được nhìn hình chúng trên mặt báo bên cạnh hình những danh nhân trên thế giới, chúng quên cái ghế điện đang đợi chúng.

Muốn biết tính tình, tư cách một người ra sao, ta chỉ cần xét người đó dùng những phương tiện nào để thỏa mãn thị dục huyển ngã.

Rockefeller thỏa mãn nó bằng cách xây dựng ở Bắc Kinh (Trung Hoa) một bệnh viện hiện đại để săn sóc hàng triệu người nghèo, mà ông chưa từng và sẽ chẳng

bao giờ thấy mặt. Dillinger thỏa mãn nó bằng cách giết người, ăn cướp các ngân hàng. Bị cảnh sát săn đuổi, hắn trốn vào một nông trại mà đồng dục tuyên bố: “Dillinger là ta đây!”. Hắn tự đắc với cái danh là “kẻ thù số 1 của quần chúng”.

Nhiều vĩ nhân trong thế giới cũng mắc cái tật tự khoe mình là quan trọng. George Washington bắt mỗi người phải xưng tụng ông là: “Đức ngài Hoa Kỳ Tổng thống”. Kha Luân Bố (Columbus) đòi cho được cái danh là: “Thủy sư đô đốc Đại Tây Dương và Phó vương Ấn Độ”. Catherine, nữ Hoàng nước Nga, không chịu đọc những thư mà bên ngoài không đề: “Hoàng đế ngự lãm”. Bà Tổng thống Lincoln, một hôm, dữ như cọp cái, quay lại mắng bà Grant bảo vệ nhà Trắng: “Sao? Tôi chưa mời mà bà cả gan dám ngồi cùng với tôi sao?”.

Các nhà triệu phú của ta sở dĩ bỏ tiền ra cho Đề đốc Byrd thám hiểm Nam Cực vì Đề đốc hứa sẽ lấy tên họ đặt tên cho những ngọn núi quanh năm tuyết phủ ở miền ấy. Thi hào Victor Hugo chỉ cầu sao cho người ta lấy tên ông đặt tên cho kinh đô nước Pháp. Và thi hào Anh Shakespeare tuy đã được cả nước Anh tôn sùng mà còn mua tước vị để thêm danh giá cho gia đình. Có kẻ làm bộ đau, bắt người săn sóc mình, chiều chuộng mình để được thấy mình là quan trọng. Như một cô nọ, hết hy vọng kiếm chồng được, đương khỏe mạnh hóa

ra tật nguyên, nằm hoài ở giường, bắt mẹ già săn sóc trong mười năm, lên thang xuống thang để hầu hạ cơm nước. Bà mẹ kiệt sức, chết. Trong vài tuần lễ, cô ả ủ rũ, một hôm bỗng đứng phắt ngay dậy, trang điểm, rồi đi lại như hồi trước.

Đem giải phẫu bộ óc thì óc nửa số người điên cũng bình thường như óc chúng ta. Một vị bác học trứ danh nhận thấy rằng phần nhiều những người đó chỉ muốn tìm trong tưởng tượng, sự thỏa mãn của lòng tự phụ mà hóa điên.

Trong đời thực tế, họ tầm thường bao nhiêu, tự thấy mình hèn hạ bao nhiêu, thì trong thế giới tưởng tượng của họ, họ càng tự thấy oai quyền và danh vọng của họ lớn lao bấy nhiêu. Những kẻ đó sướng hơn chúng ta nhiều lắm. Họ đã tìm được trong thế giới thần tiên của họ cách thỏa mãn lòng khát khao danh vọng của họ. Họ ký một tấm chi phiếu¹ một triệu đồng, hoặc viết một bức thư tiến cử ta với Hoàng đế Ba Tư rồi hãnh diện đưa cho ta.

Đã có những người vì khát khao danh vọng mà hóa điên như vậy, thì việc biết khen tài năng của những người ở chung quanh ta tất phải là một phép màu nhiệm vô cùng.

(1) Một tấm giấy để lấy tiền gửi ở ngân hàng.

(2) Một triệu đồng Mỹ trước chiến tranh.

(3) Thuật nấu đúc kim loại.

Tôi mới biết có một người lĩnh lương mỗi năm một triệu đồng¹. Mà ông chủ người đó lại có tiếng là keo kiệt nữa.

Người đó là Charles Schwab, người tin cẩn của ông vua thép Andrew Carnegie. Mà Charles Schwab có thiên tài không? Không. Biết rõ về giả kim thuật² hơn các viên kỹ sư khác không? Tuyệt nhiên không. Chính ông thú nhận với tôi rằng nhiều người cộng sự với ông giỏi về kỹ thuật hơn ông nhiều lắm.

Nhưng ông có một tài riêng hiếm có: tài chỉ huy, dẫn đạo. Ông biết cho người ta cái mà người ta khát khao nhất: lời khen và lời khuyến khích.

Bí quyết của ông đây. Tôi xin chép đúng lời ông và mong rằng những lời vàng ngọc đó được khắc lên bảng đồng, treo trong mỗi nhà, mỗi trường học, mỗi cửa hàng, mỗi công sở. Học thuộc câu đó còn ích lợi cả ngàn lần hơn thuộc những công thức hóa học³ hay là lượng mưa trung bình mỗi năm ở Guatemala⁴.

Schwab nói:

“Cái vốn quý nhất của tôi là năng lực khơi gợi được lòng hăng hái của mọi người. Chỉ có khuyến khích và khen ngợi mới làm phát sinh và gia tăng những tài năng quý nhất của người ta mà thôi.

(1) Những chữ và dấu hiệu để chỉ những chất hóa học.

(2) Một nước nhỏ ở Trung Mỹ theo chính thể cộng hòa.

Những lời chỉ trích của người trên là một cách tai hại nhất để diệt cao vọng của kẻ làm công. Tôi không bao giờ trách phạt ai hết. Tôi tin rằng tốt hơn nên khuyến khích người ta và cho người ta một lí tưởng để nói tới. Cho nên tôi luôn luôn sẵn sàng khen ngợi một cách thật thà. Tôi không tiếc lời khen và rất dè dặt trong lời chê”.

Schwab nói vậy mà chúng ta hành động ra sao? Hoàn toàn trái ngược. Có điều gì không vừa ý là chúng ta nổi cơn lôi đình lên; còn nếu vừa ý ta ư? Ta làm thinh.

Mà ông chủ của ông là Andrew Carnegie sở dĩ thành công tuyệt đỉnh như vậy cũng nhờ tài biết khen người đó. Ông ca tụng những người giúp việc ông trước mặt họ. Ông ca tụng lúc họ vắng mặt. Ông còn tìm được cách ca tụng họ sau khi ông chết nữa. Ông nghĩ ra câu này và bắt người ta khắc lên mộ chí của ông: “Đây là nơi nghỉ ngàn thu của một người biết cách thu dụng những người thông minh hơn mình”.

Nhà triệu phú Rockefeller cũng không có bí quyết gì khác. Khi một hội viên của công ty ông đầu tư ¹ một cách tai hại ở Nam Mỹ làm cho công ty lỗ một triệu đồng Mỹ kim, ông chẳng những không phiền hà mà còn khen bạn tài tình cứu vãn được sáu mươi phần trăm số vốn bỏ ra, mà chỉ còn lỗ có bốn mươi phần trăm thôi.

(1) Xuất vốn ra làm ăn.

Ziegfield, nhà dàn dựng cảnh phim tài ba nhất của Nữ Uớc (New York), đã nổi danh chỉ vì khéo phô trương nét tuyệt mỹ của những cô đào phụ¹. Ông thường nói bất kỳ một người con gái nào, dù xấu đến nỗi “chẳng ai ngó tới hai lần”, ông cũng tạo thành một ngôi sao rực rỡ trên sân khấu, chỉ vì ông khéo tô điểm cho họ có một sức quyến rũ vô cùng huyền bí. Ông khen họ đẹp, rồi họ tự thấy họ đẹp, sửa soạn cho đẹp thêm. Ông lại có óc thực tế nữa: ông tăng lương cho họ từ 30 Mỹ kim lên 175 Mỹ kim, để họ có đủ tiền mà trang sức. Ông lại có những cử chỉ phong nhã, lịch sự. Lần đầu tiên diễn vở nhạc kịch “*Ziegfield Follies*”, ông gọi điện chúc mừng khi đạt thành công rực rỡ và còn tặng mỗi cô đào phụ một bó hồng nữa.

Hồi mà phong trào nhịn ăn cho bớt mập đang thịnh hành phổ biến, có lần tôi cũng đua đòi và nhịn ăn trong sáu ngày sáu đêm. Không khó chịu gì hết. Tới ngày thứ sáu tôi thấy ít đói hơn ngày thứ hai.

Ấy vậy mà nếu ta để cho người nhà nhịn ăn trong sáu ngày thì ta đã tự cho là có tội nặng, nhưng bắt họ nhịn những lời khen và khuyến khích của ta sáu ngày, sáu tuần, có khi sáu mươi năm thì ta không ân hận chút nào. Mà xét ra, sự khen ngợi và khuyến khích cũng khẩn thiết như đói cần ăn vậy. Một nghệ sỹ có

(1) Diễn viên phụ

danh nói: “Không có gì cần thiết cho tôi bằng những tràng vỗ tay để nuôi lòng tự ái của tôi”. Chúng ta nuôi cơ thể của con ta, của bạn bè khách khứa, của người làm công cho ta, mà ít khi ta cho họ thức ăn cần thiết cho lòng tự trọng của họ. Chúng ta đãi họ thịt cá để bồi bổ sức khỏe, mà quên không tặng họ những lời ca tụng nó vang trong óc rất lâu như những điệu nhạc tuyệt thú.

Tôi biết các bạn đọc tới đây sẽ nói: “Phải! Ai lạ gì cái thuyết mật ngọt chết ruồi! Nịnh hót cho người ta lên mây xanh chó gì! Nhưng ông ơi! Người thông minh họ không cần câu đâu!”.

Đã đành những lời nịnh hót vụng về rỗng tuếch, vụ lợi, ở ngoài môi, chỉ lừa được những người ngu thôi. Nó phải thất bại và thường thường nó thất bại. Nhưng nói cho đúng, ta cũng phải thừa nhận rằng thế gian này có nhiều người ưa nịnh tới nỗi không phân biệt thật giả, câu nào họ cũng “khoái” được hết, cũng như những kẻ đói quá rồi nhai cả cỏ, nuốt cả trùng...

Chẳng hạn như hai anh em Mdivani, tự xưng là Hoàng thân tuy không có lấy một giọt máu vua chúa trong huyết quản. Tại sao anh em y đã chiếm nổi giải quán quân trong đám đa thi¹? Họ đã làm tan nát nhiều trái tim đàn bà, cưới được những “ngôi sao màn bạc”

(1) Nhiều vợ

có danh nhất, và đẹp nhất, những nữ minh tinh danh ca cả thế giới ngưỡng mộ, và những thiếu phụ quý phái có bạc triệu? Họ làm cách nào? Một nữ kí giả của một tuần báo Mỹ bàn về họ nói rằng: “Đối với đại chúng, cái đa duyên của hai anh em Mdivani là một trong những điều khó hiểu nhất từ cổ chí kim”. Nhưng một đào hát danh tiếng hiểu thấu tâm lý phái mạnh, cho rằng sức quyến rũ mà không một người đàn bà nào chống lại nổi của anh em nhà đó, chỉ ở chỗ nghệ thuật phỉnh nịnh của họ tuyệt luân¹, nhất là ở trong thời đại vật chất trỗi trên mà nghệ thuật đó cơ hồ đã gần tuyệt.

Cả đến Nữ hoàng Victoria nước Anh cũng ưa nịnh lắm. Và Thủ tướng Disraeli thú rằng ông thường dùng nghệ thuật ứng xử đó trong suốt thời kỳ ông cầm quyền. Có khi ông nịnh Nữ hoàng mà không cần giữ ý tứ gì hết, như anh thợ hồ đắp từng bay hồ lên tường - Tuy ông nói vậy, nhưng ta đừng quên trong sử Anh quốc, Disraeli là một chính trị gia khôn ngoan, mảnh lới xuất chúng, không ai bì kịp, đáng bậc thầy trong nghệ thuật đó, bạn và tôi không bắt chước được đâu.

Cho nên đối với ông, chính sách đó thành công, nhưng thói thường nịnh hót rốt cuộc bao giờ cũng hại nhiều hơn lợi cho kẻ nịnh. Nó chỉ là một sự giả dối và cũng như in giấy bạc giả, thế nào cũng có phen bị bại lộ.

(1) tuyệt luân không ai sánh được

Vậy thì lời khen tặng và lời nịnh hót khác nhau ở đâu?

Chính ở chỗ một đằng thành thật tự đáy lòng phát ra và hoàn toàn không vụ lợi, còn một đằng chỉ ở đầu lưỡi, giả dối để kiếm lợi. Lời khen tặng, ai cũng hài lòng. Lời phỉnh nịnh, ai cũng khinh bỉ.

Dưới một pho tượng đồng cổ hình dung tướng Obregon, người ta có khắc câu này mà hồi còn sống đại tướng thường nói: “Ta chớ nên sợ kẻ thù công kích ta, mà rất nên ghê sợ những người bạn nịnh ta”.

Không! Trăm lần không! Tôi không khuyên bạn nịnh hót. Trái hẳn lại! Tôi muốn chỉ bạn một lối xử thế mới kia!

Xin bạn cho phép tôi nhắc lại “Tôi muốn chỉ bạn một lối xử thế mới”.

Hoàng đế Anh George V sai khắc trong ngự tiền văn phòng của Ngài sáu câu châm ngôn, trong đó có câu này:

“Các ông dạy cho tôi đừng nịnh hót mà càng đừng nghe những lời nịnh hót đê tiện”.

Triết gia Emerson lại nói: “Ngôn ngữ không giấu nổi bản tính”. Nghĩa là: dù miệng lưỡi khôn khéo tới mức nào, bạn vẫn không giấu được bản tính của bạn.

Nếu có một tài nịnh là đủ rồi, thì dễ quá, và chúng ta đều thành những nhà ngoại giao đại tài cả.

Đáng lẽ chỉ nghĩ tới mình thôi, chúng ta nên cố gắng để ý tới người khác, tìm những tính tốt của họ. Và lúc đó chúng ta sẽ có thể thành thật khen họ mà không cần phải dùng những lời tán dương giả dối để đến nỗi chưa kịp hở môi, chúng ta đã bị lộ mặt nạ.

Emerson lại còn nói: “Bất kỳ người nào tôi gặp cũng có chỗ hơn tôi, đáng cho tôi học”. Điều đó đúng với Emerson thì đối với bạn và tôi, còn đúng cả ngàn lần nữa. Đừng nghĩ tới ta nữa, tới tài năng, nguyện vọng của ta mà nghĩ tới đức tính của người.

Và đã đảo cái thói nịnh đi. Lời khen thành thật và nhân từ phải tự thâm tâm ta phát ra! Đừng tiếc những lời cảm ơn và khuyến khích! Và những lời nói đó, ít lâu sau ta có thể quên đi, nhưng những người được khen tặng sẽ hoan hỉ và luôn luôn nhắc nhở tới.

NGUYÊN TẮC 2: ĐỪNG TIẾC LỜI CẢM ƠN VÀ KHUYẾN KHÍCH



HÃY KHƠI GỢI Ở NGƯỜI CÁI Ý TỰ MUỐN LÀM CÔNG VIỆC MÀ CHÍNH TA ĐỀ NGHỊ VỚI HỌ

Tôi thì tôi thích trái cây lắm. Nhưng không hiểu vì một lẽ bí mật gì, loài cá không thích trái cây như tôi mà lại ưa côn trùng. Vì vậy khi đi câu, tôi không nghĩ đến cái tôi thích mà chỉ nghĩ đến cái mà cá thích thôi. Tôi không móc trái cây vào lưỡi câu để nhử chúng, mà móc vào đó một con trùng hay một con cào cào, rồi đưa đi đưa lại trước miệng cá và hỏi nó: “Cá có thèm không?”.

Tại sao ta không dùng chiến thuật đó với người? Khi người ta hỏi ông Thủ tướng Lloyd George tại sao ông nắm được quyền hành lâu mà ông khác thì bị lật đổ, bị bỏ rơi, ông đáp: “Tôi luôn luôn cố gắng kiếm mỗi hợp sở thích của cá”¹.

(1) Xem thêm phụ lục 1.

Tại sao cứ luôn luôn nói tới cái mà *chúng ta muốn*? Thực là vô ích, ngây thơ và vô lý. Đã đành, cái gì ta thường xuyên để ý tới, nhưng chỉ có một mình ta để ý tới nó. Vì những người khác họ cũng chỉ nghĩ tới cái họ thích thôi, không cần biết ta thích cái gì.

Cho nên chỉ có mỗi cách dẫn dụ người khác theo mình là lựa cách nói sao lời yêu cầu của mình hợp với sở thích của họ và chỉ cho họ cách đạt được sở thích đó.

Xin bạn nhớ kỹ điều đó. Nếu bạn muốn cấm con bạn hút thuốc chẳng hạn, đừng thuyết giáo với nó, đừng bảo nó: “Ba muốn thế này, ba muốn thế khác”. Trái lại, nên chứng minh cho nó thấy rằng chất độc trong thuốc làm hại hệ thần kinh và nếu nó không bỏ thuốc đi, thì có lẽ tới kỳ thi thể thao sau nó sẽ thua bạn bè mất. Phương pháp đó luôn luôn công hiệu, dù là áp dụng với con nít hay với bò con, với đười ươi. Một hôm, hai cha con triết gia R.W.Emerson muốn dụ một con bê vào chuồng. Nhưng họ mắc phải cái lỗi thông thường là chỉ nghĩ tới cái *họ muốn*. Cho nên cha kéo, con đẩy. Tại hại thay! Con bê cũng như họ, chỉ nghĩ tới cái *nó muốn* thôi; chân nó bám vào đất, cứng ngắc, không chịu rời đồng cỏ. Người hầu gái thấy tình cảnh đó; chị không biết nghệ thuật viết sách và viết tùy bút, nhưng ít nhất trong trường hợp này, chị cũng có nhiều lương tri hơn nhà triết học Emerson. Chị như bê con, đưa ngón tay

vào mồm con vật như mẹ cho con bú, và con vật ngoan ngoãn đi theo ngón tay chị mà vào chuồng.

Ngay từ hồi sơ sinh, bất kỳ một hành động gì của ta cũng vì lợi hết. Ta cho một hội từ thiện 500 đồng ư? Có chắc là hoàn toàn không vì lợi không? Không. Bởi ta cho như vậy là để được tiếng hảo tâm, để thỏa lòng ưa làm một việc nhân từ, đẹp và cao cả và để phúc về sau. Và *Thánh kinh* có nói rằng: “Con bố thí tức là cho Cha vậy”. Hoặc vì không từ chối được vì sợ mắc cỡ... hay vì muốn làm vui lòng một người bạn thân, một thân chủ. Dù sao đi nữa thì cũng có một điều chắc chắn là ta đã cho vì ta muốn thỏa mãn một thị dục. Trong cuốn *Thuật dẫn dụ hành động của loài người*¹ Giáo sư Harry A. Overstreet viết: “Hành động do những thị dục căn bản của ta mà phát sinh. Để tặng những ai muốn dẫn dụ người khác trong việc làm ăn, trong chính trị cũng như trong trường học hay gia đình chỉ có lời khuyên này là hơn cả: Trước hết, phải gọi trong lòng người một ý muốn nhiệt liệt nghe theo ta”. Làm được như vậy thì cả thế giới giúp ta thành công và suốt đời chẳng bao giờ ta bị thất bại vì cô độc.

Andrew Carnegie, hồi nhỏ chỉ được học có 4 năm, nhưng vì sớm hiểu bí quyết đó, nên hồi bắt đầu sự nghiệp mỗi giờ công được có 4 xu, mà tới sau này tính

(1) *Influencing Human Behavior*

ra ông đã quyên vào những việc từ thiện tới ba trăm sáu mươi lăm triệu đồng.

Ông có hai đứa cháu làm cho mẹ lo lắng nhiều lắm vì đi học xa mà không bao giờ viết thư về nhà. Ông có cách không buộc trả lời mà chúng cũng trả lời lập tức. Ông viết một bức thư ngọt ngào lắm rồi tái bút: “Gửi cho mỗi cháu 5\$”. Nhưng ông làm bộ quên không gửi tiền. Tức thì có thư hỏi âm liền, trong đó hai cháu cảm ơn “Chú Andrew thân mến” và... Và gì nữa, chắc các bạn đã đoán được.

Vậy ngày mai, nếu ta muốn cho ai làm một việc gì, ta hãy thông thả suy nghĩ và tự hỏi: Làm sao dẫn dụ cho ông ấy *muốn* làm việc mình cầu ông ấy được?

Như vậy khỏi phải chạy lại nhà người ta để rồi chỉ nói về dự định của mình, ý muốn của mình, mà tốn công vô ích.

Mỗi năm một lần, tôi thuê một phòng khiêu vũ tại một khách sạn lớn ở Nữ Ước (New York) để diễn thuyết.

Có lần tới kỳ diễn thuyết, người ta thỉnh linh cho tôi hay rằng tiền thuê phòng tăng lên gấp ba giá cũ. Khi đó tôi đã quảng cáo, in vé, bán vé, xếp dọn đầu vào đó rồi. Tất nhiên là tôi không muốn trả giá đó. Làm sao bây giờ? Đi kêu ca với người quản lý khách sạn đó ư? Đem

cái thắc mắc của mình bày tỏ với người ta ư? Ích lợi gì đâu? Người đó cũng như tôi, chỉ quan tâm tới điều họ muốn thôi. Tôi suy nghĩ và hai ngày sau tôi lại tìm người đó, và nói:

“Nhận được thư ông, tôi hơi ngạc nhiên. Nhưng tôi không trách ông đâu. Ở vào địa vị ông, có lẽ tôi cũng hành động như ông. Bồn phận của ông quản lý khách sạn này là thu cho được nhiều lợi. Nếu ông không làm như vậy thì người ta sẽ mời ông ra và như vậy là đáng lắm... Nhưng nếu ông quyết giữ cái giá mới đó thì xin ông lấy một mảnh giấy và chúng ta cùng xét xem lợi và hại ra sao”.

Rồi tôi gạch một gạch dọc chia tờ giấy ra làm hai, một bên đề “Lợi” một bên đề “Hại”.

Trong cột “Lợi”, tôi viết mấy chữ: “Phòng khiêu vũ sẽ trống” và tôi bàn miệng thêm: “Như vậy ông có thể sẽ cho thuê để khiêu vũ hay hội họp. Lời lắm, vì khi đó giá thuê sẽ cao hơn nhiều, phải không ông? Nếu tôi sử dụng phòng ấy trong ba tuần, chắc chắn là thiệt cho ông số lời ấy – Bây giờ chúng ta xét tới “Hại”. Trước hết đáng lẽ tăng số lợi lên được, ông sẽ không thu được một đồng nào hết, vì tôi không đủ sức trả giá mức ông đưa ra, sẽ đi thuê nơi khác để diễn thuyết”.

“Và lại còn mất cái lợi này nữa. Tôi diễn thuyết, sẽ có nhiều thính giả thượng lưu, có học, giàu có và danh

tiếng tới nghe. Thực là một sự quảng cáo cực tốt cho ông. Ông cứ bỏ 5.000\$ quảng cáo trên báo, không chắc đã hấp dẫn được một số thánh giả như vậy tới khách sạn ông. Cái đó cũng đáng kể, phải không ông?”.

Vừa nói, tôi vừa viết hai điều hại đó trong cột “Hại”, rồi đưa tờ giấy cho ông ta và nói: “Xin ông cân nhắc kỹ lưỡng lợi và hại đi, rồi cho tôi biết ông quyết định ra sao”.

Hôm sau, tôi nhận được một bức thư cho hay rằng tiền thuê phòng đáng lẽ tăng lên 300 phần trăm thì chỉ tăng lên 50 phần trăm thôi.

Xin các bạn để ý rằng tôi không hề xin giảm giá nhé. Trong suốt câu chuyện tôi chỉ nói tới điều mà ông ta quan tâm tới, tôi chỉ tìm kiếm và bày tỏ cho ông ta cách đạt được ý muốn đó thôi.

Nếu tôi theo sự xúc động tự nhiên trong lòng mà chạy tới tìm ông ta, la lên: “Cái gì lạ lùng vậy? Tự nhiên ông tăng tiền mười lên 300 phần trăm khi ông biết chắc rằng tôi đã quảng cáo rồi, đã in vé rồi? Ba trăm phần trăm! Kỳ cục không? Điên rồi mà! Không khi nào tôi chịu giá đó đâu!”.

Và chuyện sẽ xảy ra sao? Chắc chắn là chúng tôi sẽ cãi nhau và các bạn biết cãi nhau thường thường kết quả ra sao. Dù tôi có làm cho ông ta phải tự nhận rằng ông có

lỗi đi nữa thì lòng tự ái của ông cũng không cho ông chịu thua và chấp nhận lời tôi yêu cầu.

Henry Ford nói: “Bí quyết của thành công – nếu có – là biết tự đặt mình và địa vị người và suy xét vừa theo lập trường của người vừa theo lập trường của mình”.

Trong nghệ thuật dùng người, chưa có lời khuyên nào chí lý bằng lời đó, cho nên tôi muốn nhắc lại: “Bí quyết của thành công là *biết tự đặt mình vào địa vị người* và suy xét vừa theo lập trường của người, vừa theo lập trường của mình”. Chân lý đó giản dị minh bạch làm sao! Đáng lẽ ai cũng phải biết ngay. Thế mà trong một trăm người, thì có tới chín mươi người không biết đến, trong chín mươi chín trường hợp.

Bạn muốn có một thí dụ ư? Thì ngày mai tới sở, bạn cứ xem xét những thư bạn nhận được, sẽ thấy sự thiếu lương tri đó. Đây là một bức thư chép nguyên văn, nói cho đúng hơn, là một tờ châu tri¹, của ông giám đốc một hãng quan trọng chuyên môn quảng cáo bằng vô tuyến điện gửi cho mỗi ông quản lý các sở vô tuyến điện trong nước. (*Những hàng chữ trong dấu ngoặc đơn là cảm tưởng của tôi trong khi đọc*).

Gửi ông John Blank ở Blandville (Indiana)

Ông Blank thân mến,

(1) Công văn, công lệnh cấp trên gửi xuống

Công ty Megavox chúng tôi muốn giữ vững ưu thế vẫn có từ trước tới nay trong địa hạt quảng cáo bằng vô tuyến điện.

(Tôi không cần biết điều ông muốn. Tôi đang lo lắng việc của tôi đây. Ngân hàng không chịu cho tôi cầm cố nhà của tôi thêm một thời hạn nữa... Sầu ăn hết bông hồng của tôi... Hôm qua chứng khoán xuống giá... Tôi lỡ xe điện sáng nay... Chiều qua người ta không mời tôi dự tiệc... Y sĩ bảo tôi bị viêm động mạch, bị bệnh thần kinh. Tôi đang bực bội đây thì đọc nhầm bức thư của một kẻ tự thị chỉ nói đến vinh dự của y, ý muốn của y thôi! Cha chả là ngu! Vậy mà làm nghề quảng cáo chứ!)

Việc quảng cáo của quốc gia, nhờ công ty chúng tôi truyền thanh đã mở đường cho lối quảng cáo mới đó. Và những chương trình phát thanh của chúng tôi từ hồi đó tới nay đã nâng chúng tôi lên địa vị cao hơn những hãng khác.

(À, phải! Hãng ông giàu nhất, mạnh nhất. Rồi sao? Cái đó có liên can gì tới tôi đâu? Ông không thông minh chút nào hết. Ông chỉ khoe sự thành công mênh mông của ông thôi, như vậy là làm cho tôi cảm thấy địa vị thấp kém của tôi, ông biết chưa?).

Chúng tôi muốn cho khách hàng biết rõ tất cả tình hình những sở vô tuyến điện.

(Ông muốn! Ông muốn! Đồ ngu! Tôi không cần biết ông muốn cái gì hết; hãy nói cho tôi nghe cái mà tôi muốn).

Vậy xin ông gửi ngay cho chúng tôi những điều nên biết về chương trình và thời gian biểu. Những điều đó cần cho chúng tôi mỗi tuần để lựa chọn kỹ những giờ phát thanh tiện hơn hết.

(Gửi ngay cho ông! Cả gan thật! Cũng không thèm thêm câu: nếu không làm phiền ông nữa!)

Ông trả lời gấp, tức là lợi chung cho chúng ta.

(Thằng khùng! Nó dám bảo mình trả lời gấp cho nó, trong khi mình lo lắng hết việc này việc khác. Mà bức thư của nó có khác gì một tờ công văn không? Tôi không ưa cái giọng đàn anh đó. Thôi đi... Ủa! Ông nói gì tới cái “lợi chung của chúng ta” đó? À! Tôi bây giờ ông mới bắt đầu đặt ông vào quan điểm của tôi!... nhưng cách ông nói mơ hồ làm sao! Không rõ ràng, không giảng giải gì hết).

Chân thành chào ông.

Ký tên: ... Giám đốc

Tái bút: Có lẽ ông muốn biết đoạn trích sau này trong tờ báo Blankville và muốn truyền thanh nó trong đài của ông”.

(Mãi tới cuối thư, trong chỗ tái bút ông mới chỉ cho tôi một điều có ích cho tôi. Tại sao không đem ra nói trước đi? Một người tự phụ là nhà quảng cáo chuyên nghiệp, tất phải ngu độn lắm mới vụng về như vậy).

Một người suốt đời làm nghề quảng cáo tự cho mình là thần thánh trong nghệ thuật dẫn dụ người khác mà còn viết một bức thư vô lý như vậy, thì những ông thợ may, làm nệm, làm vườn ra sao nhỉ?

Đây, một bức thư nữa của ông chủ sự một nhà ga lớn gửi cho ông Edward Vermylen, theo lớp học của tôi. Người đọc nó có ấn tượng gì? Tôi sẽ cho bạn hay. Nhưng chúng ta hãy đọc đã.

Xin ông Edward Vermylen chú ý.

Thưa ông,

Vì hàng hóa cứ chiều mới tới ga chúng tôi, cho nên việc khuân hàng lên xe có điều trở ngại: công việc nhiều quá, phải bắt người làm công làm thêm giờ, xe cam nhông phải trễ, gửi đồ cũng trễ. Ngày 10 tháng 11, chúng tôi nhận được của ông hồi 4 giờ 20 một lô là 510 cái thùng.

Chúng tôi xin ông giúp chúng tôi để tránh những bất tiện đáng tiếc do tình thế đó mà ra. Vậy chúng tôi tự tiện xin phép ông – nếu có thể được – thu xếp sao cho hàng của ông tới ga chúng tôi vào buổi sáng, nhất là những khi ông gửi nhiều hàng.

Được như vậy thì ông có lợi là hàng của ông ở trên xe cất xuống mau và gửi đi cũng mau.

Trân trọng...

Ký tên: J.B.

Ông Vermynen đưa bức thư cho tôi coi và bình phẩm như vậy: “Thư đó có kết quả ngược lại với ý muốn của người viết. Đầu thư, người ta kể những nỗi khó khăn của công ty hỏa xa, cái đó ích lợi gì cho mình đâu? Rồi người ta xin mình phụ giúp nhân lực với người ta, sau cùng mới hứa sẽ cất hàng và gửi hàng cho mình mau hơn trước.

Tóm lại, cái quan hệ tới mình nhất thì họ để lại sau cùng và xét toàn thể thì thư đó khơi gợi sự phản đối hơn là sự hợp tác”.

Nay ta thử tìm cách sửa chữa bức thư đó cho hợp hơn. Trước hết đừng nói đến những vấn đề riêng của mình, tổn công vô ích. Phải theo lời khuyên của Ford: “Đặt ta vào địa vị người mà suy xét theo quan điểm của người”. Bức thư sửa chữa như sau, tuy chưa được hoàn hảo, nhưng so với bức trên cũng hiệu quả nhiều rồi.

“Ông Vermynen thân mến,

Chúng tôi hân hạnh được ông chiếu cố tới trong 14 năm nay. Tất nhiên là chúng tôi mang ơn ông lắm và hết lòng tìm cách gửi hàng cho ông được mau chóng.

Nhưng chúng tôi phải thú thật rằng điều đó khó thi hành lắm, khi xe cam nhông của ông tới vào cuối giờ làm việc buổi chiều, như ngày 10 tháng 11 vừa rồi. Tại sao? Vì một số đông khách hàng khác cũng giao hàng cho chúng tôi vào lúc đó. Thành thử nhiều quá, làm không xuể và xe của ông phải đợi, hàng của ông phải gửi trễ.

Điều đó rất đáng tiếc. Tránh nó cách nào? Bằng cách ông giao hàng cho tôi vào đầu buổi chiều, như vậy xe của ông khỏi phải đợi, hàng của ông gửi được mau và những người làm công của ông về nhà được sớm để hưởng món mì ống (macaroni) tuyệt khéo mà hãng ông chế tạo ra.

Xin ông đừng cho rằng chúng tôi kêu nài ông đâu; cũng xin ông đừng nghi rằng chúng tôi dám tự tiện chỉ ông cách làm việc đâu. Tôi gửi hầu ông bức thư trước hết.

Dù hàng của ông tới giờ nào đi nữa thì chúng tôi cũng rất vui lòng nhận và gửi đi mau chừng nào hay chừng nấy.

Chúng tôi biết rằng ông bận nhiều việc lắm; xin ông đừng mất công trả lời thư này.

Trân trọng...

Ký tên: J.B.

Có cả hàng ngàn người bán dạo, lang thang khắp phố phường, mỗi mẹt, thất vọng, lương ít. Tại sao? Tại họ nghĩ tới họ, tới cái mà họ đang tìm kiếm. Họ không hiểu rằng bạn cũng vậy mà tôi cũng vậy, chúng ta đều không muốn mua – nghĩa là tiêu tiền - mà chỉ muốn giải quyết những vấn đề riêng của chúng ta thôi. Mà người bán hàng nào giúp chúng ta giải quyết được những cái đó, chỉ cho ta hiểu rằng mua hàng của họ, hoặc để cho họ giúp thì chúng ta sẽ đỡ tốn tiền, đỡ mệt nhọc, khỏi buồn bực, khỏi đau, có tương lai vững vàng, thì kẻ đó không ép uổng chúng ta mà sẽ làm cho chúng ta tin và như vậy chúng ta sẽ mua!

Vậy mà biết bao người suốt cuộc đời bán hàng mà không hề nghĩ tới quan điểm của người mua.

Một hôm, tôi gặp một người trước kia làm biện sự¹ một hãng cho thuê nhà, tôi hỏi ông ta có thể cho tôi biết nhà tôi ở, tường xây bằng gạch đặc hay gạch rỗng. Ông nói rằng không biết và khuyên tôi hỏi Nghiệp đoàn kiến trúc sư.

Điều đó ai mà không biết, cần gì phải nhờ tới ông.

Rồi sáng hôm sau, tôi nhận được của ông một bức thư. Trả lời câu hỏi của tôi chẳng? Không. Để khuyên tôi một lần nữa: nên hỏi Nghiệp đoàn kiến trúc sư và nhờ tôi làm đại lý bảo hiểm cho ông.

¹ Lo liệu công việc, làm việc (quan lại cấp dưới, lo liệu công việc cụ thể)

Ông ấy mong tôi làm lợi lớn cho ông mà không giúp cho tôi được một việc nhỏ.

Bất kỳ trong nghề nghiệp nào, trong giai cấp nào, người ta cũng thấy lỗi lầm quan trọng đó. Một lần đau cổ họng, tôi đến gặp bác sỹ chuyên khoa tai mũi họng. Chưa khám họng cho tôi, ông đã hỏi tôi làm nghề gì... Bệnh của tôi, ông chưa muốn biết, mà cần biết cái ví tiền của tôi đã. Ông ấy không tính cách giúp tôi mà tìm cách “bóp” tôi. Rút cuộc là ông không nặn được của tôi đồng nào hết, vì tôi bỏ ra đi, ghê tởm cho cái lòng tham của ông.

Than ôi! Xã hội đầy những hạng người như vậy, tham lam, hẹp hòi và ích kỷ. Cho nên nếu có siêu nhân nào tìm cách tận tâm giúp người mà không vụ lợi, thì trong công việc của ông chắc là ít ai cạnh tranh lắm.

Ông O. D. Young, nhà kinh tế trứ danh nói: “Người nào biết tự đặt mình vào địa vị của người khác, hiểu được tư tưởng và ý định của họ, người đó khỏi phải lo về tương lai của mình”.

Nếu đọc cuốn này rồi, các bạn chỉ tập được một khả năng này là: *bất cứ trong trường hợp nào cũng đứng vào địa vị của người khác mà xem xét*, thì cuốn sách này cũng đã đánh dấu được một quãng đời mới trong sự nghiệp của bạn!

Tại sao người ta sao không quan tâm bỏ khoa tâm lý thực hành như vậy mà nhồi biết bao những môn vô ích khác. Một người học trò của tôi muốn mời bạn chơi bóng rổ (Basket-Ball) với mình mà viết như vậy: “Tôi muốn các anh tới sân của tôi chơi bóng rổ. Tôi thích nó lắm mà lần trước ít bạn quá, không đủ làm một đội... Chơi như vậy mà còn thú gì nữa!... Cho nên tôi muốn rằng ngày mai các anh lại... Bóng rổ là môn thể thao thích nhất của tôi mà tôi không có đủ bạn chơi...”.

Viết như vậy mà đòi làm cho người ta muốn lại chơi với mình! Người học trò đó chỉ nói tới mình thôi, không hề có một lời khuyến khích bạn. Vậy thì có lý gì mà bạn y sẽ tới chơi trên cái sân mà lần trước y mời, không ai thêm tới hết?

Mà có biết bao nhiêu lý lẽ để dụ bạn được: nào là ích lợi của thể thao giữa trời, thân hình khỏe mạnh, cân đối, vui vẻ...

Một người học trò của tôi, có đứa con biếng ăn. Vợ chồng người đó mắng mỗ nó suốt ngày, không cho nó yên:

“Má muốn con ăn cái này cái kia...”

“Ba muốn cho con mau lớn...”

Đứa nhỏ không quan tâm những lời đó. Có gì vô lý bằng bắt một đứa nhỏ ba tuổi có quan niệm của người

lớn ba chục tuổi? Sau người đó tự hỏi: “Thử để ý xem cái gì làm cho nó thích? Nó muốn gì? Nếu biết được nó muốn gì thì mình sẽ có thể khiến nó làm cái mình muốn được”. Và người đó tính ra ngay được cách giải quyết. Đứa nhỏ thích đạp xe máy ba bánh lăm – nhưng cùng dãy phố đó có một đứa nhỏ khác lớn hơn, hung hăng ăn hiếp nó, dừng xe nó lại, bắt nó xuống rồi leo lên đạp. Đứa nhỏ khóc, la, chạy về mách má. Má nó đuổi đứa kia đi, lấy lại xe cho con. Ngày nào cũng như vậy.

Vậy đứa nhỏ muốn gì? Chẳng cần phải là nhà trinh thám đại tài cũng đoán được. Nó bị ăn hiếp, nó tức, muốn trả thù, làm sao đánh cho đứa kia một “cú” nên thân để cho nó chữa tới già. Ba nó hiểu vậy, bảo nó: “Nếu con chịu ăn những món này thì con mau lớn lắm; một ngày kia đánh nó nhào văng liền”. Và vấn đề ăn của đứa bé giải quyết được tức thì. Cho nó cái gì nó cũng ăn, hy vọng một ngày nọ “nóc ao”¹ thành du côn kia đã làm cho nó tủi nhục mấy lần.

Đứa nhỏ lại còn có tật đái dầm. Nó ngủ với bà nó. Sáng dậy, thấy tấm “ga giường” ướt, bà nó bảo: “Xem này, đêm qua lại đái dầm nữa”. Nó cãi: “Không phải cháu đâu. Bà đó”.

Người ta mắng mỏ nó, đánh nó, làm nhục nó. Người ta nhắc cho nó biết: “Má không muốn con như vậy nữa”.

(1) Đánh ngã. Tiếng Anh: Knock-out.

Vô ích – những lý lẽ đó không đủ. Lúc đó, cha mẹ mới tự hỏi: “Làm sao cho nó [muốn] sửa đổi được”.

Nó muốn gì, đứa nhỏ đó? Trước hết, nó muốn mặc bi-gia-ma như cha nó. Bà nó hứa mua cho nó một bộ nếu nó hết đá dầm. Điều thứ hai, nó muốn giường nó sạch.

Má nó dắt nó tới cửa tiệm lớn, đưa mắt làm hiệu với người bán hàng và nói: “Đây, cậu này muốn mua đồ đây”. Người bán hàng làm bộ coi đứa bé như một người quan trọng, hỏi: “Cậu muốn mua gì?”. Đứa nhỏ cao lên được vài phân, nở mũi, đáp: “Tôi muốn mua một cái giường”.

Giường chở về nhà rồi, đứa nhỏ chạy tìm ba nó, khoe: “Ba, ba, lên coi giường của con đi, chính con đã mua đó!”. Cha nó hết lời khen nó rồi kết luận: “Con đừng làm bẩn cái giường đó nhé!” - “Không! Không khi nào!”. Đứa nhỏ giữ lời hứa. Vì người ta khéo gọi lòng tự ái của nó. Cái giường đó là giường *của nó*. Rồi nó lại bận bi-gia-ma như người lớn, nó muốn hành động cũng như người lớn và quả được như vậy.

Một người cha khác có đứa con gái nhất định không ăn cháo buổi sáng. Măng, giảng giải, dỗ ngọt, đều vô hiệu. Cha mẹ hỏi nhau: “Làm sao cho nó thèm ăn sáng được?”.

Đứa nhỏ thích bắt chước má nó lắm. Một hôm, người ta đặt nó lên một chiếc ghế cao, để cho nó nấu món cháo

của nó... Rồi đúng lúc nó đang vinh hạnh, ba nó vào, như vô tình. Đứa nhỏ khoe, khua muống trong cái xoong: “Ba, nhìn này! Hôm nay, chính con nấu cháo”.

Rồi nó ăn hai đĩa cháo, không phải ai mời mọc hết: Chính nó đã nấu cháo đó, nó tự đắc lắm, nó tự thấy quan trọng lắm. Nó tự ý ăn.

Một triết gia nói: “Phát biểu cái bản ngã là một điều cần thiết nhất đối với ta”. Thế thì tại sao không dùng cái thuật ở trên kia trong công việc của ta? Khi ta kiếm được ý nào mới lạ, cứ để cho khách hàng của ta hoặc người cộng tác của ta tưởng rằng chính họ có ý đó, như cha mẹ đứa nhỏ đã để cho nó tin rằng chính nó đã nấu lấy cháo. Như vậy người khác sẽ tự đắc lắm... và biết đâu chẳng như đứa nhỏ, đòi cho được hai đĩa cháo?

Xin các bạn nhớ kỹ rằng:

Muốn dẫn dụ ai, phải trước hết khơi gợi cho người đó có lòng ham muốn nhiệt liệt đã. Làm được như vậy, thì người trong bốn bề sẽ là bạn của ta. Làm không được, thì ta sẽ thui thủi trên đường đời.

NGUYÊN TẮC 3:

**ĐỂ DẪN DỤ NGƯỜI TA LÀM VIỆC MÌNH
CẦN, PHẢI ĐẶT MÌNH VÀO HOÀN CẢNH
CỦA NGƯỜI KHÁC**

TÁM LỜI KHUYÊN ĐỂ GIÚP CÁC BẠN ĐỌC SÁCH NÀY ĐƯỢC NHIỀU LỢI ÍCH NHẤT

1. Muốn đọc cuốn sách này được nhiều ích lợi nhất, cần có một đức tính cốt yếu, quan trọng hơn cả các định lệ và quy tắc. Không có nó thì bài học hay tới mấy cũng không có bổ ích gì, mà có nó thì không cần những bài đó cũng làm được những việc phi thường.

Vậy điều kiện mầu nhiệm đó là gì? Rất giản dị: là phải có lòng *ao ước thiết tha* muốn tìm hiểu thêm, muốn học thêm, và một *cường chí*¹ quyết bồi bổ năng lực *xử thế dụng nhân* của mình.

Làm sao luyện được ý chí đó? Bằng cách luôn luôn tâm niệm rằng những quy tắc dạy trong cuốn sách này vô cùng quan trọng. Bạn hãy tự nhắc luôn luôn rằng: “Hạnh phúc của ta, sự thành công của ta, danh vọng,

(1) *ý trí cương quyết*

tiền bạc của ta phần lớn đều do sự khôn khéo trong khi giao thiệp với người mà có”.

2. *Bạn đọc một lần mỗi chương để hiểu đại cương.*
Rồi có lẽ bạn muốn hấp tấp đọc tiếp ngay chương sau. *Xin đừng.* Phải đọc lại kỹ lưỡng một lần nữa. Như vậy đỡ tốn thì giờ mà có nhiều kết quả.

3. *Phải thường xuyên ngưng đọc để suy nghĩ những điều mới đọc và tự hỏi: lời khuyên đó, lúc nào có thể áp dụng được và áp dụng ra sao?*

Như vậy mới là bổ ích.

4. *Tay nên có cây bút chì hay bút máy để đánh dấu ở ngoài lề những lời khuyên nào mà bạn tính thi hành.*
Nếu là một quy tắc cực kỳ quan trọng thì gạch – dưới nó, hoặc đánh bốn chữ x: “xxxx” ở ngoài lề. Như vậy, khi đọc lại, sẽ nhanh và dễ thấy hơn.

5. Tôi biết một người đã làm giám đốc một công ty bảo hiểm lớn từ 15 năm rồi. Vậy mà mỗi tháng ông đọc hết những điều lệ bảo hiểm của công ty, tháng nào cũng vậy, hết năm này qua năm khác. Tại sao? Tại kinh nghiệm cho ông biết rằng chỉ có cách đó mới nhớ kỹ hết điều lệ được thôi.

Riêng phần tôi, tôi đã có lần để ra hai năm trời để viết một cuốn sách về sự hùng biện, vậy mà tôi vẫn phải thỉnh thoảng đọc lại cuốn đó để khỏi quên những điều

chính tôi đã viết ra. Sự mau quên của loài người thật lạ lùng, đáng làm cho ta ngạc nhiên.

Vậy, nếu bạn muốn cuốn sách này giúp ích cho bạn được lâu dài, xin đừng tưởng rằng chỉ đọc nó một lần là đủ. Sau khi nghiên cứu nó kỹ rồi, mỗi tháng nên để ra vài giờ ôn lại. Bạn đặt nó luôn luôn trên bàn làm việc và thường mở nó ra. Đầu óc bạn phải thấm nhuần những khả năng đẹp đẽ mà nó sẽ cải thiện đời bạn, những khả năng mà bạn chưa có còn phải chinh phục nữa. Xin bạn nhớ rằng chỉ có cách luôn luôn thấy ở trước mắt những quy tắc đã trình bày, mới có thể áp dụng nó được một cách tự nhiên, không khó nhọc, như cái máy và làm cho những quy tắc đó thành ra bản tính thứ hai của bạn. Ngoài ra, không có cách nào khác.

6. Bernard Shaw nói rằng học lý thuyết thôi thì không đủ; phải thực hành nữa. Đã học thì phải hành. Ông nói có lý. Muốn học, phải chủ động chứ không thụ động. Nhờ thực hành mới tiến bộ được. Vậy muốn thấm nhuần những quy tắc này, hãy có cơ hội, xin bạn thực hành ngay lập tức. Nếu không, sẽ nhanh quên lắm.

Tôi cũng biết đó là một sự khó khăn. Vì chính tôi cũng có khi thấy khó thi hành những điều tôi đã chỉ cho các bạn. Ví dụ khi bạn bực tức, tự nhiên bạn muốn chỉ trích, khiển trách chứ không nghĩ tới sự tự đặt mình

vào địa vị người¹. Kiếm một tật xấu của người dễ hơn là tìm cái hay của họ. Ta tự nhiên muốn nói tới những việc ta đang lo nghĩ hơn là nói tới những chủ đề làm cho người khác vui lòng. Cho nên bạn phải nhớ rằng đọc sách này không phải để hiểu biết thêm mà là để luyện cho có những tập quán mới, để dự bị một lối sống mới. Như vậy cần phải mất công, kiên nhẫn, chăm chú hàng ngày.

Vậy, xin bạn thường xuyên mở những trang này ra. Cuốn sách này phải là kim chỉ nam của bạn trong sự giao thiệp với người. Và khi bạn gặp một vấn đề như sửa lỗi một đứa nhỏ, làm sao cho bạn trăm năm đồng ý với bạn, hoặc là cho một khách hàng đang giận dữ mà được hài lòng, thì xin bạn hãy suy nghĩ một chút đã, chống cự với sự xúc động đầu tiên, đừng để cho nó lôi cuốn vì thường nó có hại. Lúc đó xin bạn nhớ tới cuốn sách này, hoặc nếu có thì giờ thì mở nó ra xem, đọc lại những đoạn đã đánh dấu. Áp dụng những quy tắc trong đó và bạn sẽ thấy những kết quả phi thường.

7. Bạn đặt điều lệ với người nhà hoặc bạn bè rằng hễ bắt gặp bạn làm trái quy tắc nào đó thì bạn phải chịu phạt một số tiền. Phải làm sao cho sự học tập của bạn thành ra một trò chơi vui mà mê say là được.

8. Ông Giám đốc một ngân hàng lớn ở Nữ Ước (New

(1) *Coi thêm phụ lục VI.*

York), sau khi nghe vài bài giảng của tôi, có tả rõ cách sửa mình của ông như sau này mà chính ông đã tìm ra được từ lâu. Nó vô cùng hiệu nghiệm. Ông học ít lắm, nhưng là một trong những nhà tài chính lớn nhất ở châu Mỹ; ông thú thật rằng chỉ nhờ phương pháp của ông mà ông thành công.

“Từ lâu rồi, ông nói, tôi ghi trên một cuốn lịch những công việc buôn bán mỗi ngày. Tối thứ 7, tôi không tiếp ai hết, để tự xét mình. Ăn tối rồi, tôi cắm cung trong phòng làm việc của tôi, mở cuốn sổ tay ra, suy nghĩ về mỗi câu chuyện, mỗi lần bàn cãi, mỗi cuộc thương nghị, mỗi vụ chạy chọt trong tuần lễ đó. Tôi tự hỏi:

- Lần đó, ta đã lỡ làm chỗ nào?

- Đã hành động khéo chỗ nào? Có thể khéo hơn được không? Ra làm sao?

- Sự lôi thôi đó cho ta bài học gì?

Có khi tự xét như vậy, tôi thấy đau khổ lắm; có khi tôi lấy làm lạ vì sao mình đã lầm lỡ nặng nề như thế được. Nhưng tôi càng lớn tuổi thì lầm lỡ càng ít đi và có khi còn muốn tự vỗ vai mình nữa. Chưa có gì giúp tôi nhiều bằng phương pháp tự đánh giá và tự sửa chữa đó.

Nhờ nó mà tôi xét đoán chắc chắn, minh mẫn hơn; các quyết định của tôi thích đáng hơn, và giúp tôi rất nhiều trong sự giao thiệp với mọi người. Tôi xin nhiệt

liệt giới thiệu nó với “hải nội chư quân tử”.

Tại sao các bạn không dùng một phương pháp tương tự kiểm điểm lại cách các bạn áp dụng những quy tắc trong cuốn sách này ra sao? Nếu các bạn quyết tâm làm, sẽ có hai cái lợi:

Thứ nhất: Các bạn sẽ say mê học được một môn học có giá trị vô song về phương diện giáo hóa.

Thứ hai: Các bạn sẽ nhận thấy rằng khả năng của bạn làm đẹp lòng và dẫn dụ người khác sẽ nảy nở, rực rỡ như bông đào về tiết xuân vậy.

Tóm lại: Muốn đọc sách được nhiều ích lợi nhất, phải:

I. Có lòng ham muốn học hỏi và thi hành những định lệ chi phối sự giao thiệp giữa loài người với nhau.

II. Đọc mỗi chương hai lần, rồi mới sang chương sau.

III. Thỉnh thoảng ngừng đọc để tự hỏi nên thi hành mỗi quy tắc ra sao và vào lúc nào?

IV. Gạch dưới những ý chính.

V. Mỗi tháng đọc lại cuốn này một lần.

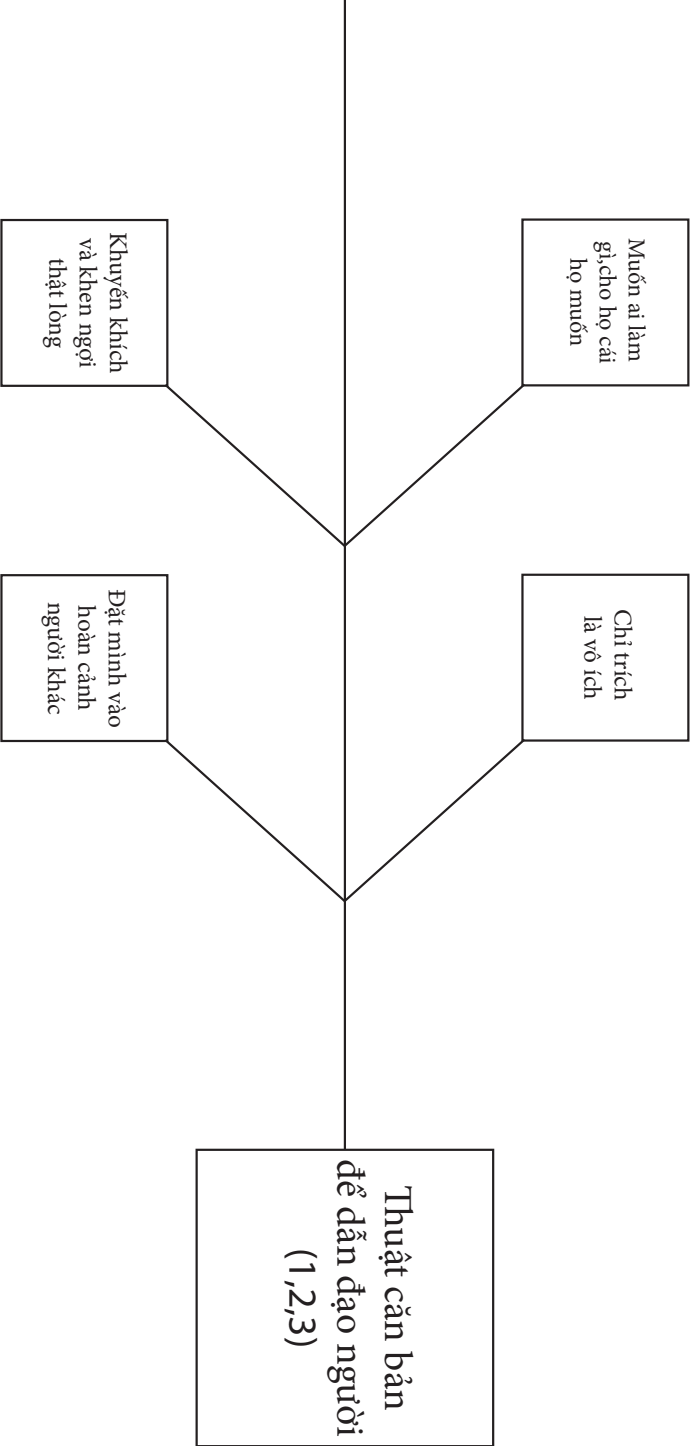
VI. Hễ có cơ hội thì phải thực hành ngay những quy tắc học được. Dùng cuốn sách này làm kim chỉ nam để giải quyết những khó khăn gặp phải hằng ngày.

1) *Bạn bè trong năm châu bốn biển*

VII. Tặng cho bạn thân một số tiền nào đó mỗi khi bạn gặp ta làm trái với những quy tắc đó. Như vậy để làm cho sự học biến thành một trò chơi hứng thú.

VIII. Mỗi tuần kiểm điểm những tiền bộ hoặc những sai lầm của bạn. Bạn hãy xét mình xem đã sửa chữa được khuyết điểm nào và trong dịp nào.

Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đó! Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại: <http://www.facebook.com/nguyenhienlelocdinh> Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!





PHẦN THỨ HAI

SÁU CÁCH GÂY THIỆN CẢM



ĐỂ CHO TỚI ĐÂU CŨNG ĐƯỢC TIẾP ĐÓN NIỀM NỖ

Thật tình bạn cũng chẳng cần đọc sách này mới biết cách Đắc Nhân Tâm. Bạn chỉ cần áp dụng những phương pháp thu phục cảm tình của một con vật mà cả hoàn cầu¹ không ai không thương mến.

Lát nữa, ra đường bạn sẽ gặp nó. Khi còn xa bạn chừng mười bước, nó đã bắt đầu ve vẩy đuôi rồi. Nếu ngừng lại mà vuốt ve nó thì nó chồm lên và tỏ ra trăm vẻ yêu thương và bạn có thể biết chắc chắn rằng trong sự nồng nàn đó không có một mảy may vụ lợi, vì nó chẳng cần bạn mua giúp một vài món hàng ế, mà cũng chẳng ham gì được kết duyên cùng bạn.

Có bao giờ bạn ngừng lại một phút mà suy nghĩ rằng trên vũ trụ này, chỉ có con chó là không cần làm việc

(1) toàn cầu, thế giới

mà cũng sống một cách ung dung không? Ta nuôi gà, là vì gà cho ta trứng; ta nuôi bò, là vì bò cho ta sữa; mà ta nuôi con chó chỉ vì cái lý độc nhất là nó cho ta cái êm đềm của tình thương¹.

Trong những kỷ niệm êm đềm nhất của tuổi thơ, tôi còn nhớ đến con Cún của tôi, một con chó nhỏ, lông vàng, đuôi cụt mà cha tôi mua cho tôi có năm các². Cún chưa hề đọc một trang sách tâm lý nào hết. Nó không cần đọc. Giáo sư William James, giáo sư Harry A. Overstreet, không ngày nào dạy được cho nó một chút nghệ thuật làm đẹp lòng người. Nhưng nó có phương pháp toàn diện để làm mọi người yêu nó: là chính nó, nó yêu mọi người. Lòng yêu đó tự nhiên và chân thành tới nỗi tôi không thể không mến nó được.

Các bạn muốn gây thiện cảm không: Hãy làm như con cún: *Quên mình và thương người*.

Con cún hiểu rằng nếu sốt sắng quan tâm tới người, thì chỉ trong hai tháng sẽ có nhiều bạn thân hơn là hai năm kiếm đủ cách làm cho người ta phải quan tâm tới mình. Tôi phải nhắc lại câu đó:

Nếu các bạn sốt sắng thành thật quan tâm tới người khác thì chỉ trong hai tháng sẽ có nhiều bạn thân hơn là hai năm gặng công bắt người khác quan tâm tới các bạn.

(1) Theo quan niệm Âu Mỹ.

(2) Đơn vị tiền tệ ngày xưa

Vậy mà biết bao người một đời lầm lẫn không chữa, không biết định luật đó. Họ nhất định muốn người khác phải chú ý tới họ. Công dã tràng... Thiên hạ không nghĩ tới bạn đâu. Họ nghĩ tới họ, sáng, chiều và tối.

Công ty Điện thoại ở Nữ Ước (New York) mới điều tra xem trong khi đàm thoại tiếng nào được dùng nhiều nhất. Các bạn chắc đã đoán được... Đó là tiếng “Tôi”. Trong 500 câu chuyện thì người ta dùng nó tới 3.900 lần. “Tôi”, “Tôi”, “Tôi”...

Khi bạn xem tấm hình trong đó có bạn chụp chung với những người khác, thì người thứ nhất mà bạn nghĩ là ai?

Nếu bạn tin rằng mọi người đều chú ý tới bạn, thì xin bạn trả lời tôi câu này: “Nếu bạn chẳng may chiều nay từ trần thì sẽ có bao nhiêu người đi tiễn bạn tới huyệt?”.

Tại sao người khác quan tâm tới bạn trong khi bạn không quan tâm tới người ta trước? Xin bạn cầm cây bút chì và trả lời câu hỏi đó trong hàng bỏ trống dưới đây.

Nếu chúng ta chỉ gắng sức kích động người khác để cho họ chú ý tới ta thì không bao giờ có bạn chân thành hết. Đó không phải là cách gây được tình tri kỷ.

Alfred Adler, triết gia trứ danh, viết một cuốn sách rất hay nhan đề là *Chân nghĩa của cuộc đời*¹, trong đó

(1) *What life should mean to go ... - Pháp dịch: Levraisens de la vie.*

ông nói: “Kẻ nào không quan tâm tới người khác, chẳng những sẽ gặp nhiều sự khó khăn nhất trong đời, mà còn là người có hại nhất cho xã hội. Hết thấy những kẻ thất bại đều thuộc hạng người đó”. Các bạn có thể đọc hàng tá những sách về tâm lý mà không kiếm được một lời vừa đúng vừa nhiều nghĩa như câu đó. Tôi rất ghét nói đi nói lại. Nhưng lời tuyên bố của ông Adler quan trọng tới nỗi tôi phải chép nó lại lần nữa:

“Kẻ nào không quan tâm tới người khác, chẳng những sẽ gặp nhiều sự khó khăn nhất trong đời, mà còn là người có hại nhất cho xã hội. Hết thấy những kẻ thất bại đều thuộc hạng người đó”.

Đời sống của Hoàng đế Nã Phá Luân (Napoleon), chứng minh lời nói đó. Khi ly dị Hoàng hậu Joséphine, vì rằng bà này không thể cho ông người kế tự, ông than thở cùng bà trước khi chia tay: “Sự phú quý vinh hoa của tôi, trần gian chưa từng thấy. Vậy mà cho đến giờ này đây, bà là người độc nhất trên đời, tôi có thể tin cậy được”.

Nã Phá Luân (Napoleon) thì tin như vậy. Nhưng ai đã từng đọc sử đều buồn mà nhận thấy rằng lòng tin đó quá đáng.

Ông Giám đốc tờ báo *Colliers* nói: “Muốn cho độc giả thích những truyện ngắn của bạn thì bạn phải yêu

độc giả đã, phải chú ý tới họ”. Chân lý đó đúng khi bạn viết tiểu thuyết cho độc giả đọc. Nó còn ba lần đúng hơn nữa, khi bạn trực tiếp nói chuyện với người khác.

Howard Thurston, ông vua ảo thuật, trong 40 năm trời, đem tài bịt mắt thiên hạ làm cho cả thế giới ngạc nhiên và thán phục; thu nhập gần hai triệu đồng; một hôm thú thật với tôi rằng hồi ông còn nhỏ, đã phải xa cha mẹ đi lang thang, ăn xin nhà này tới nhà khác, và nhờ xem những quảng cáo hai bên đường xe lửa mà biết đọc. Về nghề ảo thuật, thiếu gì người biết nhiều hơn ông, nhưng ông có hai đức tính mà người khác không có:

Thứ nhất: thấu rõ tâm lý loài người và khi lên sân khấu, ông có sức quyến rũ và gây hứng thú. Mỗi cử chỉ của ông, mỗi lần ông chuyển giọng nói, mỗi nét cau mày là cả một công trình luyện tập. Mà hết thấy công trình đó chỉ có mục đích làm cho khán giả say mê và thì giờ chóng qua.

Thứ hai: ông thành thật chú ý tới khán giả. Các nhà ảo thuật khác ở trên sân khấu ngó xuống trừng trừng như có vẻ nói: “Tụi này toàn đồ mất mặt. Ta sẽ bịp chúng để như chơi”. Phương pháp của Thurston khác hẳn. Mỗi lần sắp ra sân khấu, ông tự nói: “Ta mang ơn những người tới đây xem ta diễn trò. Nhờ họ, ta sống được phong lưu. Vậy ta phải hết sức trở tài cho họ vừa

lòng”. Rồi ông vừa nhủ thầm: “Tôi yêu khán giả của tôi. Tôi yêu khán giả của tôi”, vừa tiến ra ngoài sân khấu. Bạn cho là “lố bịch”, là vô lý ư? Cái đó là quyền của bạn. Nhưng chính đó là nguyên nhân sự thành công của một trong những nhà ảo thuật danh tiếng nhất từ xưa tới nay.

Tổng thống Théodore Roosevelt thu phục được nhân tâm một cách lạ lùng cũng nhờ bí quyết đó. Cho đến người ở của ông cũng sùng bái ông nữa. Người da đen làm người dọn phòng cho ông, viết một cuốn sách nói về đời tư ông, trong đó có câu chuyện lý thú này:

“Một hôm, vợ tôi hỏi Tổng thống về loài chim đa đa mà bà ấy chưa từng thấy bao giờ. Ngài tả tỉ mỉ loài chim đó cho vợ tôi nghe. Một lát sau, có người gọi điện thoại¹, vợ tôi chạy lên trả lời. Thì ra ngài Tổng thống gọi bà ấy, cho bà ấy hay rằng hiện có một con chim đa đa đậu trong sân cỏ, và nếu nó muốn xem thì nhìn ra sẽ thấy. Chỉ những việc nhỏ mọn như vậy cũng đủ tả tính tình của ngài và những việc đó, ngài rất thường làm.

Mỗi khi ngài đi dạo gần tới nhà riêng của chúng tôi, dù chúng tôi có đứng khuất thì cũng gọi chúng tôi và chào lớn tiếng”.

Một ông chủ như vậy, thì người làm công nào mà không yêu kính? Bất cứ ai mà không yêu kính?

(1) Hai vợ chồng đó ở nhà dưới, ông T.Roosevelt ở nhà trên, giữa có sân.

Một bữa, ông trở lại nhà Trắng - phủ Tổng Thống, phải khi Tổng thống Taft và Phu nhân đi vắng, ông gọi từng người đầy tớ cũ lên và nồng nàn hỏi thăm họ, cả đến những chị phụ bếp cũng được hân hạnh đó. Khi gặp chị phụ bếp Alice, ông hỏi chị còn làm bánh mì bằng bột bắp không. Chị ta đáp còn làm, nhưng chỉ có đầy tớ ăn, còn trên bàn chủ không ai dùng tới.

Ông cười lớn: “Tại các ngài không sành ăn. Khi nào gặp ngài Tổng thống, tôi sẽ phê bình ngài chỗ đó”.

Chị đó dâng ông một miếng bánh mì bột bắp. Ông vừa đi về phòng làm việc vừa ăn, gặp người làm vườn nào, người phu nào, ông cũng gọi tên mà chào như hỏi ông còn làm Tổng thống. Một bác làm công gia rưng rưng nước mắt nói rằng, ngày hôm đó là ngày sung sướng nhất của bác từ hai năm nay. Và đổi ngày đó lấy từ tiền một trăm đô la, bác cũng không đổi.

Ông Charles W. Eliot, Giám đốc Đại học Harvard trong gần nửa thế kỷ, cũng nhờ đức độ tha thiết lo toan giúp người mà được kính mến nhất trong các trường đại học tự cổ chí kim.

Một hôm, một sinh viên nghèo tới xin quỹ hỗ trợ sinh viên do ông quản lý cho mượn 50 Mỹ kim để lấy tiền ăn học, ông cho mượn. Khi người đó cảm ơn rồi, sắp quay ra, ông gọi lại: “Trò hãy ngồi chơi một lát. Trò

nấu ăn ở phòng phải không? Sự đó chẳng hại gì cho sức khỏe của trò, nếu trò biết lựa món ăn vừa bổ, vừa rẻ, và ăn được đủ no. Hồi tôi còn đi học, tôi cũng như trò. Trò biết món thịt dê đông không? Bổ nhất và rẻ nhất. Hồi xưa, tôi làm món đó như vậy...”. Rồi ông giảng một hơi về cách lựa thịt, nấu, ép, ăn... Sinh viên đó lấy làm ngạc nhiên lắm và cảm động vô cùng.

Tôi nhờ kinh nghiệm mà thấy rằng có thể làm cho các nhân vật quan trọng có danh vọng nhất châu Mỹ để ý tới ta và chịu hợp tác với ta bằng cách ta chú ý tới họ, kính mến họ và thật lòng ngưỡng mộ họ.

Đây là một thí dụ:

Cách đây đã lâu, hồi tôi còn dạy khoa “Viết tiểu thuyết” tại Đại học khoa học và nghệ thuật ở tỉnh Brooklyn, tôi ước ao sao được nhiều danh sĩ đáng ngưỡng mộ tới lớp tôi, diễn thuyết cho học trò tôi nghe về những kinh nghiệm họ đã thấm thía được.

Tôi và học trò tôi liền chung nhau viết cho mỗi vị một bức thư. Trong thư nói rằng chúng tôi rất thán phục tác phẩm của họ và hết lòng ước ao được học hỏi ý kiến của họ và những bí quyết đã giúp họ thành công rực rỡ.

Mỗi một bức thư đó có chừng một trăm năm mươi người học trò của tôi ký tên. Chúng tôi lại nói thêm

rằng vì chúng tôi hiểu họ rất ít giờ rảnh rang để soạn một bài diễn văn, nên chúng tôi mạn phép đính theo như một bản phỏng vấn về đời tư và phương pháp làm việc của họ.

Cách cư xử nhã nhặn đó làm cho họ vừa lòng lắm. Ai mà chẳng phải vừa lòng?

Cho nên không có một danh nhân nào từ chối lời thầy trò chúng tôi yêu cầu: họ đích thân tới Brooklyn và vui vẻ diễn thuyết cho chúng tôi nghe.

Hết thầy chúng ta - từ người đồ tể¹, người bán bánh, đến vua chúa trên ngai vàng - hết thầy đều quý mến những người... ngưỡng mộ chúng ta. Như Hoàng đế nước Đức Guillaume đệ nhị chẳng hạn, sau đại chiến trước, cả thế giới ghét cay ghét đắng ông. Chính dân tộc của ông cũng chống lại ông nữa. Ông phải trốn qua Hà Lan để khỏi mất đầu. Cả triệu người đòi thiêu sống hoặc phân thây ông. Vậy mà trong đám lửa giận bùng bùng của cả nhân loại đó, lại có một đứa nhỏ viết cho ông một bức thư giản dị và chân thành, chứa chan tình quý mến và ngưỡng mộ. Đứa nhỏ nói ai nghĩ sao mặc ai, riêng với nó, Hoàng đế Guillaume bao giờ cũng là chúa nó, hoàng đế của nó. Hoàng đế cảm động vì bức thư đó lắm nên mời nó qua Hà Lan thăm ông. Đứa nhỏ đi, có má nó theo, kết cục là một đám cưới... Đứa nhỏ đó bản tính

(1) *Mổ thịt trâu, bò, lợn*

thiên bẩm đã biết làm đẹp lòng người, không cần phải đọc cuốn sách này.

Muốn được người khác yêu ta, ta phải vì họ, đừng quản công, đừng sợ mất thì giờ, phải suy nghĩ, gắng sức và quên mình nữa. Quốc vương Edouard III trước khi qua thăm Nam Mỹ, học tiếng Y Pha Nho (Tây Ban Nha) trong ba tháng để có thể diễn thuyết bằng tiếng bản xứ được. Nhờ vậy mà ông được dân Nam Mỹ kính yêu vô cùng.

Đã từ lâu rồi, tôi cố gắng biết và ghi kỷ lưỡng sinh nhật của bạn bè trong cuốn sổ tay. Làm sao mà biết được những ngày đó? Dễ dàng lắm. Tuy tôi chẳng tin chút gì về khoa chiêm tinh hết, nhưng tôi cũng cứ hỏi bạn tôi có tin rằng ngày sinh tháng đẻ có ảnh hưởng đến tính tình vận mạng ta không. Rồi tôi hỏi ngày sinh tháng đẻ của ông ta. Tôi nhớ ngày tháng đó cho nhớ, rồi hễ khi ông quay lưng đi là tôi chép vội trên một miếng giấy nào đó, để sau sẽ ghi vào sổ tay. Tới đầu năm, tôi đánh dấu những ngày tháng đó vào một cuốn lịch để xé tới ngày đó, tự nhiên nhớ đến, mà gửi thư hoặc “gọi điện” chúc mừng sinh nhật bạn tôi. Các bạn tôi ngạc nhiên làm sao! Và tôi thành công không ngờ! Có khi chỉ có một mình tôi nhớ mừng sinh nhật của các bạn tôi thôi.

Bạn muốn gây thiện cảm ư? Thì cứ niềm nở và sốt sắng tiếp đón mọi người. Trước máy điện thoại cũng vậy. Khi trả lời “Alo!”, bạn cố lấy cái giọng vui vẻ, êm ái để người nghe thấy rằng bạn thích được nói chuyện với người đó lắm.

Công ty Điện thoại Nữ Ước (New York) dạy các cô tổng đài viên nói câu này: “Dạ xin ngài nhắc giùm em số bao nhiêu ạ” với một giọng êm dịu ngọt ngào như lời chào hỏi. Ngày mai, khi gọi điện thoại, xin bạn nghĩ đến điều đó.

Nghệ thuật đó trong những giao thiệp về thương mại có kết quả tốt không? Tôi có thể kể cả chục thí dụ ra đây, nhưng thiếu chỗ, chỉ xin kể ra hai thôi.

Ông C. R. Walters làm việc tại một ngân hàng, được lệnh trên phái điều tra kín, xem một hãng kia có đáng được ngân hàng tín nhiệm không. Ông bèn tới thăm ông giám đốc một công ty kỹ nghệ lớn để xin ông giúp cho ít tài liệu về hãng nọ. Ông kia trả lời một cách mơ hồ, rụt rè, như người không muốn bị liên lụy. Cuộc gặp gỡ đó vô ích.

Ông Walters thất vọng không biết làm sao. Bỗng ông sực nhớ khi sắp vào phòng làm việc nhà kỹ nghệ đó, có nghe một cô thư ký nói với ông này rằng hôm nay không có con tem nào mới cho ông ta hết. Thì ra

kỹ nghệ gia đó sưu tập “tem” cho con trai ông 12 tuổi.

Ông Walters lại nhớ sở ông nhận được nhiều thư ở ngoại quốc gửi lại. Thế là ông đã kiếm cách thoát được cơn bí rồi. Chiều hôm sau, ông trở lại thăm nhà kỹ nghệ, viết trên tờ giấy nhỏ rằng có vài con tem lạ đem đến cho con ông, rồi sai người đưa vào... Lần này được tiếp đón niềm nở làm sao! Nhà kỹ nghệ siết tay ông như một người ra ứng cử nghị viện siết tay một cử tri vậy! Nhà kỹ nghệ tươi như hoa, vừa lật đi lật lại những con tem, vừa nhắc đi nhắc lại: “Thằng George của tôi sẽ mê con tem này! Còn con kia nữa, thật là vô giá”.

Ông Walters kể lại rằng: “Trong nửa giờ đồng hồ, chúng tôi chỉ nói chuyện cò, và nhìn tám hình cậu George. Rồi không đợi tôi hỏi, nhà kỹ nghệ quan trọng đó bỏ một giờ đồng hồ nữa cho tôi biết hết thấy những tài liệu mà tôi muốn có. Không có điều gì ông biết mà không cho tôi hay, rồi lại gọi những người giúp việc để hỏi thêm nữa; lại gọi điện thoại trước mặt tôi để hỏi thăm những nơi ông quen biết. Ông đưa tôi một chồng báo cáo, thư từ, có đủ những con số. Một sự thành công chưa từng thấy”.

Và đây một chứng cứ khác.

Ông Knaphle mời một xí nghiệp lớn có rất nhiều chi nhánh mua than cho hãng mà ông thay mặt. Mời hàng

mấy năm mà không được kết quả gì cả. Xí nghiệp đó cứ tiếp tục mua than của một hãng ở tại ngoại ô thành phố, mà than đó lại do cam nhông chở ngang qua hãng ông Knaphle.

Ông này giận lắm và trong một buổi diễn thuyết trong lớp tôi, ông đã bày tỏ sự uất hận của ông bằng cách nặng lời chỉ trích những xí nghiệp liên hiệp, tố cáo rằng đó là cái ung nhọt của nền kinh tế quốc gia.

Tôi khuyên nhủ ông ấy thử dùng một chiến thuật khác hẳn. Chúng tôi tính tổ chức một cuộc tranh luận chủ đề như sau:

“Những xí nghiệp liên hiệp có hại cho nền kinh tế một nước không?”

Rồi tôi khuyên ông Knaphle, trong khi bàn cãi, đừng chỉ trích mà trái lại bênh vực cho sự liên hiệp đó. Ông bằng lòng đi tới thăm ngay người chỉ huy xí nghiệp mà ông ghét cay ghét đắng đó và nói:

“Thưa ông, tôi lại không phải để bán than cho ông đâu... Tôi tới đây để xin ông vài lời chỉ bảo”. Rồi giảng giải đầu đề cuộc bàn cãi cho ông kia nghe và kết luận: “Thưa ông, chỉ có ông là giúp tôi được; ngoài ông ra, khó có người chỉ được cho tôi những điều tôi cần biết.

Tôi quyết thắng trong cuộc tranh luận đó và được ông giúp, tôi sẽ mang ơn ông lắm...”.

Kết quả như vậy, theo lời ông Knaphle:

“Tôi chỉ xin ông ấy tiếp tôi một phút thôi, mà ông ấy cũng chỉ bằng lòng tiếp tôi một phút thôi. Vậy mà sau khi nghe tôi nói rồi, ông mời tôi ngồi và nói chuyện với tôi đúng một giờ 47 phút. Ông cho gọi một người lãnh đạo khác đã viết một cuốn sách về các xí nghiệp liên hiệp tới giúp ý cho tôi.

Ông viết thư cho Tổng hội các xí nghiệp đó để xin cho tôi một bản sao tờ biên bản một cuộc hội nghị về vấn đề Liên hiệp các xí nghiệp. Rồi thao thao bất tuyệt, mắt ông long lanh, ông hăng hái ca tụng những ích lợi vô cùng của chế độ đó đối với nhân loại: ông nói ông lấy làm vinh hạnh đã giúp đỡ cho cả trăm công ty nghèo nhờ chính sách liên hiệp mà trở nên thịnh vượng. Tôi phải thú nhận rằng những lý luận xác đáng của ông đã mở mắt cho tôi nhận chân được những sự thực mà trước kia tôi không hề suy nghĩ tới. Ông đã phá tan các thành kiến của tôi. Khi tôi từ biệt ông, ông tiễn tôi ra tới cửa, quàng vai tôi, chúc tôi thành công, mời tôi lại thăm ông cho ông biết kết quả cuộc tranh biện và sau cùng ông nói: “Qua xuân, mời ông trở lại thăm tôi. Tôi muốn mua than tại hãng ông...”.

Kết quả đó thật là một kỳ tích đối với tôi. Tôi không mời mà có được người mua. Chỉ trong hai giờ đồng hồ,

tôi chú ý, quan tâm tới công việc của ông mà được kết quả nhiều hơn là suốt hai năm gắng sức chỉ tìm cách làm cho ông ấy để ý đến tôi và than của tôi”.

Chân lý đó không mới mẻ gì. Từ ngàn xưa, một trăm năm trước Thiên Chúa giáng sinh, một thi sĩ La Mã, Pubhlius Syrus đã nghiệm rằng: “Chúng ta chỉ chú trọng tới người nào chú trọng tới ta”.

Vậy muốn gây được tình thân của người khác, các bạn phải theo quy tắc thứ nhất sau đây:

**NGUYÊN TẮC 1:
THÀNH THỰC CHÚ TRỌNG
TỚI MỌI NGƯỜI**

MỘT CÁCH DỄ DÀNG ĐỂ GÂY MỸ CẢM LÚC SƠ KIẾN¹

Có nhiều bà muốn gây mỹ cảm², tiêu cả một gia tài để đắp vào thân những nhung cùng vóc, đeo vào mình những vàng cùng ngọc, mà hỡi ơi, quên hẳn cái bộ mặt của mình đi, bắt nó mang những nét chua ngoa và ích kỷ. Họ quên rằng đối với đàn ông, nét mặt nụ cười quan trọng hơn tơ lụa khoác lên mình. (Nhân tiện, xin nhắc bạn, ví như bà nhà đòi may một cái áo nhung, thì xin chớ trả lời bà bằng câu đó nhé!).

Charles Schwab mà trên kia tôi đã kể chuyện, nói rằng nụ cười của ông ta đáng giá một triệu đồng. Số đó còn dưới sự thực, vì tất cả sự thành công lạ lùng của ông đều nhờ tâm tính ông, duyên kín của ông. Mà

¹ Gặp gỡ lần đầu

² cảm nhận về đẹp

chính nụ cười quyến rũ của ông lại là khả năng khả ái nhất.

Một buổi tối, tôi được tiếp Maurice Chevalier, danh ca của thế giới. Thú thực là tôi thất vọng. Tôi không ngờ ông ủ rũ, lầm lỳ như vậy, khác hẳn với trí tôi tưởng tượng. Nhưng, bỗng nhiên, ông ta mỉm cười. Rõ ràng là một tia nắng xuyên qua mây mù. Không có nụ cười đó, Maurice Chevalier có lẽ còn đóng bàn ghế ở Paris như phụ thân ông và anh em ông.

Mỉm cười với ai, tức như nói với người đó: “Tôi mến ông... Được gặp ông, tôi vui vẻ lắm... tôi sung sướng lắm...”.

Lẽ cố nhiên, nụ cười đó phải chân thật, tự đáy lòng phát ra mới quyến rũ, uỷ lạo¹ được người, còn thử nụ cười nhích mép nở ngoài môi, như do một bộ máy phát ra, không lừa được ai hết, chỉ làm cho người ta ghét thôi. Ông quản lý nhân viên một cửa hàng lớn ở Nữ Uớc (New York) nói rằng ông thích thuê một cô bán hàng học lực sơ đẳng mà nụ cười có duyên hơn là một cô cử nhân văn chương mà mặt lạnh như băng.

Tại sao ta thương loài chó? Tại chúng tung tăng, vui mừng đón rước ta, làm cho ta vui lòng khi thấy chúng.

Nếu không thấy hứng thú khi làm một việc thì

(1) Ủy lạo: vỗ về an ủi.

không thể làm nên việc đó.

Đã từng có người bắt tay vào việc làm với một lòng hoan hỉ vô biên và vì vậy mà thành công. Nhưng lâu dần quen nghề, lòng hoan hỉ tiêu tan. Người đó chỉ còn làm đủ bổn phận thôi. Rồi tới chán nản. Rồi tới thất bại.

Trong xã giao cũng vậy. Phải hoan hỉ giao du với người thì mới mong người hứng thú giao du với mình.

Tôi đã khuyên cả ngàn thương gia như vậy:

“Các ông trong suốt một tuần lễ, lúc nào cũng mỉm cười, gặp ai cũng mỉm cười... rồi các ông lại đây cho tôi biết kết quả ra sao”.

Thì đây kết quả như vậy:

Ông Steinhardt viết thư cho tôi kể:

“Tôi có vợ 18 năm rồi, và trong thời gian đó ít khi tôi mỉm cười với nhà tôi. Từ sáng dậy tới khi đi làm, tôi ít khi nói với nhà tôi quá 12 tiếng. Trong thành phố Nữ Ước (New York) này, tôi vào hạng người cầu nhàu khó chịu nhất.

Nghे lời ông khuyên, tôi thử nghiệm “tuần lễ mỉm cười” và ngay sáng hôm sau, khi rửa mặt, thấy mình trong gương, tôi tự nhủ phải bỏ cái bộ mặt đưa ma đó đi và quyết chí mỉm cười.

Khi ngồi bàn ăn sáng, tôi hôn hờ chào nhà tôi. Nhà

tôi ngạc nhiên vô cùng. Tôi giữ luôn như vậy trong hai tháng nay và đã tìm thấy được nhiều hạnh phúc trong gia đình tôi, hơn cả một năm vừa qua.

Bây giờ, gặp người coi thang máy, người giữ cửa, người bán vé xe, gặp ai tôi cũng chào hoặc mỉm cười. Tôi không chỉ trích ai, chê ai hết, tôi khuyến khích và khen ngợi. Tôi không nói chuyện tôi cho người khác nghe nữa và cố gắng hiểu những nỗi lòng của người khác. Tôi biến thành một người mới, sung sướng, có lòng từ thiện và được mọi người thương. Hỏi còn có phần thưởng nào quý hơn nữa không?”.

Xin bạn nhớ rằng người viết bức thư đó làm trọng mãi (mua bán chứng khoán) ở thị trường chứng khoán Нью Уорк (New York), một nghề khó tới nỗi 100 người thì có 99 người thất bại.

Franklin Bettger, một biện sư¹ khéo léo nhất trong nghề bảo hiểm nói với tôi: “Từ lâu, tôi đã hiểu rằng với nụ cười, đi đâu ta cũng được tiếp đón niềm nở hết. Cho nên trước khi đến nhà một thân chủ nào, tôi dừng lại một chút, nghĩ tới tất cả những sung sướng mà trời đã cho tôi. Ý nghĩ đó tự nhiên làm nở nụ cười trên môi tôi... và tôi gõ cửa, tươi tỉnh như đóa hoa. Một phần lớn, nhờ có bí quyết đó mà tôi thành công”.

(1) Chỉ người làm nghề maketing (bán bảo hiểm)

Là vì, giáo sư William James nói: “Hành động cơ hồ¹ theo sau tư tưởng, nhưng sự thực thì cả hai đồng thời khởi phát. Dùng nghị lực để điều khiển hành động tức là điều khiển những tình cảm một cách gián tiếp...”.

Vậy khi mất cái vui rồi, muốn kiếm nó lại thì không cách nào bằng hành động như nó đã trở về với ta... Hạnh phúc của ta không do ngoại vật đem tới mà tự tâm ta phát khởi. Hai người cùng ở một chỗ, cùng làm một nghề, gia sản ngang nhau, địa vị trong xã hội bằng nhau mà một người sướng, một người khổ, là vì đâu? Vì tâm trạng họ khác nhau. Trong số cu li Trung Hoa, vất vả dưới ánh nắng thiêu người, đổi chén mồ hôi lấy 7 xu mỗi ngày, tôi đã từng thấy nhiều nét mặt vui tươi, như trên mặt các phú ông ở Nữ Ước (New York).

Shakespeare (một thi hào nước Anh) nói: “Không có gì tốt mà cũng chẳng có gì xấu; xấu tốt đều do tưởng tượng mà ra cả”.

Abraham Lincoln nghiệm rằng phần nhiều người ta biết an phận mà được sung sướng. Ông nói có lý và tôi đã có dịp nhận rõ sự thực đó:

Một hôm tôi gặp ở Nữ Ước (New York) 30 đứa trẻ tàn tật, chống gậy hay nạng, lết bết leo lên những bậc thang của một nhà ga lớn. Có đứa phải cõng mới lên nổi. Tôi ngạc nhiên nghe chúng vui cười giòn giã. Một

(1) Đường như, tưởng như

người chăm sóc chúng giảng cho tôi: “Khi một em đó hiểu rằng mình sẽ tàn tật suốt đời, thì mới đầu như rụng rời, rồi bình tĩnh lại, cam lòng với định mệnh, rồi cảm thấy sung sướng hơn những đứa trẻ khỏe mạnh”.

Tôi kính phục những em nhỏ đó. Các em đã cho tôi một bài học mà tôi sẽ ghi nhớ suốt đời.

Xin các bạn đọc - và nhớ thi hành, vì đọc suông không có kết quả - những lời khuyên chí lý sau này của giáo sư Elbert Hubbard:

Ở nhà ra bạn ngẩng đầu lên, đưa cằm ra; hít đầy phổi không khí và ánh sáng mặt trời; mỉm cười với mọi người và thân ái siết tay người quen biết. Đừng mất thì giờ nghĩ tới kẻ thù của bạn. Cố gắng vạch rõ trong đầu mục đích bạn muốn đạt và thẳng tiến tới lý tưởng đó. Một khi bạn đã xác định kỹ lưỡng những hành vi đẹp đẽ, cao cả bạn muốn làm thì tự nhiên ngày tháng sẽ đưa cơ hội thuận tiện tới dần dần cho bạn thực hiện được ý bạn, cũng như căn bụi trong nước biển dần dần tích tụ mà trở thành san hô”.

Bạn hãy in sâu vào óc hình dung nhân vật có tài năng, trung tín và hữu ích mà bạn muốn trở thành rồi mỗi giờ trôi qua, sức tưởng tượng sẽ dần dần thay đổi bạn cho tới khi bạn thành hẳn nhân vật đó...

Mãnh lực của tư tưởng thật tối cao. *Bạn hãy nuôi*

lấy một tâm trạng quân tử; can đảm, trung chính và vui vẻ. Vì tư tưởng đẹp thì hành vi rất đẹp. Đã ham muốn tất cả phải thành công và lời cầu nguyện nào chân thành cũng được chuẩn hứa. Lý tưởng ủ ấp trong lòng sẽ cấu tạo nên những hành vi hợp với lý tưởng. Ngẩng đầu lên, bạn, vì nếu trong mỗi cái kén có một con bướm chưa nở, thì trong tâm mỗi người cũng có một điểm Phật, chỉ đợi dịp phát huy.

Người Trung Hoa thật sâu sắc. Câu phương ngôn này của họ phải được dán trong nón chúng ta đội: “Người nào không biết mỉm cười, đừng nên mở hiệu buôn”, và khi bàn tới điều kiện mở cửa hàng, ông Fletcher đã nghĩ ra những tư tưởng này:

Giá trị của nụ cười:

- 1- Một nụ cười chẳng mất vốn, mà lợi thật nhiều.
- 2- Một nụ cười không làm nghèo người cho nó đi nhưng làm giàu người nhận nó.
- 3- Một nụ cười chỉ nở trong khoảnh khắc, nhưng có khi làm cho ta nhớ tới suốt đời.
- 4- Kể phú quý tới mức nào mà không có nó thì cũng vẫn còn nghèo; còn kẻ nghèo hèn tới đâu mà sẵn có nó thì vẫn còn cái vốn vô tận.
- 5- Nụ cười đem lại hạnh phúc trong gia đình, nó là

nguồn gốc những *hảo ý*¹ trong thương mại và làm ấm áp thêm tình bè bạn.

6- Nó bồi dưỡng kẻ mệt nhọc, nó là hình ảnh bình minh cho kẻ ngã lòng, là nắng xuân cho kẻ buồn rầu, và là thuốc mầu nhiệm nhất của tạo hóa để chữa lo âu.

7- Nụ cười không thể mua được, không thể xin như khát thực² được, không mượn được mà cũng không thể ăn cắp được. Vì ta khư khư giữ nó thì nó chẳng có giá trị gì, nhưng nếu ta dùng nó một cách hào phóng thì giá trị nó vô cùng.

8- Cho nên khi bạn gặp một người mệt nhọc, không còn sức tươi cười với bạn được, thì bạn hãy mỉm cười với người đó đi. Vì người nào không còn lấy một nụ cười để tặng kẻ khác, người đó cần nhận một nụ cười hơn ai hết...

Vậy nếu bạn muốn được thương mến, xin nhớ quy tắc thứ hai này:

NGUYÊN TẮC 2: GIỮ NỤ CƯỜI TRÊN MÔI

(1) ý tốt

(2) ăn xin, ăn mày

KHÔNG THEO QUY TẮC NÀY TỨC LÀ TỰ RUỐC LẤY THẤT BẠI

Năm 1898, Joe Farley chết một cách bất ngờ, để lại vợ góa và ba đứa con cô với vài trăm đồng bạc vốn.

Đứa lớn nhất tên Jim¹, mười tuổi, phải giúp việc trong một lò gạch: đẩy xe cát, đổ cát vào khuôn, phơi gạch. Không có thì giờ học, nhưng có một thiên tài trời cho riêng dân Ái Nhĩ Lan (Ireland) là bẩm sinh đã biết nghệ thuật làm cho người khác thương mình. Lớn lên, ông làm chính trị, tập nhớ tên họ và vẻ mặt của người khác, mà dần dần trí nhớ đó trở nên kỳ diệu.

Không hề từng học một trường đại học nào hết, mà chưa đầy bốn mươi sáu tuổi, có tới bốn trường đại học

(1) Jim Farley: chính trị gia nổi tiếng của mỹ có biệt tài nhớ tên của rất nhiều người

cấp bằng danh dự cho ông, lại làm chủ tịch Ủy ban Dân chủ quốc gia và Tổng giám đốc sở Bưu điện.

Một lần được ông tiếp, tôi hỏi ông bí quyết của sự thành công đó. Ông đáp: “Nai lưng ra mà làm việc”. Tôi cãi: “Đừng nói chơi mà!”.

Ông hỏi lại tôi: “Vậy theo ông, bí quyết đó ở đâu?” Tôi đáp: “Người ta nói rằng ông có thể gọi tên được mười ngàn người”.

Ông cãi:

- Xin lỗi ông, ông lầm. Tôi có thể gọi tên năm chục ngàn người.

Nhờ trí nhớ đặc biệt đó mà Jim Farley điều hành chiến dịch tranh cử đắc lực cho ông Franklin D. Roosevelt được quốc dân bầu làm Tổng thống.

Phương pháp ông giản dị lắm. Mỗi lần ông mới làm quen với ai, ông hỏi tên họ người đó và cách viết ra sao. Ông tìm cách biết rõ về gia đình, nghề nghiệp, màu sắc chính trị người đó, ghi nhớ lấy rồi lần sau gặp lại, - dù là cách một năm đi nữa - ông cũng có thể vỗ vai người đó mà hỏi thăm về vợ, con, cả đến những cây trồng trong vườn người đó nữa!

Vậy thì tới đâu ông cũng có bạn thân, có gì là lạ.

Mấy tháng trước cuộc bầu cử Tổng thống Roosevelt,

Jim Farley viết mỗi ngày cả trăm bức thư cho cử tri miền Bắc và miền Tây. Rồi ông đi trong mười chín ngày, khắp hai mươi tỉnh, trên ba chục ngàn cây số. Đi bằng xe lửa, xe ngựa, xe hơi, tàu thủy. Tới mỗi bang, ông đãi các cử tri một bữa cơm trưa hay cơm tối, đem hết tâm can mà bày tỏ thật hơn với họ, rồi lại lập tức lên đường sang bang khác.

Trở về nhà, ông viết ngay thư cho một người ông thân nhất trong đám cử tri ông mới đãi tiệc và xin cho biết tên những người đã có mặt hôm ông đãi tiệc cổ động.

Thành thử ông có một cuốn sổ ghi hàng ngàn tên những người ấy. Rồi mỗi cử tri đó đều ngạc nhiên nhận được của ông một bức thư đề: “Bạn Bill thân mến”. “Bạn Joe thân mến...” và ký tên: “Jim”¹.

Jim Farley hiểu rằng hạng trung nhân đều thấy tên mình êm ái hơn hết thấy những tên khác. Nhớ được tên đó, đọc nó được một cách dễ dàng, tức là khen người đó một cách kín đáo và khôn khéo. Còn nếu quên hoặc viết sai tên đó tức là làm cho người ta khó chịu. Riêng tôi, tôi cho rằng người ta vô lễ với tôi, nếu trên bao thư gửi cho tôi người ta đã biên sai tên tôi.

Những kỹ sư chuyên gia giúp việc ông Andrew

(1) Vì phong tục ở Mỹ, chỉ có bạn thân mới gọi tên nhau, còn sơ giao thì gọi họ.

Carnegie biết rõ giả kim thuật¹ hơn ông nhiều. Vậy tại sao ông vua thép đó thành công? Là vì ông biết dẫn đạo người. Ngay từ hồi còn nhỏ, ông đã có tài tổ chức, thấu tâm lý và lãnh đạo. Mới mười tuổi ông thấy rằng ai cũng cho tên họ của mình là vô cùng quan trọng. Một hôm, ông bắt được một con thỏ cái mới sinh được một bầy thỏ con. Mà không có gì nuôi chúng hết. Ông bèn dụ tụi bạn rằng: “Nếu chúng bây chịu kiếm lá cây nuôi bầy thỏ thì ta sẽ lấy tên mỗi đứa đặt tên cho một con thỏ”. Kết quả thần diệu. Và ông không bao giờ quên chuyện đó hết.

Nhiều năm sau, ông lại dùng cách này. Ông lấy tên của giám đốc một công ty xe lửa để đặt tên cho một xưởng lớn của ông và nhờ vậy mà công ty xe lửa đó thành khách hàng mua đường ray của ông!

Khi George Pullman và Carnegie tranh nhau độc quyền chế tạo những toa xe lửa có giường ngủ cho một công ty hỏa xa nọ, hai bên chỉ trích lẫn nhau, đua nhau hạ giá, thành thử đều không lời. Nhưng Carnegie nhớ bài học con thỏ. Một hôm gặp Pullman, ông chào: “Chào ông Pullman, ông có tin rằng hai đứa mình đều điên hết không?”.

Ông kia hỏi lại:

(1) Kỹ thuật nấu đúc, cách tạo các kim loại

- Ông muốn nói gì?

Carnegie bèn đề xướng với Pullman hợp hai công ty lại làm một, dùng những lợi chung của sự liên kết đó. Pullman chú ý nghe, nhưng chưa tin hẳn. Sau cùng, ông hỏi: “Công ty mới đó sẽ đặt tên chi?”. Carnegie tức khắc trả lời: “Thì đặt là Công ty Pullman tất nhiên rồi”.

Hiệu quả tức thì. Nét mặt ông Pullman tươi hẳn lên, rồi ông mời: “Ông vô phòng tôi. Chúng ta sẽ bàn thêm...”.

Cuộc thương lượng đó đưa tới một khế ước thay đổi cục diện kỹ nghệ thiết lộ (đường sắt) ở Mỹ.

Cái tài nhớ được và kính trọng tên bạn cũng như tên những người cộng sự của ông, là một trong những bí quyết đã làm cho ông nổi danh; ông tự hào rằng bản thân nhớ được tên họ một số đông thợ của ông mình, và khoe rằng ông còn đích thân chỉ huy tập đoàn thép ngày nào, thì sẽ không có những vụ làm reo khuấy rối sự yên ổn và cần mẫn trong các nhà máy của ông ngày đó.

Còn ông Paderewsky, một nhạc sĩ dương cầm nổi danh, rất được lòng người đầu bếp da đen hầu ông trong toa xe lửa riêng của ông. Mỗi lần ông đi biểu diễn tài nghệ về, người bếp đó luôn luôn đích thân dâng ông một món ăn đêm mà y nấu riêng để ông dùng. Tại sao y quý ông như vậy? Tại ông theo lễ phép châu Âu, với

một giọng trịnh trọng gọi người đó bằng: “Ông Copper”, chứ không gọi xách mé theo kiểu Mỹ. Và “ông Copper” thích được gọi như vậy lắm.

Loài người cho tên mình là vinh dự lắm cho nên tìm đủ cách truyền nó lại đời sau.

Như ông Barum là người keo kiệt, bủn xỉn có tiếng, chỉ vì không con nối dõi, mà dám bỏ ra hai ngàn rưỡi Mỹ kim cho thằng cháu ngoại để y chịu theo họ ông.

Hai trăm năm trước, những người giàu có thường tài trợ tiền cho các văn sĩ để tên mình được nằm trang trọng ở trang đầu tác phẩm, trên chỗ đề tặng của tác giả.

Các thư viện, viện bảo tàng sở dĩ sưu tập được nhiều sách, đồ quý là nhờ những phú gia biếu đồ hoặc quyên tiền và lưu danh lại sau này. Nhà thờ, đền chùa cũng vậy: những người bỏ những số tiền lớn ra đúc tượng, tô chuông là những ai?

Sở dĩ chúng ta quên tên người, phần nhiều là vì chúng ta không chịu mất công, mất thì giờ chép lại, lặp lại, cho nó in vào trong đầu óc chúng ta. Chúng ta tự bào chữa rằng như vậy lâu quá, mà công việc ta bề bộn quá.

Nhưng chắc không có ai bận việc bằng Tổng thống Franklin D. Roosevelt. Vậy mà ông có cách nhớ được cả

tên, những người thợ máy ông đã gặp.

Hãng Chrysler đóng một chiếc xe hơi riêng cho Tổng thống F.D.Roosevelt, rồi cho kỹ sư W.F.Chamberlain với một người thợ máy lại Nhà trắng giao xe cho Tổng thống.

Ông Chamberlain tới, được Tổng thống tiếp đãi niềm nở vui vẻ, gọi tên và chào hỏi, thể hiện sự vui vẻ khi được ông Chamberlain tới chỉ những bộ phận xe cho mình, Tổng thống hoan hỉ vô cùng. Ông ngắm nghía từng bộ phận nhỏ một, từ nệm ngồi cho tới cái khóa cửa, tới thùng xe, nhất là những chi tiết nào tiện dụng do ông Chamberlain sáng tạo, thì Tổng thống cứ muốn ghi nhớ lấy và chỉ cho bà Tổng thống, cho nữ Bộ trưởng lao động Perkins và cô thư ký riêng nữa ... Rồi ông khen không ngớt miệng: “Thật tuyệt, chỉ cần ấn cái nút là xe chạy, chẳng khó nhọc chút gì hết. Đẹp quá... tôi muốn có thời gian tháo bộ máy ra xem xét nó chạy ra sao”.

Khi ông Chamberlain giới thiệu chiếc xe xong rồi, Tổng thống quay lại nói: “Ông Chamberlain, Hội đồng Ngân hàng Liên bang đã đợi tôi từ nửa tiếng rồi; xin kiểu ông, tôi phải đi mới được...”.

Lúc ông Chamberlain tới, có giới thiệu cho Tổng thống người thợ máy đi theo ông. Anh này nhút nhát, đứng xa xa, không nói nửa lời, mà tên của anh trước

sau chỉ nhắc tới có một lần, vậy mà trước khi từ giã, Tổng thống đưa mắt kiếm anh ta, bắt tay anh ta, gọi tên anh ta và cảm ơn đã mất công tới. Những lời đó không phải thốt ra như cái máy đâu, mà trái lại, có một giọng thật thà trùu mến.

Ít ngày sau, ông Chamberlain nhận được tấm hình với chữ ký của Tổng thống gửi biểu và mấy lời cảm ơn một lần nữa. Thật không sao hiểu được ông lấy đâu ra thời gian để làm công việc gây cảm tình đó.

Franklin D. Roosevelt biết rằng một trong những cách chắc chắn dễ dàng và công hiệu nhất để làm cho một người vui lòng là nhớ tên họ người ấy và bày tỏ cho họ thấy rằng họ quan trọng thế nào. Tổng thống Roosevelt làm như vậy, còn phần đông chúng ta ra sao? Chúng ta khi được giới thiệu với một người lạ, nói chuyện với họ một lát, rồi khi từ biệt không nhớ tên người ta để mà chào nữa.

Một nhà chính trị trước hết phải nhớ tên những cử tri. Như vậy mới có danh và có quyền được. Nếu không thì bị thiên hạ bỏ quên. Trong thương mại và xã giao, ghi nhớ tên người cũng quan trọng không kém gì trong chính trị.

Hoàng đế Nã Phá Luân (Napoleon) đệ tam khoe rằng dù việc nước bẽ bộn mà ông vẫn có thể nhớ tên

mỗi người ông đã gặp. Phương pháp của ông giản dị lắm. Khi ông nghe không rõ một tên nào, ông nói: “Xin lỗi, tôi chưa nghe rõ”. Nếu tên hơi lạ, ông bảo người ta đánh vần cho ông nhớ. Rồi trong khi nói chuyện với người đó, ông tìm cách nói tên người đó vài ba lần và cố gắng ghi trong trí nhớ hình dáng, vẻ mặt người đó để khi thấy người thì liên tưởng ngay tới tên được.

Nếu là một nhân vật rất quan trọng, ông viết ngay tên nhân vật đó trên một tờ giấy, đọc kỹ nó, tập trung tư tưởng vào nó, cho nó khắc sâu trong óc. Như vậy, ông vừa dùng tai và mắt để nhớ. Tất cả những cái đó mất thì giờ lắm. Nhưng, Emerson nói: “Muốn lễ phép thì phải chịu nhiều hy sinh nhỏ”.

Vậy, muốn gây thiện cảm, xin bạn để ý tới quy tắc thứ ba này:

NGUYÊN TẮC 3:

**“PHẢI NHỚ RẰNG TÊN MỘT NGƯỜI
ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐÓ LÀ MỘT ÂM THANH
QUAN TRỌNG VÀ ÊM TAI HƠN HẾT THẢY
NHỮNG ÂM THANH KHÁC”**

BẠN MUỐN THÀNH MỘT NGƯỜI NÓI CHUYỆN CÓ DUYÊN KHÔNG? DỄ LẮM

Mới rồi, sau một tiệc rượu, chủ nhà mời tôi đánh bài. Tôi không biết chơi mà bà ngồi bên cạnh tôi cũng vậy. Chúng tôi nói chuyện với nhau.

Bà ấy biết rằng hồi trước tôi có việc phải ở bên châu Âu năm năm.

Bà nói: “Ông Carnegie, tôi ước ao được ông tả cho tôi nghe những thắng cảnh bên đó”.

Khi chúng tôi lại ngồi trên một chiếc ghế dài, bà ta cho hay rằng mới ở châu Phi về với chồng bà. Tôi nói: “Châu Phi có nhiều cái thú lắm. Tôi vẫn mong mỗi từ lâu được dịp qua đó, mà chỉ đi một lần tới Alger rồi trở

về. Tôi ở Alger được đúng hai mươi bốn giờ đồng hồ... Ở bên đó, ông bà có sẵn thú rừng không?... Có ư? Ông bà thật gặp may mắn, tôi muốn được như ông bà lắm. Xin bà kể cho tôi nghe”.

Thế là bà ta diễn thuyết trong bốn mươi lăm phút, không nhớ gì tới những thắng cảnh bên Âu nữa. Bà chỉ muốn gặp được người chăm chú nghe để bà có cái vui được dịp nói tới bà và những kỷ niệm của bà.

Bà đó kỳ dị không? Thưa không! Vô số người cũng như bà. Tất cả chúng ta đều muốn diễn thuyết khi có người chăm chú nghe ta.

Trong một bữa cơm tối tại nhà một người bạn làm nghề xuất bản, tôi được gặp một nhà thực vật học nổi tiếng. Đó là lần đầu tiên trong đời tôi được gặp một nhà thực vật học và ông ấy nói chuyện cực kỳ cuốn hút. Tôi xích lại gần, nghe ông diễn giải về các loài cây cỏ và những chi tiết lạ lùng về một cây rất tầm thường là khoai tây... Ông khuyên tôi nhiều điều rất quý về cách giữ gìn khu vườn nhỏ của tôi.

Trong bữa tiệc đó, có mười hai ông khách nữa mà tôi như không biết có ai hết: tôi phạm hết thủy những quy tắc về xã giao để nghe trong mấy giờ đồng hồ nhà thực vật học của tôi nói chuyện.

Tối nửa đêm tôi xin phép ra về. Sau này có người

cho hay rằng, tôi vừa ra khỏi phòng, nhà thông thái đó quay lại nói với ông chủ nhà, khen tôi thế này, thế khác và cho rằng câu chuyện tôi rất hứng thú và tôi là một người ăn nói rất có duyên.

Tôi mà nói chuyện có duyên ư? Nhưng hôm đó tôi có thốt ra nửa lời nào đâu?

Giả sử tôi có nói, thì câu chuyện đã xoay qua một vấn đề khác rồi; vì về khoa thảo mộc học, tôi hoàn toàn không biết chút nào hết. Tôi chỉ mê mẩn nghe thôi. Vì những điều ông giảng giải kích thích tôi nhiều lắm. Ông ấy thấy rõ như vậy và điều đó làm cho ông vui là lẽ tự nhiên. Chăm chú nghe một người nói, khác gì nhiệt liệt khen họ. Một thi sĩ bảo: “Say mê nghe lời nói của một người, tức là tôn kính họ, mà rất ít người không cảm động trước sự tôn kính đó”. Hôm ấy tôi không những chỉ say mê nghe mà thôi, còn tỏ rõ với ông ấy một tấm lòng quý mến và ngưỡng mộ chân thành nữa. Tôi nói với ông rằng ông đã chỉ bảo cho tôi rất nhiều, và tôi nghe nói mà mê. Đó là sự thực. Tóm lại nói rằng: nếu được lang thang trong một cánh đồng với ông thì thú vị vô cùng. Cái đó cũng là sự thực nữa.

Tôi nghĩ ý muốn được tái ngộ ông và thật tình tôi bây giờ rất muốn được gặp ông lần nữa.

Đó, chỉ vì vậy mà ông khen tôi là nói chuyện khéo,

sự thật tôi chỉ là một thánh giả kiểu mẫu và biết cổ vũ ông nói thôi.

Làm sao cho khách hàng có thiện cảm với ta, vui vẻ nghe ta, tin ta và theo ý ta? Theo giáo sư C.W.Eliot thì không có gì khó khăn cả. Trước hết ta phải đặc biệt chăm chú nghe họ. Không có gì làm đẹp lòng họ bằng.

Điều đó dễ hiểu quá mà! Không cần phải theo học bốn năm tại Harvard để tìm thấy chân lý đó. Vậy mà tôi thấy và các bạn cũng thấy có những nhà buôn không ngần ngại, mướn những cửa hàng xa hoa, chú trọng về việc buôn hàng với cái giá hời nhất để có thể bán rẻ mà vẫn lời, cửa hàng họ trưng bày lộng lẫy, họ tiêu hàng trăm đồng vào công cuộc quảng cáo, mà rồi rốt cuộc, thuê những người làm công không biết nghệ thuật “nghe”, ngắt lời khách hàng, cãi lại họ, làm mất lòng họ, như vậy có khác gì đuổi họ ra khỏi cửa hàng không?

Xin các bạn nghe chuyện ông J. C. Wooton, một người học trò của tôi. Ông ấy mua một bộ đồ tại một tiệm lớn nọ. Về nhà mặc ít bữa ông bực mình vì thấy màu áo thôi ra và làm đen cổ áo sơ mi.

Ông đem bộ đồ đó lại tiệm, phàn nàn với người làm công đã bán bộ đồ đó cho ông. Cũng không phải để phàn nàn nữa, mà để giảng giải cho người bán hàng nghe, nhưng người này chưa nghe, đã ngắt ngay lời:

“Chúng tôi đã bán cả ngàn bộ đồ đó, mà chưa hề có ai than thở gì hết”.

Lời thì như vậy, nhưng giọng còn tệ hơn nữa. Giọng hung hăng như muốn bảo: “Chú nói dối, chú ơi! Tôi đi guốc trong bụng chú rồi!”.

Nghे thấy chúng tôi cãi cộ nhau, một người bán hàng khác chạy lại, chêm vào: “Bộ đồ màu đen nào, lúc mới đầu cũng hơi thôi ra như vậy, không thể tránh được... Nhất là những bộ đồ giá đó. Tại nước nhuộm như vậy”.

“Tôi giận sôi lên”, ông Wooton nói, “người bán hàng thứ nhất có ý cho tôi dối trá; người thứ hai muốn chê tôi đã mua đồ xấu, rẻ tiền. Tôi nổi điên, muốn vứt bộ đồ vào đầu họ, thì thành linh, người chủ gian hàng tới. Người này thật thạo nghề, ông làm cho một khách hàng đang thịnh nộ hóa ra hài lòng.

Ông làm ra sao?

Trước hết, ông nghe câu chuyện của tôi từ đầu chí cuối, không nói nửa lời.

Sau khi tôi ngừng nói, hai người bán hàng kia bày lý lẽ của họ ra thì ông bênh tôi mà bẻ lý lẽ của họ. Không những ông công nhận rằng quả thực áo ngoài đã thôi và làm đen cổ áo sơ mi tôi mà ông còn nhắc lại rằng bất kỳ món hàng nào bán ở tiệm đó, cũng phải làm cho khách

hàng về nhà hoàn toàn vừa ý.

Sau cùng, ông nhận rằng không biết tại sao nó lại thôi ra như vậy, và ông thẳng thắn nói với tôi: “Xin ông cho biết chúng tôi phải làm sao, và chúng tôi sẽ chiều ý ông”.

Năm phút trước, chắc là tôi đã gào lên: “Ông giữ lấy bộ đồ quý hóa đó của ông”. Nhưng bây giờ tôi trả lời: “Tôi chỉ muốn hỏi ý ông thôi; tôi muốn biết sau này nó còn thôi nữa không và làm sao cho nó khỏi thôi”.

Ông ta khuyên tôi mang về mặc thử một tuần nữa. Nếu lúc đó không vừa lòng thì sẽ mang lại đổi. Và ông ta lấy làm ân hận vì sự việc đó lắm.

Tôi trở về, tươi tỉnh. Một tuần sau, áo đó quả nhiên hết thôi, và từ đó tôi hoàn toàn tín nhiệm cửa hàng đó”.

Người đó được làm chủ gian hàng có gì lạ? Hai người bán hàng kia sẽ làm phụ suốt đời... Có lẽ còn đổi họ xuống gói hay khuôn đồ nữa là khác, để họ hết cơ hội tiếp xúc với khách hàng.

Nhiều khi muốn cho một người mắc bệnh cầu nhàu kinh niên nguôi cơn giận chỉ cần có một người kiên nhẫn hiểu họ, chịu lắng im nghe họ, để họ mặc tình phùng mang, trợn mắt như con rắn hổ, phun ra ngoài cái nọc độc nó làm cho họ đang ghệt thở.

Vài năm trước, Công ty Điện thoại Nữ Ước (New York) bị một khách hàng gắt gỏng, khó tính, trần gian có một. Y làm đủ tình, đủ tội, dọa đập máy điện thoại, không chịu trả tiền y thiếu, cho rằng công ty tính nhảm, than thở trên mặt báo năm bảy phen, gửi đơn kiện ở tòa và tại Ủy ban các công sở. Sau cùng, muốn cho yên chuyện, công ty cử một sứ giả khôn lanh nhất lại thăm con “ác là” đó. Sứ giả bình tĩnh nghe ông tướng quạu đó, để mặc ông tuôn ra những lời cay đắng ra cho hả lòng, chỉ gạt đầu tán thành và bày tỏ sự đồng cảm.

Nghe ông ta quát mắng xả giận trong ba giờ đồng hồ rồi về. Lần sau trở lại nghe ông ta tiếp tục cuộc diễn thuyết đông tố của ông. Bốn phen như vậy. Lần thứ tư, trước khi về, nhà sứ giả đã nghiễm nhiên thành một danh dự Hội viên trong “Hội bảo trợ những người dùng điện thoại”, mà ông đó mới sáng lập. Hồi đó, cho mãi tới bây giờ cũng vẫn vồn vện có hai người đó làm hội viên thôi.

Nhà sứ giả chỉ việc chú ý nghe và kết quả là ông tướng quạu đó thành ra thuận hậu, chịu trả hết số tiền đã thiếu công ty và chịu rút đơn không kiện công ty nữa. Thật chưa từng thấy ông ta dễ dãi với công ty như vậy bao giờ.

Tại sao vậy? Là vì ông gọi nài, phản kháng để tỏ cái

quan trọng của ông ra, khi người thay mặt cho công ty chịu nhận thấy sự quan trọng đó, thì những nỗi bất bình tưởng tượng của ông tan như mây khói hết.

Nhiều năm trước, một khách hàng giận dữ bước vào văn phòng ông J. F. Detmer, nhà sáng lập xưởng dệt Detmer lớn nhất thế giới.

Người đó rõ ràng thiếu của xí nghiệp Detmer mười lăm Mỹ kim, viết thư đòi nhiều lần mà không chịu trả, hôm đó đi xe lửa từ nhà tới công ty, nói không những không trả tiền mà từ nay không thèm mua của công ty tôi nữa.

Ông Detmer sẵn sàng kiên nhẫn nghe, khi người đó đã trút hết cơn lôi đình, bình tĩnh lại rồi, lựa cơ hội thuận tiện, ông Detmer mới ôn tồn nói: “Tôi cảm ơn ông đã lại tận đây để cho tôi hay những điều đó. Như vậy ông đã giúp tôi được một việc lớn lắm; vì nếu phòng kế toán của chúng tôi đã làm cho ông bất bình thì chắc có nhiều khách hàng dễ dãi cũng bất bình nữa. Và điều đó chúng tôi tất nhiên là muốn tránh. Xin ông tin tôi, ông nóng lòng tới phân trần với tôi một, thì tôi nóng lòng muốn biết những nỗi bất bình của ông tới hai kia”.

“Ông ta chắc là tuyệt nhiên không ngờ tôi trả lời như vậy” – ông Detmer kể lại. “Tôi tưởng ông ấy hơi cụt hứng vì ông ta từ xa tới cốt ý là để trách mắng tôi

cho hả... Thế mà đáng lẽ tranh cãi với ông ấy, tôi lại cảm ơn ông! Tôi hứa với ông xóa bỏ khoản tiền đó vì một người ngăn nắp như ông, tính toán mỗi một cuốn sổ chắc chắn là ít nhầm lẫn hơn các viên kế toán của tôi phải tính toán sổ của cả ngàn khách hàng”.

“Tôi nói thêm rằng, tôi hiểu cảm xúc của ông ấy lắm và ở địa vị ông ta, có lẽ tôi cũng hành động như vậy. Rồi tôi lại giới thiệu với ông ấy vài nhà bán len đáng tin cậy khác vì ông ấy không muốn mua len của tôi nữa”.

“Hồi trước, mỗi lần ông ấy ra tỉnh tôi thường mời ông dùng bữa trưa với tôi. Lần này tôi cũng mời, ông ta bắt đầu dĩ nhận lời... Nhưng tới chiều, khi cùng với tôi trở lại văn phòng của tôi, ông đặt mua cho tôi một số hàng lớn nhất từ trước đến giờ. Ông về nhà bình tĩnh hơn và muốn tỏ ra công bằng với chúng tôi, cũng như chúng tôi đã công bằng với ông, ông lục giấy tờ của ông ra, tìm thấy hóa đơn đã thất lạc và gửi trả chúng tôi mười lăm Mỹ kim cùng vài lời xin lỗi”.

“Sau này, khi ông ta sinh con trai; ông lấy tên Detmer của tôi đặt tên đệm cho con ông¹, ông còn là bạn thân và khách hàng của chúng tôi cho tới khi ông từ trần hai mươi hai năm sau”.

Đã lâu rồi, một cậu bé Hòa Lan (Hà Lan) tới nhập cư nước Mỹ. Cha mẹ cậu nghèo lắm. Tan giờ học, cậu

¹ Một cử chỉ âu yếm theo tục Âu Mỹ.

phải kiếm tiền bằng cách lau cửa kính một tiệm bánh mì và lượm những cục than vụn mà những xe chở than để rớt trên đường. Tên cậu là Edward Bok. Suốt thời niên thiếu, cậu đi học cả thầy có sáu năm. Vậy mà sau thành một trong những nhà xuất bản tạp chí lớn nhất ở châu Mỹ. Chuyện đời cậu dài lắm. Nhưng sở dĩ có kết quả đó là bởi cậu đã thi hành những quy tắc dạy trong chương này.

Cậu thôi học từ hồi mười ba tuổi, phải làm công cho một công ty nọ. Nhưng vẫn quyết chí học, học một mình. Cậu nhịn ăn bữa trưa và để dành tiền đi xe điện cho tới khi mua được một cuốn từ điển tả sự nghiệp các danh nhân nước Mỹ. Và cậu nảy ra một ý rất mới. Sau khi đọc tiểu sử các danh nhân hiện đại, cậu viết thư cho nhiều vị yêu cầu họ cho biết thêm những chi tiết thuộc hồi thơ ấu mà từ điển không ghi chép. Vì cậu tỏ ra “biết nghe” cho nên được các danh nhân đó kể chuyện mình cho cậu. Hồi đại tướng J. A. Garfield ứng cử Tổng thống, cậu viết thư hỏi có phải hồi thiếu thời đại tướng đã làm nghề kéo thuyền trên kênh để sống qua ngày không? Và Garfield trả lời cậu... Cậu lại viết thư hỏi đại tướng Grant xin cho biết những chi tiết trong một trận đánh mà đại tướng cầm quân. Grant vẽ cho cậu một bản đồ rồi mời cậu (lúc đó cậu mới mười bốn tuổi rưỡi) tới nhà dùng cơm và nói chuyện.

Nhờ khéo kích thích những người đó, gọi lại những thành công của họ – một vấn đề mà bất cứ danh nhân hay thường nhân ai cũng ưa nói tới mà không chán – cho nên cậu bé xuất thân hèn hạ đó không bao lâu được giao thiệp với một số lớn danh nhân nước Mỹ và được nhiều vị tiếp đãi như khách quý. Sự giao thiệp đó nung đúc cho cậu lòng tự tin quý báu, một hoài bão và một hy vọng cao xa, xoay chuyển hẳn cả cuộc đời cậu. Và tôi nhắc lại, được vậy chỉ nhờ cậu thi hành những quy tắc mà chúng ta đang nêu ra đây.

Isaac Marcosson, nhà quán quân về môn phỏng vấn các danh nhân, nói rằng phần đông phỏng vấn viên không thành công chỉ vì quá chăm chú tới những câu hỏi thành ra không chú ý nghe những câu trả lời... Nhiều danh nhân nói với Marcosson rằng họ thích gặp một người biết nghe hơn là một người biết nói chuyện. Tài hại thay! Khả năng biết nghe đó hình như lại là khả năng hiếm thấy nhất.

Không phải chỉ các danh nhân mới thích được người ta nghe mình nói đâu; về phương diện đó, thường nhân cũng như họ. Một văn sĩ đã nói: “Nhiều người mời lương y tới chỉ để kể lể tâm sự thôi”.

Trong những ngày đen tối nhất của cuộc nội chiến Nam Bắc chiến tranh, Lincoln viết thư mời một ông bạn cũ ở xứ Illinois tới Washington để bàn về vài vấn

đề. Ông bạn tới Nhà Trắng và Lincoln nói với ông trong mấy tiếng đồng hồ về bài phát biểu ông tính công bố để giải phóng chế độ nô lệ. Lincoln ôn lại tất cả những lý lẽ bênh vực đạo luật đó và những lý lẽ chống đạo luật đó; ông đọc lại hết cả những bức thư và bài báo nói về vấn đề đó, trong ấy có nhiều bài chỉ trích ông sao chưa phê trừ chế độ nô lệ, lại có nhiều bài khác chỉ trích ông vì ông muốn hủy bỏ chế độ đó.

Sau khi diễn thuyết một hồi lâu, Lincoln bắt tay ông bạn già, chúc ông ta bình an và mời ông trở về Illinois, chẳng hỏi ý kiến ông ta một chút gì hết. Lincoln đã nói để trút những nỗi suy nghĩ nó đè nặng trong lòng ông, như vậy để cho óc ông được sáng suốt. Ông bạn già kể lại: “Khi ông Lincoln nói xong rồi, ông ấy bình tĩnh hơn”.

Lincoln không cần một người khuyên bảo, ông chỉ muốn có một bạn thân nghe ông nói và hiểu ông để ông trút tâm sự của mình thôi. Hết thấy chúng ta chẳng như vậy ư? Và ông khách hàng bực tức, người làm công bất bình, ông bạn mất lòng... đều cần có người để than thở.

Nếu các bạn muốn người ta trốn bạn, chế giễu lén bạn hay khinh ghét bạn thì bạn làm như vậy: đừng bao giờ nghe người khác nói hết; bạn cứ nói hoài về bạn

thôi. Trong khi người khác nói, bạn nảy ra một ý gì chẳng, thì đừng đợi người ta nói hết câu. Đợi mà làm gì? Câu chuyện người ta kể đâu có thú vị hay ho bằng câu chuyện bạn sắp kể ra? Tại sao mất thì giờ nghe chuyện con cà con kê đó? Mạnh bạo đi, cắt ngang câu người ta nói đi.

Bạn có quen ai hành động như vậy không? Riêng tôi, tôi đã thấy... Thực tai hại. Chịu không nổi họ! Họ đầy tự phụ, say mê về cái quan trọng của họ! Nực cười nhất là một số trong những kẻ đó lại được mọi người coi thuộc giới thượng lưu! Kẻ nào chỉ nói về mình thì chỉ nghĩ tới mình thôi. Và “kẻ nào chỉ nghĩ tới mình thôi, nhất định là một kẻ thiếu giáo dục”. Ông Nicholas Murray Putler, Hội trưởng trường Đại học Columbia nói rằng: “Dù kẻ đó học hành tới bậc nào nữa thì cũng vẫn là thiếu giáo dục”.

Vậy nếu bạn muốn người ta coi là nói chuyện có duyên thì bạn phải biết cách nghe. Nên nghe lời khuyên tài tình sau này của một người đàn bà: “Muốn được người chú ý tới, trước hết phải biết chú ý tới người”. Bạn nên đặt những câu hỏi mà ai cũng say mê đáp: tức như những câu hỏi về đời tư hay đời công của họ, những thành công của họ.

Nên nhớ rằng người nói chuyện với ta quan tâm tới những thị dục, những vấn đề của họ trăm phần thì chỉ

quan tâm đến ta, đến nỗi thất mắc của ta một phần thôi. Bệnh nhưc răng giầy vò người đó hơn là cảnh đói kém làm chết cả triệu dân Trung Quốc. Một cái nhọt tại cổ người đó làm cho người đó lo lắng hơn bốn chục nạn động đất ở châu Phi. Lần sau, có nói chuyện với ai, xin bạn nhớ tới điều đó.

Vậy muốn cho người mến, bạn theo quy tắc thứ tư sau này:

NGUYÊN TẮC 4:
BIẾT CHĂM CHÚ NGHE VÀ KHUYẾN
KHÍCH NGƯỜI KHÁC NÓI TỚI HỌ

LÀM SAO GÂY ĐƯỢC THIỆN CẢM



Những ai đã gặp Tổng thống Théodore Roosevelt đều ngạc nhiên về sự biết nhiều, hiểu rộng của ông. Bất kỳ một người chăn bò hay là một kỵ binh, một nhà chính trị, hay một nhà ngoại giao lại thăm ông, ông đều biết cách nói hỏi chuyện người đó. Bí quyết của ông ư? Giản dị lắm. Khi Roosevelt phải tiếp một người khách, thì cả buổi tối hôm trước ông nghiên cứu vấn đề mà ông biết khách muốn nói tới hơn hết.

Cũng như hết thảy những người lãnh đạo quần chúng, ông biết rằng cách thần diệu nhất để chiếm lòng người là bàn tới vấn đề mà người đó thường ấp ủ trong lòng.

Một thiên tài, William Lyon Phelps, trước làm giáo

sư văn chương ở Đại học Yale, đã hiểu chân lý đó từ hồi còn nhỏ. Trong một bài tiểu luận về “bản chất con người”¹ ông kể:

“Khi 8 tuổi, tôi về nghỉ hè ở nhà cô tôi. Một buổi tối, một ông khách lại chơi. Sau khi chào hỏi cô tôi, ông hết sức chú ý tới tôi. Hồi đó tôi mê chơi tàu lăm và ông nói về tàu một cách làm cho tôi thích đặc biệt. Khi ông về rồi, tôi ca ngợi ông hết lời. Đáng phục dường nào! Ông ấy yêu tàu làm sao. Và biết rõ nó làm sao. Nhưng cô tôi bảo rằng ông ấy làm luật sư ở Nữ Ước (New York) và chẳng bao giờ để ý tới tàu hết. Tôi la lên: “Thế thì tại sao ông chỉ nói chuyện đến tàu cho cháu nghe?”.

Cô tôi trả lời: “Tại ông là một người có giáo dục, ông thấy cháu mê chơi tàu thì ông nói về tàu. Ông cố gắng sức gây thiện cảm với cháu”.

Và William Lyon Phelps nói thêm: “Không bao giờ tôi quên lời nhận xét đó của cô tôi”.

Hiện tôi còn giữ một bức thư của ông Edward L. Chalif, một người hoạt động nhiều cho các hội hướng đạo.

Ông viết: “Một hôm hay tin có một đoàn hướng đạo sắp đi qua châu Âu họp đại hội các hướng đạo sinh toàn cầu, tôi muốn cho một hướng đạo sinh của tôi dự cuộc đó. Tôi bèn lại thăm ông Hội trưởng một xí nghiệp

(1) *Human Nature*.

vào hàng lớn nhất ở Mỹ xin ông cấp cho nó phí tổn du lịch.

Trước khi tới thăm ông, tôi tình cờ được tin rằng ông mới ký một tấm chi phiếu một triệu Mỹ kim, rồi sau khi hủy bỏ đi, vì không cần xài tới, ông đem đóng khung lại, giữ làm kỷ niệm một vật hiếm có. Gặp mặt ông, tôi liền xin ông cho chiêm ngưỡng vật quý đó. Một chi phiếu một triệu Mỹ kim! Tôi nói với ông rằng tôi chưa từng biết người nào ký một chi phiếu khổng lồ như vậy và tôi muốn kể lại cho những hương đạo sinh của tôi rằng chính mắt tôi đã thấy một chi phiếu một triệu đồng! Ông vui vẻ đưa tôi xem. Tôi ngắm nghía, tán thưởng và xin ông kể cho nghe vì những đại sự mà ông đã phát nó ra”.

Các bạn nhận thấy rằng ông Chalif khi bắt đầu câu chuyện không hề nói tới hương đạo sinh, tới cuộc du lịch hoặc tới mục đích của ông. Ông chỉ nói tới vấn đề mà ông kia quan tâm nhất. Và sự khéo léo của ông được thưởng như sau này:

Một lúc sau, ông hội trưởng hỏi tôi: “À! Ông lại thăm tôi có chuyện gì?”. Tôi bày tỏ lời tôi yêu cầu. Và ngạc nhiên làm sao, ông đồng ý ngay lập tức, lại còn cho tôi nhiều hơn số tôi muốn nữa. Tôi chỉ xin phí tổn cho một hương đạo sinh, mà ông chịu phí tổn cho tới năm người và cả cho tôi nữa, ông còn cho tôi một tờ

tín dụng để tới châu Âu lãnh một ngàn Mỹ kim. Ông lại khuyên tôi nên ở châu Âu bảy tuần lễ. Ông còn đưa cho nhiều bức thư giới thiệu tôi với chuỗi đại lý của ông. Khi chúng tôi tới Paris, lúc ấy ông có mặt tại đó, ông tiếp đón chúng tôi và tự lái xe đưa chúng tôi đi tham quan thành phố nữa.

Từ hồi đó, ông đã tạo công ăn việc làm cho nhiều hướng đạo sinh nghèo của chúng tôi. Và cho tới nay, ông vẫn còn sốt sắng giúp đỡ đoàn của chúng tôi.

Tôi biết chắc rằng nếu trước kia tôi không tìm hiểu sở thích của ông và làm cho ông vui lòng ngay từ lúc đầu, thì ông không cho tôi được một phần mười những cái ông đã cho tôi”.

Phương pháp đó có nên thi hành trong những giao thiệp về thương mại không? Thì đây, ta hãy xét tới trường hợp của ông Henry G. Duvernoy, một trong những nhà làm bánh mì lớn nhất ở Nữ Ước (New York).

Đã bốn năm rồi, ông ta tìm cách bán bánh cho một khách sạn nọ ở Nữ Ước (New York). Mỗi tuần qua thăm ông chủ khách sạn một lần; mỗi khi ông này dự hội nghị khách hàng nào thì ông Duvernoy cũng có mặt tại đó, tới nỗi ông còn thuê phòng ở ngay trong khách sạn đó để “thuyết phục” ông kia. Nhưng vô ích.

Sau khi theo học lớp giảng của chúng tôi, ông

Duvernoy thay đổi chiến lược. Ông kiếm cách dò biết thị hiếu của ông giám đốc khách sạn.

“Tôi hay rằng – lời ông Duvernoy nói – ông ấy nhờ hăng hái hoạt động cho một liên đoàn các chủ nhân khách sạn mà mục đích là phô trương “sự tiếp đãi niềm nở của châu Mỹ”, nên được làm hội trưởng hội đó. Hiệp hội đó sau được các chủ nhân khách sạn vạn quốc gia nhập và trở thành một hội quốc tế mà chính ông được làm hội trưởng. Hội nghị của hiệp hội đó họp ở đâu thì dầu phải lội suối trèo đèo, vượt đại dương, qua sa mạc, ông cũng tới dự.

Cho nên lần sau gặp ông, tôi nói ngay tới hiệp hội của ông.

Và, các bạn ơi! Nồng nàn làm sao! Ông hùng hồn diễn thuyết trong nửa giờ đồng hồ về tổ chức đó. Và tôi thấy rõ ràng những hội đó là khát vọng của ông, là lẽ sống của đời ông. Trước khi từ giả ông, thì ông đã bán cho tôi một tấm thẻ hội viên.

Tôi không hề nói tới bánh của tôi. Nhưng vài hôm sau, người quản lý khách sạn gọi điện thoại bảo tôi mang mẫu bánh lại để tính giá cả.

Người đó bảo tôi: “Không biết ông đã làm gì mà chủ tôi thích ông tới nổi ngồi đâu cũng chỉ nói tới ông thôi”.

Các bạn thử tưởng tượng: Theo đuổi ông ấy bốn

năm trời mà chẳng kết quả gì hết. Nếu tôi không biết cách tìm hiểu những thị hiếu và những thứ ông ấy mê nhất thì bây giờ chắc vẫn còn phải năn nỉ ông ấy mua giúp cho nữa”.

Vậy muốn gây thiện cảm với ai, xin bạn:

... Nói với người ấy về cái sở thích, hoài bão của họ.

Đó là quy tắc thứ năm.

NGUYÊN TẮC 5:

NÓI VỀ NHỮNG ĐIỀU ĐỐI PHƯƠNG QUAN TÂM



LÀM SAO CHO NGƯỜI TA ƯA MÌNH LIỀN?



Hôm nọ tôi lại sở Bưu điện. Khi đợi tới lượt tôi gửi thư bảo đảm, tôi để ý thấy bộ mặt chán chường của nhân viên bưu điện. Một cuộc đời ngày ngày cân thư, bán tem, ghi biên chép như vậy tất nhiên không thú vị gì hết. Tôi tự nhủ: “Cố thử làm vui cho anh chàng này một chút, làm cho y nở một nụ cười... Muốn vậy, phải khen y cái gì mới được. Thử kiểm xem y có cái gì thực đáng khen không?”. Không phải dễ, vì mình không quen người ta. Nhưng trường hợp hôm đó rất dễ vì thầy thư ký ấy có bộ tóc rất đẹp.

Vậy, trong khi anh ấy cân thư của tôi, tôi nói: “Tôi ước ao có được bộ tóc như anh!”.

Anh ta ngẩng đầu lên hơi ngạc nhiên, nét mặt tươi cười và khiêm tốn trả lời: “Bây giờ nó đã kém trước rồi”. Tôi nói rằng trước ra sao không biết, chứ bây giờ tóc anh còn đẹp lắm. Anh rất hoan hỉ. Chúng tôi nói chuyện vui vẻ một lúc. Khi tôi ra về, cậu ấy nói thêm: “Thưa ông, quả đã có nhiều người khen tóc tôi”.

Tôi dám cuộc với bạn rằng hôm đó cậu ta về nhà, vui như sao, kể lại chuyện cho vợ nghe và buổi tối, khi rửa mặt, ngắm bộ tóc trong gương, tự nhủ, “Kể ra tóc mình đẹp thật” .

Khi tôi kể lại chuyện đó, một người học trò tôi hỏi: “Nhưng ông muốn nhờ người đó điều gì?”.

Tôi muốn nhờ người đó điều gì ư? Trời cao đất dày! Nếu chúng ta ích kỷ một cách tì tiện đến nỗi không phân phát được một chút hạnh phúc cho người chung quanh, đến nỗi hể khen ai là cũng để hy vọng rút của người ta cái lợi gì, nếu tim ta không lớn hơn trái ổi rừng, thì chúng ta có thất bại cũng là đáng kiếp.

Nhưng quả tôi có cầu anh chàng đó cho tôi một vật, một vật vô cùng quý báu: là sự hài lòng cao thượng vì đã có một hành vi hoàn toàn không vị lợi, một hành vi nhân từ mà ta sẽ vui vẻ nhớ tới hoài.

Có một định luật quan trọng nhất mà chúng ta phải theo khi giao thiệp. Theo nó thì việc gì cũng hóa dễ, trở ngại gì cũng thắng được, ta sẽ có vô số người thương,

sẽ thành công và vui sướng.

Nếu làm trái luật đó tức thì những nỗi khó khăn sẽ hiện ra. Luật đó là: *“Luôn luôn phải làm cho người cảm thấy sự quan trọng của họ”*. Như trên kia tôi đã nói, giáo sư John Dewey cho rằng thị dục huyền ngã là thị dục mạnh nhất của loài người. Chính thị dục đó làm cho người khác loài vật.

Trong mấy chục thế kỷ, các triết nhân tìm kiếm những định luật chi phối những sự giao thiệp giữa người với người và tất cả những sự tìm tòi đó đều đưa đến mỗi một quy tắc không mới mẻ gì, một quy tắc đã có từ hồi nhân loại mới có sử. Ba ngàn năm trước Zoroastre đã dạy quy tắc đó cho dân Ba Tư thờ thần lửa. Hai mươi bốn thế kỷ trước, Khổng Tử đã giảng tới nó. Lão Tử cũng đã đem ra dạy học trò¹.

Năm thế kỷ trước, Thiên Chúa giảng sinh, Đức Thích Ca đã tuyên bố nó trên bờ sông Hằng, mà quy tắc đó đã được chép trong sách đạo Bà La Môn, một ngàn năm trước khi Đức Thích Ca ra đời.

Sau này, Đức Ki Tô đem nó ra giảng trên những đồi đá ở xứ Judée. Tư tưởng đó tóm tắt trong một câu này, có lẽ là định luật quan trọng nhất trong thế giới:

“Con muốn được người ta cư xử với con ra sao thì con cư xử với người ta như vậy”.

(1) Lão Tử không hề có học trò, chỉ viết cuốn Đạo đức kinh để lại đời thời...

Bạn muốn những người bạn gặp gỡ đồng ý với bạn. Bạn muốn người ta thừa nhận tài năng của bạn. Tự thấy mình quan trọng trong lĩnh vực của bạn, bạn thấy thích. Bạn ghét những lời tán dương giả dối thô lỗ, nhưng bạn cũng thèm khát những lời khen thật. Bạn muốn bạn thâm giao với bạn đồng nghiệp cực lực tán thành và không tiếc lời ca tụng bạn. Hết thấy chúng ta ai cũng muốn như vậy.

Vậy chúng ta hãy tuân lời *Thánh kinh*: “Muốn nhận của người ta cái gì thì cho người ta cái đó”.

Ta cần phải xử sự như vậy khi nào? Bằng cách nào?... Ở đâu?... Xin đáp: Bất kỳ lúc nào và bất kỳ ở đâu.

Một hôm, tới một sở thông tin, tôi hỏi một thầy kỹ chuyên môn tiếp khách, chỉ cho tôi phòng làm việc của bạn tôi, ông Henri Souvaine. Mặc một bộ đồng phục sạch sẽ, thầy ta có vẻ tự đắc giữ việc chỉ dẫn đó lắm. Thầy trả lời tôi rõ ràng từng tiếng một: “Henri Souvaine (ngừng một chút) lầu 18 (ngừng một chút). Phòng 1816”.

Tôi sắp chạy lại thang máy. Nhưng tôi ngừng lại và quay lại nói: “Tôi khen thầy. Thầy đã chỉ đường cho tôi một cách rõ ràng, thông minh lắm. Thầy có giọng nói của một tài tử. Cái đó hiếm lắm”.

Tươi như bông hoa, thầy giảng cho tôi nghe tại sao mỗi lần thầy ngừng lại và nói rõ ràng từng tiếng.

Những lời tôi khen làm cho thầy cao lên được vài phân. Và trong khi đi lên lầu thứ 18, tôi cảm thấy rằng chiều hôm đó tôi đã làm tăng được đôi chút cái tổng lượng hạnh phúc của nhân loại.

Đừng bảo phải là một quốc vương trên ngai vàng hay là một đại sứ của Mỹ ở Pháp mới cần thi hành triết lý đó. Bạn có thể dùng bí quyết đó mỗi ngày.

Chẳng hạn, bạn đòi món khoai chiên mà chị hầu bàn đưa lên món khoai nghiền, bạn chỉ cần nói ngọt ngào: “Tôi ân hận vì làm phiền chị, nhưng tôi thích món khoai chiên hơn”, thì chị đó vui vẻ trả lời ngay: “Không sao, thưa ông, để tôi đổi hầu ông”, vì chị ấy cảm động khi thấy được bạn kính trọng.

Những câu ngăn ngắn như: “Xin lỗi đã làm phiền ông... xin ông có lòng tốt... ông làm ơn...” và sau cùng không quên hai chữ “cám ơn” không chỉ là một thứ dầu làm trơn tru bộ máy sinh hoạt hằng ngày của ta mà còn là dấu hiệu của một sự giáo dục tốt nữa.

Xin bạn nghe chuyện nhà viết tiểu thuyết Hall Caine. Cha ông làm thợ rèn và hồi nhỏ ông học ít lắm. Vậy mà khi qua đời, ông là một nhà văn giàu nhất thế giới.

Chuyện đời ông như vậy: Ông thích thơ của Dante Gabriel Rossetti lắm. Ông diễn thuyết ca tụng tác phẩm của thi nhân đó, rồi chép bài diễn văn gửi biểu thi nhân. Ông này thích lắm và chắc tự nghĩ: “Người này trẻ tuổi

mà biết trọng tài ta như vậy, tất phải là người thông minh”. Rồi Rossetti mời người con một anh thợ rèn đó tới làm thư ký cho ông. Nhờ địa vị mới đó, Caine gặp được những đàn anh trong văn đàn, được họ khuyến khích, bắt đầu viết văn và sau nổi danh tới nổi lâu đài ông ở tại cù lao Man đã trở thành nơi chiêm bái¹ của các nhà du lịch, và ông đã để lại một gia tài là hai triệu năm trăm ngàn đồng. Nếu ông không viết bài khen ông Rossetti thì biết đâu ông đã chẳng chết trong nghèo nàn và không một ai biết tới.

Đó, cái mãnh lực phi thường của lời khen là như vậy, khi nó tự đáy lòng phát ra.

Thi nhân Rossetti tự cho là một nhân vật quan trọng. Cái đó có gì lạ? Ai trong chúng ta mà không tự cho là quan trọng, tối quan trọng?

Dân tộc cũng không khác gì cá nhân hết.

Bạn tự thấy mình hơn người Nhật ư? Sự thật thì người Nhật tự cho họ hơn bạn vô cùng. Một người Nhật trong phái cổ² chẳng hạn, tức giận lắm khi thấy một người đàn bà Nhật khiêu vũ với một người da trắng.

Bạn có tự cho rằng mình hơn người Ấn Độ không? Đó là quyền của bạn. Nhưng có tới một triệu người Ấn Độ khinh bạn tới nỗi không chịu ăn thức ăn mà bóng nhợ nhớp của bạn đã phớt qua; vì sợ lây cái nhơ nhớp.

(1) chiêm ngưỡng và bái lạy một cách kính cẩn

(2) trường phái cổ điển

Bạn tự cho là hơn những thổ dân ở miền Bắc Cực nhiều lần ư? Bạn được hoàn toàn tự do nghĩ như vậy. Nhưng sự thật, thổ dân đó khinh bạn vô cùng. Bạn muốn biết lòng khinh đó tới mức nào? Thì đây: Trong bọn họ, có kẻ khốn nạn nào đàn độn đến nỗi không làm nổi một việc gì hết thì họ gọi là “Đồ da trắng”.

Đó là lời chửi thậm tệ nhất của họ.

Dân tộc nào cũng tự cho mình hơn những dân tộc khác. Do đó mà có lòng ái quốc – và có chiến tranh!

Chúng ta can đảm nhận kỹ chân lý này: Mỗi người mà chúng ta gặp đều tự hào có một chỗ nào đó hơn ta.

Nếu bạn muốn được lòng người đó, hãy khéo léo chứng tỏ cho họ thấy rằng ta thành thật công nhận sự quan trọng của họ trong địa vị của họ.

Xin bạn nhớ lời này của Emerson: “Mỗi người đều có chỗ hơn tôi; cho nên ở gần họ, tôi học họ được”.

Điều đau lòng là nhiều khi những kẻ không có chút gì đáng tự kiêu hết lại khoe khoang rầm rộ để che lấp những thiếu sót của họ, khoe khoang tới nỗi làm chướng tai gai mắt người khác.

Như Shakespeare đã nói: “Người đời! Ôi người đời kiêu căng khoái được chút uy quyền, người đó liền diễn trước Hóa công¹ những hài kịch lố lăng tới nỗi các vị thiên thần thấy phải sa lệ”.

(1) *tạo hóa, đấng tối cao*

Và bây giờ, tôi xin kể ba thí dụ mà sự áp dụng những phương pháp trên kia đã mang lại những kết quả rất khả quan.

Thí dụ thứ nhất: Một ông đại tọng¹ mà ta gọi là R. vì ông ta muốn giấu tên. Ít lâu sau khi bắt đầu theo lớp giảng của tôi, ông cùng vợ đi xe hơi về quê bà để thăm họ hàng. Bà ta bận đi thăm những nơi khác, cho nên một mình ông hầu chuyện một bà cô bên nhà vợ. Ông quyết thực hành ngay những lý thuyết đã học được và tìm xung quanh ông xem có cái gì có thể chân thành khen được không.

Ông hỏi bà cô:

- Thưa cô, nhà cô cất năm 1890?

- Phải, chính năm đó.

Ông R. tiếp:

- Coi nhà này tôi nhớ lại nơi tôi sinh trưởng. Nhà đẹp quá!... Rộng... kiểu rất khéo... Bây giờ người ta không biết xây nhà đẹp như vậy nữa.

Bà già nói:

- Cháu nói có lý. Thanh niên bây giờ không biết thế nào là một ngôi nhà đẹp. Họ chỉ muốn có một căn nhà phố nhỏ, một máy lạnh, rồi dong xe hơi, đi chơi phiếm.

Bằng một giọng cảm động, bà ôn lại những kỷ niệm êm đềm hồi xưa:

(1) Một chức ở tòa coi về các thủ tục tổ tụng thay cho bên bị hay bên nguyên.

“Nhà này là kết tinh của biết bao nhiêu năm mơ ước. Dượng và cô đã âu yếm mà xây dựng nó, sau khi ấp ủ nó trong lòng gần nửa đời người. Chính chúng tôi là kiến trúc sư đó...”.

Rồi bà dắt ông R. đi thăm các phòng, chỉ cho ông từng bảo vật bà đã góp nhặt được trong những chuyến du lịch và đã nâng niu suốt một đời: Khăn quàng bằng hàng Cachemire (Kashimir)¹, đồ xứ cổ, giường ghế đóng ở Pháp, bức tranh của họa sĩ Ý Đại Lợi (Ý) và những tấm màn bằng tơ, di tích của một lâu đài bên Pháp... Nhất nhất ông R. đều tán thưởng.

Sau khi coi hết các phòng rồi, bà đưa tôi đi coi nhà để xe. Tại đó, có kê một cái xe hơi hiệu Packard, gần như mới nguyên.

Bằng một giọng êm đềm bà nói:

“Dượng cháu mua chiếc xe này được ít lâu thì mất, từ hồi đó cô chưa đi nó lần nào hết...”

Cháu sành và có óc thẩm mỹ... Cô muốn tặng cháu chiếc xe này”.

Tôi ngạc nhiên và đáp:

- Thưa cô, cô thương cháu quá. Cô rộng rãi quá, cháu cảm động lắm, nhưng thật tình cháu không thể nào nhận được. Cháu là cháu rể xa. Và lại cô còn nhiều cháu ruột, cô để cho các anh ấy, các anh ấy sẽ mừng lắm.

(1) Một nơi thuộc Ấn Độ chuyên môn sản xuất tơ lụa.

Bà la lên: “Cháu ruột! Phải, cái thứ cháu nó chỉ mong già này chết để chiếm xe hơi của già! Không khi nào già để xe Packard này về tay chúng nó đâu!”.

- Vậy thì có thể đem bán cho một hãng xe được.

Bà lớn tiếng: “Bán ư? Cháu tưởng cô bán xe này sao? Đành lòng nhìn những người lạ lái chiếc xe này sao? Một chiếc xe dựng cháu mua cho cô, mà đem bán nó? Không khi nào! Cô cho cháu đấy, vì cháu biết yêu những đồ đẹp”.

Từ chối thì sợ phạt ý bà cô, cho nên ông R. phải nhận.

Bà già đó sống một mình trong một dinh cơ rộng như vậy, giữa đồng khăn quàng, đồ cổ và kỷ niệm, nên khát khao chút tình âu yếm. Hồi xưa bà trẻ, đẹp, được nhiều người tặng bốc. Bà xây ngôi nhà ấy, yêu mến nó, trang hoàng nó bằng tất cả những bảo vật thu thập được ở châu Âu. Và bây giờ trong cảnh về già buồn tẻ cô độc, bà khát khao sự quan tâm trân trọng, chút ấm áp trong lòng và ít lời than phực mà không có kẻ nào biết làm vừa lòng bà hết. Khi gặp được những cái ao ước từ lâu đó, khác nào đi giữa bãi sa mạc mà gặp được dòng suối, bà tất nhiên cảm động trước tấm lòng người cháu rể lắm và cho ngay một chiếc xe hơi lộng lẫy.

Một người học trò khác của tôi, vẽ vườn¹ cho một ông trưởng tòa có danh, thấy bày chó của ông này đẹp,

(1) *Họa sỹ nghiệp dư, chuyên vẽ thuê cho những người giàu có*

khen: “Thưa ông, bầy chó của ông ngộ lắm, chắc ông được nhiều giải thưởng trong những cuộc thi chó đẹp”.

Ông trưởng tòa vui lòng lắm, dắt họa sĩ đi coi bầy chó ông nuôi và những giải thưởng chúng đã chiếm được, nói chuyện rất lâu về dòng giống các con chó đó và sau cùng hỏi:

- Ông có con trai nhỏ không?
- Thưa, tôi có một cháu trai.
- Chắc nó thích nuôi một con chó nhỏ?
- Nói gì nữa, chắc nó mê đi.
- Được! Để tôi cho cháu một con.

Rồi ông trưởng tòa chỉ cho họa sĩ cách nuôi chó, lại cẩn thận đánh máy lên giấy, sợ ông này không nhớ hết.

Thành thử ông trưởng tòa đó cho họa sĩ một con chó đáng 100 Mỹ kim và bỏ ra một giờ quý báu của ông chỉ vì họa sĩ đã thành thật khen tài nuôi chó và bầy chó của ông.

George Eastman vua phim Kodak, đã chế ra thứ phim trong suốt để chiếu bóng được và kiếm được cả trăm triệu Mỹ kim, nổi tiếng khắp hoàn cầu. Mặc dầu vậy, ông ấy cũng như bạn và tôi, cảm động trước những lời khen tầm thường nhất.

Hồi đó, ông Eastman xây một trường âm nhạc và một nhà hát để báo hiếu cho mẹ. Ông Adamson, giám đốc một hãng thiết kế nội thất quan trọng, muốn được ông Eastman mua ghế giúp để dùng trong hai ngôi nhà

đó. Ông Adamson bèn dùng điện thoại gọi viên kiến trúc sư của ông Eastman để xin được hầu chuyện ông Eastman.

Khi ông Adamson tới, viên kiến trúc sư dặn: “Ông Eastman bận việc lắm. Ông có muốn nói gì thì nói mau đi rồi ra. Nếu ngồi lâu quá năm phút thì đừng có hy vọng gì thành công hết”.

Viên kiến trúc sư dắt ông Adamson vào phòng ông Eastman, ông này đương cắm cúi trên bàn giấy; một hồi lâu mới ngẩng đầu lên, tiến lại gần hai ông kia, nói: “Chào hai ông, các ông có việc chi?”.

Viên kiến trúc sư giới thiệu ông Adamson rồi, ông này nói:

- Thưa ông Eastman, trong khi đứng đợi, tôi ngắm văn phòng của ông. Làm việc trong một phòng như phòng này thực là một cái thú. Hăng tôi cũng có làm những ván lót tường. Nhưng tôi chưa thấy phòng làm việc nào lót ván đẹp bằng phòng này.

Ông Eastman:

- Ông làm tôi nhớ lại một điều mà tôi cơ hồ quên mất. Phải, phòng này đẹp thật. Hồi mới đầu tôi thích nó lắm. Nhưng bây giờ tôi quen rồi; với lại bận việc nhiều quá, có khi hàng tuần không để ý tới những trang hoàng đó.

Adamson đi thẳng lại những tấm ván, lấy tay sờ.

- Thứ này bằng cây sồi mọc bên Anh, phải không ông? Hơi khác thứ sồi mọc bên Ý.

- Đúng vậy, ông Eastman trả lời. Tôi chở nó từ bên Anh về. Một ông bạn chuyên gia về các loài gỗ quý đã chọn dùng tôi.

Rồi ông Eastman chỉ cho ông Adamson tất cả những đồ trang trí trong phòng, chính do ông chỉ bảo, sắp đặt. Hai người lại đứng trước cửa sổ, ông Eastman khiêm tốn và kín đáo như thường lệ, lấy tay chỉ những công trình ông đã gây dựng để giúp đỡ cộng đồng. Ông Adamson bày tỏ sự cảm kích trước việc ông Eastman dùng tài sản của mình để chia sẻ với những người đau khổ xung quanh. Một lúc sau, ông Eastman mở tủ kính, lấy ra một máy chụp hình - cái máy đầu tiên của ông, do một người Anh bán cho ông.

Ông Adamson hỏi ông về những nỗi khó khăn buổi đầu và ông cảm động, kể về cảnh nghèo khổ của ông hồi nhỏ: bà mẹ góa, nấu cơm cho khách trọ, còn ông thì làm nhân viên, sao khế ước cho một công ty bảo hiểm để kiếm mỗi ngày 5 cắc. Cảnh nghèo khổ ám ảnh ông ngày đêm, làm ông lo sợ lắm và nhất quyết kiếm sao cho có đủ tiền để bà cụ khỏi cảnh vất vả.

Thấy ông Adamson chăm chú nghe, ông hăng hái tả những đêm thí nghiệm các tấm kính chụp hình, sau khi đã vất vả cả ngày ở phòng làm việc, chỉ chợp mắt được một chút trong khi đợi các chất hóa học ngấm.

Thành thử có lần suốt 27 giờ đồng hồ, ông không có dịp thay quần áo.

Sau cùng, ông nói:

- Lần du lịch cuối cùng qua Nhật Bản, tôi có mua về một bộ ghế bầy trong hành lang nhà tôi. Nhưng nắng rọi làm tróc sơn, nên chính tay tôi phải sơn lại. Ông có muốn biết tài sơn ghế của tôi không? Trưa nay ông lại dùng cơm với tôi, tôi chỉ cho ông coi.

Sau bữa cơm, ông Eastman dắt khách đi xem ghế. Ghế xấu chỉ đáng giá vài đô la một chiếc, nhưng ông Eastman là người đã kiếm được cả trăm triệu đô la, vinh hạnh khoe những chiếc ghế đó lắm, vì chính tay ông đã sơn nó.

Rút cuộc, cái đơn hàng trị giá chín vạn Mỹ kim đó ai được lãnh, chắc bạn đã hiểu. Và từ đó hai người thành cặp tri kỷ cho tới khi ông Eastman mất.

Cái ảo thuật của lời khen đó có nên dùng trong gia đình không? Tôi tưởng không có nơi nào người ta cần dùng nó – mà cũng xao nhãng nó – bằng trong gia đình.

Bà ở nhà chắc có ít nhiều tánh tốt; ít nhất hồi xưa ông cũng nghĩ như vậy; nếu không, sao ông cưới bà? Nhưng đã bao lâu rồi ông chưa hề khen bà một lời? Từ hồi nào?

Bà Dorothy Dix, nổi danh về những câu chuyện hàng ngày, nói:

“Chưa học nghệ thuật khen thì xin ông đừng lập gia đình. Trước khi cưới bà, ông làm vui lòng bà là một sự lịch thiệp; sau khi cưới rồi, nó là một sự cần thiết và một bảo đảm cho hạnh phúc trong gia đình. Tình vợ chồng không cần lòng thẳng thắn bằng cần sự khôn khéo ngoại giao.

Nếu ông muốn mỗi bữa ăn thường là một bữa tiệc thì xin ông đừng bao giờ chê bà nhà nấu nướng vụng; đừng bao giờ bực mình mà so sánh những món của bà làm với những món của mẹ ông nấu hồi xưa. Trái lại, cứ khen không ngớt tài quản gia của bà, cứ khen thẳng ngay rằng bà hoàn hảo, đã duyên dáng mặn mà, đủ công dung ngôn hạnh lại còn là một nội trợ kiểu mẫu nữa. Cả những khi cơm khê, canh mặn, ông cũng không nên phàn nàn. Chỉ nên nói rằng bữa cơm lần đó không được nhận lời khen đó, bà sẽ chẳng quản công trong việc bếp núc. Phải khéo léo, đừng khen bất ngờ quá cho bà khỏi nghi.

Nhưng chiều nay hay chiều mai, ông nên mua ít bông về biếu bà. Đừng nói suông: “Phải, việc đó nên làm”, rồi để đó. Phải làm ngay đi. Và xin ông nhớ kèm thêm một nụ cười với vài lời âu yếm. Nếu người chồng nào cũng đối đãi với vợ cách đó thì đâu có nhiều vụ ly dị như vậy?”.

Bạn có muốn biết làm sao cho một người đàn bà mê bạn không? Cái đó mới tài! Không phải bí quyết của tôi đâu, mà của bà Dorothy Dix. Một lần bà phỏng vấn một anh chàng nổi tiếng có nhiều vợ, đã chiếm được trái tim – và cả vốn liếng nữa – của 23 người đàn bà. (Tôi phải nói rằng bà phỏng vấn anh chàng ấy ở trong nhà tù). Khi bà hỏi anh ta làm sao mà dụ dỗ được nhiều đàn bà như vậy thì anh ta đáp: “Thằng khờ nào mà chẳng làm được... Thì cứ khen họ cho họ nghe”.

Thuật đó dùng với đàn ông cũng có kết quả mỹ mãn. Disraeli, một trong những nhà chính trị khôn khéo nhất đã nắm vận mạng cả đế quốc Anh, có lần nói: “Gặp một người, cứ nói với họ về chính bản thân họ, họ sẽ nghe bạn hàng giờ”.

Vậy muốn được thiện cảm của người khác, xin bạn theo quy tắc thứ sáu:

Làm sao cho họ thấy cái quan trọng của họ.

Các bạn đọc tới đây đã nhiều rồi. Xin gấp sách lại. Gạt tàn thuốc trong ống điếu đi. Và ngay từ bây giờ người đầu tiên nào lại gần bạn cũng đem thí nghiệm vào họ thuật khen đó đi. Bạn sẽ thấy thực là thần diệu.

Sáu cách gây thiện cảm:

1- Thành thật chú ý tới người khác.

2- Giữ nụ cười trên môi.

- 3- Xin nhớ rằng người ta cho cái tên của người ta là một âm thanh êm đềm nhất, quan trọng nhất trong các âm thanh.
- 4- Biết nghe người khác nói chuyện. Khuyến khích họ nói về họ.
- 5- Họ thích cái gì thì bạn nói với họ về cái đó.
- 6- Thành thật làm cho họ thấy sự quan trọng của họ.

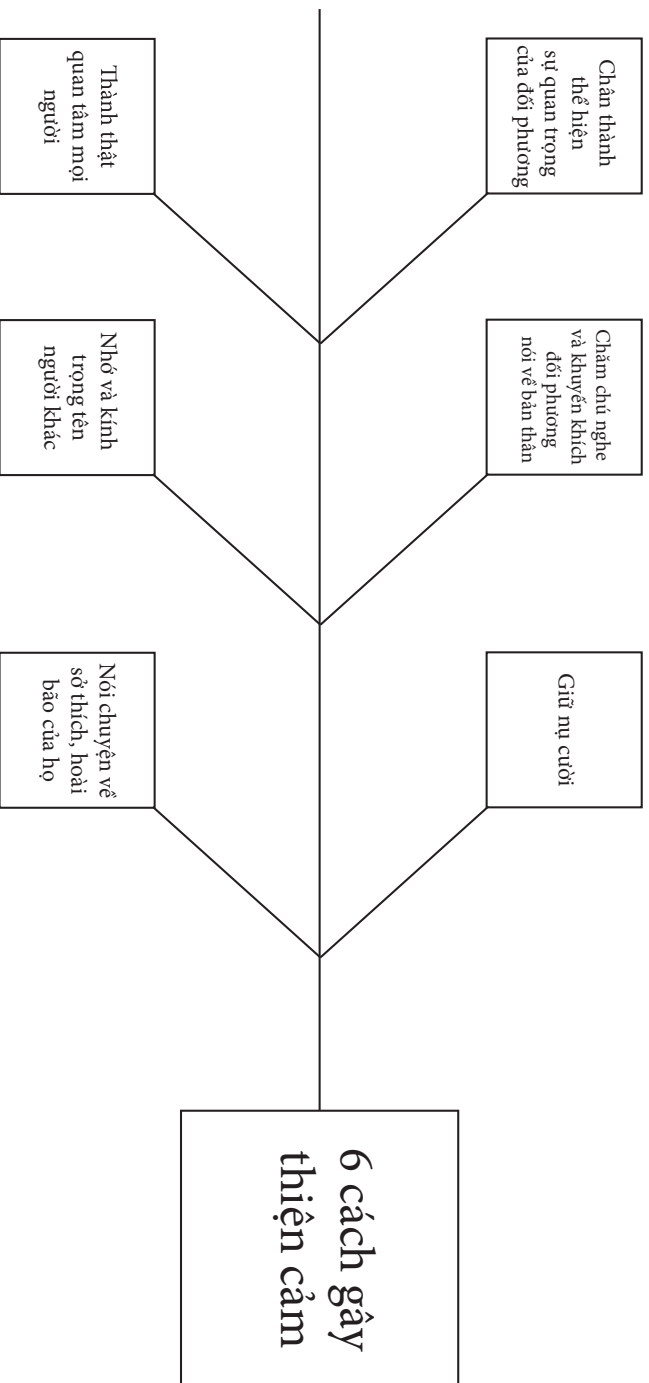
NGUYÊN TẮC 6: CHÂN THÀNH THỂ HIỆN SỰ QUAN TRỌNG CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đấy!

Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại:

<http://www.facebook.com/nguyenhienlelocdinh>

Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!





PHẦN THỨ BA

MƯỜI HAI CÁCH DẪN DỰ NGƯỜI KHÁC CHO HỌ NGHĨ NHƯ MÌNH



TRONG MỘT CUỘC TRANH BIỆN KHÔNG CÓ NGƯỜI THẮNG KẺ BẠI

Ít lâu sau cuộc đại chiến, tôi học được một bài học quý báu. Trong một bữa tiệc, ông khách ngồi bên tay phải tôi quả quyết rằng câu “Có một vị thần nắm vận mạng của ta, ta cưỡng lại không được” ở trong *Thánh kinh*. Ông ta lầm. Tôi biết vậy. Tôi chắc chắn vậy, không ngờ vực gì nữa. Cho nên, để tỏ sự hơn người của tôi, sự quan trọng của tôi, tôi tự nhận việc cải chính. Mà có ai cầu tôi cải chính đâu! Tôi bảo ông ta rằng câu đó của thi hào Shakespeare. Ông ta không chịu nhận mình lầm, cãi: “Sao? Câu đó mà của Shakespeare sao? Không thể được; thật vô lý! Rõ ràng trong *Thánh kinh* mà! Tôi biết”. Ngồi bên trái tôi là ông Grammond, bạn cũ của tôi; ông này đã nhiều năm

nghiên cứu Shakespeare. Cho nên chúng tôi quay lại cùng xin ông Grammond phân giải xem ai phải ai trái. Ông Grammond đá mạnh vào chân tôi ở dưới bàn làm hiệu rồi tuyên bố: “Anh Dale, anh lầm rồi; ông nói đúng. Câu đó ở trong *Thánh kinh*”

Khi đi về cùng với ông Grammond, tôi nói:

“Anh biết câu đó của Shakespeare mà!”.

Ông Grammond trả lời: “Dĩ nhiên. Nó ở trong kịch *Hamlet*, hồi V, màn II. Nhưng, này anh, chúng ta là khách trong một cuộc hội ngộ vui vẻ, tại sao muốn chứng minh rằng ông ấy lầm? Có phải làm như vậy mà người ta có thiện cảm với mình đâu? Sao không để ông ta giữ thể diện một chút? Ông ta không hỏi ý kiến của anh mà. Tại sao quả quyết tranh biện với ông ấy? Đừng gây gổ với ai hết”.

“Đừng gây gổ với ai hết”. Ông bạn già của tôi nói câu ấy, nay đã khuất, nhưng lời khuyên đó, bây giờ vẫn còn giúp cho tôi nhiều.

Mà hồi ấy tôi cần có bài học đó vô cùng. Thuở thiếu thời, tôi ham mê tranh biện với anh tôi, với các bạn tôi. Ở trường, không có cuộc tranh biện nào mà tôi không có mặt. Tôi học phép luận lý, phép lập luận, sau này tôi dạy môn biện chứng pháp và tôi phải thú nhận rằng: – Ôi! Mắc cỡ thay! – Có lần tôi tính viết một cuốn sách

về môn đó nữa. Tôi đã có mặt trong hàng ngàn cuộc tranh biện, và có khi dự cuộc bàn cãi nữa. Và sau vô số kinh nghiệm, tôi nhận rằng cách hay nhất để thắng một cuộc tranh biện là tránh hẳn nó đi. Hãy trốn nó như trốn rắn hổ mang, hoặc trốn động đất vậy.

Mười lần thì có tới chín lần những đối thủ, sau cuộc tranh biện, vẫn tin chắc rằng mình có lý.

Trong các cuộc tranh biện không ai thắng hết. Thực vậy, vì nếu bạn thua... thì là thua rồi. Mà nếu bạn thắng thì... bạn cũng thua nữa. Tại sao ư? Thì đây! Ví dụ bạn thắng đối thủ của bạn một cách rực rỡ và tỏ cho người đó thấy rằng y là một thằng ngu. Phải, rồi sao nữa? Bạn đã làm thương tổn lòng tự ái, lòng kiêu căng của người ta. Người ta tức giận lắm vì đã thua bạn. Rồi thì:

Kẻ nào bắt buộc nghe ai,

Luôn luôn vẫn giữ ý sai của mình.

Bạn biết điều đó chứ?

Trong một công ty bảo hiểm lớn, tất cả nhân viên phải tuân thủ nguyên tắc: “Không bao giờ được tranh biện”. Không phải tranh biện mà làm cho người ta tin được. Hai sự đó không có chút liên quan gì với nhau hết. Muốn dẫn dụ người, không phải tranh biện mà được.

Chẳng hạn, đã lâu rồi, tôi có một người học trò hiểu thắng lẫn (tên là Patrick), trung hậu giản dị, nhưng trời! Thích cãi nhau làm sao! Anh ta làm đại lý cho một hãng bán cam nhông, nhưng không thành công, chỉ vì anh ta thích cãi lại những người anh mời mua xe và làm cho họ phát giận. Anh tranh biện, la ó, không tự chủ được nữa. Có khách nào dám chỉ trích xe của anh ư, anh đỏ mặt tía tai lên, chỉ muốn nhào vào bóp cổ người ta. Cái thời đó, bao giờ anh cũng thắng trong các cuộc tranh biện. Nhưng về sau, anh thú nhận với tôi: “Than ôi! Biết bao lần ở nhà một khách hàng ra, tôi khoan khoái tự nhủ: “Ta đã làm cho thằng cha đó phải ngậm miệng”... Tôi làm cho họ ngậm cam, phải, nhưng tôi chẳng bán cho họ được chiếc xe nào hết”.

Công việc thứ nhất của tôi không phải là dạy anh ta ăn nói, mà dạy anh ta giữ mồm miệng. Và bây giờ anh ta là người bán hàng quan trọng nhất trong công ty Bạch Xa ở Nữ Ước (New York). Bây giờ anh làm sao? Xin nghe anh ta nói:

“Bây giờ, khi tôi đến nhà một khách hàng và nếu người đó bảo tôi: “Cái gì? Xe cam nhông hãng Bạch Xa? Tôi xin chịu. Xe đó dở quá. Cho không tôi, tôi cũng không nhận. Tôi mua xe cam nhông hãng X”, thì tôi ngọt ngào trả lời ông ấy rằng:

“Thưa ông, xe hãng X tốt lắm. Nếu ông mua xe đó, ông không làm đâu. Hãng đó tin cậy được và chế tạo đồ thật tốt”.

Như vậy ông ta hết nói gì được nữa, không có lý lẽ gì để tranh biện được nữa. Ông ấy bảo xe hãng X cứ lắm. Tôi đáp: “Chắc chắn vậy”. Thì ông phải im liền. Ông ấy không thể lặp đi lặp lại một mình suốt cả buổi chiều câu: “Xe hãng X rất tốt”. Thế là chúng tôi bỏ câu chuyện đó và tôi bắt đầu tả những cái tốt, khéo của xe cam nhông Bạch Xa của tôi.

Có một thời kỳ mà một mối hàng chỉ trích hãng tôi như trên kia thì tôi đã phát điên rồi. Tôi đã đập nhiều vỏ vào hãng X của ông ấy rồi và càng đập thì ông ấy lại càng bênh vực nó. Càng bênh vực thì ông ấy lại càng tin chắc rằng xe hãng X tốt hơn những xe khác.

Nghĩ tới quá khứ của tôi, tôi tự hỏi, với tính tình như vậy, làm sao tôi có thể bán được một chiếc xe nào chứ. Đã phí nhiều năm để tranh biện, gây lộn, và tạo ra sự phản kháng lại mình. Bây giờ tôi quyết làm thỉnh. Như vậy có lợi hơn nhiều”.

Ông Franklin rất khôn khéo, ông nói:

“Mình tranh biện và nói lý, có thể làm cho người khác ngượng được, nhưng thắng như vậy có ích gì đâu, vì không khi nào làm cho người ta thành thật đồng ý

với mình hết”.

Vậy thì xin bạn tự lựa chọn lấy: Một đảng thì rực rỡ thắng người ta, nhưng chỉ về phương diện lý luận; một đảng thì được người thành thật đồng ý với mình. Xin chọn lấy một, vì được cả hai là điều hiếm thấy lắm.

Một tờ báo ở Boston chép lại văn bia trên một mộ chí ngộ nghĩnh như sau:

“Đây là nơi nghỉ ngàn thu của William Joy

Y suốt đời hăng hái bênh vực ý kiến của y.

Y có lý trong suốt đời y

Nhưng có lý hay vô lý

Y cũng vẫn chết không hơn, chẳng kém”.

Phải, bạn có lý lắm, ngàn lần có lý trong khi bạn hăng hái chứng minh quan điểm của bạn. Nhưng bạn luống cuống vô ích vì không thể thay đổi ý kiến người khác. Vậy bạn có lý hay vô lý rốt cuộc cũng vậy!

Sau nhiều năm hoạt động chính trị, William Mc. Adoo, Tổng trưởng thời Tổng thống Wilson, tuyên bố: “Lý luận không thể nào thắng được một người ngu hết”.

“Một người ngu!”. Ông khiêm tốn quá, ông Mc. Adoo.

Nhiều năm kinh nghiệm đã dạy cho tôi rằng không

thể nào làm đổi ý kiến của bất kỳ một người nào, dù người đó thông minh học thức tới đâu đi nữa! Xin các bạn nghe chuyện ông F. Parsons, một nhà buôn, tới văn phòng một viên chức thu thuế để khiếu nại về một việc tính nhầm trong sổ thuế của ông. Nguyên do là người ta đã đánh thuế vào một số tiền 9.000 đồng mà ông chưa thu được và cũng không bao giờ thu được vì con nợ không sao trả nổi. Viên thu thuế lạnh lùng đáp: “Cái đó tôi không biết. Đã khai số tiền đó thì phải đóng thuế”.

Hai bên cãi lý trong một giờ đồng hồ: Viên thu thuế thì lạnh lùng, ngạo nghễ và cố chấp. Ông Parsons dẫn chứng cũng vô ích, lý luận cũng vô ích. Càng tranh biện thì viên thu thuế càng lý. Sau cùng, ông Parsons thay đổi chiến thuật và kiếm cách làm thỏa lòng tự ái của viên thu thuế, ông nói: “Tất nhiên tôi cho rằng việc của tôi không quan trọng bằng những việc khác, khó khăn nan giải hơn nhiều mà ông thường phải giải quyết. Chính tôi cũng đã học chút ít về thuế má, tài chính quốc gia. Tôi thích môn đó lắm... Nhưng tất nhiên là tôi chỉ học trong sách; còn ông, ông học một cách trực tiếp, học bằng kinh nghiệm. Có lúc tôi muốn được làm nghề của ông. Tôi sẽ học thêm được biết bao nhiêu điều!”.

(Xin các bạn nhớ rằng ông Parsons thực tình nghĩ như vậy).

Viên thu thuế tức thời thẳng người lên, dựa lưng vào ghế, kể cho ông Parsons những chuyện về nghề của ông, những vụ gian lận xảo quyệt mà ông đã khám phá được. Dần dần lời lẽ, cử chỉ hóa ra thân mật; rồi ông ta kể chuyện về con cái ông ta. Khi ông Parsons về, ông ấy nói để xem xét lại lời ông yêu cầu và sẽ cho hay kết quả ra sao. Ba ngày sau, ông đến cho ông Parsons hay là ông miễn cho số thuế đó như lời ông Parsons xin.

Câu chuyện đó chứng tỏ rõ ràng cái nhược điểm thông thường nhất của loài người là muốn chứng tỏ sự quan trọng của mình. Mới đầu, viên thu thuế tỏ uy quyền của mình một cách ồn ào. Nhưng khi uy quyền đó đã được ông Parsons công nhận rồi (khi ông này không tranh biện nữa) thì ông ta tươi tỉnh ra, hóa ra nhân từ, dễ cảm thông và tốt bụng như những người khác.

Constant, người bồi phòng thân cận nhất của Hoàng đế Nã Phá Luân (thường hầu bi da Hoàng hậu Joséphine). Trong cuốn *“Ký ức về đời tư của Nã Phá Luân”*, ông viết: “Tuy tôi chơi bi da rất giỏi nhưng tôi cũng cố ý nhường cho Hoàng hậu thắng tôi, mà được vậy, Hoàng hậu rất vui lòng”.

Ta nên luôn luôn nhớ bài học đó:

Ta hãy để cho khách hàng, bạn bè, người yêu và bạn trăm năm của ta thắng ta trong những cuộc tranh biện

nhỏ nhỏ mà không tránh được.

Đức Thích Ca nói: “Oán không bao giờ diệt được oán; chỉ có tình thương mới diệt nó được thôi”¹. Tranh biện không phá tan được sự hiểu lầm. Phải lịch thiệp, biết khéo léo, có lòng hòa giải và khoan hồng, tự đặt mình vào địa vị đối thủ của ta mới có thể thu phục họ được.

Một lần Lincoln khiển trách một sĩ quan nhỏ tuổi đã tranh biện với bạn. Ông nói: “Người nào đã muốn tu thân tự tiến không phí thì giờ cãi vã nhau. Những cuộc gây lộn đó làm cho tính tình hóa ra khó chịu và làm mất sự tự chủ đi. Thỉnh thoảng phải biết nhịn người. Chẳng thà nhường lối cho một con chó còn hơn là tranh nhau với nó để nó cắn cho. Vì, dù có giết được nó thì vết cắn cũng không lành ngay được”.

Vậy muốn dẫn dụ người khác cho họ nghĩ như mình, bạn phải theo quy tắc thứ nhất này:

NGUYÊN TẮC 1:

CÁCH HAY HƠN HẾT ĐỂ THẮNG MỘT CUỘC
TRANH BIỆN LÀ TRÁNH HẢN NÓ ĐI

(1) *Coi thêm phụ lục II.*

MỘT CÁCH CHẮC CHẮN ĐỂ GÂY OÁN THÙ. TRÁNH NÓ CÁCH NÀO?

Hồi ông Théodore Roosevelt còn làm Tổng thống, ông thú thật rằng trong trăm lần, ông chỉ chắc xét đoán đúng được bảy mươi lăm lần là nhiều; khả năng của ông không thể hơn được nữa.

Một trong những vị có tài danh nhất của thế kỷ XX mà kỷ lục tối cao chỉ được có bảy nhiều, thì bọn dung phạm¹ như bạn và tôi, còn hy vọng gì nữa?

Nếu bạn chắc chắn rằng trăm lần bạn chỉ lầm lỡ bốn mươi lăm lần thôi, thì bạn còn đợi gì mà không lại đóng đô ở Wall Street², kiếm hàng triệu bạc mỗi ngày, sắm một chiếc du thuyền và cưới một ngôi sao điện ảnh? Nhưng, nếu các bạn lầm lỡ nhiều hơn thì tại sao lại tự cho cái quyền chê người khác là lầm lỡ?

(1) Bình thường

(2) Thị trường chứng khoán của Mỹ.

Bạn có nhiều cách cho người ta hiểu rằng người ta lầm: ví dụ một ánh mắt, một giọng nói, một cử chỉ; những cái đó cũng hùng hồn như lời nói vậy. Nhưng người ta có đồng ý với bạn không? Người ta có vui lòng công nhận người ta lầm không? Không! Vì bạn đã đập một vố ngay vào trí khôn, vào óc xét đoán, lòng tự ái của người ta. Như vậy là bạn xúi người ta phản kháng lại, chớ không phải giúp người ta đổi ý kiến. Bạn đã xúc phạm người ta, thì dù có đem cả khoa lý luận của Platon hay của Emmanuel Kant đổ lên đầu người ta, bạn cũng chẳng thể nào thay đổi ý kiến của người ta được.

Đừng bao giờ mở đầu câu chuyện như vậy: “Tôi sẽ chứng minh cho ông điều đó... Tôi sẽ chứng rõ ràng...” Như vậy tức là nói: “Tôi khôn hơn ông. Tôi sẽ làm cho ông đổi ý”.

Bạn đã thách đố người ta. Bạn gây ra sức phản kháng và xúi giục người ta tranh đấu với bạn trước khi bạn bày tỏ quan niệm của bạn.

Trong những trường hợp thuận tiện nhất, cũng đã khó mà sửa được ý kiến của người khác. Vậy thì tại sao lại còn dựng thêm những trở ngại nữa? Tại sao tự mua lấy cái bất lợi cho mình vậy?

Muốn chứng minh điều đó, phải lập luận một cách kín đáo, đừng cho người nhận thấy chủ ý của ta. Phải khéo léo lắm, tế nhị lắm, đừng cho ai đoán được bạn muốn đưa người ta đến đâu.

Bạn nên theo lời khuyên sau của một thi nhân:

“Dạy bảo mà đừng có vẻ dạy bảo”.

“Giảng một môn mới mà như nhắc lại một điều đã quên rồi”.

Lord Chesterfield nói với con:

“Con nên khôn hơn những kẻ khác, nếu có thể được nhưng đừng cho chúng biết con khôn hơn chúng”.

Bây giờ tôi gần như không tin một chút nào những điều mà 20 năm trước tôi tin, trừ bản cửu chương ra. Mà chưa chắc. Khi đọc những thuyết của Einstein¹, tôi sinh nghi cả bản cửu chương cũng không đúng. Trong 20 năm nữa, có lẽ tôi không còn tin tới nửa lời tôi đã nói trong cuốn sách này. Ý kiến của tôi không còn vững vàng như hồi trước nữa. Socrate xưa thường nhắc đi nhắc lại cho đệ tử ở Athènes²: “Thầy chỉ biết chắc có một điều này là thầy không biết gì hết”.

Làm sao bây giờ? Tôi không dám khoe rằng tôi giỏi hơn Socrate; cho nên tôi đã chừa, không dám chê ai là lầm nữa. Và như vậy tôi thấy lợi vô cùng.

Nếu một người cho một điều là đúng trong khi bạn cho nó là sai – dù bạn có biết chắc rằng nó sai đi nữa – thì bạn cứ nói như vậy:

(1) Một nhà thông thái người Đức, nổi danh về vật lý học và số học đặt ra vài thuyết làm xáo trộn cả một nền khoa học, mới mất vài năm trước. (tính ở thời điểm dịch)

(2) Thủ đô Hi Lạp

“Tôi không đồng ý với ông, nhưng tôi có thể làm được. Tôi vẫn thường làm... Nếu tôi làm, tôi sẽ đổi ý kiến... Vậy chúng ta cùng xem xét lại xem sao nhé?”. Như vậy chẳng hơn ư?

Những câu như vậy thật là thần diệu:

“Tôi có thể làm được... Chúng ta cùng xét lại xem...”. Không có một người nào nghe những lời đó mà giận dữ được!

Xét lại sự kiện, là một phương pháp khoa học. Tôi đã có lần phỏng vấn Stefanson, nhà thám hiểm sống 11 năm ở gần địa cực, trong 6 năm ăn toàn thịt bò và uống nước lạnh. Ông ấy tả cho tôi nghe một cuộc thí nghiệm mà ông đã làm. Tôi hỏi thí nghiệm như vậy để chứng minh điều gì. Không khi nào tôi quên được câu trả lời của ông: “Một nhà khoa học không bao giờ dám chứng minh một điều gì hết. Chỉ gắng sức tìm kiếm những sự kiện đã xảy ra thôi”.

Ai cấm các bạn bắt chước các nhà thông thái? Nếu bạn sẵn sàng thừa nhận rằng bạn có thể làm được thì khỏi lo gì hết. Vì tuyên bố như vậy là tránh trước được những cuộc tranh biện, và làm cho đối phương nẩy lòng công bằng, vô tư, rộng rãi cũng như bạn, nghĩa là tự nhận rằng cũng có thể làm lỗi như bạn được.

Nếu bạn biết chắc rằng người ta làm mà bạn nói thẳng ngay ra, thì sẽ ra sao? Đây, thí dụ dưới này cho bạn thấy.

Ông S., một luật sư mới vào nghề ở Нью Ước (New York), vừa cãi lại tòa Thượng thẩm Нью Ước (New York) trong một vụ kiện lớn. Trong phiên chất vấn, một thẩm phán hỏi ông S.: “Trong luật hàng hải, thời hạn thẩm quyền là sáu năm phải không?”.

Ông S. đang biện hộ, ngừng lại, nhìn trần trần vị thẩm phán rồi buột miệng: “Kính Ngài, trong luật hàng hải không có thời hạn thẩm quyền”.

Sau ông S. kể lại: “Lúc đó, trong phòng im lặng như tờ, không khí lạnh ngắt như băng. Ông thẩm phán lắm. Tôi đã chứng tỏ rằng ông ấy lắm. Như vậy đâu phải cách lấy lòng ông và làm cho ông nghe theo lý luận của tôi. Tôi chắc chắn cứ đúng luật thì tôi phải thắng trong vụ kiện đó và lần đó tôi cãi hùng hồn hơn bao giờ hết. Vậy mà tôi thua. Tôi đã mắc phải một lỗi không sao tha thứ được là đã chỉ cho một vị rất có tiếng tăm và học rộng hiểu sâu rằng ông ta lắm”.

Rất ít người xét đoán một cách hoàn toàn khách quan và sáng suốt. Phần đông chúng ta đầy thành kiến và thiên vị. Phần đông chúng ta bị lòng ghen tuông, nghi ngờ, sợ sệt, ganh ghét và kiêu căng làm mù quáng. Lại thêm người ta phần nhiều không muốn thay đổi ý kiến, dù là ý kiến về tôn giáo, về chính trị hay về một thương hiệu xe, một tài tử điện ảnh. Cho nên trong khi nói chuyện, nếu bạn có tính hay nhắc đi nhắc lại cho một người nghe rằng họ lắm, thì xin bạn mỗi buổi sáng,

quỳ gối tụng đoạn sau này, rồi hãy ăn sáng. Đoạn đó trích trong cuốn “Luyện tinh thần” của giáo sư James Harvey Robinson:

“Chúng ta thường tự nhiên thay đổi ý kiến dễ dàng mà không cảm động chút nào hết. Nhưng nếu có ai chỉ trích rằng ý kiến ta sai lầm, thì chúng ta thấy bề mặt và phản kháng lại liền. Thật sự chúng ta nhẹ dạ vô cùng khi tin chắc một điều gì, nhưng có ai chỉ mới tỏ ý muốn bắt ta rời bỏ điều tin tưởng đó đi, là ta bênh vực nó một cách giận dữ, quyết liệt. Tất nhiên là ta hành động như vậy, không phải vì quý báu gì những ý tưởng đó đâu, mà chỉ vì lòng tự ái của ta bị đe dọa. Hai tiếng “của tôi” trong việc sinh nhai của loài người, là những tiếng quan trọng nhất, và khi biết suy tính đến hai tiếng đó, là biết khôn vậy. Dù là bữa ăn “của tôi”, con chó “của tôi” hay nhà “của tôi”, cha “của tôi”, nước “của tôi”, Trời “của tôi”, cái “của tôi” nào cũng có mãnh lực như nhau hết”.

Chúng ta giận khi người ta bảo đồng hồ của chúng ta chậm, xe chúng ta cổ, điều đó đã đành, mà chúng ta còn giận khi người ta cho rằng những quan niệm của ta về Sao Hỏa, về công dụng của một vị thuốc, hoặc về văn minh Ai Cập là sai nữa... Chúng ta thích sống trong những tin tưởng mà chúng ta đã quen nhận là đúng rồi. Có ai chỉ trích những quan niệm đó tức thì ta phản đối lại, kiếm đủ lý lẽ để bênh vực chúng. Tóm lại, gọi là lý luận, chứ kỳ thực chúng ta chỉ tưởng tượng ra những

lý lẽ để giúp ta cố giữ những thành kiến cũ của ta thôi.

Tôi nhớ có lần đặt làm những tấm màn ren để trang trí trong nhà. Làm rồi, ít lâu sau mới tính tiền, tôi phải trả một giá quá đắt.

Sau đó vài bữa, một bà bạn lại chơi, tôi chỉ những tấm màn và vô tình nói giá nữa. Bà ta la lên giọng đắc thắng: “Giá đó sao? Họ lừa ông rồi. Gì mà đắt vậy?”.

Quả có vậy. Nhưng sự thực đó tôi không thích nghe chút nào cả. Tôi cố gắng tự bào chữa. Tôi bảo bà bạn tôi rằng đồ tốt không bao giờ đắt hết, và muốn có những đồ thượng hạng, có mỹ thuật mà trả giá quá rẻ thì không được.

Hôm sau, một bà khác lại xem những tấm màn đó, ngấm nghĩa, tấm tắc khen và tiếc không đủ tiền sắm nổi. Tức thì sự phản đối của tôi trái ngược lại hẳn, chắc các bạn đã đoán được. Tôi đáp: “Nói thật ra tôi cũng vậy, không đủ tiền dùng thứ xa xỉ phẩm đó. Nó đắt quá. Đáng lẽ tôi không nên mua thì phải”.

Khi ta có lỗi, ta có thể nhận lỗi riêng với ta. Chúng ta cũng có thể nhận lỗi với người khác nữa, nếu họ biết ngọt ngào khôn khéo nghe ta nói. Tại sao vậy? Tại ta được tự đắc rằng đã thành thật và can đảm tự thú. Nhưng nếu người ta bắt chúng ta nuốt cay mà nhận lỗi thì lại khác hẳn.

Horace Greely, một nhà xuất bản danh tiếng trong thời nội chiến, phản kháng kịch liệt chính sách của

Lincoln. Ông dùng đủ cách chỉ trích, dọa dẫm, trào phúng, hàng tháng, hàng năm như vậy, hy vọng ông Lincoln sẽ phải đổi chính sách... Nhưng ông đã phí công công kích và đã hoàn toàn thất bại. Những lời phúng thích, chữ mắng không làm cho người khác đổi ý họ mà theo ý mình bao giờ.

Nếu bạn muốn tu thân, tập tự chủ và làm cho người khác tin theo mình thì hãy đọc cuốn tự thuật của Benjamin Franklin, một cuốn sách đọc rất mê và được liệt vào những tác phẩm cổ điển bậc nhất của Mỹ. Trong cuốn đó, Franklin kể chuyện ông thắng được tính khả ố thích chỉ trích, tranh biện của ông ra sao, để thành một nhà ngoại giao lịch thiệp nhất, hoàn hảo nhất trong lịch sử nước Mỹ.

Hồi Franklin còn nhỏ, thô lỗ và vụng về, một ông bạn già dạy cho ông những chân lý nghiêm khắc này:

“Ben¹ mày thật khó chịu. Ai không đồng ý với mày thì mày nói giọng đanh thép với người ta. Mày phản đối người ta mà như tát nước vào mặt người ta vậy. Cho nên người ta trốn mày hết; không ai chỉ bảo gì cho mày hết, vì vô ích. Vậy thì làm sao kiến thức hẹp hòi của mày có cơ hội mở mang được”.

Tuy bị mắng như tát nước vào mặt vậy, nhưng ông Franklin óc đã già dặn và khôn khéo, hiểu rằng như vậy

(1) Tức là Benjamin đọc gọn lại.

là đáng, và ông nghe lời, tự sửa tính tình cương trực của mình để tránh những thất bại tai hại sau này.

Ông nhất định từ đó không phản đối lại ý kiến người khác nữa. Không dùng cả những chữ có ý nghĩa quả quyết như “chắc chắn”, “không nghi ngờ gì cả”, v.v. mà dùng những chữ mềm mỏng hơn như “tôi thấy”, “tôi tưởng”, “tôi hiểu rằng”... Có ai xét đoán nhầm lẫn trước mặt thì ông tự kiểm chế, để đừng hăng hái chỉ trích người đó nữa, và ông bắt đầu nói với người đó rằng trong những trường hợp khác thì ý kiến của người đó đúng, trong trường hợp này *theo ông*, có lẽ hơi khác v.v.

Ông thấy ngay những lợi ích của một thái độ như vậy: nói chuyện với người khác thấy vui hơn, ý kiến của ông được người khác công nhận ngay, và khi ông làm lỗi thì không hối hận nhiều nữa; những đối thủ của ông chịu bỏ quan niệm của họ để theo quan niệm của ông.

Phương pháp đó mới đầu trái hẳn với bản tính của ông, vậy mà tập luyện lâu thành thói quen. Nhờ nó (và cũng nhờ sự thanh liêm, nghiêm chính của ông) mà ông được quốc dân ủng hộ, khi ông đề nghị đặt những chế độ mới, thay thế chế độ cũ; lại được uy tín lớn trong những cuộc hội họp trước công chúng, tuy ông diễn thuyết rất dở, lúng túng, không hùng hồn chút nào. Rút cục người ta tin theo ông hết.

Trong những sự giao thiệp về thương mại, phương pháp của Benjamin Franklin có kết quả tốt không? Đọc chuyện sau này, bạn sẽ biết:

Ông S. nhờ ông Mahomey chế tạo một kiểu máy mới, dùng trong kỹ nghệ dầu lửa. Ông Mahomey vẽ bản thiết kế, đưa ông S. xem, ông này bằng lòng. Ông Mahomey bèn cho thợ khởi công. Nhưng rầy rà thay, ông S. lại đem đồ án đó cho bạn bè coi. Họ chê bai đủ thứ: cái này rộng quá, cái kia ngắn quá... quá thể này, quá thể khác. Họ giầy vò ông S. tới nỗi ông này hoảng lên, gọi điện thoại bảo ông Mahomey rằng không chịu nhận kiểu máy đó đâu.

Ông Mahomey xem xét lại kỹ lưỡng kiểu máy, tin chắc rằng nó hoàn hảo, và ông S. cùng bạn ông ta chẳng biết chút gì hết, nhận xét không đúng. Nhưng ông Mahomey không nói ra như vậy, sợ mất lòng, mà tới thăm ông S.

“Mới trông thấy tôi”, ông Mahomey nói, “ông S. nhảy chồm chồm lên, vừa chạy lại tôi vừa giơ quả đấm vừa la, mặt sát máy của tôi rồi kết luận:

“Bây giờ ông tính ra sao đây?”.

Tôi rất bình tĩnh đáp rằng ông ấy muốn ra sao thì tôi sẽ làm như vậy. “Ông trả công tôi; vậy tự nhiên tôi phải làm vừa ý ông. Nhưng phải có một người chịu trách nhiệm trong vụ này chứ? Nếu ý của ông hay, thì

xin ông vẽ bản đồ án khác đi; tuy tôi đã bỏ ra 2.000 đồng để bắt đầu làm máy của tôi rồi, tôi bằng lòng bỏ số tiền đó đi, làm lại máy khác cho ông, để được vừa ý ông. Nhưng, tôi xin nhắc lại, nếu ông nhất định đòi thay đổi thì ông phải chịu trách nhiệm trong sự rủi ro, máy hỏng chạy không được. Còn như tôi, tôi vẫn nghĩ rằng kiểu của tôi tốt, và nếu ông để cho tôi làm theo kiểu đó, thì tất nhiên tôi cũng phải gánh lấy hết cả trách nhiệm”.

Trong khi tôi nói, ông S. bình tĩnh lại dần dần và khi tôi ngưng, ông bảo tôi: “Được. Thôi cứ theo ý ông. Nhưng nếu hư hỏng thì mặc ông!”.

Chẳng những máy không hư hỏng chút gì hết mà lại còn tốt lắm... và ông S. hứa mùa sau sẽ đặt làm hai cái máy như vậy nữa.

Khi ông ta chạy lại cự tôi, đưa quả đấm lên trước mặt tôi, bảo rằng tôi chẳng biết chút gì về máy hết, tôi dần lòng lắm mới khỏi gây lộn với ông và tự bênh vực. Nhưng sự nén lòng giận đó đã có kết quả tốt. Nếu không như vậy, chúng tôi sẽ kiện nhau, tôi sẽ mất tiền và làm cho một khách hàng tốt hóa ra một kẻ thù của tôi. Tôi quả quyết rằng không khi nào được bảo người khác là họ làm hết: Phương pháp đó nguy hiểm lắm”.

Lời khuyên đó không mới mẻ gì. Mười chín thế kỷ trước, Đức Ki Tô nói: “Con hãy mau mau theo ý kiến đối thủ của con đi”.

Nghĩa là: Đừng tranh biện với người khác, dù người đó là khách hàng, hay là bạn trăm năm, là kẻ thù của mình. Đừng chỉ cho người ta thấy rằng người ta nhầm lẫn, đừng làm cho người ta tức giận, trái lại phải biết khôn khéo.

Hai ngàn năm trước Thiên Chúa giáng sinh, một ông vua Ai Cập nói nhỏ với con ông như vậy: “Phải khôn khéo biết ngoại giao, con như vậy đạt được mục đích dễ dàng hơn”.

Chúng ta bây giờ cần lời khuyên đó lắm.

Vậy muốn cho người khác theo ý mình, xin bạn nhớ quy tắc thứ hai sau này:

NGUYÊN TẮC 2:

**PHẢI TÔN TRỌNG Ý KIẾN CỦA NGƯỜI KHÁC
ĐỪNG BAO GIỜ CHÊ AI LÀ LẦM HẾT**

QUÁ TẮC QUY CUNG¹

Tôi ở tại một vùng ngoại ô kế cận Nữ Ước (New York). Nhưng gần ngay nhà tôi có một khu rừng hoang, cứ mùa xuân tới thì những bụi cây đầy bông trắng, loài sóc sinh sản trong đó và có loài cúc đại mộc cao hơn đầu ngựa. Nơi đó gọi là công viên rừng (...). Tôi thích dắt con chó nhỏ của tôi lại nơi đó dạo chơi. Con Rex hiền và dễ thương. Vì nơi đó vắng người nên tôi cho nó chạy nhảy tự do, không bị xích, cũng không bị rọ mõm.

Một hôm, tôi gặp một viên cảnh sát cười ngựa, có vẻ muốn làm oai lắm. Người ấy hỏi tôi bằng một giọng xẵng:

- Tại sao để chó chạy như vậy, không có xích, cũng không có đai mõm gì hết? Không biết rằng điều đó cấm sao?

Tôi ngọt ngào đáp lại:

(1) *Quá tắc quy cung*: có lỗi thì nhận lỗi về mình.

- Có, tôi biết, nhưng ở chỗ vắng người này tôi tưởng vô hại.

- A, ông tưởng ông tưởng! Luật pháp không cần biết ông tưởng ra sao hết. Con vật đó có thể giết một con sóc hay cắn một đứa trẻ! Lần này tôi bỏ qua cho, lần sau tôi bắt được nữa thì tôi bắt buộc phải làm biên bản đưa ông ra tòa.

Tôi ngoan ngoãn hứa sẽ vâng lời.

Và tôi giữ lời được... trong vài ngày. Con Rex không chịu đeo đai mõm. Tôi tính thử làm càn một lần nữa xem sao. Yên ổn được trong một thời gian dài. Rồi một buổi chiều, mới leo lên ngọn một đồi nhỏ, tôi hoảng lên vì thình lình thấy đại diện của luật pháp nghiêm khắc là viên cảnh sát bữa nọ, lần này cười con ngựa hồng, mà con Rex của tôi thì chạy thẳng tới anh ta.

Lần này thì “bị” rồi. Tôi biết vậy. Cho nên không đợi chú ta gọi tôi lại, tôi vội vàng xin lỗi trước.

“Dạ, lần này tôi bị bắt tại trận. Tôi không có gì để bào chữa hết. Tuần trước anh đã giao hẹn rồi, hễ bắt gặp lần nữa thì anh phạt”.

Viên cảnh sát đáp bằng một giọng từ tốn:

- Phải... Chắc chắn rồi... Nhưng tôi cũng hiểu ông. Ở chỗ vắng người ai mà không muốn thả một con chó như con chó nhỏ này cho nó tự do chạy một chút.

- Dạ, ai cũng muốn như vậy hết... nhưng dù sao thì cũng là trái luật.

-Ồ! Con vật nhỏ này mà làm hại gì ai được?

- Dạ, nhưng nó có thể cắn chết những con sóc được!

- Thôi ông, đừng làm lớn chuyện! Bây giờ tôi chỉ cho ông. Cho con chó chạy lại đằng xa kia đi, cho khuất mắt tôi... Rồi thì thôi, không sao hết!

Anh cảnh sát đó chỉ là một người như những người khác: muốn tỏ cho người ta thấy sự quan trọng của mình. Cho nên khi tôi tự buộc tội tôi rồi thì chú đó chỉ còn mỗi một cách giữ lòng tự trọng là tỏ một thái độ khoan hồng.

Ví thử tôi đã kiếm cách tự bào chữa thì sẽ xảy ra sao? Sẽ tranh biện và rồi rút cục ra sao, bạn đã biết. Đằng này, tôi không gây sự gì hết. Tôi nhận ngay rằng chú ấy hoàn toàn có lý mà tôi thì hoàn toàn có lỗi. Tôi vui vẻ và thẳng thắn nhận ngay như vậy. Cho nên câu chuyện êm thấm. Tôi bênh vực quan điểm của anh ấy thì tắt anh ấy bênh vực quan điểm của tôi. Thành thử lần trước chú ấy dọa phạt tôi, mà lần này thật tử tế với tôi.

Khi chúng ta biết rằng chúng ta đáng bị phạt, thì can đảm nhận lỗi trước ngay đi, chẳng hơn ư? Mình tự khiển trách mình chẳng hơn để người khác mắng mình ư?

Vậy khi biết trước thế nào người khác cũng nói những lời khó chịu với mình, thì mình tự đem những lời đó trách mình đi và người ta sẽ không làm gì mình được nữa. Như vậy thì 100 lần, có tới 99 lần, người ta sẽ đại lượng, khoan hồng với mình, nhắm mắt bỏ qua hết như viên cảnh sát ở Lâm viên trên kia.

Ferdinand E. Warren, chuyên về quảng cáo cũng dùng phương pháp đó để được lòng một khách hàng khó tính. Ông ấy nói:

“Làm nghề của tôi phải chính xác, tỉ mỉ và đúng hẹn. Một vài nhà xuất bản muốn rằng những bức quảng cáo họ đặt phải được làm ngay. Trong những trường hợp như thế rất dễ xảy ra vài sơ xuất nhỏ. Tôi biết giám đốc mỹ thuật của một nhà xuất bản nọ vạch lá tìm sâu bới bèo ra bọ. Tôi nhiều khi ở phòng ông ấy ra về, ngán vì những lời chỉ trích của ông thì ít, mà ngán vì điệu bộ của ông thì nhiều. Mới rồi, làm xong một công việc gấp, tôi gửi ông ấy xem. Ông gọi điện thoại mời tôi đến vì có chỗ bị hỏng. Tôi chạy tới. Nỗi lo ngại của tôi quả không sai: Tôi thấy cái vẽ đặc chí, trên gương mặt ông vì gặp được dịp chỉ trích tôi. Ông hầm hầm hỏi tôi sao lại làm như vậy, như vậy...

Đây là dịp thực hành những quy tắc tôi đã học được. Tôi đáp:

- Thưa ông, ông trách rất đúng, tôi có lỗi và không có gì để tự bào chữa hết. Tôi làm việc với ông đã lâu,

đáng lẽ phải biết làm vừa ý ông mới phải. Tôi tự thấy xấu hổ.

Tức thì ông tự kiểm những lẽ để bênh vực tôi:

- Phải... nhưng, nghĩ kỹ, lỗi đó cũng không nặng gì, chỉ là...

Tôi ngắt lời:

- Bất kỳ lỗi lớn hay nhỏ cũng có thể đưa tới những kết quả tai hại hết. Và lại trông thấy những lầm lỗi, khó chịu lắm.

Ông ấy muốn nói mà tôi không để ông nói. Tôi thấy thích lắm. Lần đầu tiên trong đời tôi, tôi tự buộc tội tôi – mà thú vị chứ! Tôi tiếp:

- Đáng lẽ tôi phải có ý tứ một chút. Ông giao việc cho tôi đã nhiều lần; tôi không làm vừa lòng ông được thì là lỗi của tôi. Để tôi mang về vẽ lại hết.

- Đừng! Đừng! Không bao giờ tôi bắt buộc ông như vậy.

Rồi ông ấy khen công việc của tôi, chỉ muốn sửa đổi lại chút xíu thôi, và cái lỗi nhỏ cũng chẳng làm tổn công tổn của gì, xét kỹ nó chỉ là một gì tiết... một chi tiết không quan trọng.

Sự vội vàng tự buộc tội của tôi đã làm cho ông chưng hửng, hết giận. Sau cùng ông mời tôi ở lại dùng bữa, đưa cho tôi một tấm chi phiếu và đặt tôi làm một

bức vẽ khác nữa”.

Bất kỳ thằng khùng nào cũng tự bào chữa cho mình được mà những thằng khùng đều làm như vậy hết. Nhưng biết nhận lỗi của mình là biết vượt lên trên bọn người thường và nhận một niềm vui cao thượng hiếm có. Cho nên một kỷ sự đẹp nhất trong lịch sử là hồi Đại tướng Lee, trong cuộc Nam Bắc chiến tranh, tự nhận lỗi vì ông mà đạo kỵ binh của tướng Pickett phải thất bại trong cuộc tấn công tại Gettysburg.

Cuộc tấn công đó là một lỗi lầm đã làm đổ máu nhiều nhất trong đời cầm quân rất anh hùng và rực rỡ của Lee. Ông biết rằng sự thất bại đó sẽ làm cho quân phương Nam do ông chỉ huy không sao thắng được quân phương Bắc nữa và sẽ phải hoàn toàn tan nát. Ông thất vọng tới nỗi ông xin từ chức và xin cho “một người khác, trẻ hơn, tài giỏi hơn” thay ông. Nếu ông muốn trút trách nhiệm cuộc chiến bại đó thì ông thiếu gì lý lẽ: như vài người chỉ huy trung đoàn đã bỏ ông, kỵ binh tới trễ quá, v.v.

Nhưng Lee, rất cao thượng, không chịu đổ lỗi cho kẻ khác. Trong khi những đội quân của Pickett bại trận, và bị thương nặng trở về, ông phi ngựa đi đón và bảo: “Mọi sự đều do lỗi của tôi cả... Chỉ một mình tôi chịu trách nhiệm về cuộc chiến bại này thôi”. Thật là cao thượng.

Trong lịch sử hiếm thấy những đại tướng có lòng can đảm và đại lượng để tự nhận lỗi như vậy.

Elbert Hubbard, một trong những nhà viết truyện hàng ngày đặc sắc nhất đã làm cho người đọc giả say mê. Những câu nói châm chọc của ông nhiều khi gây ra những phản ứng dữ dội. Nhưng nhờ ông khéo léo cho nên nhiều khi kẻ thù của ông lại trở thành bạn thân của ông.

Có lần một độc giả bức bối viết thư cho ông nói rằng không đồng ý với ông về bài ông viết kỳ trước và dùng những danh từ không đẹp để gài để tặng ông. Ông trả lời bằng mấy dòng sau này:

“Nghĩ kỹ, tôi cũng không đồng ý với chính mình về bài đó. Có lẽ hôm nay tôi không thích những bài tôi đã viết hôm qua nữa. Tôi sung sướng được ông cho biết ý kiến. Lần sau, nếu ông đi ngang, xin mời ông vô chơi, chúng ta bàn luận lâu về chuyện đó.

Chân thành kính chúc”.

Còn có cách gì chê bai một người có giọng mềm mỏng như vậy nữa?

Học viên theo lớp giảng của tôi phải hoàn thành một bài kiểm tra. Mỗi người phải để cho các bạn nhận xét về mình. Những bạn này phải thành thực nói cho người đó biết có chỗ nào đáng ưa, chỗ nào đáng ghét. Những lời nhận xét đó phải viết lên giấy và không ký tên,

như vậy có thể tự do bày tỏ được hết những ý nghĩ thâm kín nhất của mình.

Sau khi tham dự kỳ thi đó, một thanh niên lại kiểm tôi, thất vọng. Các bạn anh ta chỉ trích anh ta không tiếc lời: nào là tự đắc quá, hách dịch, ích kỷ, xấu bụng, có óc phản động, đáng tống cổ ra khỏi lớp.

Buổi học sau, “tội nhân” đó đứng dậy, nhìn thẳng vào các bạn, đọc lớn tiếng những lời chửi đó của họ. Nhưng anh dần lòng, không mạt sát lại những kẻ đã kết tội anh, mà nói:

“Các bạn, tôi biết rằng tôi không dễ thương chút nào hết, tôi không còn nghi ngờ điều đó. Đọc những lời chỉ trích của các bạn, tôi buồn lắm, nhưng nó có ích cho tôi. Nó đã làm cho tôi bớt tự phụ, đã cho tôi một bài học tốt. Xét cho cùng, tôi chỉ là một người cần được tình thương yêu cũng như những người khác... Các bạn chịu giúp tôi không? Chiều nay các bạn có chịu viết cho tôi ít dòng thành thực chỉ cho tôi cách phải làm sao để sửa mình không? Tôi sẽ hết sức tu tỉnh lại”.

Không phải anh ấy diễn kịch đâu. Lòng anh thành thật cho nên làm cảm động tất cả thính giả. Tất cả những người mà 8 ngày trước muốn đem “hành hình” anh thì bây giờ bênh vực anh nhiệt liệt, khen lòng chân thành, khiêm nhượng của anh, sự hăng hái sửa mình của anh. Họ khuyến khích anh, khuyên anh và chia sẻ rằng đã có nhiều thiện cảm với anh.

Như trong Thánh kinh đã nói: “Câu trả lời nhã nhặn của anh đã làm nguôi hết những sự giận dữ”.

Khi biết chắc rằng chúng ta có lý, chúng ta phải cố gắng ngọt ngào và khéo léo bày tỏ ý kiến của ta với người khác. Nhưng khi chúng ta lầm – mà điều đó thường có lắm, nếu ta thành thật với ta – thì chúng ta phải vui vẻ nhận lỗi liền. Chẳng những sẽ có những kết quả bất ngờ mà như vậy lại còn vui hơn là tìm cách tự bào chữa cho mình.

Xin bạn nhớ kỹ phương ngôn sau này: “Nếu phản kháng lại thì có được cũng không bỏ vào đâu. Còn cứ nhịn đi thì được nhiều hơn cái mình muốn nữa”.

Vậy muốn cho người khác theo ý kiến mình, xin bạn nhớ quy tắc thứ ba sau này:

NGUYÊN TẮC 3:
KHI BẠN LẦM LỖ, HÃY VUI LÒNG
NHẬN LỖI NGAY ĐI



DO TRÁI TIM SẼ THẮNG ĐƯỢC LÝ TRÍ

Khi bạn giận dữ với ai, trút được cơn thịnh nộ lên đầu người đó, bạn thấy hả dạ lắm... nhưng người ấy cảm thấy gì lúc đó? Hàì lòng như bạn không? Và cái giọng gây gổ, thái độ hằn học của bạn có làm cho người ấy muốn hòa giải với bạn không?

Woodrow Wilson nói: “Nếu bạn đưa hai quả炸弹 ra nói chuyện với tôi, thì bạn có thể tin chắc rằng tôi cũng đưa ngay hai quả炸弹 ra với bạn liền. Nhưng nếu bạn nói: “Chúng ta hãy ngồi xuống đây và ôn tồn nói chuyện với nhau. Vì ý kiến chúng ta khác nhau, cho nên phải cố gắng tìm nguyên nhân chỗ bất đồng đó”, nếu bạn nói như vậy, thì chúng ta sẽ thấy ngay rằng ý kiến của chúng ta rút cục không khác nhau xa lắm; những chỗ bất đồng ý rất ít, còn những chỗ đồng ý thì

hiều, và nếu chúng ta thật tình và kiên nhẫn muốn hòa giải với nhau thì cũng dễ”.

Không ai hiểu rõ sự xác đáng của những lời nói đó bằng John D. Rockefeller. Năm 1915, Rockefeller là người bị nhiều người oán ghét nhất ở vùng mỏ Colorado. Từ hai năm rồi, nơi đây bị tàn phá vì một vụ đình công làm đổ máu nhiều nhất trong nền công nghiệp mỏ của Mỹ. Những thợ mỏ trong Công ty Nhiên liệu và Kim thuộc ở xứ Colorado – do ông Rockefeller làm giám đốc – quyết liệt đòi tăng lương. Máy móc thiết bị của nhà máy bị phá phách, người ta gọi lính tới, dẫn đến một cuộc đổ máu, nhiều thợ mỏ đình công ngã gục dưới làn đạn. Trong tình hình khẩn cấp như vậy, trong không khí bừng bừng thù oán đó, Rockefeller quyết lấy lòng và giải hòa với họ. Ông làm cách nào mà thành công? Thì đây, giải pháp của ông:

Sau khi mất hàng tuần vận động ráo riết đám thợ để mở sẵn con đường hòa giải, ông có bài phát biểu rất chân thành trước đám thợ đình công. Bài diễn văn đó là một trước tác có kết quả đáng kinh ngạc. Nó dẹp được những làn sóng thù nghịch bao vây ông, đang muốn nhấn ông xuống và làm cho một số đông thợ theo ông. Ông giảng giải với họ một cách thân mật, khéo léo đến nỗi thợ đình công trở lại làm việc mà không hề nhắc tới việc xin tăng lương nữa, mặc dù trước kia họ đấu tranh quyết liệt như thế.

Dưới đây, tôi sẽ chép lại đoạn đầu bài diễn văn tuyệt khéo đó. Bạn sẽ thấy thiện cảm, nhiệt tâm và hảo ý chói lọi trong đoạn đó.

Xin bạn nhớ rằng Rockefeller nói với những người mà mấy hôm trước đòi treo cổ ông cho kỳ được. Vậy mà giọng của ông dịu dàng, nhỏ nhẹ, thân mật hơn là nói với các nhà truyền giáo nữa. Trong bài đây những câu tươi tựa hoa, như những câu này:

“Tôi lấy làm vinh dự được ở trong nhóm anh em, tôi đã lại thăm gia đình anh em, chúng ta gặp nhau ở đây như những bạn thân... tinh thần hiểu biết lẫn nhau... quyền lợi chung... tôi được tới đây là nhờ thịnh tình của anh em...”.

Bài diễn văn bắt đầu như vậy:

“Ngày hôm nay là một ngày vinh dự trong đời tôi. Lần này là lần thứ nhất tôi rất vui và thấy may mắn khi được gặp hết thấy những người thay mặt nhân viên trong công ty lớn của chúng ta, các vị quản lý, các vị lãnh đạo, và xin anh em tin chắc rằng tôi lấy làm hân hạnh được có mặt ở đây và sẽ nhớ cuộc hội họp này suốt đời tôi. Nếu cuộc hội họp này xảy ra hai tuần lễ trước thì tôi đối với phần nhiều anh em cũng như một người dưng thôi. Nhưng vì mới vài ngày nay, tôi đã đi thăm hết các mỏ ở phương Nam, trò chuyện với những người thay mặt anh

em, thăm viếng gia đình anh em, hỏi han vợ con của anh em... cho nên, hôm nay chúng ta gặp nhau ở đây, không phải như thù nghịch nhau, mà như chỗ bạn thân và chính nhờ cái tinh thần thân mến nhau đó mà tôi thấy sung sướng được bàn với anh em về quyền lợi chung của chúng ta.

“Thật chỉ nhờ thịnh tình của anh em mà tôi được có mặt trong cuộc hội họp giữa các vị giám đốc của công ty và các vị thay mặt cho nhân viên, vì tôi không có cái may được ở trong nhóm trên hay nhóm dưới. Vậy mà tôi thấy tôi liên kết mật thiết với anh em, vì, tuy đại diện cho chủ nhân, nhưng tôi còn thay mặt tất cả những người làm công nữa”.

Nghệ thuật làm cho kẻ thù hóa bạn thân, đến như vậy là tuyệt khéo.

Ví thử Rockefeller đã lựa một chiến thuật khác, đã công kích các thợ mỏ, quát vào tai họ tất cả những lời thô thiển làm cho họ mất lòng, dùng một giọng khó chịu như bảo họ khờ, thử hỏi họ có chịu nhận lỗi của họ không, dù lý luận của ông cực kỳ xác đáng? Và lúc đó sẽ ra sao? Lòng giận, thù và phản đối tất sẽ tăng lên!

Nếu một người đối với bạn chỉ có lòng căm thù và ác cảm, thì có dùng đủ các lý luận, bạn cũng không thể nào dẫn dụ người đó theo quan điểm của bạn được.

Những cha mẹ gắt gỏng, những ông chủ và ông chồng độc đoán gia trưởng, những bà vợ hay đay nghiến phải hiểu rằng ai cũng muốn khư khư giữ lấy ý kiến của mình, không bao giờ dùng võ lực mà bắt buộc được họ phải đồng ý kiến với ta. Trái lại, phải dùng lời lẽ ngọt ngào và tấm lòng thân mến, rất ngọt ngào và rất thân mến.

Cách đây gần một thế kỷ, Lincoln nói:

“Một câu châm ngôn cổ nói: “Ruồi ưa mật”. Chẳng những ruồi mà người cũng vậy. Muốn cho một người theo ý ta, thì trước hết ta phải làm cho người đó tin rằng ta là một bạn thân thiết thành thật của họ đã. Lời ngọt ngào sẽ chiếm nổi trái tim họ và do trái tim, ta sẽ thắng được lý trí của họ”.

Các ông chủ xí nghiệp biết rằng tỏ đại độ với thợ đình công là có lợi cho mình. Cho nên khi hai ngàn năm trăm người thợ công ty “Bạch Xa” đình công để đòi tăng lương và quyền lập nghiệp đoàn, ông Giám đốc công ty đó là ông A. F. Black đã không giận dữ, chửi, dọa, áp chế, mà lại còn nịnh họ nữa, khen họ trên mặt báo rằng họ có thái độ ôn hòa. Thấy đoàn đình công tự vệ không có việc làm, ông biểu họ găng tay và những trái bóng chày để họ tiêu khiển.

Lòng tốt của ông có kết quả là khuyến khích những

người có hảo ý. Rồi thì thợ đình công mượn chổi, xẻng, xe bò, quét dọn xung quanh xưởng, nhặt giấy vụn, tàn thuốc, tàn quẹt trên đất. Các bạn thử tưởng tượng điều đó! Thợ vừa quét xưởng vừa tranh đòi tăng lương. Trong lịch sử giông tố của công nghiệp Mỹ, suốt mấy trăm năm chưa hề thấy lần nào như vậy. Được một tuần, chủ và thợ hòa giải với nhau và đình công chấm dứt trong một không khí thỏa thuận và ôn hòa.

Vừa đẹp trai, vừa hùng hồn, Daniel Webster là một trong những luật sư nổi danh nhất thời ông. Nhưng dù lý lẽ của ông diễn ra mạnh mẽ tới đâu, ông cũng không quên nói thêm những lời lịch sự êm dịu này: “Quyền định đoạt thuộc về ngài Bồi thẩm”, “Thưa các ngài điều này có lẽ đáng cho ta suy nghĩ...”, “Đây là vài việc xảy ra mà tôi mong rằng các ngài đừng bỏ qua...”, “Hiểu rõ lòng người như các ngài, chắc các ngài sẽ dễ dàng thấy ý nghĩa của những hành vi đó...!”.

Cứ ngọt ngào, không tốn sức mà làm cho các ông tòa phải theo ý kiến ông. Ông giàu có nhờ giọng điệu êm ái, ôn tồn, thân mật của ông.

Chúng ta có lẽ không bao giờ có cơ hội hòa giải một vụ đình công, hoặc hùng biện ở tòa, nhưng có nhiều trường hợp khác mà phương pháp trên kia giúp ích cho ta được. Biết đâu một ngày kia ta chẳng lâm vào trường hợp của ông Straub, xin người chủ nhà tham lam của

ông hạ tiền mướn nhà của ông xuống.

Ông Straub, theo học lớp giảng của chúng tôi, kể chuyện: “Tôi viết thư cho người chủ nhà, báo trước rằng hết hạn trong hợp đồng, tôi sẽ dọn đi nơi khác. Thật ra tôi không có ý đi đâu hết, nhưng tôi mong rằng lời đe dọa đó có lẽ làm cho ông ta chịu hạ tiền thuê nhà của tôi xuống. Nhưng ít hy vọng thành công; nhiều người khác thuê nhà cũng đã làm thử như tôi và đều thất bại hết; họ nói con người đó cứng rắn lắm. Tôi tự nhủ: Bây giờ là lúc nên đem áp dụng bài học mà ta đang học đây.

Nhận được thư của tôi, ông ta tới nhà tôi liền, theo sau có người thư ký. Tôi ra tận cửa, đón ông, vô cùng niềm nở. Tôi không dă động gì tới tiền mướn nhà hết. Tôi bắt đầu khoe căn nhà tôi ở đẹp, tôi thích ở đó lắm, tôi không tiếc lời khen. Tôi khen ông ta khéo bảo quản ngôi nhà đó và kết luận rằng: Tôi muốn ở thêm một năm nữa, nhưng không đủ tiền trả.

Rõ ràng tôi thấy ông ta chưa hề được người thuê nhà nào nói với ông bằng cái giọng đó. Ông ta không biết nghĩ làm sao hết. Ông ta bèn kể nỗi lo phiền của ông. Người mướn nhà luôn luôn than phiền. Có một người gửi cho ông mười bốn bức thư mà nhiều bức chữ ông hần hoi; một người khác lại dọa trả lại phòng, nếu ông không có cách nào cấm người thuê ở tầng trên gác

ban đêm! Ông ấy nói: Gặp được người như tôi vui làm sao! Rồi không cầu xin ông, ông cũng tự hạ tiền thuê xuống một chút. Tôi xin hạ xuống nhiều hơn nữa... Ông ta lập tức bằng lòng.

Nếu tôi dùng phương pháp của những người thuê nhà khác, chắc chắn tôi đã thất bại như họ. Tôi thành công nhờ thái độ khiêm tốn, thân mật, hiểu biết của tôi.

Đây là một thí dụ khác. Bà Dorothy Fay thuộc giới thượng lưu ở Long Island kể rằng:

“Mới rồi, tôi mời vài người bạn tới dùng bữa trưa với tôi. Cuộc hội ngộ đó đối với tôi quan trọng lắm và tất nhiên là tôi muốn sự tiếp đãi được hoàn toàn chu đáo. Thường thường trong những dịp long trọng như vậy, tôi nhờ anh hầu bàn Emile lo toan giúp tôi. Nhưng hôm ấy, anh Emile tới không được, mặc dù tôi có dặn trước. Anh cho một người phụ việc đến thay anh. Thật là tai hại! Anh phụ việc đó chẳng biết chút gì về việc hầu bàn cả. Bà khách quý nhất của tôi, đáng lẽ phải đưa món ăn mời trước, thì anh lại nhất định mời sau cùng... Có một lúc, anh đem lên cho bà ta một món rau cần, rau chỉ có chút xíu mà bày trong một cái đĩa to tướng. Thịt thì dai, khoai thì nát. Thật là nhục nhã, tôi giận lắm. Cố gắng lắm mới giữ được nụ cười trong cả bữa tiệc mà thâm tâm tôi đau khổ như bị hành hình vậy.

Tôi tự nhủ: “Anh Emile, anh đợi khi nào tôi gặp anh, tôi sẽ cho anh một trận”.

Nhưng ngay tối hôm đáng ghi nhớ đó, tôi được nghe một buổi diễn thuyết về nghệ thuật dẫn dụ người và tôi hiểu rằng có mắng mỏ anh Emile cũng vô ích, chỉ làm cho anh ấy giận tôi oán tôi và không muốn giúp việc cho tôi nữa. Tôi cố gắng tự đặt tôi vào địa vị anh và thấy rằng anh không phải chịu trách nhiệm trong bữa tiệc đó, vì không phải anh đi chợ, cũng không phải anh nấu món ăn. Người phụ việc của anh vụng dại, đâu phải lỗi của anh. Có lẽ vì giận dữ mà tôi đã đánh giá anh vội vàng quá, nghiêm khắc quá. Cho nên đáng lẽ buộc tội anh, tôi bèn thay đổi thái độ mà khoan hồng với anh và tôi đã thành công mỹ mãn. Hôm sau tôi gặp anh, vẻ mặt anh buồn thiu nhưng có vẻ đã sẵn sàng để tự nhận lỗi. Tôi bảo: “Này, anh Emile... tôi muốn anh hiểu rằng khi tôi đãi khách, tôi rất cần có anh giúp tôi một tay. Anh là người hầu bàn khéo nhất thành phố Nữ Ước (New York) này... Tôi hiểu, hôm trước không phải anh quản lý bữa tiệc. Anh không có lỗi gì hết...”

Mây mù tan hết. Anh Emile mỉm cười, đáp:

- Thưa bà, quả vậy. Bữa tiệc đó hỏng là lỗi tại đầu bếp chứ không tại tôi.

Tôi tiếp:

- Anh Emile, tôi tính thết đãi khách khứa vài bữa tiệc nữa. Tôi muốn hỏi ý kiến anh. Anh nghĩ tôi có nên giữ chị đầu bếp không?

- Thưa bà, nên lắm chứ. Sự đáng tiếc lần trước, chắc chắn không xảy ra nữa đâu.

Tuần sau, tôi đãi khách bữa trưa. Anh Emile và tôi định thực đơn.

Khi khách khứa tới thì trên bàn trưng bày đầy bông hồng rực rỡ. Anh Emile sẵn sóc đủ mọi bề. Giá tôi có thết tiệc một vị Hoàng hậu thì anh cũng tận tâm đến vậy là cùng. Món ăn nấu rất khéo và mang lên còn nóng hổi. Công việc hầu khách thật là hoàn hảo. Anh dắt bốn người phụ lại hầu khách chứ không phải một người như thường lệ. Cuối bữa, đích thân anh dâng khách một món tổ gà miếng thật ngon. Khi ra về, bà khách quý nhất của tôi hỏi:

“Bà có nghệ thuật gì mà người hầu tận tâm và khéo léo như vậy?”. Bà ấy nói đúng. Tôi có thuật lạ là biết dùng lời lẽ ôn tồn và những lời khen thành thật.

Đã lâu lắm, khi tôi còn là một đứa trẻ chạy chân đất qua những khu rừng để tới trường học làng tại miền Missouri; một hôm, tôi đọc một bài ngụ ngôn về mặt trời và gió. Gió khoe gió mạnh, mặt trời khoe mặt trời mạnh. Gió nói: “Tôi sẽ làm cho anh thấy rằng tôi mạnh

hơn anh. Anh thấy ông già ở dưới trần kia không? Tôi cá với anh, xem hai ta, ai sẽ làm cho lão đó phải tốc áo ra trước hết”. Tức thì mặt trời biến sau đám mây và gió bắt đầu thổi mạnh như bão. Nhưng càng thổi mạnh thì lão già càng bó chặt áo vào mình.

Sau cùng, gió mệt phải ngừng. Lúc đó mặt trời ở sau đám mây ló ra, tươi tỉnh cười với khách bộ hành. Một lát, thấy nóng quá, lão già lau mồ hôi trán và cởi áo. Mặt trời mới nói cho gió hiểu rằng: “Dịu dàng và yêu thương bao giờ cũng mạnh hơn vũ lực và giận dữ”.

Trong khi cậu học trò đọc bài ngụ ngôn đó tại một nơi rất xa làng cậu ở, thì tại tỉnh Boston mà hồi đó tôi không có hy vọng gì đi tới được, xảy ra một chuyện chứng minh chân lý trong bài học ấy. Câu chuyện đó, ba chục năm sau, nghĩa là mới đây, bác sĩ A.H.B. theo học lớp giảng của tôi, kể lại cho tôi nghe rằng:

Hồi đó, những tờ báo ở Boston đăng đầy những quảng cáo của bọn lang băm và của bọn cô mụ vườn¹ mà thuốc và cách đỡ đẻ của họ đã làm cho nhiều người nguy hiểm tính mạng. Vài cô mụ đó bị bắt, nhưng nhờ có mối quan hệ với một số quan chức chính quyền nên họ chỉ bị phạt một số tiền nhỏ thôi.

Mỗi phần uất dữ dội tới nỗi những người lương thiện ở Boston nổi cả dậy, la ó, còn các vị mục sư đang

¹ người đỡ đẻ tại nhà

đàn mạt sát các báo, cầu Chúa trừng trị những con buôn nhớp nhúa đó đi.

Dân gian than vãn đủ cách mà vô hiệu. Vụ ấy đưa lên tới nghị viện, bàn cãi sôi nổi, nhưng rút cục cũng vì sự thối nát trong giới quan chức chính phủ mà bị ếm nhem.

Bác sĩ B. là hội trưởng hội “Công giáo” của thành phố Boston, được bạn bè giúp đỡ, ông dùng đủ cách đấu tranh, nhưng than ôi! Không có kết quả gì hết; không hy vọng gì bài trừ được bọn đó hết.

Rồi một đêm, ông nảy ra một ý. Ông nghĩ tới cách mà người ta chưa từng nghĩ tới. Là dùng lời ngọt ngào thân mật và lời khen khôn khéo.

Ông viết một bức thư cho ông chủ nhiệm tờ báo *Boston Herald* tỏ lòng hâm mộ. Ông nói, ngày nào ông cũng đọc nó, vì tin tức đầy đủ, rõ ràng, vì báo không lợi dụng những bản tính đê tiện của quần chúng, và vì những bài xã luận rất giá trị. Thực là một tờ báo rất quý cho các gia đình và một trong những tờ báo in đẹp nhất tại Mỹ.

“Nhưng”, Bác sĩ B. tiếp, một ông bạn thân của tôi, nói với tôi rằng, một buổi tối nọ, con gái của ông ấy đọc lớn tiếng một bài quảng cáo của một tên chuyên môn

phá thai và hỏi ông ấy nghĩa vài chữ lạ: ông bạn tôi thật lúng túng, không biết trả lời ra sao. Tờ báo của ngài được các gia đình sang trọng nhất ở Boston đọc. Chắc trong nhiều gia đình khác đã xảy ra việc ngoài ý muốn như trong gia đình ông bạn tôi đó. Nếu ngài có một vài cô em, chắc hẳn cũng không muốn cho các cô đọc những bài quảng cáo đó. Và nếu các cô hỏi ngài những câu hỏi về chuyện đó thì ngài sẽ trả lời ra sao?

Tôi tiếc rằng một tờ báo rất có giá trị như báo của ngài – gần như hoàn hảo về mọi phương diện – lại có cái lỗi đó làm cho cha mẹ không dám cho con cái đọc nó nữa. Chắc cả ngàn độc giả cũng đồng ý với tôi.

Hai ngày sau, ông chủ nhiệm tờ *Boston Herald* viết thư trả lời ông B. Bức thư đó, ông giữ trên ba mươi năm và đưa tôi xem khi ông đến nghe lớp giảng của tôi.

Bức thư ấy, tôi chép lại đây. Thư đề ngày 13 tháng 10 năm 1904.

“Kính ông,

Nhận được thư ngày 11 tháng này của ông, tôi đội ơn ông lắm. Kể từ thứ hai, tôi nhất định loại bỏ hết những quảng cáo có hại trên tờ Herald. Những thuốc phá thai sẽ hoàn toàn bị trừ tiệt. Còn những quảng cáo y dược có ích lợi chung, không thể nào từ chối hết được, tôi sẽ kiểm duyệt gắt gao cho nó thành ra hoàn

toàn vô hại.

Tôi đã có ý định đó hồi tôi bắt đầu làm chủ nhiệm tờ báo *Boston Herald* và bức thư của ông làm cho tôi quyết định thi hành.

Tôi cảm ơn ông và cầu chúc ông...”

Esope, một nô lệ Hy Lạp, viết những câu truyện ngụ ngôn bắt hủ sáu trăm năm trước Thiên Chúa giáng sinh. Nhưng những lời khuyên bảo của ông tới bây giờ vẫn còn giá trị không kém hai mươi lăm thế kỷ trước. Ánh nắng mặt trời làm cho bạn phải cởi áo ra mau hơn là một trận cuồng phong; những lời ngọt ngào, êm đềm đi sâu vào lòng người ta hơn là cơn thịnh nộ, đập bàn quát tháo.

Xin các bạn nhớ câu này của Lincoln: “Ruồi ưa mật”. Vậy bạn muốn cho người khác theo ý bạn, xin bạn đừng quên quy tắc thứ tư:

NGUYÊN TẮC 4:

NÊN ÔN TỒN, NGỌT NGÀO,
KHÔNG NÊN XÃNG

BÍ QUYẾT CỦA SOCRATE

Khi bạn muốn cho một thính giả tin theo bạn thì ngay từ đầu câu chuyện, bạn phải tránh đừng nêu lên những quan điểm mà bạn và người đó bất đồng ý. Trái lại, bạn nên cố tâm gợi lên những vấn đề mà cả hai bên đồng ý. Phải cố gắng hết sức để chứng minh rằng mục đích mà cả hai bên đều muốn đạt giống y nhau, nhưng chỉ có phương tiện đưa đến mục đích là hơi khác nhau thôi.

Bạn cố gắng làm cho người đó nói: “Phải, phải” càng sớm càng hay. Đừng bao giờ để người đó trả lời “không” hết.

Trong cuốn “Thuật dẫn dụ cách cư xử của loài người”¹, giáo sư Overstreet nói: “Một câu trả lời “không” là một trở ngại khó vượt nổi. Khi một người

(1) *Influencing Human Behavior.*

nói “không”, tất cả lòng tự phụ của người đó bắt buộc họ giữ cố định thái độ ấy và tiếp tục nói “không” mãi. Sau này người đó có hiểu rằng câu trả lời “không” đó là vô lý, cũng mặc! Người đó không thể đổi ý được, vì lòng tự ái của họ. Cho nên ngay đầu câu chuyện, bạn phải đưa người đó vào con đường có lợi cho bạn: con đường đồng ý với bạn. Điều đó tối cần.

Những câu trả lời “có” một khi đã phát ra rồi thì cứ theo đà đó mà tiến cũng như những viên bi da khi đã chạy theo một hướng nào rồi, phải gặp một trở lực mạnh lắm mới chịu lăn trở về hoặc đổi hướng.

Khi một người nói “không” một cách thành thật và quả quyết thì tiếng đó không phải chỉ phát ở ngoài môi mà thôi đâu. Cả cơ thể người đó, những hạch, những gân, những bắp thịt, đều co cả lại trong một thái độ từ chối. Có khi thấy được sự phản ứng dữ dội hiện ra ngoài nữa, tất cả cơ thể chống cự lại, không chịu có thái độ “bằng lòng”.

Trái lại, khi một người nói “có”, cả cơ thể người đó đều thẳng duỗi ra trong một thái độ sẵn sàng tiếp đón. Cho nên, ta càng làm cho một người nói nhiều tiếng “có” bao nhiêu thì người đó càng dễ thuận ý theo đề nghị của ta bấy nhiêu”.

Đặt những câu hỏi bắt người ta phải trả lời “có” là

một điều rất dễ. Vậy mà biết bao người không chịu làm theo như vậy! Người ta tưởng rằng làm cho kẻ khác nổi giận lên là sự quan trọng của người ta tăng lên. Bạn thử coi một nghị sĩ phe cực tả: trong cuộc hội nghị nào mà gặp những ông bạn bảo thủ thì ông ta làm cho những ông này nổi khùng lên? Nếu ông ta thích như vậy, thì còn có thể tha thứ được. Nhưng nếu ông ta hy vọng dùng cách đó để được một kết quả hay một cái lợi gì, thì quả ông rất ngu dốt về khoa tâm lý.

Nếu chẳng may, bắt đầu câu chuyện với một người, bạn đã làm cho người đó nói “không”, thì sau này muốn làm cho người đó đổi ý mà nói “có”, bạn phải dùng không biết bao nhiêu là khôn khéo và kiên nhẫn mới được.

Chính nhờ phương pháp làm cho người ta “gật đầu” đó, mà ông James Emerson, thủ quỹ tại một ngân hàng, đã làm cho ngân hàng đó khỏi mất một thân chủ. Ông ấy nói:

“Tôi đưa cho một khách hàng muốn gửi tiền tại ngân hàng, một tờ giấy có in sẵn những câu hỏi để ông trả lời. Ông trả lời một vài câu thôi, rồi nhất định không trả lời những câu khác.

Nếu không được học khoa tâm lý, thì chắc tôi đã nói với ông ta rằng: “Ông không chịu trả lời thì không

thể nào chúng tôi nhận tiền của ông được”. Tôi lấy làm mắc cỡ, mà nhớ lại hồi trước đã có lỗi lầm như vậy rồi; hồi đó, tôi rất hài lòng mà đưa tới hậu thư đó ra để chứng tỏ rằng tôi là chủ, mà điều lệ của ngân hàng không phải là chuyện đùa! Tôi đã không cần biết khách hàng của tôi nghĩ sao và quên rằng họ có quyền được tôi tiếp đón một cách niềm nở nhất, chiều chuộng nhất vì họ mang tiền lại gửi tôi.

Nhưng ngày hôm đó, tôi quyết hành động có lý trí hơn; tôi tránh không nghĩ tới điều tôi muốn mà để hết tâm tư vào những ý muốn của ông khách, và trước hết, phải làm sao cho họ nói “Phải, phải” ngay từ lúc đầu. Cho nên tôi nói về những chi tiết mà ông ấy không chịu cho biết, không cần thiết gì hết.

- Nhưng – tôi nói ví thử chẳng may ông thành linh chết, thì chắc ông cũng muốn cho số tiền ông gửi chúng tôi sẽ về một người bà con thân nhất chứ?

- Chắc chắn vậy - ông ta đáp.

- Vậy ông nghĩ có nên cho chúng tôi biết tên người bà con đó để chẳng may có chuyện gì, chúng tôi sẽ làm đúng ý ông và không chậm trễ không?

Điểm đó, ông ta cũng trả lời “có” nữa.

Rồi dần dần ông dịu giọng vì thấy rằng chúng tôi hỏi những điều đó không phải vì tò mò mà vì lợi ích của

ông. Không những ông bằng lòng cho chúng tôi những chi tiết muốn biết mà còn nghe lời khuyên của tôi, giao phiếu của ông cho ngân hàng chúng tôi quản lý nữa.

Tôi làm cho ông ấy đáp: “Phải, phải” ngay từ lúc đầu và quên mục đích cuối cùng của câu chuyện. Rốt cuộc, tôi xin ông ấy cho biết điều gì, ông cũng vui lòng cho biết hết”.

Ông Joseph Allison, đại lý cho công ty Westinghouse, nói với chúng tôi:

“Đã từ lâu, chúng tôi cố gắng tiếp thị một hãng lớn nọ mua máy của chúng tôi. Nhưng công toi. Sau cùng, sau mười ba năm gắng sức, đi lại mời mọc, tôi làm chuyển lòng được ông giám đốc kỹ thuật hãng đó và ông mua giúp cho tôi được vài cái máy.

Tôi biết rằng nếu những máy đó làm cho ông vừa lòng, thì ông sẽ đặt mua 700 chiếc máy khác.

Mà tôi chắc chắn rằng máy của chúng tôi hoàn hảo. Cho nên ba tuần sau, tôi lại thăm ông, sẵn nụ cười trên môi...

Nhưng nụ cười đó tan vỡ ngay, vì ông giám đốc tiếp tôi bằng lời “bật ngửa” này:

- Allison, tôi không thể mua số máy còn lại được.

Tôi ngạc nhiên lắm, hỏi:

- Tại sao? Tại sao vậy?

- Vì nó nóng quá, nóng đến nỗi cháy tay khi chạm tới.

Tôi biết rằng cái lý cũng vô ích; phương pháp đó chỉ có hại thôi. Tôi cố gắng dùng phương pháp “Phải, phải”.

Tôi nói:

- Thưa ông Smith, tôi hoàn toàn đồng ý với ông; nếu những chiếc máy đó nóng quá thì ông không nên đặt mua thêm nữa. Phải dùng những máy mà nhiệt độ không cao quá giới hạn mà “Hội chế tạo điện cụ” đã định, phải không ông?

Ông ấy gật đầu. Thế là tôi đã nhận được một tiếng “Phải” rồi.

- Điều lệ của hội đó quy định rằng một cái máy chế tạo đúng tiêu chuẩn sẽ không được có một nhiệt độ cao hơn nhiệt độ trong xưởng quá 22 độ.

- Phải, điều đó đúng. Ông ta công nhận – Nhưng máy của ông nóng hơn như thế nhiều.

Tôi không cãi lời ông, chỉ hỏi xem nhiệt độ trong xưởng là bao nhiêu.

- Nhiệt độ trong xưởng ư? Khoảng chừng 24 độ chứ gì?

- Dạ, ông cộng 22 độ với 24 độ, ông sẽ được là 46 độ. Nếu ông để nhúng tay nước nóng 46 độ, ông có thấy muốn bỏ tay không?

Một lần nữa, ông ấy bắt buộc phải đáp: “Phải”.

Tôi ngọt ngào kết luận:

- Vậy, có lẽ đừng nên sờ vào nó.

Ông ấy chịu nhận:

- Ông nói có lý.

Chúng tôi tiếp tục nói chuyện trong một lúc. Rồi ông gọi cô thư ký của ông, và đưa tôi một cái đơn hàng 35.000 Mỹ kim!

Phải mất nhiều năm, không kể cả ngàn Mỹ kim vào những vụ thất bại, tôi mới hiểu được rằng tranh biện hoàn toàn vô ích. Nên đứng vào lập trường của người khác mà dẫn – dụ cho người đó trả lời: “Phải, phải”. Như vậy ích lợi hơn nhiều”.

Socrate đã làm một việc mà ít người làm được từ xưa tới nay: Ông đã lập ra một triết lý mới, và ngày nay, 23 thế kỷ sau khi ông mất, ông còn được sùng bái là một nhà tâm lý sâu sắc nhất đã có ảnh hưởng lớn đến thế giới điên đảo của chúng ta này.

Phương pháp của ông ra sao? Ông có bao giờ nói với người láng giềng của ông rằng họ làm không? Không,

kẻ khác kia chứ ông thì tuyệt nhiên không, ông không vụng dại như vậy. Tất cả thuật của ông – mà bây giờ người ta gọi là “phương pháp của Socrate” – là đặt những câu hỏi làm sao cho đối thủ chỉ có thể đáp “có” được thôi. Dần dần, những câu đáp của người đó thành một chuỗi “có”, ông dẫn người đó đến một kết luận mà nếu đưa ra ít phút trước, người đó đã cương quyết kích bác.

Lần sau, nếu ta có ngứa miệng muốn đắc chí tuyên bố rằng người hàng xóm của ta làm thì ta hãy nhớ tới lão sư Socrate và khiêm tốn tìm một câu hỏi – một câu hỏi nó kéo về cho ta một câu đáp “có”.

Người Trung Hoa có một câu phương ngôn chứa tất cả cái khôn ngoan của phương Đông: Muốn đi xa, phải đi từ từ”.

Vậy muốn cho người khác theo ý kiến của bạn, xin bạn theo quy tắc thứ năm sau này:

“Dẫn dụ cho đối thủ của bạn đáp “Phải” ngay từ đầu câu chuyện”.

NGUYÊN TẮC 5:

**KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG ĐÁP “Vâng”
NGAY TỪ ĐẦU**

XẢ HƠI¹

Nhiều người, mắc cái tật nói nhiều quá, khi muốn cho kẻ khác tin theo mình. Nhất là những người bán hàng thường mắc tật đó nhiều lắm. Phải để cho người khác trút bầu tâm sự của họ ra. Họ biết rõ hơn bạn công việc của họ, vấn đề của họ. Hỏi họ vài câu rồi để họ mặc ý “diễn thuyết”.

Nếu bạn không đồng ý với họ, tất bạn muốn ngắt lời họ. Nhưng xin đừng. Nguy hiểm lắm. Khi họ chưa được thỏa lòng bày tỏ kỹ hết những ý của họ, thì họ không nghe bạn đâu! Bạn hãy kiên nhẫn và không thiên vị, chịu khó chú ý nghe họ và khuyến khích cho họ bày tỏ hết tư tưởng sâu kín của họ ra.

(1) Bánh xe hơi bơm căng quá, muốn xì bớt cho mềm, người mệt quá muốn ngồi thở cho lại sức, uất ức quá muốn nói cho hả giận, người ta gọi là “xả hơi”.

Thuật đó có đem lại kết quả mỹ mãn trong công việc làm ăn không? Xin bạn hãy nghe chuyện một người vô tình mà bắt buộc phải dùng thuật ấy.

Một trong những hãng sản xuất xe hơi lớn nhất ở Mỹ yêu cầu các nhà sản xuất cho mẫu để làm nệm xe. Vụ làm ăn đó lớn lắm, vì giao kèo sẽ thi hành trong một năm. Mỗi nhà bán da bọc nệm đều có người thay mặt mang mẫu hàng lại. Hội đồng quản trị hãng xe hơi xem xét kỹ các mẫu hàng rồi, mời những người thay mặt đó lại một lần cuối cùng để thuyết minh về sản phẩm của họ. Đó là cơ hội cuối cùng để có thể ký hợp đồng được mỗi hàng hay không.

Tôi phiên ông G.B.R., một trong ba người bán hàng. Nhưng buổi sáng hôm đó, ông thức dậy, thấy cuống họng đau lắm.

Ông ta kể lại:

“Tôi mất hẳn tiếng. Chỉ có thể nói khà khà, nhỏ nhỏ, không ai nghe rõ được cả”.

Tôi được đưa vào một phòng. Tại đó đã có quản đốc coi xưởng dệt, giám đốc kinh doanh và ông chủ tịch hội đồng quản trị công ty. Tôi gắng hết sức để nói, nhưng chỉ phát ra được một thứ âm thanh khàn khàn.

Chúng tôi ngồi quanh một cái bàn tròn. Tôi liền viết lên tờ giấy câu này: “Thưa các ngài, tôi xin lỗi các ngài;

tôi đau cuồng họng nói không ra tiếng”.

Ông chủ tịch nói:

“Tôi sẽ nói thay ông”.

Mà thật vậy, ông nói thay tôi. Ông đưa những mẫu hàng của tôi ra, và khoe nó tốt. Một cuộc tranh luận hăng hái nổi lên vì ông chủ tịch thay lời cho tôi, cho nên ông bênh vực hàng của tôi. Tôi chỉ tham dự vào cuộc thảo luận đó bằng cách mỉm cười, nhún vai và làm vài điệu bộ.

Kết quả cuộc thảo luận lạ lùng đó, là hãng xe ký hợp đồng với hãng của tôi và xin cho bạn hay rằng, hợp đồng ký kết mua tới một triệu thước da, đáng giá 1.600.000 Mỹ kim. Chưa bao giờ tôi có được một đơn hàng quan trọng như vậy.

Tôi biết rằng nếu tôi nói được như thường thì tôi đã mất mỗi hàng đó, vì tôi có một quan niệm hoàn toàn lầm lẫn về cách mời hàng. Nhờ trường hợp bất ngờ đó mà tôi thấy rằng im đi, để người khác nói, lại lợi nhiều cho ta.

Ông Joseph S. Webb, thanh tra Công ty Điện khí ở Philadelphia, cũng tìm thấy chân lý đó khi ông đi thanh tra tại Pensylvania. Ông cùng giám đốc chi nhánh tại địa phương đó, đi thăm một khu vực có nhiều người Hà Lan sinh sống.

Khi đi qua một gian nhà sạch sẽ, ông hỏi: “Tại sao nhà này không dùng điện?”. Vị trưởng chi nhánh trả lời bằng một giọng chán nản:

“Họ keo bần lắm, vô phương kể. Mà họ lại còn ghét công ty của ta nữa. Tôi đã thử đủ cách... Không hy vọng”.

Ông Webb nói:

- Mặc dù vậy, ta cứ thử xem.

Ông gõ cửa. Cửa hé hé mở, để thò cái mũi của một bà già ra. Bà ấy tên là Druckenbrod.

Ông Webb sau này kể lại:

“Khi trông thấy chúng tôi, bà ta đóng mạnh cánh cửa lại một cái rầm! Ngay trước mũi chúng tôi. Tôi lại gõ cửa nữa: bà ta lại hiện ra, nhưng lần này để mặt sát chúng tôi và công ty chúng tôi...”

Tôi bèn cho bà ấy hay rằng:

- Thưa bà, tôi ân hận đã làm phiền bà. Tôi lại đây không phải vì điện đâu, mà chỉ vì muốn mua của bà vài quả trứng gà thôi.

Bà ta hé mở cánh cửa rộng thêm chút nữa rồi nhìn chúng tôi từ đầu tới chân, với một vẻ nghi ngờ.

- Vâng, tôi thấy những con gà ấp của bà tốt quá,

giống gà tàu phải không, thưa bà?... Tôi muốn xin bà bán cho tôi một chục trứng với.

Tính tò mò của bà bị kích thích. Lần này bà mở toang cửa ra và hỏi:

- Sao ông biết là gà tàu?

- Chính tôi cũng nuôi gà, và tôi chưa từng thấy gà nào tốt như gà của bà.

Bà ta hỏi tôi, có vẻ ngờ vực:

- Nếu vậy, ông đã có trứng rồi, sao còn hỏi mua?

- Vì gà của tôi là gà ta, đẻ trứng trắng. Mà bà biết rằng trứng gà ta làm bánh không tốt bằng trứng gà tàu. Và lại nhà tôi nhất định làm bánh cho thật ngon kia.

Bà Druckenbrod tiến hẳn ra ngoài cửa, vẻ mặt dễ chịu hơn.

Trong lúc đó, tôi quan sát xung quanh và thấy một gian nhà làm bơ, pho mát, bề ngoài có vẻ sạch sẽ. Tôi liền tiếp:

- Mà tôi dám cá với bà rằng đàn gà của bà có lãi nhiều hơn là cửa hàng sữa của ông nhà.

Trúng rồi đây! Cá cắn câu rồi. Bà ta vinh hạnh tuyên bố rằng trứng lời hơn là bơ, sữa. Nhưng không thể nào nói cho lão già cứng cổ và xuẩn ngốc đó nghe được hết.

Bà ta mời chúng tôi đi thăm chuồng gà. Tôi thấy bà chế tạo ra được nhiều món đồ thật tài tình và tôi tỏ lời khen. Tôi chỉ cho bà vài thứ trộn cho gà ăn và những nhiệt độ không khí có lợi nhất cho gà. Tôi lại nhờ bà chỉ bảo tôi vài điều. Rồi chúng tôi thành đôi bạn tri kỷ, kể lễ tâm sự với nhau.

Được một lúc, bà ta nói rằng vài người hàng xóm đã cho mắc điện vào chuồng gà và thấy kết quả mỹ mãn. Bà xin tôi thành thực cho biết ý kiến nên bắt chước họ không.

Hai tuần sau, đàn gà tàu của bà Druckenbrod vui vẻ cúc cúc và bơi dật dưới ánh sáng đèn điện.

Tôi được thêm một vị khách hàng nữa mà bà ta được nhiều trứng thêm vì gà đẻ nhiều hơn. Cả hai chúng tôi đều hài lòng.

Nhưng nếu tôi không để cho bà ta nói trước, nói cho thỏa thích, rồi tự ý tin rằng mắc điện vào nhà là lợi, thì tôi có được kết quả đó không?

Có những kẻ như vậy: để tự ý họ mua chứ không mời ép được.

Mới rồi, trong tờ báo *New York Herald Tribune*, một hãng nọ có đăng quảng cáo cần một người có tài năng và kinh nghiệm đặc biệt. Ông Charles T. Cubellis viết thư xin việc và vài ngày sau nhận được giấy mời. Không

để mất một phút, ông tới ngay đường Wall Street sưu tầm hết thấy những tài liệu về người sáng lập và ông chủ hãng hiện tại.

Trong khi nói chuyện với ông chủ đó, ông Cubellis nói:

“Tôi sẽ lấy làm hân hạnh lắm, nếu được giúp việc một hãng có quá khứ rực rỡ như hãng ông... Hình như ông bắt đầu ganh đua trên thương trường từ hồi 28 tuổi, và vốn chỉ vốn vụn có một phòng giấy nhỏ và người giúp việc chỉ có mỗi một thư ký đánh máy. Phải như vậy không, thưa ông?”.

Phần nhiều những người đã thành công thích nhớ lại những khó khăn buổi đầu. Ông này cũng không phải là trường hợp ngoại lệ. Ông đã mở hãng với cái vốn 450 Mỹ kim và một ý mới trong đầu. Ông đã thắng được hết những nỗi thất vọng, những lời châm biếm chua cay, làm việc 12 giờ tới 16 giờ một ngày, chủ nhật hay ngày lễ cũng vậy. Và bây giờ chính những nhà đại tư bản ở Wall Street đều đến để nhờ ông chỉ bảo. Ông đắc chí lắm về chỗ có quyền hành như vậy. Mà thật tình ông đắc chí là phải. Kể lại những chuyện đó, ông hoan hỉ vô cùng.

Sau cùng, ông hỏi qua loa về lý lịch ông Cubellis, rồi mời ông phó chủ tịch lại nói: “Tôi nghĩ ông này giúp việc cho chúng ta được”.

Ông Cubellis đã chịu khó sưu tầm tài liệu về ông chủ mà ông muốn được giúp việc. Như vậy chứng tỏ rằng ông quan tâm tới ông chủ đó và xí nghiệp của ông ta. Ông lại khuyến khích cho ông chủ nói. Vì vậy mà gây được thiện cảm rất dễ dàng.

Chúng ta nên nhớ rằng bạn thân của chúng ta thích nói về những tài năng của họ hơn là thích nghe ta kể những tài năng của ta.

La Rochefoucauld nói: “Ta tỏ vẻ hơn bạn, thì bạn sẽ thành kẻ thù của ta; chịu nhường bạn, thì bạn sẽ liên kết với ta”.

Thực vậy, khi họ hơn ta, họ muốn tỏ sự quan trọng của họ ra; nếu trái lại, họ thấy kém ta thì họ sẽ ganh ghét ta.

Một câu phương ngôn Đức nói: “Không có niềm vui nào hoàn toàn đầy đủ bằng cái vui hiếm ác được thấy kẻ trước kia mình thêm muốn địa vị, nay bị sa cơ lỡ bước”.

Thật vậy, chắc có nhiều bạn thân của ta thấy chúng ta lơ lửng lại vui hơn là thấy chúng ta sung sướng.

Cho nên phải kín đáo: Đừng nói tới sự thành công của ta; như vậy người chung quanh chắc chắn sẽ vui lòng. Văn sĩ Irwin Cobb hiểu điều ấy. Một hôm tại tòa án, khi đứng làm chứng cho một người bạn, một ông luật sư nói với ông: “Thưa ông, tôi biết rằng ông là một

trong những văn sĩ nổi danh ở Mỹ, có phải không ạ?”. Ông Cobb trả lời: “Thưa ông, có lẽ tôi chỉ là người gặp nhiều may mắn nhất mà thôi”.

Chúng ta phải khiêm tốn vì chúng ta chỉ là phàm nhân. Trăm năm nữa, bạn và tôi đều không còn nữa và chẳng ai còn nhớ tới chúng ta cả. Đời thật ngắn ngủi. Có biết bao việc nên làm, hơi đâu bắt kẻ chung quanh ta phải nghe ta kể lể những đức tính, những thành công của ta. Nên để cho họ nói. Mà nghĩ cho kỹ, chúng ta có gì đáng tự phụ đâu? Bạn có biết ngu xuẩn với thông minh khác nhau sao không? Rất ít: chỉ hơn kém nhau một chút i-ốt (iode) trong hạch giáp trạng tuyến của ta¹. Nếu một y sĩ mổ hạch, lấy chất i-ốt trong đó ra thì bạn sẽ thành ra ngu xuẩn. Chỉ nhờ vài giọt i-ốt, mà cửa hàng nào cũng có bán nên bạn khỏi phải sống trong các đường dành cho những kẻ bất thành nhân. Chỉ nhờ có bấy nhiêu đó thôi: Vài giọt i-ốt! Thật chẳng có gì đáng khoe khoang hết!

Vậy, muốn cho người khác theo ý bạn, thì...

“Bạn cứ để người đó nói cho thỏa thích”.

NGUYÊN TẮC 6: HÃY ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG NÓI THỎA THÍCH

(1) Một thứ hạch ở sau đầu họng, tiếng Pháp gọi là *glandethyroide*.

THIỆN BẤT CHUYÊN MỸ¹

Những sáng kiến mà bạn tự tìm thấy, có phải bạn tin hơn là những ý mà người ta đặt trong mâm bạc để tặng bạn không? Nếu bạn hiểu điều đó là đúng mà bạn còn nhất định bắt người khác phải theo ý bạn, chẳng phải là vụng về ư? Biết khéo léo dẫn khởi vài ý rồi để cho người ta tự kết luận lấy, chẳng là khôn hơn ư?

Ông Adolph Seltz, ở Philadelphia, quản lý kinh doanh trong một hãng xe hơi lớn, có một nhóm nhân viên vừa bất tài, vừa thiếu quy củ. Ông có bốn phận là khơi dậy tinh thần làm việc trong lòng nhóm nhân viên đó. Ông bèn họp cả nhóm, rồi yêu cầu họ có nguyện vọng gì, cứ nói thẳng ra, không ngại gì hết, rồi ông sẽ hết sức làm cho họ vừa lòng. Bọn họ bèn yêu cầu này nọ. Đến lượt ông, ông hỏi lại họ: “Bây giờ, các anh cho

(1) *Thiện bất chuyên mỹ: có điều tốt thì đừng nhận riêng là của mình.*

tôi biết tôi hy vọng ở các anh được những gì?”. Họ đồng thanh nói:

“Chúng tôi xin trung thành, ngay thẳng, lạc quan”. Kết quả là sau cuộc nói chuyện đó, hết thầy mọi người đều làm việc với lòng can đảm và những sáng kiến mới lạ, và số hàng bán tăng lên một cách đáng ngạc nhiên”.

Ông Seltz nói: “những nhân viên của tôi đều ký kết với tôi một tờ hợp đồng tinh thần và tôi giữ lời của tôi thì họ cũng quyết giữ lời của họ. Tôi chỉ cần hỏi ý họ, đối đãi với họ tử tế, là tôi muốn gì được nấy”.

Chúng ta không ai muốn làm việc một cách bất đắc dĩ, mà muốn rằng công việc của ta hợp với ý nguyện và sở thích của ta. Và mong người khác biết đến những ý tưởng, nhu cầu, ước vọng của ta.

Như trường hợp của ông Eugène Wesson. Ông đã mất khoản hoa hồng hàng ngàn Mỹ kim thì mới hiểu được chân lý đó. Ông là một nghệ sĩ vẽ kiểu cho các nhà sản xuất vải bông và dệt may. Đã ba năm, ông kiên nhẫn mang bản phác thảo đến cho một nhà thiết kế thời trang quan trọng nhất ở Nữ Ước (New York). Nhà chế tạo đó vẫn tiếp ông, nhưng không bao giờ mua giúp ông một mẫu thiết kế nào hết, chỉ ngắm nghía kỹ những bức vẽ của ông rồi nói:

“Anh Wesson, những mẫu này hiện nay không dùng được”.

Sau nhiều lần thất bại, ông Wesson hiểu rằng phương pháp của ông dở, và ông đã theo vết xe của người khác rồi. Ông nhất định đi đường khác và bắt đầu nghiên cứu nghệ thuật dẫn dụ người.

Ít lâu sau, ông nảy ra một ý. Chọn năm sáu bức phác họa còn dở dang, ông đem đến cho nhà thiết kế thời trang: “Thưa ông, tôi muốn xin ông giúp tôi một việc. Tôi có vài bức vẽ phác đây; xin ông cho biết tôi nên thêm bớt ra sao để được vừa ý ông”.

Nhà thiết kế ngắm nghía hồi lâu không nói nửa lời rồi tuyên bố: “Để tôi suy nghĩ ít bữa”.

Ông Wesson nghe lời, ba ngày sau trở lại, vâng theo chỉ bảo của nhà thiết kế, ông về nhà vẽ theo ý ông ta. Kết quả: tất cả những mẫu thiết kế đó đều được thu nhận.

Từ đó trở đi, ông Wesson luôn luôn được đặt vẽ mẫu thiết kế theo ý nhà thiết kế thời trang.

Người nghệ sĩ đó nói:

“Tôi hiểu tại sao trong hàng năm trời, tôi đã thất bại. Là vì tôi muốn xui ông ấy mua những bức vẽ, mà tôi cho rằng hợp ý ông. Phải làm ngược lại như vậy mới được. Bây giờ tôi hỏi ý trước; nên ông có cảm tưởng rằng chính ông đã sáng tạo ra mẫu đó mà quả có vậy thật. Tôi không cần phải mất công bán kiểu của tôi, mà chính ông tìm mua những kiểu tự ông đã đặt”.

Ông Théodore Roosevelt hồi còn làm Thống đốc thành phố Nữ Ước (New York) đã áp dụng nguyên tắc này rất linh hoạt: ông dùng cách ôn hòa khiến thủ lĩnh các đảng chính trị trong tỉnh vui lòng tán thành những cải cách mà trước kia họ phản kháng kịch liệt.

Đây là phương pháp của ông: khi có một vị trí quan trọng nào trong chính quyền còn trống, ông mời hết các nhà thủ lĩnh lại hỏi, theo ý nên tiến cử ai. Ông Roosevelt nói: “Trước hết, họ được cơ hội tiến cử một đảng viên lão luyện của họ, cho đảng họ thêm vây cánh trong chính phủ. Tôi trả lời rằng người đó có lẽ không được dân chúng ủng hộ và nếu cử y có lẽ thất sách.

Họ đưa ra một nhân vật khác mà tôi không ưa lắm. Tôi trả lời có lẽ người đó không làm hài lòng sự mong đợi của dân chúng và như vậy dân tình sẽ thất vọng mất; nên tìm một người khác tài năng và tư cách đủ hơn hết để giữ địa vị đó.

Lần thứ ba, họ tiến cử một người khá hơn nhiều, nhưng vẫn chưa được như ý.

Tôi cảm ơn họ và yêu cầu họ cố gắng một lần cuối cùng nữa. Tức thì họ tiến cử một người mà chính ý tôi cũng muốn chọn. Tôi hoan hỉ nhận lời và cảm ơn họ đã giúp tôi rất đắc lực. Tôi để họ tin rằng họ đã toàn quyền tiến cử. Rồi tôi chỉ cho họ thấy rằng tôi đã chiều lòng họ, và tôi tin họ sẽ tận tâm báo đáp tôi trong dịp khác.

Và để trả ơn tôi, họ đã tán thành và hỗ trợ những cải cách triệt để của tôi về pháp chế”.

Xin bạn nhớ kỹ điều này: Roosevelt luôn luôn hỏi ý những người cộng tác và tôn trọng ý kiến của họ. Mỗi lần ông bổ nhiệm một người vào một vị trí quan trọng, ông để cho thủ lĩnh các đảng chính trị tưởng rằng chính họ đã lựa chọn người đó.

Một người bán xe hơi cũ theo học lớp giảng của tôi, cũng dùng phương pháp đó để bán một chiếc xe hơi cho một mối hàng người xứ Tô Cách Lan (Scotland)¹. Xem hết thấy các kiểu xe mà khách hàng chẳng vừa ý chiếc nào hết: xe này hỏng quá, xe kia kín quá, chiếc thì cũ quá, chiếc thì mắc quá, chiếc quái nào cũng mắc quá... Thất vọng, người bán xe lại hỏi ý những bạn theo học lớp giảng của tôi.

Chúng tôi khuyên nên bỏ ý muốn làm cho khách hàng tin theo mình. Nên để cho y tự định đoạt lấy. Đừng bày tỏ ý kiến của mình ra nữa, trái lại nên hỏi ý kiến của y... Làm cho y tin rằng chính y quyết định chứ không phải ta xúi họ.

Người đó theo lời. Gặp đúng lúc mới mua lại được một chiếc mà có lẽ ông khách keo kia sẽ vừa ý, bèn dùng điện thoại mời ông tới cửa hàng để xin chỉ bảo dùm một việc.

Khi khách hàng tới, người bán xe hỏi: “Ông giúp tôi

(1) Ecosse - Có tiếng là keo kiệt.

được một việc không? Tôi biết ông sành về việc mua bán xe hơi lắm. Ông xem xét và thử dùm chiếc xe này giúp tôi. Và xin ông cho biết, theo ý ông, chừng bao nhiêu tiền thì nên mua”.

Mặt khách hàng tươi như hoa. Người ta đã phục tài y, lại hỏi ý kiến y. Y lái xe đi thử một vòng lớn, trở về tuyên bố: “Nếu có thể mua với giá 5.000 thì nên lắm. Giá đó hời”.

- Thưa ông, nếu tôi mua được giá đó rồi để lại hầu ông, ông chịu không?

- 5.000 đồng? Thì chịu liền chứ còn gì nữa!

Chiếc xe bán được tức thì vì chính khách hàng đã tự tính giá lấy.

Cũng nhờ phương pháp đó mà một hãng sản xuất máy X quang¹, bán được máy cho một trong những bệnh viện lớn nhất ở Brooklyn. Bệnh viện đó muốn mở một phòng chụp X quang hiện đại nhất trong nước Mỹ. Bác sĩ L. là người được giao trách nhiệm đảm đương công việc đó bị những người đại diện kinh doanh đủ các hiệu máy lại quấy rầy. Họ thi nhau ca tụng máy của họ.

Nhưng có một nhà sản xuất khôn khéo hơn họ nhiều vì ông ta đã quá hiểu khoa dẫn dụ người. Ông viết bức thư này cho bác sĩ L:

“Xưởng chúng tôi mới phát minh một kiểu máy mới

(1) Máy rọi và chụp hình các bộ phận trong người để khám bệnh.

để chiếu quang tuyến X. Cửa hàng chúng tôi mới nhận được lô thứ nhất. Chúng tôi biết mẫu mã máy chưa được toàn diện và muốn sửa chữa lại cho thật vừa ý. Cho nên xin ngài nếu có thì giờ quá bộ lại xem giúp chúng tôi để chỉ bảo cho chúng tôi cách sửa chữa, hy vọng được giới chuyên môn sử dụng, thì chúng tôi đội ơn Ngài lắm.

Vì biết rằng ngài rất bận việc, nên chúng tôi xin ngài cho biết giờ nào ngài có thể gia ân giúp chúng tôi để chúng tôi cho xe lại rước ngài”.

Bác sĩ L. nói: “Tôi nhận được bức thư đó, ngạc nhiên lắm, ngạc nhiên mà cũng vui nữa. Từ trước, chưa có nhà chế tạo nào hỏi ý kiến tôi hết. Bức thư đó làm cho tôi thấy tôi quan trọng. Tuần đó, tôi bận việc lắm, nhưng tôi từ chối không dự một bữa tiệc nào để làm vui lòng nhà kỹ nghệ. Tôi lại thử máy, khi xem xét kỹ, tôi thấy máy tốt, có giá trị. Không ai mời tôi mua hết mà tự ý tôi, tôi nghĩ ý mua về dùng trong bệnh viện của tôi”.

Hồi ông Wilson làm Tổng thống Mỹ quốc, đại tá House đã có rất nhiều ảnh hưởng trong các quyết định của Tổng thống cả trong phạm vi quốc gia lẫn quốc tế. Trong những vấn đề quan trọng nhất. Tổng thống Wilson cũng thường nghe theo đại tá House nhiều hơn cả những nhân viên trong văn phòng ngài.

Đại tá làm cách nào có ảnh hưởng tới mức đó? Ta nay được biết rõ nhờ đại tá đã kể tâm sự với một người

bạn thân như sau: “Khi tôi muốn cho Tổng thống theo ý kiến tôi, tôi làm như vô tình tỏ ý đó ra trước mặt ngài; tôi gieo hạt giống đó vào trong trí ngài, và chỉ nói thoáng qua đủ để ngài nghe thấy và suy nghĩ tới. Lần đầu tiên vì bất ngờ mà tôi thấy giá trị của phương pháp đó: Một bữa, tôi thăm ngài tại Nhà Trắng, tôi bày tỏ một chính sách cần phải áp dụng liền, nhưng xem ý ngài không thuận. Ít ngày sau, trong một bữa cơm chiều, tôi hết sức ngạc nhiên nghe ngài đưa đề nghị của tôi ra, nhưng bày tỏ hoàn toàn như do sáng kiến của ngài mà ra vậy!”.

Lúc đó, đại tá có nói: “Thưa Tổng thống, có phải chính tôi đã khuyên ngài như vậy không?”. Ai kia chứ đại tá House thì không khi nào ngu đại vậy. Ông không cần ai khen ông hết; ông chỉ muốn sao có kết quả là được. Cho nên ông để cho Tổng thống Wilson tưởng rằng chính ngài đã có quyết định đó. Hơn nữa trước công chúng, ông còn tuyên bố cho mọi người biết chính Tổng thống đã có sáng kiến mới mẻ ấy.

Chúng ta nên nhớ rằng những người mà ngày mai chúng ta sẽ gặp, cũng có những nhược điểm như Tổng thống Wilson... và ta nên thi hành những phương pháp của đại tá House.

Cách đây hai mươi lăm thế kỷ Lão Tử đã nói một câu mà độc giả nay còn nên suy nghiệm:

“Nước suối và mưa nguồn đều chảy xuống sông sâu bể cả là vì núi cao mà sông và bể thấp.

Thánh nhân muốn tỏ đức với thiên hạ bao giờ cũng hạ mình thấp xuống; và muốn tiến trước thiên hạ, bao giờ cũng tự lùi lại sau.

Cho nên địa vị thánh nhân bao giờ cũng vượt thiên hạ, mà thiên hạ không oán cũng không hờn”¹.

Vậy muốn dẫn dụ người khác, xin bạn theo quy tắc thứ bảy là:

“Để cho họ tin rằng họ hành động”².

NGUYÊN TẮC 7

KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG THẤY ĐÓ LÀ Ý KIẾN CỦA HỌ

(1) Nguyên văn: “Giang hải sở dĩ năng vị bách cốc vương giả, dĩ kì thiện hạ chí, cố năng vi bách cốc vương. Thị dĩ dục thượng dân tất dĩ ngôn hạ chí; dục tiên dân tất dĩ thân hậu chí. Thị dĩ thánh nhân xử thương nhi dân bất trọng, xử tiến nhi dân bất hại. Thị dĩ thiên hạ lạc thời nhi bất yếm (Đạo đức kinh - chương 26).

Dịch sát: Sông biển sở dĩ làm vua được trăm hàng vì nó khéo ở chỗ thấp, mà làm vua được trăm hàng. Bởi vậy muốn ngồi trên dân thì phải lấy lời mà hạ mình; muốn đứng trước dân thì phải lấy mình để lại sau. Vậy nên thánh nhân ở trên dân mà dân không thấy nặng, ở trước dân mà dân không thấy thiệt, vì thế mà thiên hạ đã không chán mà lại còn đẩy tới trước.

(2) Xem thêm Phụ lục III.

QUY TẮC NÀY SẼ GIÚP BẠN LÀM ĐƯỢC NHỮNG VIỆC DỊ THƯỜNG

Xin bạn nhớ điều này: dù người hàng xóm có hoàn toàn làm nừa thì người đó cũng không tin rằng họ sai lầm, vậy đừng buộc lỗi họ; kẻ điên nào làm như vậy cũng được. Bạn nên cố gắng hiểu họ. Như vậy là bạn khôn, có đại độ và có lẽ xuất chúng nữa.

Người hàng xóm đó suy nghĩ và hành động như vậy vì họ có lý của họ. Bạn cố gắng tìm nguyên nhân sâu kín đó, tự nhiên bạn sẽ hiểu hành vi của họ và có lẽ cả cá tính của họ nữa.

Bạn hãy thành thật gắng tự đặt mình vào địa vị họ mà tự nhủ: “Nếu ta ở vào địa vị họ, ta sẽ có những tình cảm gì, sẽ có những phản ứng ra sao?”. Như vậy bạn đỡ tổn thì giờ và đỡ cả bực tức. Hơn nữa, bạn sẽ tiến được một bước lớn trong nghệ thuật dẫn đạo người.

Một nhà tâm lý viết: “Thử bình tâm tự xét, bạn sẽ thấy điều mâu thuẫn sau này: bạn mê man chú ý tới việc riêng của bạn mà thờ ơ với hết thảy mọi việc trên thế giới. Xin bạn nhớ kỹ rằng trên địa cầu này ai cũng có tính đó hết. Bạn sẽ thấy như Lincoln và Roosevelt rằng muốn thành công trong bất cứ nghề nào – trừ nghề quản ngục – cần phải hiểu quan điểm của người khác”.

Một trong những sự giải trí mà tôi ưa nhất, là đi bộ hoặc cưỡi ngựa dạo chơi trong khu rừng gần nhà tôi. Tôi thích cây sồi¹ lắm. Cho nên tôi đau lòng thấy mỗi năm những cây đó bị những đám cháy tàn phá, không phải do tàn thuốc mà do sự vô ý của tụi đám trẻ con chơi nghịch trong rừng, bắt chước dân mọi, xếp đá làm kiềng ba chân để nấu nướng. Có khi cháy lan rộng, đến nỗi phải gọi lính cứu hỏa tới.

Ở ven rừng, có tấm bảng dọa phạt hoặc bỏ tù những kẻ nào vô ý làm cháy rừng, nhưng bảng đặt ở một nơi ít người đi tới, khách du lịch khó thấy được. Cũng có một người kiểm lâm đi coi rừng nhưng y không làm tròn phận sự, cho nên những đám cháy vẫn tiếp tục. Một lần tôi chạy lại bảo một người kiểm lâm rằng có đám cháy, nhưng người đó uể oải trả lời rằng đám cháy không phải ở trong khu của chúng ta. Thấy vậy, tôi phải đích thân làm công không cho chính phủ.

(1) Một loại cây lớn mọc ở miền ôn đới.

Ban đầu, mỗi khi tôi thấy một đám thanh niên đốt lửa cắm trại, tôi vội chạy lại lo sợ cho những cây quý của tôi. Tôi bảo họ nên cẩn thận, chứ không thì ngồi tù, vì làm cháy rừng. Nghĩa là tôi làm cho họ giận, không tự đặt vào quan điểm của họ. Cho nên họ bắt đầu đi phải vâng lời, cầu nhàu, oán trách. Và có lẽ họ chỉ đợi tôi quay lưng đi để nhóm lửa lại, đốt cả khu rừng cho đỡ tức.

May thay, dần dần tôi hiểu được bản tính con người và trở nên lịch thiệp hơn, hiểu người hơn, đại lượng hơn. Cho nên khi thấy một đám trẻ quây quần xung quanh ngọn lửa trại, tôi lại gần, nói:

“Vui không các em?... Các em nấu món gì đó?... Hồi nhỏ tôi cũng như các em, cũng thích đốt lửa trong rừng lắm. Mà có lẽ bây giờ tôi vẫn còn thích nữa... Nhưng các em cũng biết: đốt lửa ở đây nguy hiểm lắm... Anh biết, các em có ý tứ, cẩn thận lắm. Nhưng có nhiều kẻ vô ý hơn các em đốt lửa, cũng bắt chước đốt và khi đi thì quên không dập. Rồi lửa bén tới lá khô, leo lên cây. Và nếu chúng ta không cẩn thận, thì khu vườn này không còn lấy một cây... Anh không ra lệnh cho các em đâu, không muốn quấy rầy các em đâu... Thấy các em chơi đùa, anh vui lắm. Nhưng các em nên dẹp những lá khô này đi, cho nó khỏi bén cháy. Rồi khi đi về, nhớ lấy nhiều đất phủ lên bếp nhé? Các em nghe chứ? Và

lần sau, các em nên làm bếp tại đằng xa kia, chỗ lấy cát kia. Như vậy không nguy hiểm... Thôi, cảm ơn các em nhiều lắm. Chào các em... và chúc các em chơi vui nhé!”.

Kết quả thật khác hẳn với lần trước. Bọn trẻ vội vàng làm theo ý tôi. Không cầu nhàu, không oán trách gì hết, vì tôi không bắt chúng vâng lời tôi, tôi xin chúng hợp tác với tôi, chúng hành động là tự ý chúng. Lần này hai bên đều hài lòng vì tôi đã biết trọng quan điểm của chúng.

Lần sau, muốn xin hội cấm trại có ý tứ một chút cho khỏi cháy rừng, hoặc muốn bán một món hàng, hoặc mời một ông bạn tham dự vào việc từ thiện, xin bạn hãy trầm tư một lúc và tự hỏi: “Họ chịu làm điều mình xin họ là vì lẽ gì?”. Đành rằng như vậy mất thì giờ một chút, nhưng bạn sẽ được lợi nhiều vô cùng vì bạn sẽ tìm được cách lay động trái tim người đó ít khó nhọc mà kết quả mỹ mãn hơn nhiều.

Vị giáo sư dạy khoa Thương mại ở Đại học Harvard nói: “Thà đi bách bộ hai giờ đồng hồ trên vỉa hè trước văn phòng của một khách hàng để suy nghĩ, còn hơn là bước sòng sọc ngay vào phòng đó mà không biết rõ được mình sẽ nói gì với người ta và không đoán trước được rằng người ta sẽ trả lời mình ra sao?”.

Lời đó quan trọng tới nỗi tôi muốn lặp lại một lần nữa:

“Thà đi bách bộ hai giờ đồng hồ trên vỉa hè, trước văn phòng của một khách hàng để suy nghĩ, còn hơn là bước sòng sọc ngay vào phòng đó mà không biết rõ được mình sẽ nói gì với người ta và không đoán trước được rằng người ta sẽ trả lời mình ra sao”.

Nếu cuốn sách này chỉ giúp bạn được mỗi một điều là làm tăng năng lực hiểu thấu quan điểm của người khác mà không quên quan điểm của bạn, trong bất cứ trường hợp nào, phải, nếu cuốn sách này chỉ giúp bạn được bấy nhiêu thôi, thì nó cũng đã đánh dấu một quãng đường đầy ý nghĩa trong cuộc đời làm ăn của bạn rồi.

NGUYÊN TẮC 8:

XEM XÉT VẤN ĐỀ THEO QUAN ĐIỂM
CỦA NGƯỜI KHÁC



LOÀI NGƯỜI MUỐN GÌ?



Bạn muốn biết một câu thần chú làm ngưng những cuộc cãi lộn, làm tan bất bình, gây thiện cảm và xúi giục người khác chăm chú nghe bạn không?

Có ư?... Đây, câu đó đây. Trước hết, bạn hãy nói: “Tôi không trách ông một chút nào hết! Nếu tôi ở vào địa vị ông, chắc chắn tôi cũng hành động như ông”.

Một câu trả lời như vậy thì đến hùm thiêng rắn độc cũng phải dịu đi. Xin bạn đừng ngại rằng nói như vậy là không thành thật đâu, vì nếu ở vào địa vị người khác tự nhiên bạn cũng sẽ hành động như họ.

Như tên cướp Al Capone chẳng hạn. Nếu bạn đã chịu cái di truyền về thể chất như y, thì bây giờ bạn

cũng như y, cũng đương nằm nơi y đang nằm, nghĩa là trong khám. Vì chính cha mẹ y và những người chung quanh y đã làm cho y trở nên như vậy.

Bạn không phải là một con rắn hổ mang chẳng hạn, thì cái lẽ độc nhất là bởi các cụ nhà là người chứ không phải là rắn hổ. Nếu tín ngưỡng của bạn không cho bạn thờ con bò hay con rắn thì chỉ do bạn không sinh trưởng trong một gia đình Ấn Độ, trên bờ con sông Brahmapoutra¹.

Vậy bạn được như bây giờ, có gì cho bạn đáng tự phụ? Người khác ra sao, đừng chê người ta. Đừng giấu sự lầm lẫn, sự ngu muội, sự giận dữ của họ. Trái lại nên thương họ. Nên có thiện cảm với họ, giúp họ nếu có thể được. Bạn nên nói như John Wesley khi ông thấy một người say rượu lão đảo ngoài đường: “Nếu trời không thương, thì ta cũng đã như người này”.

Ba phần tư người mà bạn gặp đều thêm muốn cảm tình, khao khát được thiên hạ hiểu mình. Bạn làm cho họ vừa lòng thì họ sẽ sùng bái bạn.

Một lần, tôi diễn thuyết trước máy truyền thanh về cô Louisa May Alcott, tác giả cuốn *Các tiểu thư*. Tôi biết rằng cô đã sống và viết những tác phẩm của cô ở Concord tại miền Massachusetts. Nhưng thật là vô tâm, tôi đã nói lộn rằng tôi đã viếng nhà cô ở Concord tại

(1) con sông thiêng của ấn độ

miền New Hampshire! Nếu tôi chỉ nói một lần thì cũng không sao! Than ôi! Tôi nói tới hai lần... Tức thì những bức thư và điện tín ủa vào phòng tôi để chửi tôi, bao vây tôi như bầy ong vẽ. Lời lẽ hoặc khinh bỉ, hoặc nghiêm khắc¹. Thứ nhất, có một bà quê quán ở Concord, miền Massachusetts, không tiếc lời chua ngoa, mặt sát tôi y như tôi đã buộc tội cô Alcott là mọi ăn thịt người ở Nouvelle Guinée vậy. Đọc thư bà ta, tôi tự nhủ: “Cảm tạ Trời Phật đã thương, không bắt tôi làm chồng con mụ này!”. Tôi vội vàng muốn trả lời bà ta rằng: “Nếu tôi đã có một lỗi về địa lý thì bà còn có một lỗi nặng hơn nhiều, là lỗi không được nhã nhặn chút nào hết”. Tôi muốn bắt đầu bức thư của tôi bằng câu đó. Rồi thì sẽ cho bà ta một bài học đích đáng. Nhưng tôi dần lòng xuống. Tôi biết rằng bất kỳ kẻ điên nào cũng kháng cự lại như vậy được và thật ra câu trả lời đó là câu trả lời đặc thù của hết thảy những đứa ngu. Tôi muốn vượt lên trên bọn đó. Tôi nhất định làm cho bà ấy đương thù ghét tôi, phải có thiện cảm với tôi. Tôi tự nhủ: “Nghĩ cho cùng, nếu mình ở vào địa vị bà ta, chắc mình cũng cảm xúc như bà ta, phải cố gắng hiểu quan điểm của bà ta mới được”. Khi tôi tới Philadelphia, tôi gọi điện thoại ngay lập tức và nói với bà đại loại như sau:

(1) Những người ở Massachusetts lấy làm vẻ vang rằng miền đó là nơi sinh trưởng của một nhà văn có tiếng như cô Alcott, nghe tác giả nói lộn, vội hăng hái cải chính ngay để giữ danh giá cho quê hương mình.

“Tôi kính chào bà... Mới rồi bà có viết một bức thư cho tôi; bữa nay tôi xin cảm ơn bà”.

Bà ấy nói rõ ràng từng tiếng, giọng quý phái:

“Tôi được hân hạnh hầu chuyện ngài nào đây?”

- Bà không biết tôi đâu. Tôi là Dale Carnegie. Cách đây mấy tuần, bà đã nghe tôi diễn thuyết trong mấy truyền thanh về cô Louisa - May Alcott và trong cuộc diễn thuyết đó, tôi đã mắc một sai lầm không thể tha thứ được: tôi đã nói cô ấy sinh trưởng tại Concord, miền New Hampshire. Thật là lầm lẫn và ngu ngốc. Tôi xin lỗi bà và cảm ơn bà đã mất công viết thư chỉ bảo cho tôi.

- Ông Carnegie! Tôi hối hận đã viết cho ông một bức thư như vậy. Bữa đó, tôi đã mất hết bình tĩnh, xin ông thứ lỗi cho.

- Thưa không ạ, chính tôi phải xin lỗi bà chứ. Một đứa con nít học tiểu học cũng không bao giờ lầm lẫn như vậy. Tôi đã nhận lỗi của tôi ở trên mấy truyền thanh rồi, nhưng tôi muốn thưa riêng với bà rằng tôi ân hận về lỗi đó lắm.

- Tôi quê quán ở Concord. Gia đình tôi có truyền thống làm việc trong chính phủ ở miền Massachusetts cho nên tôi lấy làm vẻ vang về quê hương tôi lắm. Khi nghe ông nói cô May Alcott sinh trưởng ở miền New

Hampshire, tôi buồn lắm... Nhưng tôi thú thật rằng nhớ lại bức thư đó tôi xấu hổ lắm”.

Tôi nói:

- “Thưa bà, xin bà tin rằng tôi ân hận hơn bà vô cùng. Lỗi của tôi không làm tổn hại gì đến miền Messachusetts, mà làm cho tôi xấu hổ vô cùng. Thật hiếm thấy được một người có địa vị có văn hóa, có học thức như bà lại chịu khó viết thư chỉ bảo cho những diễn giả trước máy truyền thanh; tôi mong rằng bà sẽ có lòng tốt để ý tới những bài diễn thuyết sau này của tôi nữa...”

Như vậy, tôi xét theo quan điểm bà ta và xin lỗi bà thì bà ta cũng xét theo quan điểm của tôi và xin lỗi tôi liền. Tôi được cái vui là đã tự chủ được mình, đã dùng phép lịch sự để đáp lại một bức thư thô lỗ. Sau cùng, được lòng quý mến của bà ta chẳng vô cùng thú hơn là làm cho bà ta tức giận mà tự ái sao?

Ông Sol Hurock có lẽ là người quản lý ca sỹ nổi danh nhất ở Mỹ. Trong hai chục năm, ông điều khiển nhiều ca sỹ nổi tiếng... Ông thấy rằng họ có chỗ đặc biệt nhất là lúc nào cũng cần được người khác khen, khuyến khích và chú trọng tới họ, cả trong những tật xấu nhất của họ. Trong ba năm trời, ông giữ được Chaliapine, một danh ca đã làm cho các khán giả sang trọng ở rạp Metropoitan Opéra phải say mê về giọng

trầm trầm tuyệt thú của ông ta. Nhưng “con ngựa bất kham” đó đã làm cho ông bầu phải bao phen vò đầu bứt tóc. Anh ta có đủ tật xấu, như một đứa trẻ quá được nuông chiều, và hết sức “khó chịu”, hành hạ ông bầu đủ tình đủ tội.

Chẳng hạn tối nào ông Chaliapine hát, thì trưa hôm đó ông gọi điện thoại, nói với ông Hurock: “Không êm rồi, ông Sol ơi. Cuống họng tôi như cái bàn nạo dừa. Không thể nào hát tối nay được đâu!”. Bạn tưởng ông Hurock tranh biện với ông ta sao? Không, ông đã biết từ lâu rằng dùng lối đó với ca sỹ không được.

Ông chạy ngay lại khách sạn của Chaliapine và gặp mặt, ông than thở, giọng thành thật, náo nùng: “Đáng tiếc cho em quá! Thật đáng tiếc! Tất nhiên là em không hát được rồi. đành hủy tờ hợp đồng chứ biết sao bây giờ! Em sẽ mất đi 2.000 Mỹ kim, nhưng so sánh với danh tiếng vang lừng của em, sự thiệt thòi đó có là bao!”.

Chaliapine thở dài nói: “Ông cố gắng đợi chút nữa trở lại xem... Phải, độ năm giờ, ông trở lại, may ra tôi có khá hơn không”.

Năm giờ, ông Hurock trở lại, vẫn có vẻ âu sầu lắm. Ông lại cố năn nỉ xóa bỏ hợp đồng và Chaliapine lại thở dài nói: “Này, thôi chút nữa ông trở lại xem sao. Có lẽ nó sẽ khá hơn”.

Bảy giờ rưỡi Chaliapine chịu hát với... điều kiện là ông bầu phải báo trước cho công chúng hay rằng vì bị cảm mạo, nên giọng không được tốt như thường ngày. Ông Hurock hứa làm như Chaliapine muốn, và sau cùng dắt “con ngựa bất kham” đó ra sân khấu để được hoan hô như vũ bão giống mọi tối.

Một nhà tâm lý trứ danh nói: “Hết thấy chúng ta đều cần thiện cảm, như được người khác khen, hoặc khuyến khích, hoặc an ủi. Em bé dứt tay hay u đầu, vội vàng chạy lại chìa ra cho người lớn thấy, có khi lại tự va đầu vào cái gì cho u lên để được người lớn thương hại vuốt ve. Người lớn thì kể dài dòng những tai nạn, bệnh tật của mình và nhất là những chi tiết trong lúc bị mổ xẻ. Những tai họa đó có thật hay tưởng tượng cũng vậy, loài người bao giờ cũng thích được người khác thương tới mình:

Vậy muốn cho người khác theo ý mình, ta nên:

“Tỏ rằng ta có nhiều thiện cảm với những ý tưởng cùng ước vọng của họ”.

Đó là quy tắc thứ chín.

NGUYÊN TẮC 9: TỎ Ý THIỆN CẢM VỚI ƯỚC VỌNG CỦA ĐỐI PHƯƠNG



GỢI NHỮNG TÌNH CẢM CAO THƯỢNG



Jesses James là một tướng cướp “ăn hàng” trên các xe lửa và đánh phá các ngân hàng rồi chia tiền cho các tá điền ở chung quanh y để chuộc lại ruộng mà họ túng thiếu đã cầm cố. Chắc chắn y tự cho y là người có lý tưởng cao siêu cũng như Dutch Schultz, Crowley biệt danh “Hai Súng” và Al Capone sống sau y hai thế hệ.

Thật ra, hết thảy mọi người – cả người mà bạn thấy trong gương của bạn nữa – cũng tự quý trọng mình, và cảm thấy mình cao thượng đại độ hơn người.

Ông Pierpont Morgan nhận thấy rằng hành động của loài người thường có hai nguyên do: một nguyên do

mà người ta giấu đi – cái đó mới thật; một nguyên do mà ta khai ra vì nó có vẻ cao đẹp, đáng khen.

Khi hành động, suy tính, người ta chỉ nhớ tới nguyên do thật. Có biết nguyên do đó, bạn cũng chẳng cần nhắc tới làm chi.

Nhưng vì con người ai cũng nuôi một lý tưởng trong thâm tâm, nên ưa núp sau cái nguyên do thiện mỹ. Vậy muốn được lòng họ, bạn chỉ nên tán thưởng mà nhắc tới nguyên do sau thôi!

Quy tắc đó, bạn cho rằng trong thương mại không áp dụng được chẳng? Xin bạn đọc đoạn sau này:

Ông Farrell là chủ một biệt thự. Còn bốn tháng nữa mới hết hạn thuê nhà theo hợp đồng, mà người thuê đã muốn dọn ngay đi và cố nhiên đòi hỏi giao kèo. Bốn tháng, mỗi tháng 55 Mỹ kim! Cả mùa hè thì họ mượn để ở, rồi bây giờ, bắt đầu mùa đông, bỗng nhiên họ bỏ đi!

Ông Farrell nói: “Trước kia, nếu gặp trường hợp đó, tôi đã chạy lại tìm người thuê nhà, bảo ông ta đọc kỹ lại điều lệ trong tờ hợp đồng. Tôi đã cho ông ta hay rằng có muốn dọn đi thì phải đóng ngay mấy tháng nhà cho hết hạn, không có, tôi sẽ đưa ra tòa liền.

Nhưng lần này, tôi không nóng nảy; tôi suy nghĩ và định dùng một thuật khác. Tôi lại thăm ông Doe, người thuê nhà và nói với ông ta:

“Ông Doe, tôi đã nhận được thư của ông cho biết ông sẽ dọn đi, nhưng thật tình tôi không tin rằng ông sẽ đi thật.

Nhiều năm kinh nghiệm trong nghề đã giúp tôi hiểu lòng người và mới trông thấy ông, tôi đã biết ngay ông là một người trọng lời hứa và danh dự. Tôi đoán sai thì đây ông cứ chặt tay tôi đi.

Tôi đề nghị với ông như vậy: Ông suy nghĩ vài ngày nữa, tới cuối tháng đi. Nếu lúc đó, lại trả tiền nhà, ông còn nhất định dọn đi thì tôi cam đoan với ông tôi sẽ xin theo ý ông. Tôi sẽ để ông đi và tự nhận rằng tôi đã xét lầm ông. Nhưng tôi sẽ tin chắc rằng ông là một người giữ lời cam kết.

Rồi, mừng một tháng sau, ông Doe lại nhà tôi trả tiền nhà và cho hay, sau khi hỏi ý bà Doe, ông quyết định ở lại.

“Vì họ đã thấy rằng chỉ có cách xử trí đó là không hại danh dự thôi”.

Lúc còn sống, Lord Northcliffe, một trong những ông vua báo chí Anh, thấy trong một số báo in một tấm hình của ông mà không được hài lòng; ông bèn viết thư cho chủ nhiệm tờ báo. Có phải để nói: “Xin ông đừng cho in tấm hình đó nữa, tôi không thích nó” không?. Không! Ông gởi tới một tình cảm đáng kính và rất cao

thượng, tình cảm con yêu và kính mẹ. Ông nói: “Xin ông đừng để họ in tấm hình đó nữa. Mẹ tôi không thích nó”.

John D. Rockefeller cũng theo cách đó, khi ông muốn xin nhà báo đừng chụp hình con ông. Ông không nói: “Tôi không muốn rằng hình của chúng nó được in trên báo”. Không, ông gợi tới một tình cao thượng và tế nhị: lòng muốn che chở trẻ em. Ông nói với các nhà nhiếp ảnh rằng: “Anh em còn lạ gì việc đó... Anh em cũng có trẻ trong nhà... Anh em chắc hiểu rõ rằng con nít mà đem quảng cáo quá, chỉ làm hư chúng...”.

Ông Cyrus H. K. Curtis, chủ nhiệm hai tờ tạp chí lớn nhất tại Mỹ “*Tin tức chiều thứ bảy*” và “*Phụ nữ nhật báo*”, trong bước đầu gặp nhiều khó khăn.

Chỉ có tiền không, không đủ mời các văn sĩ nổi tiếng viết giúp ông được. Nhưng ông đã khéo gợi những tình cảm cao thượng nhất của họ. Cô Louisa May Alcott, danh tiếng lúc đó vang lừng, chịu viết giúp một tờ báo của ông, vì ông hứa xin đưa tiền nhuận bút là 100 Mỹ kim, không phải để biếu cô mà để biếu một hội từ thiện mà cô che chở.

Những ông hoài nghi chắc cãi lại:

“Đối với Northcliffe, hay Rockefeller hay một nữ văn sĩ đa cảm thì hành động như vậy được lắm. Nhưng

đối với những “quái vật” như trong số những người mắc nợ tôi, thì tôi còn ngờ kết quả lắm!

Các ông ấy nói có lẽ đúng. Một vị thuốc không trị được hết mọi bệnh, hợp với người này, chưa nhất định cũng hợp với người khác. Nếu phương pháp của bạn có kết quả thì thay đổi nó làm chi? Còn nếu trái lại, thì cứ thử nghiệm phương pháp trên kia đi, có thiệt gì cho bạn đâu?

Dù sao đi nữa, tôi tin rằng đọc câu chuyện sau này do James L. Thomas, đã theo lớp giảng của tôi kể lại, bạn sẽ thấy thú vị:

Một hãng xe hơi có sáu khách hàng không chịu trả tiền sửa xe. Nói cho đúng cũng không phải họ không chịu trả: họ chỉ than phiền rằng hãng đã tính nhầm mà thôi. Mà chính họ đã ký tên bằng lòng chịu giá tiền mà hãng đã tính với họ trước khi sửa. Hãng biết rằng tính không nhầm. Nhưng hãng lại quả quyết nói ra như vậy. Đó là lỗi đầu tiên của hãng.

Rồi hãng dùng phương pháp này để thu những số tiền đó. Bạn thử xét xem có thành công được không?

1- Phòng kế toán sai một nhân viên tới nhà sáu ông khách hàng đó, và không úp mở gì hết, nói phắt ngay là đến để “thu số tiền mà khách hàng thiếu của hãng từ lâu”.

2- Nhân viên đó còn nói rằng hãng hoàn toàn có lý, không cãi gì được nữa và như vậy nghĩa là khách hàng hoàn toàn nhầm lẫn, không còn chối gì được nữa.

3- Nhân viên đó còn làm cho khách hàng hiểu rằng những kỹ sư của hãng biết rõ về xe hơi, cả ngàn lần hơn khách. Vậy thì tranh biện làm gì cho tốn công chứ?

4- Kết quả: tranh biện nhau hoài.

Bạn tin rằng phương pháp đó làm cho người thiếu tiền chịu trả không? Bạn tự trả lời được câu đó.

Vụ đó lằng nhằng như vậy và trưởng phòng kế toán tính kiện khách hàng thì may sao, chuyện tới tai Giám đốc. Ông này điều tra về những khách hàng ương ngạnh đó, thì thấy từ trước tới nay họ trả sòng phẳng lắm. Vậy phải có khuyết điểm gì lớn trong cách thu tiền của phòng kế toán đây. Ông bèn cho gọi một người giúp việc ông là ông James L. Thomas, và giao cho ông này công việc khó khăn đi thu những số tiền đó.

Ông Thomas làm như sau:

Ông nói:

1. - Tôi biết rằng hãng chúng tôi tính tiền rất đúng nhưng điều đó tôi không nói ra. Tôi báo trước cho khách hàng rằng tôi sẽ lại thăm họ để biết hãng của tôi đã làm cho họ không hài lòng vì nguyên do gì; nhầm lẫn hay sơ sót chỗ nào.

2. - Tôi cho họ biết rằng tôi sẵn lòng nghe họ giảng giải rồi sau mới cho biết ý kiến của tôi. Hăng chúng tôi cũng có thể nhầm lẫn được lắm.

3. - Tôi bảo họ rằng không ai biết rõ xe hơi của họ bằng họ.

4. - Tôi để họ nói cho thỏa, và tỏ ra rất sẵn lòng, rất chăm chú nghe họ.

5. - Sau cùng, khi họ bình tĩnh hơn, biết phải trái hơn, tôi mới gợi lòng chính trực và công bằng của họ.

“Tôi bảo họ: Trước hết, tôi hoàn toàn đồng ý với ông. Vụ này do lỗi chúng tôi, một nhân viên của chúng tôi đã quấy rầy ông và làm ông giận. Thật đáng tiếc, và tôi thay mặt cho hãng, xin lỗi ông. Nghe ông giảng giải, tôi nhận thấy ông kiên nhẫn và công bằng lắm. Vì tôi thấy ông có những đức tính đó, cho nên tôi mới dám xin ông giúp cho tôi một việc là nhờ ông sửa lại đơn hàng. Thật ra, không ai làm việc đó đúng hơn ông nữa vì ông biết rõ công việc hơn hết. Đây tiền sửa chúng tôi tính như vậy đây. Xin ông tính lại, sửa lại thật cẩn thận, như ông là Giám đốc công ty chúng tôi vậy. Rồi ông quyết định ra sao, chúng tôi xin theo như vậy”.

Ông khách hàng làm ra sao? Ông bằng lòng trả hết cả số tiền, một số tiền quan trọng. Một khách hàng khác cũng vậy, trừ một người nhất định không trả một

đồng nào hết. Và kết quả là cả sáu vị bất mãn đó, trong hai năm sau, mỗi vị mua giùm cho chúng tôi một chiếc xe hơi mới”.

Ông Thomas kết luận: “Kinh nghiệm đã dạy tôi rằng, khi khách hàng không chịu trả một số tiền còn thiếu mà không có cách nào tính cho đích xác được thì tốt hơn hết, cứ nhận rằng khách hàng ngay thẳng và có thiện ý đi. Nói chung, thì người mua phần nhiều sòng phẳng, chịu giữ lời. Rất hiếm những người ra ngoài lệ đó. Và tôi tin chắc rằng có gặp kẻ gian lận đi nữa thì mình cứ coi họ như một người ngay thẳng, thành thật, họ sẽ ngược, không gian lận nữa”.

Vậy muốn được người khác theo ý mình, nhiều khi nên theo quy tắc thứ mười:

NGUYÊN TẮC 10:

GỢI TÌNH CẢM CAO THƯỢNG CỦA HỌ

KÍCH THÍCH THỊ GIÁC VÀ OC TƯỜNG TƯỢNG CỦA NGƯỜI

Cách đây mấy năm, tờ báo *Philadelphia Evening Bulletin*¹ bị kẻ xấu miệng gièm pha, loan truyền rằng bài vở ít, quảng cáo nhiều quá, không bổ ích gì cho độc giả hết... Phải hành động gấp để dập tắt tin đồn phá hoại đó! Nhưng làm cách nào bây giờ?

Tòa soạn đã chọn cách phân loại, sắp xếp lại những bài viết của mỗi kỳ phát hành bình thường trong ngày, rồi xuất bản thành một cuốn sách có nhan đề là “Một ngày”. Sách dày 307 trang, in tất cả tin tức, hình ảnh sự kiện, trong một ngày mà giá chỉ có hai xu.

Sự cải cách đó rất được hoan nghênh: người ta thấy tờ báo có vô số bài hay.

(1) *Tin tức buổi chiều của tỉnh Philadelphia.*

Một cuốn sách đó đập vào óc người ta một cách mạnh mẽ, vui vẻ và rõ ràng hơn là cả đồng lý luận và con số.

Vô số xí nghiệp hành động như tờ báo đó. Những người bán máy lạnh hiệu Electrolux, muốn cho người mua thấy rõ và tin rằng máy đó chạy không có một tiếng động, bật lửa cho người mua nghe thấy tiếng xòe lửa trong khi máy lạnh đang chạy...

Một cửa hàng bán mũ được khách hàng hoan nghênh đặc biệt, chỉ vì phân phát những chiếc mũ có chữ ký của một nữ tài tử danh tiếng.

Một nhà chuyên môn quảng cáo đã nghiệm rằng, một tủ kính bày hàng đang chuyển động mà ngừng lại thì số người đứng xem rút xuống mất tám chục phần trăm... Con chuột Mickey mà những ai ưa hoạt họa đều biết, đã nổi danh đến nỗi có tên trong từ điển mới, và một hãng chế tạo đồ chơi, khéo lợi dụng tên nó mà khỏi bị vỡ nợ... Một công ty hàng không chỉ bày trong tủ kính một mô hình thu nhỏ những bộ phận điều khiển máy bay kiểu Douglas mà làm cho không ngớt người tò mò đến xem... Trong máy truyền thanh, một nhà buôn kể một cuộc thi võ tướng tượng, giữa một món hàng của nhà đó với một món hàng của nhà khác, mà làm cho những nhà đại lý phấn khởi lên được... Chỉ nhờ ánh sáng của một ngọn đèn phóng xạ sáng rực cả một

cửa hàng bán kẹo, mà số kẹo bán được tăng lên gấp đôi... Hãng xe Chrysler cho những con voi leo lên mũi xe để thiên hạ thấy rằng mũi xe chắc chắn...

Hai người giỏi nhất trong nghề bán hàng chung nhau viết một cuốn sách về nghệ thuật dụ khách mua hàng. Họ cho quay một cuộn phim đem chiếu trong hàng trăm nhà buôn lớn: những người bán hàng xem phim và hiểu ngay những điều nên làm và không nên làm trong nghề của họ.

Chứng tỏ, phô bày một chân lý chưa đủ. Phải làm cho sự thực linh động, có thú vị, và kích thích người ta nữa mới được. Chiếu bóng có mục đích đó, truyền thanh cũng có mục đích đó. Mà bạn cũng phải làm như vậy mới chiếm được sự chú ý của mọi người.

Những người bán hàng biết rõ điều đó và ta phải bắt chước họ. Một nhà chế thuốc giết chuột, phân phát cho những người mua buôn, một dụng cụ để bày hàng, trong đó có hai con chuột sống. Trong tuần lễ bày hai con chuột đó ra, số hàng bán được tăng lên năm lần.

Một hãng lớn nọ, chế dầu thơm phái ông James B. Boynton điều tra về tình trạng của các mỹ phẩm (như phấn, son, dầu thơm, kem) trên thị trường vì có người báo trước chắc chắn sẽ có những nhà cạnh tranh phá giá các món đó.

Nhà kinh doanh đó không bằng lòng cách ông Boynton điều tra. Ông này kể lại: “Ông ấy chỉ trích những phương pháp tôi đã dùng. Tôi bênh vực những phương pháp đó. Chúng tôi tranh biện. Sau cùng ông ta phải thừa nhận rằng tôi có lý, nhưng lúc đó tôi phải ra về, không kịp cho ông ta biết kết quả cuộc điều tra của tôi.

Lần sau lại, tôi không mất công đưa con số và dẫn chứng làm chi. Tôi quyết định kích thích óc tưởng tượng của ông.

Đến văn phòng của ông, tôi thấy ông đang bận nói chuyện điện thoại. Trong khi ông nói, tôi trút vali của tôi lên trên mặt bàn: 32 lọ kem thoa mặt, đều của những hãng cạnh tranh mà ông biết.

Trên mỗi lọ, tôi đã dán một miếng giấy tóm tắt, một cách linh động và rõ ràng, kết quả của cuộc điều tra của tôi về thứ kem đó”.

Kết quả ra sao? Tức thì hết tranh biện. Ông ta cầm hết lọ này rồi tới lọ khác, đọc tờ giấy; hỏi tôi vài câu rồi chúng tôi trò chuyện thân mật. Ông bằng lòng lắm. Đáng lẽ cho tôi nói có 10 phút như lần trước thôi, thì ông giữ tôi lại tới một giờ mà chúng tôi nói vẫn chưa hết chuyện.

Cũng là những tài liệu lần trước, nhưng lần này tôi

biết kích thích thị giác và óc tưởng tượng của ông, mà kết quả khác xa như vậy đó!

Vậy, muốn cho người ta nghe theo bạn, bạn phải làm đúng quy tắc thứ mười một:

NGUYÊN TẮC 11:

**KÍCH THÍCH THỊ GIÁC VÀ ÓC TƯỞNG
TƯỢNG CỦA HỌ**



KHI MỌI CÁCH ĐỀU VÔ HIỆU, BẠN HÃY THỬ CÁCH NÀY XEM SAO

Charles Schwab, người tin cẩn của Andrew Carnegie, ông vua Thép, có một người quản đốc để cho thợ làm không hoàn thành chỉ tiêu đề ra.

Ông Schwab hỏi người đó:

- Không hiểu tại sao một người có năng lực như anh mà không làm cho xưởng của mình đạt được chỉ tiêu.

Người kia đáp:

- Tôi cũng không hiểu tại sao nữa. Tôi đã dùng đủ mọi cách: hết khuyến khích động viên, rồi thúc giục, rồi rầy mắng, chửi rủa, dọa đuổi việc... nhưng vẫn vô hiệu...

Câu chuyện đó xảy ra hồi chiều, trước khi kíp làm đêm tới xưởng.

Ông Schwab nói:

- Anh đưa tôi một cục phấn. Ngày hôm nay đồ khuôn được mấy lần?

- Sáu lần.

Chẳng nói, chẳng rằng, ông Schwab viết số 6 lên trên đất rồi đi.

Khi kíp làm đêm tới, thấy con số, họ hỏi nghĩa gì vậy. Những người thợ khác đáp: “Ông chủ tới, hỏi chúng tôi, hôm nay đồ vô khuôn được mấy lần; chúng tôi đáp 6 lần và ông viết số đó lên đất”.

Sáng hôm sau, ông Schwab trở lại. Con số 6 hôm trước đã có ai xóa đi, viết con số 7 thay vào.

Khi tốp thợ làm ca ngày tới, thấy con số 7. “A! Tụi làm đêm tự cho giỏi hơn tụi mình sao! Rồi xem!”. Họ hăng hái làm việc và hết ngày, họ để lại sau họ một con số “10” kéch xù và ngạo nghễ. Và cứ mỗi ngày mỗi tiến như vậy...

Lời kết luận? Đây, chính lời của ông Charles Schwab nói:

“Muốn có kết quả, bạn phải khuyến khích sự thi đua, không phải lòng ganh đua tì tiện để kiếm tiền, mà một

sự thi đua cao thượng hơn, tạo điều kiện cho những ham muốn khát khao được thể hiện năng lực, chẳng những thắng người mà thắng cả chính mình nữa”.

Những sự thách đố như vậy bao giờ cũng kích thích được một cách chắc chắn những người có tâm huyết.

Không có một cuộc thách đố như vậy. Theodore Roosevelt không khi nào làm Tổng thống Hoa Kỳ được.

Mới đại thắng được quân Y Pha Nho (Tây Ban Nha) ở đảo Cu Ba về, “kỵ sĩ vô úy” đã được bầu ngay làm Thống đốc Нью Ước (New York). Những kẻ thù của ông kiếm chuyện rằng ông chỉ là một kẻ ngụ cư và như vậy không đủ điều kiện được bầu làm thống đốc. Ông sợ hãi, muốn rút đơn ứng cử ra. Lúc đó, Thomas Collier Platt thách ông bằng một giọng sang sảng giữa hội nghị: “Vị anh hùng ở núi San Juan mà nhút nhát như vậy sao?”.

Roosevelt tức khí, quyết tranh cử... Về sau ra sao trong sử đã có chép. Không những lời thách đố đã thay đổi cả đời ông mà còn có ảnh hưởng lớn tới tương lai của quốc gia nữa.

Al Smith cũng như Charles Schwab, như Platt, biết rõ năng lực vô biên của sự khêu gợi tức khí.

Hỏi ông còn làm Thống đốc Нью Ước (New York), nhà tù Sing Sing thiếu người quản lý. Trong công việc

đó, đã có nhiều sự lạm dụng, nhiều sự đồi bại... Phải đặt vào chỗ đó một người cương quyết, gang thép mới được.

Nhưng tìm ai đây?... Al Smith cho gọi Lewis E. Lawes giám thị trại giam New Hampton lại. Khi Lawes tới, ông hỏi bằng một giọng vui vẻ: “Sao? Tôi để ông làm giám thị nhà tù Sing Sing, ông nghĩ sao? Phải có một người giỏi mới được”.

Lawes sững sờ, không biết đáp ra sao. Ông biết rõ những nguy hiểm tại nhà tù Sing Sing và chức đó không vững vàng gì; muốn yên thân phải biết theo chiều gió của chính trị.

Các ông giám thị nhà tù Sing Sing không giữ chức lâu bao giờ. Có ông ở vồn vẹn có ba tuần. Ông Lawes chỉ muốn một nơi nào chắc chắn. Có nên thử liều hay không? Ông Smith thấy do dự như vậy, ngả lưng trên ghế, mỉm cười nói: “Này ông bạn, tôi biết là ông sợ. Nhà tù đó khó lắm. Chỉ có một người đại tài mới giữ vững được địa vị đó”.

Ông Smith đã dùng cách thách đố. Tức thì ông Lawes thấy ham thích, muốn làm một việc mà chỉ một người đại tài mới làm nổi.

Ông nhận lời và giữ chức giám thị nhà tù Sing Sing rất lâu. Công danh của ông rực rỡ. Ông viết một cuốn sách: “Hai vạn năm ở Sing Sing” được hoan nghênh vô

cùng, diễn thuyết nhiều lần trước máy truyền thanh về đời sống trong các nhà tù. Phương pháp thuần hóa tội nhân của ông đã có những kết quả khác thường.

Harvey Firestone, nhà sáng nghiệp một kiểu vỏ xe hơi, nói: “Tôi đã nghiệm thấy rằng tiền bạc không đủ ràng buộc người có tâm huyết. Họ đam mê sự mạo hiểm, sự tranh đấu hơn. Những kẻ ưa thành công, đều ưa những cơ hội làm rõ ràng giá trị của họ, những dịp để tiến tới và để thắng. Tất cả những cuộc cạnh tranh đều chỉ có mỗi một động lực sau: ý muốn vượt kẻ khác và tỏ giá trị của mình ra”.

Vậy muốn dẫn dụ những người có tâm huyết, hạng người có chân giá trị, bạn hãy: Thách đố họ, khơi gợi tức khí của họ.

NGUYÊN TẮC 12:

HÃY THÁCH ĐỐ, KHÍCH TƯỚNG HỌ

MƯỜI HAI CÁCH LÀM CHO NGƯỜI KHÁC NGHE THEO MÌNH:

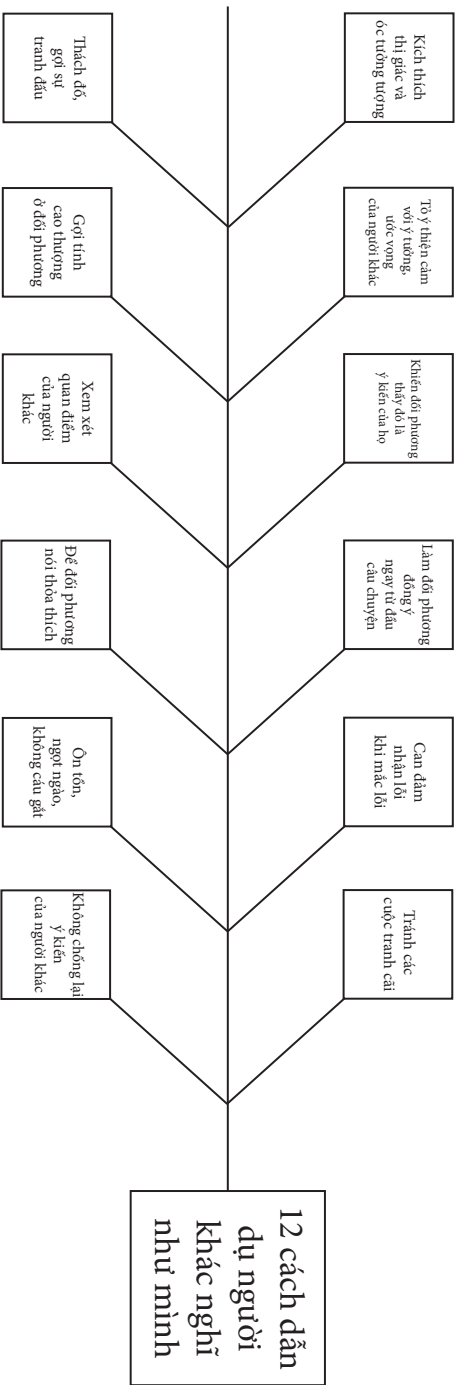
1. Chỉ có mỗi một cách thắng trong một cuộc tranh biện, là tránh nó đi.
2. Tôn trọng ý kiến của người. Đừng bao giờ bảo họ rằng họ lầm.
3. Nếu bạn lầm, thì bạn vui vẻ nhận ngay đi.
4. Nên ôn tồn ngọt ngào, không nên xẵng.
5. Đặt những câu hỏi làm sao cho tự nhiên người ta phải đáp “có”.
6. Để người ta nói cho thỏa thích đi.
7. Để cho họ tin rằng, chính họ phát khởi ra ý kiến mà bạn đã dẫn khởi ra cho họ.
8. Thành thật gắng sức xét theo quan điểm của người.
9. Ai cũng thèm khát được người khác quý mến, hiểu biết và thương hại mình nữa. Vậy bạn tặng họ những thứ đó đi.
10. Gợi tới tình cảm cao thượng của người.
11. Kích thích thị giác và óc tưởng tượng.
12. Thách đố khơi gợi tức khí những người có tâm huyết.

Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đấy!

Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại:

<http://www.facebook.com/nguyenhieenlelocdinh>

Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!



12 cách dẫn
dụ người
khác nghĩ
như mình





PHẦN THỨ TƯ

CHÍN CÁCH SỬA TÍNH NGƯỜI MÀ KHÔNG LÀM HỌ GIẬN DỮ, PHẬT Ý



NẾU BẠN BẮT BUỘC PHẢI CHỈ TRÍCH THÌ XIN BẠN BẮT ĐẦU NHƯ SAU

Hồi Calvin Coolidge còn làm Tổng thống Hoa Kỳ, một người bạn tôi được mời lại Nhà Trắng, vào phòng ông vừa đúng lúc ông nói với cô thư ký của ông rằng: “Chiếc áo cô mặc hôm nay thật đẹp... Cô có duyên lắm...”.

Ông vốn ít nói. Chưa bao giờ người ta nghe ông khen những người giúp việc ông như vậy. Thật lạ lùng, thật bất ngờ, tới nỗi cô thư ký then thùng đồ mặt lên.

Ông Coolidge nói tiếp: “Tôi nói thật lòng đấy, cô xứng đáng với lời khen đó. Tuy nhiên, từ nay tôi muốn khi đánh máy, cô để ý tới những dấu chấm câu hơn chút nữa”.

Phương pháp đó tuy hơi lộ liễu, nhưng tâm lý thật sâu sắc. Sau khi được nghe lời khen rồi, ta thấy những lời trách không khó chịu lắm.

Người thợ hớt tóc, thoa xà bông thật kỹ rồi mới cạo râu.

Phương pháp đó, ông Mc. Kinley cũng đã dùng năm 1896; khi ông tham dự cuộc vận động tuyển cử của ông để làm Tổng thống. Một trong những người cộng tác với ông, viết một bài diễn văn mà người ấy tự cho rằng hùng hồn bằng tất cả những bài của Cicéron, Démosthène và Daniel Webster¹ hợp lại.

Về tự đắc hiện trên mặt, người đó đọc cho ông Mc. Kinley nghe tác phẩm bắt hủ của mình. Thật ra bài đó có giá trị, nhưng dùng không đúng trường hợp, sẽ làm cho người ta la ó, phản đối, chế giễu, nhưng ông Mc. Kinley không muốn chạm lòng tự ái, cũng không muốn làm cụt hứng người đó. Nhưng dù sao cũng phải góp ý. Ông xử trí khéo léo như vậy, ông khen lớn:

“Bài diễn văn của anh thật hay, đáng khen lắm; không ai làm hơn được. Trong nhiều trường hợp, một bài như vậy cần lắm. Nhưng trong trường hợp này, nó có thật là thích hợp không? Mặc dầu lời lẽ có lý và ôn tồn, ta cũng nên đoán trước nó sẽ có tiếng vang gì trong đảng chúng ta. Anh về nhà đi, viết cho tôi bài khác

(1) Cicéron và Démosthène là hai nhà hùng biện thời cổ La Mã, Hy Lạp. Daniel Webster là một luật sư Mỹ có danh tiếng.

phỏng theo những ý kiến này, rồi anh gửi cho tôi một bản nhé”.

Người kia vâng lời, theo ý ông và có công giúp ông nhiều nhất trong cuộc vận động tranh cử đó.

Dưới đây là một bức thư mà Tổng thống Lincoln viết ngày 26-4-1863, trong giờ đen tối nhất của nội chiến. Đã 18 tháng rồi, những đại tướng của ngài lãnh đạo quân đội miền Bắc thua hết trận này tới trận khác. Thật là một cuộc đâm chém vô lý và vô ích. Cả ngàn lính đào ngũ. Dân tình hoảng sợ. Chính Đảng Cộng hòa cũng phản kháng, đòi ngài từ chức. Ngài nói: “Chúng ta ở ngay trên bờ vực thẳm. Thượng Đế hình như cũng ghét bỏ chúng ta và tôi không còn một tia hy vọng nào hết!”.

Đại tướng Hooker đã có những lầm lỗi nặng và Tổng thống muốn sửa trị người hữu dũng vô mưu cầm vận mạng của cả một dân tộc đó. Vậy mà trước khi chỉ trích, ngài khen Hooker ra sao? Lầm lỗi của Đại tướng rất nặng mà ngài không nói tới ngay bằng một cách tàn nhẫn. Ngài chỉ rất ôn tồn nói: “Ông đã làm vài việc mà tôi không được hoàn toàn vừa ý...”. Thật là nhã nhặn và lịch thiệp!

Bức thư được viết như sau:

Tôi đã bổ nhiệm ông là tổng chỉ huy đạo quân Potomac. Khi quyết định như vậy, tất nhiên tôi đã căn

cứ vào những lý lẽ vững vàng. Nhưng tôi cũng phải cho ông hay rằng ông đã làm vài điều mà tôi không được hoàn toàn vừa ý.

Tôi tin rằng ông là một quân nhân dũng cảm và tài năng. Những phẩm chất mà tôi rất quý trọng

Tôi cũng tin rằng ông không vừa cầm quân, vừa làm chính trị, mà như vậy là phải. Ông có đức tự tin, đức đó quý lắm, nếu không phải là cần thiết.

Ông có tham vọng. Tham vọng mà giữ được trong những giới hạn vừa phải thì tốt nhiều hơn là hại. Nhưng tôi biết rằng tham vọng của ông đã đưa ông tới việc dùng đủ mọi cách để cản trở Đại tướng Burnside; như vậy ông đã làm hại lớn cho nước chúng ta và cho một người bạn cầm quân đáng trọng và đáng khen của ông.

Mới rồi ông có nói – tôi biết chắc như vậy – rằng quân đội và chính phủ đều cần có một người độc tài cầm đầu.

Không phải vì ông có ý tưởng đó mà tôi tin dùng ông. Chính ra, dù ông có ý tưởng đó, tôi cũng vẫn có gan dùng ông. Ông cũng hiểu vậy chứ?

Chỉ những đại tướng thắng trận mới có thể đòi làm nhà độc tài được. Bây giờ tôi hãy xin ông thắng trận trước đã, còn vấn đề độc tài, chúng ta sẽ bàn sau.

Chính phủ sẽ hết sức bênh vực ông, nghĩa là không hơn cũng không kém các đại tướng khác. Nhưng tôi

ngại rằng cái phong trào chỉ trích và nghi ngờ các vị chỉ huy mà ông gieo rắc trong quân đội sẽ trở lại hại ông. Tôi sẽ hết sức giúp ông để triệt cái thói đó đi.

Quân đội mà có tinh thần đó thì ông – mà cả Nã Phá Luân (Napoleon) tái sinh nữa – cũng không thể bắt họ gắng sức được. Ông nên coi chừng hữu dũng vô mưu. Nhưng ông phải cương quyết; luôn luôn dụng tâm mãnh tiến và đem đại thắng về cho chúng tôi”.

Tôi hiểu bạn lắm. Bạn không phải là một Coolidge, một Mc. Kinley hay một Lincoln. Điều bạn muốn biết là làm sao áp dụng phương pháp đó vào công việc làm ăn hàng ngày được. Đây, xin bạn nghe chuyện ông Gaw, kiến trúc sư giúp việc cho một công ty xây dựng lớn về nhà cửa.

Ông Gaw là một người thường như bạn và tôi.

Công ty của ông nhờ cậy ông xây dựng ở Philadelphia một tòa nhà lớn, hẹn phải xong trong một thời hạn nhất định. Mọi việc tiến hành thuận tiện. Nhà xây gần xong rồi thì thành linh nhà thiết kế chế tạo những đồ đồng để trang hoàng phía trước nhà, cho hay rằng không giao những đồ đồng đó y hẹn được. Sao? Cả một tòa nhà vì vậy mà phải trễ sao? Phải bồi thường lớn và sai hẹn, sẽ lỗ vốn lớn, bao nhiêu sự khó khăn! Mà chỉ vì mỗi một người!

Gọi điện thoại... tranh luận... trách mắng... đều vô hiệu. Hãng bèn sai ông Gaw lại Nữ Ước (New York)

vô tận hang để làm xiêu lòng con cọt đó.

Khi ông tới văn phòng nhà thiết kế đó, ông nói:

“Ông có biết rằng ở Brooklyn này, không có ai trùng tên với ông không?”.

Người kia ngạc nhiên: “Không, tôi không hay đâu”. Ông Gaw tiếp: “Tôi cũng mới biết, khi tìm địa chỉ của ông trong niên giám điện thoại”.

Nhà thiết kế lấy cuốn niên giám và tìm kiếm kỹ lưỡng, rồi nói với một giọng tự đắc rõ rệt:

“Quả thật tên tôi hơi lạ. Họ tôi gốc ở Hà Lan qua cư trú ở đây gần được hai trăm năm rồi”.

Trong vài phút, ông ta vui vẻ kể về cha mẹ và tổ tiên ông. Khi ông ta nói xong, ông Gaw khen nhà máy của ông ta và kết luận:

- Nhà máy đó vào hạng sạch sẽ nhất, tổ chức và quản lý tốt nhất trong số các nhà máy mà tôi đã được thấy.

Nhà kỹ nghệ nói:

- Tôi đã suốt đời gây dựng nó lên, sửa sang nó và tôi lấy làm tự hào vì nó lắm... Ông muốn đi thăm các xưởng của tôi không?

Ông Gaw, từ đầu đến cuối trầm trồ khen máy móc, phương pháp làm việc và giảng giải tại sao ông cho là hơn những nơi khác. Ông nhận thấy vài bộ phận đặc biệt: nhà kỹ nghệ khoe tự ông ta sáng tạo ra và tả tỉ mỉ

về những ứng dụng của nó ra sao.

Sau cùng, ông ta cố mời ông Gaw dùng bữa trưa với ông ta. Bạn để ý xem, từ đầu tới cuối, chưa có nửa lời về mục đích của cuộc thăm viếng.

Sau bữa ăn trưa, nhà kỹ nghệ nói: “Thôi nói về việc ông đi. Tất nhiên tôi hiểu tại sao ông đến đây. Tôi không ngờ rằng ông nói chuyện vui vẻ như vậy. Ông có thể trở về Philadelphia. Tôi hứa với ông rằng những đồ đồng của ông sẽ được làm và giao đúng hẹn, dù tôi phải ngưng hết thấy những công việc khác lại”.

Ông Gaw không đòi mà được. Nhà kỹ nghệ giữ lời hứa và tòa nhà hoàn thành đúng kế hoạch.

Nếu ông Gaw dùng những phương pháp phản ứng mạnh mẽ mà người ta thường dùng trong những trường hợp đó thì có trôi chảy được như vậy không?

Vậy, muốn cải thiện người mà không làm cho người đó phật ý, giận dữ, bạn hãy:

Bắt đầu câu chuyện bằng cách tặng người đó vài lời khen thành thật.

Đó là quy tắc thứ nhất.

NGUYÊN TẮC 1

“BẮT ĐẦU CÂU CHUYỆN BẰNG LỜI KHEN
CHÂN THÀNH”.

CHỈ TRÍCH CÁCH NÀO MÀ KHỎI GÂY THÙ OÁN?



Charles Schwab, cánh tay phải của Andrew Carnegie, ông vua Thép, nhờ lịch thiệp và khéo ngoại giao mà được hết thảy mọi người quý mến. Một buổi trưa, có việc đi qua các xưởng của ông, ông bắt gặp một nhóm thợ đang hút thuốc, mà ngay trên đầu họ có tấm bảng đề “Cấm hút thuốc”. Ông Schwab xử trí sao? Ông có chỉ tấm bảng mà la lên: “Các anh không biết đọc sao?”. Không! Ai kia thì xử sự như vậy, chứ ông Schwab thì không bao giờ. Ông lại gần họ, đưa cho mỗi người một điếu xì gà rồi nói: “Xin anh em vui lòng ra ngoài kia hút”.

Bọn thợ hiểu rằng ông biết họ đã phạm luật của xưởng nên nhắc khéo họ. Họ càng quý mến ông, vì

chẳng những ông không đả động tới điều lệ, còn mời họ hút thuốc, làm cho họ cảm động và thấy ông nể nang họ. Ai mà không mến một người như vậy?

John Wannamaker, là chủ nhiệm cửa hàng lớn trong tỉnh Philadelphia, cũng dùng phương pháp đó. Ông có thói quen mỗi ngày đi kiểm tra tất cả các gian hàng của mình. Một lần ông thấy một bà khách đứng đợi tại một gian hàng mà chẳng ai tiếp bà hết. Các cô bán hàng còn mải cười đùa, chuyện trò trong một góc. Ông Wannamaker không nói gì hết, nhẹ nhàng tiến lại quầy hàng, đích thân tiếp bà khách hàng, rồi đem giao món hàng bà đã lựa cho một cô nhân viên để gói lại... đoạn tiếp tục đi.

Một vị mục sư nổi danh ở Hoa Kỳ, ông Lyman Abbott, khi nhận chức, phải đăng đàn thuyết pháp tỏ ý ai điếu và ca tụng công đức vị mục sư tiền nhiệm mà hồi còn sống vốn có tài hùng biện.

Vì quyết tâm thể hiện tài năng, ông ra công gọt giũa bài thuyết pháp của ông còn tỉ mỉ hơn văn sĩ Flaubert¹ nữa. Khi viết xong, ông đọc cho vợ mình nghe. Bà đó chẳng thấy hay ho gì, cũng như phần nhiều những bài diễn văn soạn sẵn.

Bà Abbott, nếu vụng về trong ứng xử, ắt đã nói: “Này, mình, bài đó tệ quá... không được đâu!... Thiên

(1) Văn sĩ Pháp vốn có tiếng gọt giũa văn một cách tỉ mỉ.

hạ sẽ ngủ gục mất. Nó tràn giang đại hải như một bộ bách khoa từ điển vậy. Mình thuyết giáo đã lâu rồi mà sao còn dở vậy? Thì mình cứ nói tự nhiên, dùng ngôn ngữ của mọi người có hơn không? Nếu mình đọc bài đó ra, thì sẽ tai hại cho mình lắm!...”.

Bà mục sư có thể nói như vậy được. Nhưng rồi sẽ xảy ra sự chi, chắc bạn đã đoán được. Chính bà cũng biết vậy nữa. Cho nên bà chỉ nói rằng *bài diễn văn đó, nếu cho đăng vô Tạp chí Bắc Mỹ thì tuyệt*. Nghĩa là bà kín đáo vừa khen, vừa chê bai đó không thích hợp với công việc thuyết giáo. Ông Lyman Abbott hiểu ý, xé bài văn đã tốn nhiều công đó và chẳng cần soạn trước, ông đăng đàn thuyết giáo.

Vậy, muốn thay đổi hành động của một người mà không làm phật ý họ và cũng không gây thù oán:

NGUYÊN TẮC 2: CHỈ NÓI GIÁN TIẾP, KHƠI GỢI VỀ LỖI LẦM CỦA HỌ



HÃY TỰ CÁO LỖI TRƯỚC ĐÃ

Cách đây vài năm, cháu gái tôi, Joséphine Carnegie, rời quê hương tới làm thư ký cho tôi tại Нью Ước (New York). Hồi đó cháu 19 tuổi, mới ở trường ra, nghĩa là không có một chút xíu kinh nghiệm nào về thương mại. Hiện nay cháu đã trở thành một trong những thư ký hoàn hảo nhất mà tôi được biết. Nhưng hồi mới ư?... Hồi mới thì cháu... còn cần phải học rất nhiều.

Một hôm, tôi đã định quở trách cháu, nhưng suy nghĩ lại, tự nhủ: “Khoan đã, Dale Carnegie à... Tuổi anh gấp đôi tuổi nó. Anh kinh nghiệm cả vạn lần hơn nó. Anh bắt nó có quan điểm của anh, có trí xét đoán của anh sao được, tuy rằng anh còn tầm thường lắm đấy! Nhớ lại chút coi! Hồi anh 19 tuổi, anh đã làm những gì nhỉ? Anh có nhớ đã làm việc đó... rồi việc đó nữa không...?”.

Sau khi cân nhắc kỹ, một cách chân thành và vô tư, tôi phải kết luận rằng cháu Joséphine còn giỏi hơn tôi khi tôi bằng tuổi cháu, mà tôi phải thú nhận rằng như vậy không phải là một lời khen cháu đâu.

Nhưng lần sau, mỗi khi tôi bắt buộc phải quở trách cháu, tôi bắt đầu như vậy: “Cháu đã làm lỗi, nhưng có Trời Phật biết cho, hồi xưa chú còn làm lỗi nặng hơn cháu nhiều. Phải lớn tuổi mới biết xét đoán được. Hồi chú bằng tuổi cháu, chú vô lý hơn cháu nhiều. Chú đã làm nhiều việc nông nổi ngốc nghếch đến nỗi chú không dám phê bình một ai hết. Nhưng, cháu thử nghĩ giá làm như thế này, có phải khôn ngoan hơn không?...”.

Nếu ta khiêm tốn thừa nhận trước rằng ta cũng chẳng hoàn hảo gì rồi mới trách kẻ khác, thì kẻ đó không thấy khó chịu lắm.

Từ năm 1909, vị Vương hầu khôn khéo Von Bulow đã hiểu phương pháp đó là quan trọng. Lúc đó ông làm Tể tướng dưới triều Hoàng đế Guillaume II, vị Hoàng đế cuối cùng của nước Đức, ngạo mạn, kiêu căng thường tự khoe rằng lục quân và hải quân của mình đủ sức “đánh tan lũ mèo rừng”¹.

Một chuyện lạ lùng xảy ra, Hoàng đế tuyên bố những lời không thể tưởng tượng được, làm rung động cả châu Âu và vang vọng khắp bốn phương trời. Những lời điên rồ hợm hĩnh và vụng dại đó, ông tuyên bố giữa

(1) *Chỉ quân Pháp, Bỉ, Hà Lan.*

công chúng, trong khi ông qua thăm Anh hoàng; ông lại cho phép tờ báo Anh *Daily Telegraph* đăng tải lên mặt báo nữa.

Ông tuyên bố rằng ông là người Đức độc nhất có cảm tình với người Anh, rằng ông sẽ tăng cường hải quân của ông để chống với Nhật Bản, rằng chỉ nhờ sự can thiệp của ông mà Anh quốc mới khỏi bị đè bẹp dưới sự đô hộ của Nga, Pháp, rằng Anh thắng được quân Boers ở Nam Phi là nhờ tài thao lược của ông, và còn nhiều hơn nữa...

Từ 100 năm, chưa thấy ông vua nào giữa thời bình mà tuyên bố những lời lạ lùng như vậy. Cả châu Âu giận dữ ồn ào, như bầy ong vò vẽ vỡ tổ. Nước Anh khích nộ sôi nổi. Các nhà chính trị Đức hoảng sợ. Giữa sự kinh ngạc của mọi người, Hoàng đế đâm hoảng, nhờ Vương hầu Von Bulow nhận giùm hết trách nhiệm thay vua. Ông muốn Tể tướng bố cáo rằng chính Tể tướng đã khuyên ông tuyên bố những lời lạ lùng đó.

Von Bulow cãi:

- Tàu Bệ hạ, thần tưởng không một người nào ở Anh cũng như ở Đức, lại có thể tin rằng thần đã khuyên Bệ hạ như vậy được.

Chưa dứt lời thì Von Bulow đã tự biết mình lỡ lời. Hoàng đế dùng dùng cơn giận:

- Thì người nói phất rằng người coi ta ngu như lừa,

đã làm những lỗi mà người, người không khi nào làm!

Von Bulow biết rằng đáng lẽ phải khen trước đã rồi mới chê, nhưng trễ quá rồi, chỉ còn mỗi một cách vớt vát là: đã lỡ chê trước thì phải khen sau vậy; và năng lực của lời khen thật mạnh, kết quả dị thường.

Tể tướng kính cần trả lời:

- Thần đâu dám có ý đó. Bệ hạ hơn thần về nhiều phương diện. Không những hơn về vấn đề binh lược và hải quân – điều đó đã đành – mà hơn cả về khoa vật lý học nữa. Thần đã từng nghe Bệ hạ giảng về phong vũ biểu, về vô tuyến điện tín hoặc về quang tuyến X nữa mà thấy khâm phục vô cùng. Thần tự thấy xấu hổ, vì chẳng biết chút gì về hóa học và vật lý học, không thể phân tích được một vấn đề giản dị nhất của khoa học. Nhưng bù vào đó, thần cũng biết chút ít về lịch sử và có lẽ có vài đức tính khả dĩ có thể dùng được trong chính trị và ngoại giao.

Hoàng đế tươi như hoa. Von Bulow tự nhún nhường để khen ngợi, biểu dương người, và Hoàng đế đại xá cho hết, vui vẻ truyền:

- Trẫm và người không nên rời nhau. Trẫm đã chẳng nói rằng trẫm và người bổ sung lẫn cho nhau sao?

Rồi Hoàng đế siết chặt tay Von Bulow, không phải một mà nhiều lần, Guillaume II đã xúc động tới nỗi, trong ngày đó, có lần giơ hai quả đấm lên nói:

“Nếu kẻ nào đó nói bất kỳ điều gì xúc phạm tới Vương hầu Von Bulow, thì trăm sẽ thoi vào mặt nó!”.

Von Bulow đã biết chữa lỗi lại liền. Nhưng con cáo già đó cũng đã sai lầm; đáng lẽ là phải bắt đầu tự cáo những khuyết điểm của mình và ca tụng Guillaume II đã, thì ông đã lờ tỏ trước rằng ông chê vua vụng dại không biết giữ gìn lời nói.

Chỉ có vài lời tự nhún và khen ngợi mà Von Bulow đã làm cho một ông vua kiêu căng đang bị xúc phạm biến thành một bạn thân, tận tâm với mình. Phương pháp đó đối với một vị Hoàng đế còn có hiệu quả như vậy, thì bạn thử tưởng tượng đối với chúng mình đây, còn hiệu quả tới đâu. Sự nhún nhận và biết khâm phục, khéo dùng cho vừa phải và đúng trường hợp, giúp chúng ta làm được những việc phi thường trong đời chúng ta.

Vậy muốn thay đổi thái độ của người khác mà không làm cho họ phật ý, giận dữ, bạn phải theo quy tắc thứ ba sau:

NGUYÊN TẮC 3:

TRƯỚC KHI CHỈ TRÍCH AI, BẠN HẸY TỰ THƯ
NHẬN NHỮNG KHUYẾT ĐIỂM CỦA BẠN ĐÃ



ĐỪNG RA LỆNH



Một người, trong ba năm làm việc chung một phòng với nhà kinh tế học trứ danh Owen D. Young, người đã lập ra kế hoạch Young, nói rằng không hề nghe thấy ông ra lệnh cho ai hết. Ông Young chỉ bảo, đề nghị, tuyệt nhiên không truyền lệnh. Chẳng hạn không khi nào ông nói: “Làm cái này”, “Làm cái kia...”, “Đừng làm cái này hay cái kia”. Không, ông nói: “Anh có thể nghiên cứu việc này được...”, “Anh cho rằng như vậy nên không?”. Sau khi đọc cho người ta đánh máy một bức thư, ông thường hỏi những người giúp việc của ông: “Như vậy được không?” Khi người giúp việc trình ông bản thảo một bức thư để xin ông sửa cho, ông chỉ bảo: “Có lẽ nên sửa lại câu này như vậy...”.

Luôn luôn ông để cho những người giúp việc của ông có nhiều sáng kiến, không bao giờ ông tỏ vẻ bất

buộc họ làm việc này việc nọ theo ý ông, mà ông để họ hành động theo ý họ. Nếu họ làm lần thì là một cơ hội cho họ tự sửa chữa.

Một cách đối đãi như vậy làm cho người ta vui lòng tự sửa mình. Lại không làm thương tổn lòng tự ái của người ta, cho người ta nhận thấy sự quan trọng của người ta và như vậy người ta sẽ vui lòng cộng tác với mình, không phản đối mình.

Vậy quy tắc thứ 4 để sửa lỗi người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ là:

“Đừng ra lệnh. Dùng cách đặt câu hỏi để khuyên bảo người ta”.

NGUYÊN TẮC 4:

**ĐỪNG RA LỆNH MÀ HÃY ĐƯA RA NHỮNG CÂU
HỎI, GỢI Ý ĐỂ KHUYÊN BẢO**

GIỮ THẺ ĐIỆN CHO NGƯỜI

Mấy năm trước, Công ty Điện khí ở Нью Уорк (New York) gặp một việc khó giải quyết: làm sao bãi nhiệm vị trí lãnh đạo của Charles Steinmetz. Steinmetz là một thiên tài bậc nhất về điện nhưng kém cỏi trong vai trò lãnh đạo phòng kế toán. Công ty sợ làm phật ý ông vì ông rất cần cho công ty mà lại nhạy cảm vô cùng. Các ông giám đốc công ty liền thăng ông lên chức: “Kỹ sư cố vấn của Công ty Điện khí”; chỉ có cái chức là mới, còn công việc vẫn là công việc cũ. Rồi họ lựa chọn một người khác lãnh đạo phòng kế toán.

Steinmetz sung sướng.

Mà các vị giám đốc cũng vậy!

Khéo xử một cách ngọt ngào, biết giữ thẻ điện cho Steinmetz, họ đã êm ả đạt được mục đích, không thiệt hại chút gì hết.

“Giữ thể diện!” Điều đó quan trọng lắm. Vấn đề sinh tử! Vậy mà trong chúng ta, có mấy người biết giữ thể diện cho người khác? Chúng ta chà đạp cảm tình của người, bắt họ theo ý ta, buộc lỗi họ, dọa dẫm họ; chúng ta rầy la con cái hay người giúp việc trước mặt bất cứ ai, không hề nghĩ rằng tự ái của họ đang bị ta chà đạp. Mà có khó khăn gì đâu, chỉ một chút suy nghĩ, vài lời ngọt ngào, một lòng thành thật gắng sức quên mình và hiểu người là đủ làm dịu hẳn vết thương.

Lần sau, chúng ta có bắt buộc phải làm công việc đáng ghét là đuổi một người giúp việc hay một nhân viên thì ta nên nhớ điều đó.

Đây là nguyên văn bức thư một kế toán viên gửi cho tôi:

“Đuổi người làm công là một việc bất đắc dĩ, không phải là một cái thú. Mà bị đuổi lại càng không thú chút nào hết. Công việc của hãng chúng tôi có từng mùa. Cho nên, bắt đầu tháng ba là chúng tôi phải sa thải một số nhân viên đi.

Mãi tới gần đây, chúng tôi vẫn báo tin buồn đó cho những người buộc phải thôi việc bằng cách này:

“Ông Smith, mời ông ngồi xuống. Tới mùa hết việc rồi, chúng tôi không có đủ công việc để nhờ ông giúp...

Chúng ta đã cho ông hay trước rằng công việc ông làm chỉ tạm thời thôi...”.

Nhưng người bị mất việc dù sao cũng thất vọng lắm. Họ có cảm tưởng bị bỏ rơi và không thêm giữ một mảy may cảm tình với một cơ quan đã đối đãi với họ khiếm nhã như vậy.

Sau này, tôi áp dụng một cách lịch sự hơn, đối đãi với họ có lễ độ hơn. Tôi cho mời từng người tới phòng tôi sau khi suy nghĩ kỹ về công việc họ đã giúp tôi trong cả mùa đông, tôi nói với họ như vậy:

“Ông Smith, ông đã dốc lực giúp chúng tôi (nếu quả có vậy). Khi chúng tôi nhờ ông đi Нью Уорк (New York), nhiệm vụ không phải dễ mà ông đã thành công được một cách đáng khen; hăng lấy làm vinh dự lắm. Ông có tài, có nhiều tương lai, dù ông làm việc ở đâu cũng vậy. Chúng tôi tin cậy ông và hẳn có việc để nhờ ông giúp được, chúng tôi sẽ nghĩ tới ông. Chúng tôi không quên ông...”

Kết quả tốt hơn vô cùng. Họ không oán hờn gì hết, họ không cho rằng họ bị chúng tôi phản. Họ hiểu rằng nếu có công việc thì chúng tôi tất giữ họ lại. Và khi chúng tôi cần tới họ, họ vội vàng lại liền, có vẻ cảm ơn chúng tôi lắm”.

Ông Dwight Morrow, cựu đại sứ Mexico, đã quá cố, nhạc phụ ông Lindbergh, có một tài đặc biệt là làm cho hai kẻ thù sắp đâm đá nhau, hòa giải với nhau liền. Ông làm cách nào? Ông tìm trong quan điểm của hai người, tất cả những chỗ mà ông cho là công bằng, ông đem phổ bày ra và ca tụng, không cho ai là trái hết, dù cuộc tranh biện kết cục ra sao cũng vậy.

Đó là quy tắc của mọi sự trọng tài: giữ thể diện cho người ta.

Năm 1922, sau hai thế kỷ oán thù, dân Thổ Nhĩ Kỳ quyết tâm đánh đuổi quân Hy Lạp ra khỏi đất nước, Mustapha Kémal hô hào quân lính: “Hỡi sĩ tốt, mục đích của chúng ta là Địa Trung Hải”. Chiến tranh đó giữa Thổ Nhĩ Kỳ và Hy Lạp, là một trong những cuộc chiến tranh cận đại đổ máu nhiều nhất. Quân Thổ thắng và khi hai đại tướng Hy Lạp Tricoupis và Dionis lại tổng hành dinh của Kémal để đầu hàng, dân Thổ trút lời nguyện rửa lên đầu họ.

Nhưng Kémal không tỏ ra cho tướng Hy Lạp thấy rằng ông là người chiến thắng. Những bậc vĩ nhân không phí thì giờ tự đắc, khoe những thành công của mình.

Ông bắt tay hai đại tướng đó nói:

“Xin mời hai ngài ngồi xuống đây, chắc hai Ngài mệt lắm”.

Rồi sau khi nói chuyện với họ về trận mạc, ông xoa vết thương tự ái của họ: “Tôi xin lấy tư cách một quân nhân nói chuyện với hai ngài cũng là quân nhân. Tôi cho chiến tranh là một canh bạc, và những người cao tay nhất cũng có khi thua”.

Vậy, cả khi trong niềm vui mừng thắng trận kích thích ông, mà ông cũng không quên quy tắc quan trọng thứ năm này:

NGUYÊN TẮC 5

GIỮ THỂ DIỆN CHO NGƯỜI



KHÍCH LỆ NGƯỜI TA CÁCH NÀO?

Tôi đã được biết anh Pete Barlow. Anh chuyên môn dạy chó và ngựa làm trò trong những rạp xiếc. Tôi thích coi anh dạy chó lắm. Khi một con chó hơi tiến bộ một chút, anh vuốt ve nó, khen nó, thưởng nó thịt; nói tóm lại, trọng thị sự thành công của nó.

Phương pháp đó không mới mẻ gì. Tất cả những người dạy súc vật áp dụng nó đã nhiều thế kỷ rồi.

Tôi tự hỏi đối với loài người sao chúng ta không dùng cách hợp lý đó? Tại sao ta không dùng thịt thay cho roi, lời khen thay cho lời mắng? Chúng ta nên theo anh Pete Barlow: muốn khuyến khích ai thì dù người đó tiến bộ rất ít, ta cũng nên khen. Như vậy chúng ta khích lệ họ cho họ tiếp tục gắng sức.

Lewis E. Lawes, giám đốc khám Sing Sing, công nhận rằng những lời khuyến khích có nhiều kết quả rất tốt, cả với những tội nhân chai lì nhất. Ông nói trong một bức thư:

“Tôi đã nhận thấy rằng muốn cho tội nhân hợp tác và trở lại con đường lương thiện thì khen những cố gắng của họ, có hiệu quả hơn là mắng, phạt họ”.

Tới bây giờ tôi chưa từng bị nhốt khám Sing Sing và không biết bọn tội nhân nghĩ sao. Nhưng chỉ cần nghĩ về quá khứ của tôi, cũng thấy rằng đời tôi có đôi khi thay đổi do một lời khen hay khuyến khích. Và bạn có như vậy không?... Quá khứ đầy những thí dụ chứng minh năng lực thần diệu của lời khen.

Năm mươi năm trước, một đứa nhỏ 10 tuổi làm việc trong một xưởng ở Naples. Nó mơ mộng muốn thành một danh ca. Chẳng may, ông thầy đầu tiên dạy nó ca làm cho nó thất vọng: “Giọng mày ca như xé tai người ta”. Nhưng má nó, một người nhà quê nghèo an ủi nó, ôm nó vào lòng, bảo rằng bà tin chắc nó có tài và đã thấy nó tiến bộ nhiều rồi. Bà làm việc cực khổ, nhịn ăn, nhịn mặc, đi chân không, để dành tiền cho con học âm nhạc... Những lời khuyến khích của bà thay đổi hẳn đời đứa nhỏ. Chắc bạn đã được nghe người ta nói tới nó: tên nó là Caruso.

Nhưng hoàn cảnh của một đứa nhỏ khác mới thật là trái ngược. Học thì sơ sài, cha bị giam lỏng (thiếu nợ mà bị giam) và chính nó nghèo lắm, nhiều khi bị “lừa cơ đốt ruột”. Sau cùng, nó kiếm được một việc làm là dán nhãn lên trên những ve thuốc nhuộm trong một kho hàng đầy những chuột cống. Tối, nó ngủ trên một gác thượng ghé tẩm, sát mái nhà, cùng với bọn du côn cặn bã của thủ đô Luân Đôn. Nó không tin ở giá trị của nó và sợ người ta chế giễu tới nỗi phải đợi trời tối như mực rồi mới dám lén lút đem bản thảo bỏ vào thùng thư. Hết bản này đến bản khác bị từ chối. Sau cùng, một ngày tươi sáng tới: một truyện nó viết được người ta nhận đăng. Đánh rằng người ta không trả nó một xu nhỏ nào hết, nhưng nó không cần. Nhà xuất bản khen nó, là đủ rồi! Có người nhận là nó có tài rồi! Nó sung sướng tới nỗi nó đi lang thang ngoài phố, hai hàng lệ rùng rùng trên má.

Từ lúc đó, nó hy vọng, tự tin và tương lai của nó thay đổi hẳn. Nhưng nếu không có sự khuyến khích đó thì có lẽ nó còn làm suốt đời trong những nhà máy đầy chuột cống. Người đó, cũng không xa lạ gì với bạn. Chính là văn sĩ Anh Charles Dickens.

Nửa thế kỷ sau, một thanh niên khác ở Luân Đôn làm việc trong một cửa hàng bán đồ nỉ. Dậy từ 3 giờ sáng, quét tiệm và nai lưng ra làm 14 giờ một ngày. Được 2 năm, chịu không nổi, rồi một buổi sáng, không

điểm tâm, bỏ nhà ra đi, cuộc bộ trên 20 cây số về thăm bà mẹ làm quản gia cho một chủ điền. Cậu than thở với mẹ, khóc lóc van lơn, thề nhất định tự tử, nếu còn phải bắt buộc bước chân vào cửa hàng đó nữa... Rồi cậu viết một bức thư dài cho ông giáo cũ, thú nhận tâm sự rằng mình rất đau khổ không muốn sống chỉ muốn chết mà thôi. Ông giáo hồi âm, an ủi cậu, nói cậu rất thông minh, làm việc lớn được, đời sẽ tươi sáng hơn và ông sẵn sàng tìm cho cậu một chân giáo viên ở làng.

Những lời khen an ủi đó, đủ thay đổi đời cậu và có một ảnh hưởng sâu xa trong văn học nước Anh. Thực vậy, từ hồi ấy, nhân vật đó đã viết 77 cuốn sách và dùng ngòi viết mà kiếm được trên một triệu Mỹ kim. Chắc bạn viết văn sĩ đó: Chính là H. G. Wells.

Năm 1922, ở California có một thanh niên nghèo khổ, sống với vợ. Giọng chàng tốt; chủ nhật hát ở nhà thờ và thỉnh thoảng hát trong những lễ cưới để kiếm vài Mỹ kim. Nhưng khó đủ ăn lắm, chàng nhất quyết xa thành phố về nhà quê mà đời sống ít vất vả. Kiếm được một cái chòi ở giữa vườn nhỏ rồi ở đó. Tiền mượn nhà tuy chẳng là bao, nhưng đối với chàng còn nặng quá; chàng không trả nổi. Thiếu 10 tháng tiền nhà, chàng đành làm trong vườn nho để trả nợ. Nhiều khi đói quá, được ít nho lột lòng chàng mừng lắm. Chàng thất vọng đến nỗi muốn giải nghệ đi bán xe cam nhông... Chính

lúc đó, văn sĩ Rupert Hugles nghe chàng ca, khen chàng: “Giọng anh tốt lắm. Anh phải lên Nữu Ước (New York), kiếm thầy học, luyện thêm nó đi...”.

Chính lời khen đó đã mở đầu cho quãng đường rực rỡ của chàng. Chàng giải bày tâm sự với tôi như vậy. Chàng liêu mợn hai ngàn rưởi Mỹ kim rồi đi về miền Đông. Thanh niên đó là nhà danh ca Lawrence Tibbett.

Nếu chúng ta biết đem ra ánh sáng những tài năng sâu kín của những người ở chung quanh chúng ta, thì chẳng phải là ta chỉ dẫn đạo, cải thiện, phân phát họ mà thôi, ta còn cải tạo họ nữa.

Bạn cho rằng tôi nói quá ư? Thì đây, xin bạn nghe những lời chí lý sau này của giáo sư William James, một nhà tâm lý có lẽ có tài nhất của châu Mỹ.

“Chúng ta hiện tại ra sao, và chúng ta có thể trở thành một người ra sao, hai trạng thái đó khác nhau xa lắm, cũng như một người chập chờn nửa thức nửa ngủ, so với một người tỉnh táo hẳn hoi vậy.

Chúng ta chỉ dùng một phần nhỏ những khả năng vật chất và tinh thần của chúng ta. Nói chung thì loài người sống mà bỏ phí ít nhiều khả năng lắm. Có đủ bảo vật mà không dùng tới”.

Bạn cũng có “những bảo vật mà bạn không dùng tới”, hoặc không biết lợi dụng nó tới cực độ. Trong

những bảo vật đó, có khả năng huyền diệu khích lệ người khác bằng những lời khuyến khích thành thật và khả năng làm cho họ biết những năng lực tiềm tàng của họ.

Vậy muốn thay đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ, bạn phải:

“Lấy tâm công nhận những sự cố gắng của họ, khen những tiến bộ nhỏ nhất của họ. Lời khuyến khích của bạn phải thành thật và nhân từ”.

NGUYÊN TẮC 6:

THÀNH TÂM KHEN NGỢI DÙ LÀ ĐIỀU NHỎ NHẤT

CHO NGƯỜI KHÁC NIỀM TỰ HÀO (VỊ TRI KỸ GIẢ DỤNG)¹

Một bà bạn tôi ở Nữ Ước (New York), bà Gent, mượn một người giúp việc và hẹn chị ta thứ hai sau tới để bắt đầu làm việc. Trong thời gian đó, bà gọi điện thoại hỏi một người chủ cũ về hạnh kiểm của chị ta. Người chủ đó không hài lòng về chị ta lắm... Nhưng khi chị đến, bà Gent nói: “Chị Nellie, hôm nay tôi gọi điện thoại hỏi bà chủ cũ của chị. Bà ấy nói chị ngay thẳng và đứng đắn, giỏi làm bếp và khéo sắp sọt

(1) Do câu: “Sĩ vị tri kỹ giả tử; nữ vị duyệt kỹ giả dụng”: kẻ sĩ vì người tri kỹ mà hy sinh tới chết; đàn bà vì người mình yêu mà tô điểm nhan sắc.

Trong bài này, nói về cả đàn ông lẫn đàn bà, cho nên tôi cắt bớt chữ “sĩ” đi và đổi chữ “tử” ra chữ “dụng”. Thành ra “Vị tri kỹ giả dụng” nghĩa là “Vì người tri kỹ mà gắng sức làm cho được việc”.

- Nguyên văn tiếng Mỹ: “Give the dog a good name”. Khen một con chó khôn. Do câu tục ngữ “Give the dog a bag name and hang him” - tố cáo một con chó là chó dại đi, rồi giết nó. Tác giả lấy nửa câu tục ngữ và đổi chữ “bad” ra chữ “good”.

trẻ em. Nhưng bà ấy có thêm rằng, chị không siêng năng, nhà không bao giờ lau chùi kỹ. Riêng tôi, tôi tin rằng bà ấy nói quá đáng. Tôi coi người chị cũng biết chị cẩn thận. Chị sửa soạn thật gọn gàng. Tôi chắc rằng chị chăm nom nhà cửa không có chỗ nào đáng chê, cũng như cách ăn bận của chị vậy. Rồi chị sẽ thấy, chắc chắn chị sẽ vừa ý tôi lắm”.

Và mọi sự được vừa ý thật. Chị Nellie muốn xứng đáng với lời khen của bà chủ. Và chị xứng đáng thật. Nhà cửa sạch bóng. Mỗi ngày chị làm thêm một giờ nữa để cọ, lau, chứ không chịu để cho bà Gent thất vọng.

Ông hội trưởng Công ty Baldwin sản xuất đầu xe lửa nói:

“Những người đã trọng ta, mà ta lại biết mến tài họ, thì dễ chỉ huy họ lắm”.

Tóm lại, nếu bạn muốn cho ai phát triển một đức tính nào, bạn nên hành động như đức tính đó đã là một đặc sắc rõ ràng nhất của người đó. Shakespeare nói: “Nếu bạn còn thiếu một đức tính, cứ xử sự như đã có nó rồi”. Muốn cải thiện một người, bạn cứ ra vẻ tin người đó có đức tính này đức tính nọ đi. Tỏ ra tin cậy người đó đi, khen họ đi: Họ sẽ gắng sức phi thường để xứng đáng với lời khen của bạn.

Trong cuốn *Kỷ ức cuộc đời sống chung với*

Maeterlinck, bà Georgette Leblanc kể chuyện một sự thay đổi kỳ diệu trong đời một cô bé nước Bỉ.

Bà nói: “Tôi ăn cơm tháng tại một khách sạn gần nhà và họ cho một người hầu gái đem lại nhà tôi. Tên chị là “Marie rửa chén” vì hồi mới vào làm, người ta để chị rửa chén. Chị xấu như quỷ, mắt lác, chân đi vòng kiềng, gầy gơ xương, đàn độn.

Một hôm, trong khi chị đặt bàn, tôi đột ngột bảo chị:

“Chị Marie, chị có rất nhiều chỗ đáng quý, chị có biết không?”.

Vì quen giấu tình cảm của mình, chị đứng thừ ra một lúc, câm như hến và trơ như đá. Rồi đặt đĩa lên bàn, chị thở dài, ngây ngô nói: “Thưa bà, cháu chưa bao giờ nghĩ tới điều đó”. Chị không hỏi thêm một câu, lặng lẽ trở vô bếp và nhắc đi nhắc lại lời tôi đã nói cho mọi người nghe.

Lòng tin của chị mạnh tới nỗi không ai nỡ chế giễu chị, mà từ hôm đó, còn hơi nể chị nữa. Nhưng sự thay đổi lạ lùng nhất, chính là sự chuyển hóa của thâm tâm chị. Tin chắc rằng chị có nhiều chỗ đáng quý mà không ai biết, chị hằng hái sữa soạn, trau dồi nhan sắc đến nỗi tuổi xuân của chị mà chị quên băng đi, trở lại rực rỡ trên nét mặt chị và người ta không thấy chị xấu nữa.

Hai tháng sau, lúc tôi dọn nhà, chị cho tôi hay sắp

thành hôn với người cháu của ông đầu bếp chính. Chị ta nói: “Cháu sẽ trở thành một quý bà” và cảm ơn tôi. Chỉ có một câu ngắn mà thay đổi cả đời chị ta”.

Bà Georgette Leblanc đã khen chị Marie và lời khen đó đã thay đổi hẳn người đàn bà đó.

Mới rồi tôi được hầu chuyện một ông Giám đốc Công ty Exchange Buffets. Hai mươi sáu tiệm, cao lâu hợp lại thành công ty đó và cùng theo một chính sách đặc biệt, lấy “chữ tín” làm trọng.

Trong những tiệm đó, sáng lập từ năm 1885, không bao giờ người ta đưa hóa đơn hết. Bạn muốn gọi món gì thì gọi, ăn xong rồi, bạn tự tính tiền lấy, rồi khi ra, đem lại chỗ thu ngân để trả. Không kiểm soát gì hết, không có thẻ gì hết.

Tôi ngạc nhiên lắm, hỏi:

- Nhưng ông phải có vài người giám sát chứ? Không thể tin hết thầy các khách ăn được.

- Chúng tôi không có người giám thị nào hết – ông Giám đốc trả lời – Có lẽ cũng có người ăn quịt, nhưng chúng tôi không cần biết tới. Chúng tôi chỉ biết rằng chính sách của chúng tôi hẳn có chỗ hay, nếu không thì sao đã thịnh vượng trong nửa thế kỷ nay được?

Tại những cao lâu đó, khách ăn được đãi như người lương thiện, biết trọng danh dự. Cho nên hết thầy, giàu, nghèo, ăn trộm, ăn xin... đều muốn được xứng đáng với

lòng tin cậy của chủ tiệm.

Ông Lawes, giám thị nhà tù Sing Sing còn nói:

“Đối với một người tù, muốn cho được việc, chỉ có mỗi một cách là tỏ vẻ tin cậy họ, đãi họ như một công dân lương thiện và đáng trọng, cứ tin rằng họ trung thực, đứng đắn. Được bạn tin cậy, nó phỉnh mũi ra và có lẽ gắng sức để xứng đáng lòng tin đó”.

Lời đó hay và đúng đến nỗi tôi muốn nhắc lại đây:

“Đối với một người tù, muốn cho được việc, chỉ có mỗi một cách là tỏ vẻ tin cậy họ, đãi họ như một công dân lương thiện và đáng trọng, cứ tin rằng nó trung thực, đứng đắn. Được bạn tin cậy, họ phỉnh mũi ra và có lẽ gắng sức để được xứng đáng với lòng tin đó”.

Vậy, muốn sửa đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ:

“Bạn hãy gây cho người ấy một danh dự rồi họ sẽ gắng sức để được xứng với danh dự đó”.

Đó là quy tắc thứ 7.

NGUYÊN TẮC 7:

TÁN DƯƠNG ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG PHẤN ĐẤU CHO
XỨNG VỚI LỜI TÁN DƯƠNG ĐÓ



NÊN KHUYẾN KHÍCH NGƯỜI

Một ông bạn của tôi, đã bốn chục cái xuân xanh, gần đây mới đính hôn cùng một cô, và vị hôn thê của ông khuyên ông học khiêu vũ – kể cũng hơi trễ!

Sau ông kể lễ tâm sự với tôi:

“Trời biết cho rằng tôi nhảy dở hết chỗ nói. Tôi khiêu vũ theo một lối cổ từ hai chục năm về trước. Cô giáo dạy tôi, nói thẳng cho tôi biết rằng phải quên hết những điều cũ đi để bắt đầu học lại từ đầu. Cô làm tôi hoàn toàn thất vọng. Tôi xin thôi.

Lại học một cô khác. Cô này lấy lòng tôi, có lẽ quá khen tôi một chút, nhưng tôi thích như vậy. Với một giọng tự nhiên, cô nói rằng điệu bộ của tôi có lẽ hơi xưa, nhưng nguyên tắc thì đúng, và muốn học những điệu mới không khó khăn gì hết.

Cô thứ nhất chê tôi mà làm tôi hết muốn học. Cô thứ hai, trái lại, làm bộ như không thấy những lỗi lầm của tôi mà không ngớt khen những tiến bộ của tôi. Cô nói: “Trời phú cho ông cái giác quan về tiết điệu; ông thật là người trời sinh ra để mà khiêu vũ”.

Lương tri của tôi bảo tôi rằng trước cũng vậy mà sau này cũng còn như vậy, tôi suốt đời sẽ chỉ là một “thằng” khiêu vũ dở thôi. Nhưng trong thâm tâm tôi, tôi thích tin rằng không biết chừng lời cô đó đúng cũng nên.

Thì cô ta ăn tiền của tôi, phải khen tôi là sự dĩ nhiên... Nhưng nghĩ tới điều đó làm quái gì?

Dù sao đi nữa, từ bữa cô ta cho tôi tin rằng tôi có “giác quan về tiết điệu” thì tôi khiêu vũ khá hơn trước nhiều. Lời đó đã phấn phát¹ tôi, làm cho tôi hy vọng và gắng sức tập tành cho khá thêm lên.

Chê một đứa nhỏ, một đức lang quân hay một người làm công rằng họ đần độn, không có một chút tài năng gì, rằng họ “đầy bị thối”, “đoảng vị”, chẳng được việc gì, không hiểu chút gì hết, tức là diệt hết ý muốn tự sửa chữa của họ đi.

Nên thử phương pháp ngược lại. Khuyến khích họ nhiều vào; nói rằng công việc dễ làm lắm. Tổ ra rằng ta

(1) Phấn phát: ra sức, gắng gỏi, phấn chấn, nỗ lực.

tin nơi tài năng họ, rằng họ có tài mà họ không ngờ... và bạn sẽ thấy họ thức suốt đêm để tập tành cho hoàn hảo.

Đó là phương pháp của nhà diễn thuyết Lowell Thomas. Ông đó thực có khiếu, có thiên tài dẫn đạo người. Ông làm cho bạn tự tin. Ông truyền cho bạn lòng tin chắc, sự bạo dạn, sức mạnh, làm cho bạn thay đổi thành một người khác. Mới rồi, tôi đi nghỉ cuối tuần với ông bà Thomas. Trong khi củi cháy lách tách trong lò sưởi, người ta mời tôi đánh bài bridge¹. Đánh bài “bridge”? Không! Không, không, không. Tôi không biết đánh! Không biết chút gì hết. Không thể được!

Ông Thomas bảo tôi: “Này anh Dale. Đánh bridge dễ lắm mà. Chỉ cần có trí nhớ và biết suy xét. Anh đã nghiên cứu về trí nhớ. Đó là sở trường của anh. Anh thử chơi đi, anh sẽ mau biết lắm”.

Và, tức thì, không kịp nghĩ ngợi gì hết, tôi đã thấy tôi ngồi vào hội, lần đó là lần thứ nhất trong đời tôi. Ông Thomas chỉ bảo tôi rằng tôi có tư chất về bài, và đánh bài dễ lắm, là tôi liền chơi liền.

Ely Culbertson là vua bài bridge. Những sách ông viết về nó được hoan nghênh nhiệt liệt và dịch ra mười

(1) Bài bridge: Một trò chơi giải trí rất thông dụng của người Âu Mỹ cũng khó và ham mê như “tổ tôm” ngoài Bắc, đến nỗi không biết bao nhiêu người đã viết sách để dạy luật lệ lối chơi đó và những cuộc tranh giải quán quân cũng hào hứng và quyết liệt như các môn thể thao vậy.

hai thứ tiếng. Mà ông thú thật với tôi rằng sở dĩ thành một nhà chuyên môn như vậy chỉ nhờ một người đàn bà khuyến khích.

Ông đã thử đủ nghề nhưng chưa bao giờ có ý dạy đánh bài hết. Không những ông đánh bài kém mà còn ương ngạnh tới nỗi không ai muốn đánh bài với ông.

Hồi đó ông gặp cô Josephine Dillon, trẻ đẹp, làm giáo sư dạy đánh bài “bridge”. Ông thương cô và cưới cô. Cô nhận thấy ông phân tích giá trị từng quân bài kỹ lắm, và bảo ông rằng ông có tư chất kỳ lạ và bất ngờ về lối chơi đó. Đó chỉ là lời khen, không hơn không kém, nhưng lời khen đó đã xoay hẳn cục diện đời ông.

Vậy muốn thay đổi thái độ của một người mà không làm cho người ấy phật ý, giận dữ, bạn phải:

NGUYÊN TẮC 8:

KHUYẾN KHÍCH HỌ, TỨC THÌ LỖI LẦM GÌ CŨNG
DỄ SỬA, VIỆC KHÓ KHĂN GÌ CŨNG
DỄ LÀM

LÀM SAO CHO NGƯỜI TA VUI SỐNG LÀM CÔNG VIỆC BẠN NHỜ CẬU



Hôm đó vào năm 1915. Đã trên một năm, các nước ở châu Âu chém giết lẫn nhau ghê gớm chưa từng thấy trong lịch sử. Châu Mỹ ở trong tình trạng kinh hoàng. Có thể lập lại hòa bình được không? Không ai có thể trả lời câu hỏi đó.

Nhưng Tổng thống Wilson nhất quyết gắng sức làm cho kỳ được. Ông cử một phái viên sang tham vấn ý kiến của các nhà lãnh đạo châu Âu.

William Jennings Bryan, Bộ trưởng nội vụ, sứ giả của hòa bình, nóng lòng đi lắm. Ông thấy đó là một dịp phụng sự một lý tưởng cao cả và cơ hội lưu danh sử sách. Nhưng Tổng thống Wilson lại lựa chọn một người khác, đại tá House, bạn thân thiết của ông. Và ông nhờ

đại tá làm công việc khó khăn là báo tin đó cho Bryan hay.

Đại tá chép cuộc gặp gỡ đó trong nhật ký của ông:

“Bryan thất vọng lắm, khi ông hay tin rằng tôi được Tổng thống giao phó cho sứ mệnh mà ông ao ước.

Tôi trả lời ông ta: Tổng thống nghĩ nên giữ kín cuộc đàm phán đó. Mà nếu Bryan đi, tên tuổi của ông ai cũng biết, đủ làm cho người ta chú ý tới và tự hỏi ông tới với mục đích gì đây...”.

Nghĩa là đại tá muốn cho ông Bryan hiểu rằng ông là người quan trọng quá, không nên nhận sứ mệnh đó – và ông Bryan hài lòng.

Khôn khéo, lại có nhiều kinh nghiệm, đại tá House đem thực hành một trong những quy tắc lớn giúp điều khiển sự giao thiệp giữa loài người. Quy tắc đó là: Làm sao cho người khác thấy vui sướng mà làm công việc bạn nhờ cậy họ.

Khi Tổng thống Wilson mời ông Mc. Adoo¹ giúp việc trong văn phòng ông, ông cũng áp dụng quy tắc đó, mặc dù điều ông tin cậy không phải là một sự hy sinh, mà chính là một danh dự vô cùng cho ông Mc. Adoo, ông này thấy vui thích bội phần và kể lại như vậy:

(1) Mc. Adoo: Luật sư, chính trị gia người Mỹ.

Bộ trưởng tài chính thứ 46 của Mỹ từ 1913 - 1918.

“Tổng thống bảo tôi rằng ông sẽ sung sướng lắm, nếu tôi chịu nhận chức Bộ trưởng Tài chính. Ngôn ngữ ông thật lịch sự: ông cho tôi cảm tưởng rằng nếu tôi chịu nhận vinh dự lớn đó, thì tức là ban cho ông một đặc ân”.

Tôi biết một diễn giả được mọi nơi mời đến diễn thuyết. Ông ta không thể làm vừa lòng mọi người được cho nên bắt buộc phải từ chối, nhưng ông từ chối một cách khéo léo đến nỗi người ta vui vẻ ra về. Ông làm cách nào? Tất nhiên ông không nói cụt ngủn rằng ông bận việc lắm... Không. Sau khi cảm ơn và bày tỏ lòng tiếc nuối không nhận lời được, ông vội vàng giới thiệu một người có thể thay ông được. Nghĩa là không để cho người kia có đủ thì giờ thất vọng trước sự từ chối của ông và ông làm cho tư tưởng người đó hướng ngay về diễn giả mà ông giới thiệu.

Ông nói:

“Tại sao ông không nhận sự giúp đỡ của ông bạn tôi, Cleveland Rodgers, Tổng biên tập tờ Brooklyn Eagle? Hoặc ông Guy Hickock? Ông ấy đã viết báo 15 năm ở Paris và biết rất nhiều chuyện thú vị... Hay là ông lại hỏi ông Livingston Longfellow xem sao? Chắc ông biết ông ấy có một cuốn phim tuyệt đẹp về những cuộc săn bắn lớn ở Ấn Độ...”.

Ông Want, quản lý một nhà in lớn ở Nữ Ước (New

York), có một người thợ máy mà ông nhất định muốn sửa đổi tính tình. Anh thợ đó phải trông nom cho một loạt máy vừa sắp vừa đúc chữ và nhiều máy khác nữa, sao cho những cỗ máy đó chạy đêm chạy ngày mà không hư hỏng, công việc không bị ách tắc. Anh ta phàn nàn công việc nặng nhọc quá, làm việc nhiều giờ quá, và xin thêm người phụ.

Ông Want không cho thêm người phụ, cũng không rút công việc, rút giờ làm việc, mà anh ta vẫn vui lòng. Ông làm cách nào? Ông cho riêng anh ta văn phòng với một tấm bảng treo ở cửa đề tên và chức mới của anh. “Giám đốc phòng bảo quản máy móc”.

Thành ra anh thợ máy không phải là một nhân viên hạ cấp, mà ai cũng có quyền sai bảo nữa, anh nay đã nghiêm nhiên là một vị lãnh đạo rồi. Người ta đã công nhận giá trị tài năng của anh. Tự thấy cái quan trọng và uy thế mới của mình, anh hài lòng và tiếp tục làm mà không phàn nàn gì hết.

Bạn cho vậy là con nít ư? Có lẽ là con nít thật. Nã Phá Luân (Napoleon) đã dùng phương pháp con nít đó khi ông cho đúc ra huy chương Bắc đẩu bội tinh, phân phát một ngàn năm trăm chiếc cho lính ông và thăng chức “Pháp quốc Thống chế” cho 18 đại tướng, gọi đội quân của ông là “Đại quân”.

Ai chế giễu ông rằng dùng “đồ chơi” vô dụng đó để thưởng những người đã nhiều lần vào sanh ra tử với ông, ông đáp: “Loài người vẫn bị cai trị bằng những “đồ chơi” đó”.

Biết cách phân phát chức tước và uy quyền như Nã Phá Luân (Napoleon), thì chúng ta cũng sẽ được những kết quả như vị anh hùng đó.

Trước nhà bà Gent, một bà bạn của tôi, mà tôi đã có dịp nói tới, có một bãi cỏ đẹp mà tụi trẻ con thường tới giày xéo phá phách mỗi ngày. Mắng, dọa, dỗ dành đều vô hiệu. Tức thì bà thay đổi chiến thuật. Bà gọi đứa nhỏ ngỗ nghịch nhất, tặng cho nó chức “thám tử” và giao cho trách nhiệm đuổi tất cả những đứa vào chơi trên bãi cỏ, bất kỳ là đứa nào. Và vấn đề đó giải quyết xong lập tức. Viên “thám tử” nhóm lửa ở sau nhà, nung một thanh sắt cho tới trắng ra và dọa sẽ giở vào đứa nhỏ nào dám dẫm lên vườn cỏ!

Bản tính loài là người như vậy. Cho nên muốn sửa đổi một người mà không làm cho họ phật ý, giận dữ:

“Bạn phải xử trí ra sao cho người đó thấy sung sướng làm công việc mà bạn đề nghị”.

NGUYÊN TẮC 9:

TÔN VINH KHIỂN HỌ SUNG SƯỚNG VỚI ĐỀ NGHỊ CỦA MÌNH

CHÍN CÁCH SỬA ĐỔI CON NGƯỜI MÀ KHÔNG LÀM CHO HỌ PHÁT Ý GIẬN DỮ

Khi bạn muốn sửa đổi hành vi một người thì:

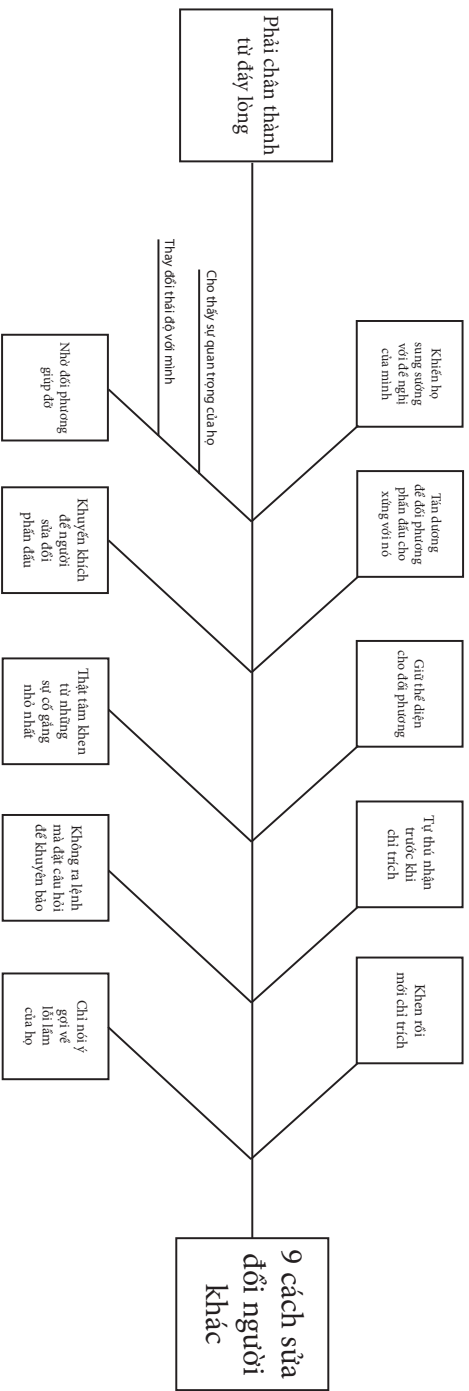
1. Trước hết thành thật khen họ vài lời.
2. Lắng ý mà làm cho họ nhận thấy lỗi lầm.
3. Trước khi chỉ trích, phải tự thú nhận lỗi của bạn đã
(Tiên trách kỷ, hậu trách nhân).
4. Đừng ra lệnh. Đặt câu hỏi để ám chỉ họ.
5. Giữ thể diện cho họ.
6. Công bằng thừa nhận những sự gắng sức của họ,
dù họ mới tiến bộ chút ít cũng khen họ. Lời khuyến
khích của bạn phải thành thật và đại độ.
7. Tán dương họ, để họ gắng sức được xứng đáng với
lời ta khen.
8. Khuyến khích họ cho họ thấy dễ dàng sửa đổi lỗi
lầm và thấy công việc nhẹ nhàng đi.
9. Xử trí sao cho họ thấy sung sướng làm công việc
mà bạn đề nghị.

Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đấy!

Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại:

<http://www.facebook.com/nguyenhieMLElocdinh>

Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!





PHẦN NĂM

NHỮNG BỨC THƯ MẪU NHIỆM



CHƯƠNG ĐẶC BIỆT

NHỮNG BỨC THƯ MẪU NHIỆM

Tôi biết bạn nghĩ gì khi đọc đầu đề chương này. Bạn bĩu môi: “Vô lý thượng hạng! Nồng nặc mùi quảng cáo của bọn bán cao đơn hoàn tán và của các thầy bói coi chỉ tay đoán vận mạng”.

Nếu bạn nghĩ như vậy, tôi không dám cãi. Mười lăm năm trước, có lẽ tôi cũng như vậy, khi đọc một câu như vậy. Bạn hoài nghi ư? Càng tốt! Tôi thích những người hoài nghi. Tôi gốc gác ở Missouri¹, như vậy bạn đủ hiểu... Tư tưởng của loài người sợ dĩ tiến được chính nhờ bọn tò mò, nhờ các vị thánh Thomas² hay ngờ vực, nhờ hết thảy những người không chịu tin vì chưa có

(1) Những người ở miền Missouri nổi tiếng là hoài nghi, không có chứng cứ rõ ràng thì không khi nào chịu tin.

(1) Thánh Thomas là một trong 12 sứ đồ không chịu tin rằng Chúa Ki Tô đã phục sinh.

chứng cứ rõ ràng.

Tôi muốn thành thực hỏi bạn hai chữ “màu nhiệm” đó dùng có đúng không? Không – Không được đúng lắm, vì còn ở dưới sự thực xa. Vài bức thư chép lại trong chương này đã có kết quả mà có người cho rằng bội phần màu nhiệm kia. Và người đó là ai? Chính là ông Ken R. Dyke, một nhà chuyên môn có danh nhất về nghề bán hàng ở Mỹ. Ông trước làm giám đốc thương mại tại xí nghiệp Johns Manville, hãng làm những mái nhà chống cháy và bây giờ lãnh đạo phòng quảng cáo tại công ty Palmolive Peet, lại đồng thời làm Chủ tịch “Liên đoàn” các nhà quảng cáo nữa. Cứ 100 bức thư mà ông Dyke thường gửi cho các tiệm bán lẻ hàng hãng ông sản xuất, để hỏi thăm tình hình, thì ông chỉ nhận từ 5 tới 8 thư hồi âm, nghĩa là từ 5 tới 8 %. Cho nên ông cho rằng được 15 % đã là quá tuyệt vời và nếu được 20% thì thật là có phép màu nhiệm.

Vậy mà một bức thư của ông gửi đi có chép lại ở dưới đây, đã được 42% thư hồi âm! Nghĩa là màu nhiệm tới gấp hai. Đó là những chứng cứ mà người ta không thể nhún vai mà không công nhận được. Và lại không phải chỉ một bức thư đó được cái may mắn bất ngờ đó đâu, cả chục bức thư khác cũng thành công vậy.

Nguyên do ở đâu? Ông Ken Dyke đích thân chỉ cho

bạn đây: “Sau khi học những lớp giảng của ông Dale Carnegie, tôi áp dụng cho những bức thư tôi gửi để dò tình hình, công hiệu tăng lên một cách lạ lùng. Tôi hiểu rằng những lý lẽ mà tôi dùng từ trước tới nay hoàn toàn vô ích. Tôi thực hành những quy tắc đã học được, và làm cho công hiệu của những bức thư tôi gửi tăng lên từ 50 tới 80%”.

Đây, bức thư mẫu nhiệm đó đây. Nó làm cho người nhận được vui thích, vì trong thư đã xin người này giúp một việc, một việc nó làm cho người đó thấy sự quan trọng của mình.

Sau mỗi đoạn, tôi có bình phẩm.

Ông Blank thân mến.

Ông có thể làm ơn giúp tôi vượt qua nỗi khó khăn không?

(Ta thử tưởng tượng cảnh đó: một người buôn bán tầm thường ở Arizona nhận được một bức thư của một nhà quảng cáo lớn nhất ở Nữ Ước (New York), mà trong thư đó ngay từ câu đầu, nhà quảng cáo đó nhờ cậy một việc. Tôi tưởng tượng nhà buôn đó tự nhủ: “Nếu ông ta đang gặp phải khó khăn, thì có thể nhờ cậy mình được. Mình vẫn thích giúp kẻ khác... Nào, coi xem nào, có chuyện gì khó khăn đây?”).

Năm ngoái, tôi đã khuyên các ông giám đốc của công ty tôi rằng cách hiệu nghiệm nhất để tăng số hàng

bán lẻ là mở một chiến dịch quảng bá rầm rộ suốt một năm để bán trực tiếp, và phí tổn cuộc vận động đó do công ty sản xuất chịu hết.

(Nhà buôn chắc tự nhủ: “Thì đúng rồi, cố nhiên họ phải gánh những phí tổn đó chứ, vì họ thu cả triệu bạc lời, trong khi mình nai lưng ra làm để kiếm từng xu... Rồi sao nữa?).

Mới rồi, tôi gửi một tờ phỏng vấn có nhiều câu hỏi cho 1.000 nhà đại lý đã hưởng lời trong chiến dịch quảng bá đó, và vài trăm bức thư hồi âm tôi đã nhận được chứng tỏ rằng những nhà đại lý rất hài lòng về cách hợp tác này.

Cho nên chúng tôi đã lập một kế hoạch cổ động mới mà tôi biết rằng sẽ làm ông vui lòng hơn kế hoạch năm rồi nữa.

Nhưng sáng nay, ông chủ tịch của chúng tôi đã trao đổi với tôi những tờ báo cáo về kết quả cuộc tuyên truyền trước và nhờ tôi cho biết cuộc tuyên truyền đó đã giúp cho hội tăng gia được số hàng bán là bao nhiêu. Vì lẽ đó nên tôi phải nhờ sự giúp đỡ của ông để tôi trả lời câu hỏi đó.

(Câu này tuyệt: “Tôi phải nhờ cậy ông giúp tôi trả lời câu hỏi đó”. Nhà buôn ở Arizona nghĩ rằng ông lớn đó biết điều lắm và biết sự xét đoán của khách hàng là

có giá trị. Bạn nên nhớ rằng Ken Dyke không hề phí thì giờ khoe sự quan trọng của ông ta. Trái lại, ông vội vàng tỏ ra rằng ông trông cậy ở sự giúp đỡ của nhà buôn đó nhiều lắm. Ông nhận ngay rằng không có sự giúp đỡ ấy, ông không thể nào viết bài báo cáo cho ông Chủ tịch được. Lờ lẽ như vậy, thì làm sao nhà buôn ở Arizona không hài lòng được? Vì dù sao ông ta cũng chỉ là một người phàm như chúng ta).

Tôi muốn xin ông giúp tôi như sau:

1. *Biên lên biểu đồ đính kèm theo đây, tổng số ngôi nhà mới hoặc nhà sửa lại mà ông cho là đã bán được, nhờ chiến dịch quảng bá năm ngoái.*

2. *Cho tôi biết số hàng đã bán như vậy tổng cộng bao nhiêu tiền: con số ông cho càng đúng càng hay.*

Nếu ông giúp tôi việc đó, tôi sẽ lấy làm vinh hạnh lắm và mang ơn ông vô cùng.

Kính chào...

(Bạn nên để ý rằng, trong đoạn cuối đó, hai chữ “tôi” và “ông” quan trọng khác nhau. Chữ “tôi” phải đọc nho nhỏ mà chữ “ông” phải đọc lớn tiếng. Rồi lại không tiếc lời cảm ơn. Nào “lấy làm vinh hạnh lắm”, nào “mang ơn ông vô cùng”).

Bức thư thường lắm, phải không? Vậy mà nó “màu nhiệm” lạ lùng. Tại sao? Tại người viết đã xin người

nhận ban cho một ân huệ nhỏ, mà như vậy tất nhiên người nhận thư tự thấy mình quan trọng lắm.

Chiến thuật vô hại đó luôn luôn có kết quả. Benjamin Franklin vì dùng nó mà làm cho một kẻ thù biến thành bạn thân suốt đời của ông.

Franklin hồi thiếu thời, đem hết số tiền để dành được, góp cổ phần vào một nhà in nhỏ. Ông được bầu làm thư ký hội nghị ở Philadelphia, do đó mà được độc quyền lãnh in ấn toàn bộ những công văn trong các sở. Địa vị đó rất có lợi cho ông và ông quyết giữ nó. Chẳng may ông có một kẻ thù trong hội nghị: người đó là kẻ nhà giàu có, và có quyền thế trong tỉnh. Người đó ghét ông tới nỗi đã có lần công kích ông trước công chúng trong một bài diễn văn.

Cái đó mới thật nguy hại. Cho nên Franklin quyết chinh phục được lòng thiện cảm của kẻ thù. Nhưng không phải dễ. Kiếm cách thi ân với người đó sao? Không được. Phương pháp đó gọi lòng ngờ vực của người ta và có lẽ người ta còn khinh bỉ nữa.

Franklin khôn ngoan, khéo léo lắm, không đại dột vậy đâu. Ông làm trái hẳn lại: Ông xin kẻ thù ông giúp ông một việc.

Bạn cứ yên lòng: Ông không hỏi mượn tiền người đó đâu. Không. Ông xin một ân huệ, một ân huệ mà

người kia vui lòng cho, vì xin như vậy là tỏ ra một cách khéo léo rằng ông khâm phục người đó có tài cao học rộng.

Xin bạn nghe chính ông Franklin kể chuyện lại:

“Tôi nghe người ta nói rằng trong tủ sách ông ta có quyển sách rất hiếm, quý, tôi bèn viết cho ông vài dòng tỏ ý ước ao được đọc cuốn ấy lắm và xin ông làm ơn cho mượn trong vài ngày.

Ông ta cho người mang tới nhà tôi liền và khoảng một tuần lễ sau, tôi cho người mang trả với một bức thư trong đó tôi tỏ ý cảm ơn ông lắm.

Khi chúng tôi lại gặp nhau ở hội nghị, ông ta trò chuyện với tôi, có lẽ độ lắm (trước kia không khi nào ông nói với tôi nửa lời). Rồi từ đó ông sốt sắng giúp tôi, bất kỳ trong cơ hội nào, thành thử chúng tôi trở thành đôi bạn rất thân cho tới khi ông mất”.

Franklin đã khuất rất lâu rồi mà triết lý của ông vẫn còn có những kết quả dị thường. Một người học trò của tôi Albert B. Amsel đã áp dụng nó một cách khéo léo.

Ông Amsel làm đại lý cho một nhà bán ống chì và lò sưởi bằng đồng, từ lâu nay vẫn kiếm cơ hội bán hàng cho một xí nghiệp đúc chì lớn ở Brooklyn. Xí nghiệp đó vừa có nhiều khách hàng, vừa được tin cậy. Nhưng ông không tiến được một bước nào hết. Vì ông chủ

xí nghiệp đó là hạng người lạ lùng, lúc nào cũng hăm hăm, nói năng thì cục cằn thô lỗ. Ngồi sau chiếc bàn làm việc, ngâm điều xì gà lớn trong góc miệng, mỗi lần trông thấy mặt Amsel, ông ta nói như chó sủa: “Hôm nay không mua gì hết. Đừng uống công làm mất thì giờ tôi! Ra ngoài!”.

Nhưng một hôm ông Amsel dùng một chiến thuật khác, một chiến thuật mà kết quả là bán được một số hàng lớn, được thêm một khách hàng thành bạn thân của ông và sau cùng được nhiều vụ làm ăn khác nữa.

Hãng ông Amsel đang điều đình để mua một chi điểm¹ mới ở làng Queens, tại Long Island. Miền đó, ông chủ xí nghiệp đúc chì biết rõ lắm và có nhiều khách hàng ở đó. Khi ông Amsel trở lại thăm nhà doanh nghiệp, ông vội nói ngay:

- Thưa ông C, hôm nay tôi không lại để nhờ ông mua hàng cho tôi đâu. Tôi chỉ xin ông chỉ giùm tôi một điều thôi... Ông có thể tiếp tôi một lát được không?

- Hừ! Sao! Ông C vừa đáp vừa lăn điều xì gà từ mép này qua mép kia – Nói thử coi!

- Hãng tôi tính mở một chi điểm ở làng Queens. Mà không ai biết nơi đó rõ hơn ông. Cho nên tôi tự tiện tới hỏi ý kiến ông. Ông nghĩ ý định đó của tôi có được

(1) Chi điểm: cửa hàng, chi nhánh.

không. Nên làm hay không?

Tình thế thay đổi hẳn. Đã từ lâu, nhà đúc chì quen chứng tỏ sự quan trọng của mình bằng giọng thô lỗ với người lại bán hàng cho ông và la ầm lên, mời họ “cút”. Nhưng lần này ông Amsel lại hỏi ý ông. Tốt lắm! Người thay mặt cho một hãng lớn lại hỏi ý kiến ông để về trả lời cho những viên giám đốc của y!

Ông C bèn kéo ghế mời ngồi, rồi trong một giờ đồng hồ ông diễn thuyết về những cái lợi buôn bán ở làng Queens. Không những tán thành nơi lựa làm kho hàng, mà còn vạch cho cả một chương trình để mua cửa hàng đó, dự trữ hàng hóa và khai trương xí nghiệp mới. Để tỏ ra mình là một người quan trọng, ông ta lại còn khuyên nên quản lý xí nghiệp ra sao. Sau cùng, ông nói về đời tư của ông, và kể lể cả tâm sự về nỗi buồn bực trong gia đình ông nữa...

Ông Amsel nói:

“Chiều hôm đó, khi từ biệt ông ta, không những ông đặt mua một số hàng quan trọng mà còn bắt đầu thành bạn thân của tôi nữa. Bây giờ tôi đánh quần với thằng cha mà hồi trước chưa trông thấy tôi, y đã nhe nanh ra chỉ chực cắn. Nguyên do sự thay đổi đó chỉ vì tôi nhờ cậy ông ta một việc, nó làm thỏa tính tự phụ của ông ta”.

Chúng ta nghiên cứu bức thư sau này nữa của Ken Dyke, bức thư mà trong đó chính sách “xin ngài làm ơn” được áp dụng một cách khéo léo làm sao!

Cách đây vài năm, ông Dyke thất vọng lắm vì ít khi ông nhận được hồi âm những bức thư ông gửi cho các khách hàng của ông: thầu khoán, thương gia, kiến trúc sư, để xin họ cho biết tình hình buôn bán. Thường thường một trăm bức thư mới được một bức trả lời, ít quá. Nếu được hai bức, ông đã cho là khá, còn được ba bức thì thật là tốt lắm. Mà nếu một trăm bức được mười bức trả lời thì ông phải cho là một sự lạ.

Vậy mà bức thư sau này được 50% thư trả lời, có phải là năm lần mầu nhiệm hơn không? Và những bức thư hồi âm dài tới hai ba trang, tràn trề tình thân ái, lòng hăng hái và những lời khuyên có ích!

Bức thư đó đây. Bạn nhận thấy rằng nó gần như bức thư trên kia. Bạn đọc đi rồi thử tưởng tượng tình cảm của người nhận được, thử tìm ra lý do tại sao bức thư đó có “kết quả năm lần hơn một phép mầu”.

“Ông Doe thân ái,

Ông giúp tôi một việc nhỏ được không?

Đã gần một năm, tôi khuyên công ty tôi in một cuốn từ điển các khí cụ và vật liệu với cách sử dụng chúng, để các kiến trúc sư dễ tra cứu. Tôi xin gửi một bản theo đây

biểu ông. Đó là cuốn thứ nhất trong loại ấy.

Nhưng những cuốn từ điển ấy phát hành gần hết rồi. Ông giám đốc công ty đồng ý với tôi rằng chỉ nên tái bản nếu có chứng cứ chắc chắn rằng cuốn đó in ra có lợi cho chúng tôi. Chúng tôi định lập một hội đồng để xem xét có nên tái bản cuốn từ điển đó chẳng, và xin ông vui lòng nhận chân trọng trách là thành viên trong hội đồng đó cùng với 49 vị kiến trúc sư ở các miền khác, để giúp ý kiến cho chúng tôi.

Để cho công việc của ông được dễ dàng, tôi đã viết đằng sau bức thư này ít câu hỏi cơ bản. Ông sẽ ban riêng cho tôi một ơn huệ lớn nếu ông vui lòng trả lời những câu hỏi đó và thêm vài lời bình phẩm mà ông cho là có ích rồi bỏ bức thư vào trong bao thư có dán tem sẵn tôi gửi theo đây.

Tôi cần phải thưa với ông rằng ông không chịu trách nhiệm gì về những lời chỉ bảo của ông hết. Vậy tôi xin để ông tự ý định đoạt xem cuốn từ điển nên bỏ đi, hay nên tái bản và chúng tôi sẽ cải cách theo lời khuyên của ông.

Dù sao cũng xin ông tin rằng tôi hoan nghênh sự cộng tác của ông lắm...

Tôi cảm tạ ông và kính chúc ông...

Giám đốc phòng thương vụ

Ken R. Dyke”

Và bây giờ, tôi xin dẫn bạn điều này. Tôi do kinh nghiệm mà biết rằng sau khi đọc bức thư đó, có vài bạn đã dùng phương pháp đó như cái máy thiếu hẳn về tự nhiên: họ không dùng những lời khen tặng thành thật mà lại dùng một lối nịnh hót dối trá và tì tiện.

Như vậy tất nhiên là không thành công.

Thật vậy, chúng ta ai cũng khát khao được người khen ngợi và quý mến, nhưng chúng ta rất sợ lời nịnh hót.

Tôi xin nhắc lại: những phương pháp chỉ trong cuốn sách này chỉ có kết quả khi nó được áp dụng một cách chân thành, từ đáy lòng mà ra.

Những điều tôi chỉ cho bạn, không phải là những thuật xảo thủ, những mảnh khóc để thành công đâu.

Không. Đó là một quan niệm mới về về nhân sinh, một triết lý mới.

CHÚ Ý:

CÁC NGUYÊN TẮC TRÊN CHỈ CÓ KẾT QUẢ
KHI NÓ ĐƯỢC ÁP DỤNG MỘT CÁCH
CHÂN THÀNH TỪ ĐÁY LÒNG

Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đấy!

Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại:

<http://www.facebook.com/nguyenhienlelocdinh>

Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!





PHẦN THỨ SÁU

BẢY LỜI KHUYÊN ĐỂ TĂNG HẠNH PHÚC TRONG GIA ĐÌNH



CHÔN VUI HẠNH PHÚC HẠNH PHÚC GIA ĐÌNH CÁCH NÀO NHANH NHẤT?



Năm 1852, Hoàng đế Nã Phá Luân (Napoleon) đệ tam say mê Nữ bá tước Mari Eugénie Ignace Augustine de Montiji, người đàn bà đẹp nhất thế giới và cười nàg. Cậ thần có người can gián Hoàng đế vì lẽ không được “môn đăng hộ đối”.

Nhưng Hoàng đế nói: “Có cần gì điều đó”. Cái duyên và vẻ đẹp lộng lẫy của nàng làm cho Hoàng đế mê mẩn như gặp tiên. Trong một bài diễn văn, Hoàng đế nói như thách thức¹ cả nước Pháp: “Trẫm đã cưới một người đàn bà mà trẫm yêu và ngưỡng mộ, như vậy còn hơn là cưới một người mà trẫm không được biết”.

(1) Vì vị Mẫu nghi thiên hạ mà không phải dòng vua chúa thì quốc dân bất phục và triều đình bất bình.

Hoàng đế và Hoàng hậu có đủ điều kiện để cuộc lương duyên hoàn toàn theo lý tưởng: sức mạnh, tiền bạc, quyền thế quang vinh, sắc đẹp, tình yêu. Chưa bao giờ người ta thấy hạnh phúc thiêng liêng trong gia đình chói lợi rực rỡ như vậy.

Than ôi! Chẳng bao lâu, lửa thiêu đốt dập chờn, lu mờ và tắt hẳn. Nã Phá Luân (Napoleon) đã có thể làm cho nàng Eugénie thành một bà Hoàng hậu được, nhưng không có gì ở đời này, cả tình thương của ông, cả uy quyền của ông, có thể thay đổi nổi tính tình của người đàn bà đó.

Bà điên cuồng vì ghen tuông, bị nghi ngờ giày vò, khiến cho cuộc sống của ông không được mấy may tự do. Bà không kể gì tới mệnh lệnh của ông nữa, bà sống sộc xông vào văn phòng của ông trong khi ông bẽ bộn việc nước; trong lúc ông bàn kín việc quốc gia đại sự, bà cũng vào cho kỳ được để nghe. Bà nhất định không bao giờ để cho ông ở một mình hết, luôn luôn sợ ông ngoại tình.

Thường thường bà chạy tới nhà một bà chị để phàn nàn về chồng, trút hết tâm sự, khóc lóc, đe dọa. Có nhiều lần bà đập cửa vào thư viện của ông để chửi ông nữa. Cho nên, làm chủ mười hai tòa cung điện lộng lẫy mà Nã Phá Luân (Napoleon) đệ tam không có lấy một cái tủ để trốn trong đó cho yên thân được.

Rồi sau xảy ra sao?

Đoạn văn bản này trích trong cuốn sách thú vị của E. A. Rheinhardt “Nã Phá Luân (Napoleon) và Eugénie: bi hài kịch của một đế chính” trả lời câu hỏi đó:

“Như vậy, rốt cuộc Nã Phá Luân (Napoleon) ngoại tình thật và ông luôn luôn lén lút ra khỏi cung, đội chiếc nón nỉ kéo sụp xuống che mắt, có độc một người hầu cận theo sau, để đi tới nơi hẹn hò với một giai nhân... nếu không phải, như hồi còn hàn vi, để đi lang thang trong kinh đô, vợ vắn dạo chơi trong những con đường mà các vị Hoàng đế chỉ được nghe tả trong sách...”.

Đó, cách cư xử của bà Eugénie đem tới kết quả như vậy đó. Đành rằng bà vẫn luôn luôn là Hoàng hậu nước Pháp. Đành rằng bà là người đẹp nhất thế giới. Nhưng khốn nạn thay, cả chức Hoàng hậu và sắc đẹp đó không đủ vãn cứu tình yêu bị ngạt trong không khí đầy chất độc, vì những cuộc bất hòa đó.

Phải, Eugénie cũng có thể gọi Trời như Job¹ “Ghét của nào, Trời trao của đó”. Trời trao ư? Không đâu. Chính bà đã tự đem trút nó lên đầu bà vì cái máu ghen và những lời day nghiền của bà. Đành hanh, nhieh móc, giầy vò, thứ khí giới tai hại nhất mà Diêm Vương đặt ra để tiêu diệt tình yêu. Khí giới đó chắc chắn có hiệu

(1) Một nhân vật trong Thánh kinh trước rất giàu, sau rất nghèo nhưng an phận không oán Trời, trách người.

quả hơn hết cũng như nọc rắn hổ vậy, không ai thoát khỏi chết.

Bá tước phu nhân Tolstoi¹ tìm thấy chân lý đó – nhưng trễ quá. Lúc lâm chung, bà thú nhận với con gái bà rằng: “Chính mẹ đã làm cho cha các con chết”. Con gái bà không biết trả lời ra sao, sa lệ. Vì biết rằng quả đúng như vậy: ông Tolstoi chết vì bà đầu độc đời ông bằng những lời day nghiêng cay chua không ngớt, những cuộc xung khắc bất tận.

Mà cặp vợ chồng đó có đủ những điều kiện của hạnh phúc. Tolstoi là một văn sĩ nổi danh nhất hoàn cầu. Ngoài vinh quang đó ra, ông bà lại giàu sang, có địa vị quan trọng trong xã hội và có nhiều con. Không bao giờ một cuộc hôn nhân trở bồng dưới nền trời tươi sáng hơn nữa. Mới đầu, hạnh phúc của ông bà đầy đủ quá, hoàn hảo quá, đến nỗi có khi cả hai đều quý gỏi, cầu xin Thượng Đế gìn giữ họ trong cảnh thần tiên đó.

Rồi thì một sự lạ lùng xảy ra. Lần đầu Tolstoi biến đổi tính nết, thành một người khác hẳn. Ông xấu hổ về những danh tác ông đã viết, và bắt đầu từ lúc đó ông miệt mài viết những bài thuyết giáo về hòa bình và gọi diệt trừ chiến tranh và khổ cực cho nhân loại.

Ông thú nhận rằng hồi thiếu thời, ông đã mắc

(1) Đại văn hào nổi tiếng thế giới. Tiểu thuyết nổi tiếng nhất của ông là “Chiến tranh và hòa bình”.

những tội lỗi không thể tưởng tượng được, cả tội giết người nữa và để chuộc tội, ông nhất định theo đúng giáo lý Cơ Đốc. Ông phân phát hết thảy những của cải của ông và thế sống trong cảnh nghèo. Ông làm lụng ngoài đồng, chặt cây, phơi cỏ, đóng lấy giày, quét lấy phòng, ăn trong đĩa bằng gỗ, cố thương yêu cả những kẻ thù ông.

Đời của ông là một bi kịch, mà bi kịch đó là do hôn nhân của ông. Bà ưa xa hoa, ông thì ghét. Bà ham danh vọng, thích được tôn trọng, thích giao du, mà ông lại không màng gì tới những thú vui tầm phào đó. Bà đòi có nhiều vàng, sống một cuộc đời sang trọng, còn ông thì cho giàu có là một tội lỗi.

Trong nhiều năm, bà day nghiến ông, thịnh nộ với ông, mạt sát ông, vì ông in sách cho không, không đòi quyền tác giả, mà bà thì không muốn bỏ những món tiền đó.

Khi ông chống lại thì bà phát cơn động kinh, lăn trên mặt đất, ngậm ở môi một ve thuốc phiện, thế sẽ tự tử hay dọa sẽ đâm đầu xuống giếng.

Có một chi tiết mà tôi cho là vô cùng thương tâm trong đời của ông bà. Như tôi đã nói, lúc mới cưới, cuộc tình duyên đó thật đẹp đẽ, vậy mà 48 năm sau, ông Tolstoi đến nỗi hể trông thấy mặt bà là chịu không

nổi... Có khi, buổi tối, bà già cô đơn đó thêm khát tình thương, lại quỳ bên ông và xin ông đọc cho nghe những đoạn dịu dàng cảm động, mà ông viết vô nhật ký để tặng bà, 50 năm trước.

Và khi ông đọc, sống lại những ngày tươi sáng rực rỡ, bây giờ đã tan như mây khói, cả hai đều rơi lệ. Than ôi! Thực trạng khác xa những mơ mộng thiếu thời một cách độc địa làm sao!

Sau cùng, năm 82 tuổi, Tolstoi không chịu nổi sự bất hòa ghê gớm trong gia đình nữa và một buổi tối, tháng 10 năm 1910, tuyết sa đầy trời ông trốn bà, đi xa, trong đêm tối và lạnh lẽo, không biết là đi về đâu.

Mười một ngày sau, ông đau phổi mà chết tại một nhà ga. Lời cầu xin cuối cùng của ông là đừng để ông thấy mặt vợ ông.

Đó, bà Tolstoi phải chuộc những cơn giận, lời dọa nạt, lời trách móc với cái giá đó.

Có lẽ độc giả tự nhủ rằng có nhiều chỗ bà phàn nàn cũng đáng. Phải. Nhưng vấn đề không phải ở đó. Vấn đề ở chỗ này: bà phàn nàn có ích gì cho bà không? Hay là, trái lại, chỉ làm cho tình thế đã tệ hại còn tệ hại thêm nhiều?

Khi trở quá rồi, bà mới tự thú: “Tôi tin chắc rằng hồi đó tôi điên”.

Bi kịch thảm thương nhất trong đời Lincoln cũng là cuộc hôn nhân của ông. Tôi nói rõ: không phải là vụ ám sát ông mà là cuộc hôn nhân của ông. Khi tên Booth hạ sát ông bằng một viên đạn, ông không hay rằng người ta mới bắn ông, nhưng trong 23 năm trời, gần như mỗi ngày, ông được ném “những trái cây chua chát của một duyên nợ đau khổ” như lời ông Herdon, người bạn ông đã nói. Thật vậy, trong gần một phần tư thế kỷ, bà Lincoln rút dần mạch sống của đời ông bằng cách khích bác, gây lộn, giày vò, đay nghiến ông.

Bà luôn luôn day dứt, đay nghiến rằng ông chẳng được về gì: nào là lương thì gù, chân đi thì kéo lê như thừng mọi, dáng điệu cứng như que củi, gai mắt lạ lùng.

Bà nhại dáng đi của ông rồi nghiến răng hỏi ông sao không bắt chước dáng đi lịch sự của bà?

Bà oán cả hai tai ông, vừa rộng vừa vênh ra như tai voi. Bà chê ông mũi lệch, bà chê môi dưới ông trề ra, bà chê ông có vẻ ốm đói; tay chân lớn quá mà đầu thì nhỏ quá!

Hai ông bà trái ngược nhau về đủ mọi phương diện: giáo dục, tính tình, thị hiếu. Đối chọi với nhau thường xuyên...

Một sử gia thông thạo nhất về đời sống Tổng thống Lincoln có viết: “Giọng nói the thé của bà Lincoln, ở

ngoài đường cũng nghe thấy, và những cơn thịnh nộ của bà thì điếc tai hàng xóm. Mà không phải khi bà giận dữ, chỉ la hét mà thôi đâu, bà còn hành hung nữa, có nhiều chứng cứ không chối cãi được”.

Chẳng hạn, sau khi cưới, ông bà thuê trọ nhà bà Farly, vợ góa một lương y, có nấu cơm tháng.

Một hôm lúc điểm tâm, ông Lincoln có một cử chỉ hoặc thốt ra một lời làm cho bà nổi giận. Không ai nhớ ông đã làm gì, nhưng người ta thấy bà Lincoln trong lúc cơn điên lên đến cực điểm, liệng một tách cà phê nóng vào mặt chồng, ngay lúc đông đủ các khách trọ khác.

Lincoln xấu hổ lắm, làm thình ngời trên ghế trong khi bà chủ trọ đem chiếc khăn mặt ướt lại chùi má và quần áo ông.

Sự ghen tuông của bà Lincoln vô lý dữ tợn, và không thể tưởng tượng được, đến nỗi chỉ cần đọc những đoạn tả những cơn giận dữ, bi thảm làm cho ông mất mặt trước công chúng, phải, chỉ cần đọc những đoạn đó, 75 năm sau, cũng còn thấy kinh tởm rùng mình. Sau cùng, bà hóa điên. Người ta cho rằng phẩm hạnh bà như vậy; bởi vì bà mắc bệnh thần kinh. Không thể có lời nào nhân từ hơn để xét bà nữa.

Bây giờ ta hãy tự hỏi: Những cơn thịnh nộ đó, những lời đay nghiến đó, cái lối bù lu bù loa đó có cái

thiện ông Lincoln chút nào không?

Một ngàn lần không. Nó chỉ giết hết tình cảm của ông đối với bà, nó làm cho ông suốt đời hối hận rằng đã cưới bà và chỉ muốn có mỗi một hành vi là đi khỏi nhà cho khuất mắt.

Tại tỉnh Springfield, là nơi gia đình Lincoln ở, có 11 ông luật sư. Vì đông quá, không thể kiếm ăn trong tỉnh đó được, họ phải đi ngựa từ tỉnh lỵ này qua tỉnh lỵ khác, theo sau ông tòa David Davis để biện hộ trong những lúc ông này xử án khắp trong miền. Nhưng trong khi bạn đồng nghiệp của ông Lincoln cứ cuối tuần lại trở về gia đình thì ông Lincoln không muốn về, vì rất kinh tởm việc ở gần bà vợ. Và trong ba tháng hè và ba tháng thu, ông ở xa biệt, không lai vãng gần miền Springfield.

Như vậy trong nhiều năm. Đời sống trong những quán trọ nhà quê đó không vui thú, cũng không đủ tiện nghi; nhưng sống như vậy, ông còn thích hơn là về nhà để thấy bà Lincoln với những cơn tam bành, lục tặc của bà ấy.

Hành vi của bà Lincoln, Hoàng hậu Eugénie và Bà tước phu nhân Tolstoi có những kết quả như vậy. Chỉ mang lại bất hạnh cho gia đình và diệt hết nguồn ân ái mà mấy bà quý hóa nhất.

Sau khi bàn cãi trong 11 năm ở “Tòa chuyên xử

các vụ ly hôn trong gia đình ở Nữu Ước (New York)” và nghiên cứu cả ngàn vụ chồng bỏ nhà ra đi, bà luật sư Bessie Hamburger tuyên bố rằng đàn ông phải trốn vợ vì họ chán nghe vợ rầy rà, gây gổ. Như một văn sĩ đã nói: “Đàn bà đào huyệt chôn hạnh phúc gia đình bằng nanh vuốt của họ”.

Vậy, thưa quý bà, nếu quý bà muốn giữ sự vui vẻ hòa nhã trong gia đình, xin quý bà theo lời khuyên dưới đây:

Đừng day dứt day nghiêng chồng!

NGUYÊN TẮC 1: ĐỪNG ĐAY NGHIỀN

TÙY NGỘ NHI AN¹



Disraeli nói: “Tôi có thể làm nhiều chuyện điên khùng lắm, nhưng có một việc mà tôi sẽ không bao giờ làm là cưới vợ vì tình”.

Và ông giữ lời, ở độc thân tới hồi 35, rồi cưới một người đàn bà giàu, góa, hơn ông 15 tuổi, một bà góa tóc đã bạc vì 50 cái xuân xanh! Bà biết rõ rằng Disraeli cưới bà không phải vì tình, mà vì tiền. Cho nên bà chỉ nhận lời với một điều kiện là cho bà đợi một năm để có đủ thì giờ tìm hiểu tính tình ông. Hết hạn một năm, bà đồng ý.

(1) Tùy ngộ nhi an: thích ứng trong mọi hoàn cảnh.

Cuộc tình duyên đó chẳng nên thơ chút nào hết mà còn có vẻ mua bán nữa, phải không bạn? Vậy mà lại là một cuộc tình duyên sung sướng nhất trong những trang giông tố của hôn nhân niên giám.

Bà góa và giàu có, đã không trẻ, không đẹp, cũng chẳng tài hoa gì. Trái lại, trong câu chuyện của bà, bà thường nhăm lẩn buồn cười về lịch sử hay văn học sử. Chẳng hạn, bà không biết dân Hy Lạp thịnh trước hay dân La Mã thịnh trước. Quần áo thì lố lằng mà nhà cửa bày biện mới tai hại làm sao! Nhưng cách bà cư xử với chồng, thì thật là tuyệt diệu và đó là điều kiện cốt yếu để gây dựng và nuôi dưỡng hạnh phúc trong gia đình.

Bà không bao giờ tranh khôn với chồng. Khi ông về nhà, sau cả một buổi chiều mệt mỏi vì ứng đối xã giao với các công tước phu nhân linh mẫn, ông nghe bà chuyện trò ngây thơ mà óc được nghỉ ngơi. Dần dần gia đình của ông thành một nơi thần tiên, vì nơi đó là nơi ông thanh thoi dưỡng sức trong sự chiều chuộng âu yếm của vợ. Những giờ sống bên cạnh bà vợ đứng tuổi đó là những giờ êm đềm nhất trong đời ông.

Bà là tri kỷ của ông, vừa là bạn đồng tâm, là nguồn an ủi và là quân sư của ông nữa. Mỗi buổi tối ở Nghị viện ra, ông vội về nhà để cho bà biết những tin tức hôm đó. Và điều này quan trọng nhất, dù ông dự định thi hành bất cứ công việc gì, không bao giờ bà nghi ngờ

rằng ông có thể thất bại được.

Trong 30 năm, ông là lẽ sống độc nhất của bà. Bà quý của cải của bà, chỉ vì của cải đó làm cho đời sống của người bà yêu được dễ chịu hơn. Đáp lại tình cảm đó, ông tìm mọi cách làm đẹp lòng bà. Ông khấn khoản xin Nữ hoàng Anh Victoria phong tước cho bà và vì vậy, năm 1868, bà được sắc phong nữ bá tước.

Dù bà có làm lỗi gì đi nữa, ông cũng không bao giờ chỉ trích bà, không bao giờ trách bà nửa lời, và nếu ai cả gan chế giễu bà thì ông chồm lên để bênh vực bà một cách chân thành dữ tợn.

Bà Disraeli không phải là một người hoàn hảo nhưng trong 30 năm, bà không ngớt nói về chồng bà, khen ngợi, ngưỡng mộ ông. Kết quả? Ông Disraeli thích nhắc lại lời này lắm: “Trong 30 năm sống chung không bao giờ tôi thấy buồn chán vì vợ hết”. (Vậy mà nhiều người dám cho rằng bà điên loạn vì không thuộc lịch sử!).

Còn ông thì vẫn thường nói với mọi người rằng bà là nhân vật quan trọng nhất trong đời ông. Kết quả ra sao? Bà khoe nhiều lần với bạn bè rằng: “Nhờ lòng âu yếm của nhà tôi mà đời tôi là một chuỗi dài hạnh phúc”.

Trong lúc vắng người, ông bà thường nói đùa nhau. Ông nói:

“Mình, anh cưới mình chỉ vì của cải mình thôi...”.

Và bà, mỉm cười, đáp: “Phải, nhưng bây giờ, giá có cưới lại thì mình sẽ cưới em vì tình phải không?”.

Ông chịu nhận rằng lời đó đúng.

Bà chẳng hoàn hảo chút nào. Đúng. Nhưng ông Disraeli đã khôn ngoan mà chịu an phận.

Henry James nói: “Quy tắc thứ nhất phải áp dụng trong sự giao thiệp với mọi người là để cho họ được sung sướng vì theo quan niệm của họ”.

Văn sĩ Leland Foster Wood cũng nói gần đúng như vậy: “Muốn có hạnh phúc trong gia đình, kiếm một người bạn trăm năm lý tưởng không cần mấy, mà cần thứ nhất là phải chính mình là một người bạn trăm năm lý tưởng đã”.

Vậy muốn có hạnh phúc gia đình, quy tắc thứ hai là:

“Bạn trăm năm của ta ra sao, ta chịu làm vậy, đừng có ý sửa đổi làm chi”

NGUYÊN TẮC 2:

CHẤP NHẬN CON NGƯỜI THỰC CỦA BẠN ĐỜI

THƯƠNG NHAU CHÍN BỎ LÀM MƯỜI

Kẻ thù dữ tợn nhất về chính trị của Disraeli là Gladstone. Cả hai trái ngược nhau về mọi phương diện, nhưng có chỗ này giống nhau: Hạnh phúc hoàn hảo trong gia đình.

William¹ và Catherine Gladstone sống chung với nhau 59 năm, lúc nào cũng quyến luyến nhau. Tôi thích tưởng tượng cảnh Gladstone, Thủ tướng nghiêm trang nhất của nước Anh, mà cầm tay vợ, nhảy múa với bà trước lò sưởi, ca:

Chồng rách rưới, vợ lang thang

Buồn vui tranh đấu trên đường cùng nhau.

(1) Thủ tướng Anh

Gladstone, về chính trị, là một kẻ thù ghê gớm cho phe đối lập, nhưng ở trong nhà, ông không bao giờ khiến trách ai hết. Sáng dậy, ông xuống nhà dưới, thấy phòng ăn vắng ngắt vì cả nhà còn ngủ, ông ca một điệu bí mật, luôn luôn một điệu đó, để nhắc rằng người bận việc nhất ở nước Anh ngồi ở nhà dưới một mình, đợi người ta dọn điểm tâm cho ông. Rất khôn khéo và lễ phép, ông không bao giờ chỉ trích việc nhà cửa hết.

Đó cũng là thuật mà Nga hoàng Catherine dùng. Bà trị vì một đế quốc lớn nhất thế giới từ cổ tới kim, có quyền sinh sát cả triệu thần dân, và cầm quyền một cách độc ác và độc đoán, làm chết biết bao sinh mạng trong những cuộc chiến tranh vô ích và đem bắn cả trăm kẻ thù, không thương hại chút gì hết. Nhưng, khi vì rủi ro, người bếp làm cháy món thịt quay thì bà đã không phàn nàn, còn vui vẻ tha thứ mà ăn. Những đức lang quân ở Mỹ nên noi gương bà.

Dorothy Dix mà ai cũng phải công nhận rằng rất thâm hiểu những vấn đề về hôn nhân, nói rằng: “Già nửa những cuộc hôn nhân đã thất bại lớn”. Bà nói thêm: “Biết bao chiếc thuyền tình chở đầy hy vọng mà sau cùng phải tan tành dưới chân mỏm đá bên Reno¹, chỉ do cái thói vô ích và tai hại vợ chồng chỉ trích lẫn nhau”.

(1) Reno là thành phố ở Mỹ, tại đó tòa án xử nhiều vụ ly dị nhất.

Vậy, muốn giữ hạnh phúc trong gia đình xin bạn nhớ quy tắc thứ ba:

Đừng chỉ trích.

Bạn có khi muốn trách mắng cháu nhỏ. Bạn tưởng tôi sẽ khuyên bạn “Không nên” sao? Thưa không! Tôi chỉ khuyên bạn điều này. Trước khi la mắng nó, xin bạn đọc bức thư sau của văn sĩ Livingstone Larnod. Bức thư đó ông viết cho con ông và đã làm cho hết thảy những người đọc rung động tơ lòng đến nỗi được hàng trăm tạp chí và nhật báo đăng lại, được đài vô tuyến điện truyền thanh biết bao lần và được dịch ra không biết bao nhiêu thứ tiếng. Nhan đề đoạn đó là: *“Làm cha nên nhớ”*. Thật là một lời của người cha thú tội với con, âu yếm cảm động và thân mật!

“Con ơi!... con ngủ, má đỏ kè trên tay, tóc mây dính trên trán. Cha mới lén vào phòng con... Cha muốn thú tội với con: lúc nãy trong khi cha đọc báo bên phòng sách, đột sóng hồi hận xâm chiếm tâm hồn cha. Cha đã hỏi nghiêm khắc với con hôm nay. Sáng ngày, trong khi con sửa soạn sách vở đi học, cha đã rầy con vì con chỉ quệt chiếc khăn ướt lên đầu mũi con thôi, cha đã mắng con vì giày con không đánh bóng, cha đã la khi con liệng đồ chơi của con xuống đất.

Trong lúc ăn sáng cha lại khiển trách con nữa: con đánh đổ sữa, con nuốt vụn mà không nhai, con tì khuỷu tay lên bàn, con phết bơ lên bánh nhiều quá... Khi ra đi,

con quay lại và chào cha: “Thưa cha, con đi!”. Và cha đã cau mày: “Thằng người lên!”.

Buổi tối, vẫn điệu đó, ở sở về, cha nhìn thấy con ở ngoài đường. Con chơi bi, đầu gối quỳ lên cát, đôi tất rách hở cả thịt ra. Cha đã làm nhục con trước bạn bè, vì bắt con đi trước mặt cha cho tới nhà... “Vớ đất tiền, nếu mày có phải bỏ tiền ra mua, mày mới tiếc của mà giữ gìn nó!”. (Con thử tưởng tượng, có ai là cha mà mắng con như vậy không?).

Rồi con nhớ không? Tối đến, trong khi cha đọc sách, con rón rén vào phòng làm việc của cha, vẽ đau khổ lắm. Cha ngẩng lên, giọng bất bình hỏi: “Cái gì?”.

Con không trả lời gì hết, nhưng trong một lúc xúc động không chống lại được, con chạy lại cha, bá cổ cha, ôm cha với tình sùng bái cảm động mà Trời Phật đã làm nảy nở trong lòng con, mà sự lạnh lùng của cha không làm cho nó héo được... Rồi thì con chạy lên cầu thang.

Này con, chính lúc đó cuốn sách ở tay cha rơi xuống và một nỗi sợ ghê gớm xâm chiếm cha. Cái thói hay chỉ trích, trách mắng đã làm cho cha thành như vậy đó, thành một người cha gắt gỏng. Cha đã phạt con vì con còn con nít mà cha bắt con làm như người lớn. Không phải cha không thương con đâu, nhưng cha đã đòi hỏi ở tuổi thơ của con nhiều quá, cha đã xét con theo tuổi nhiều kinh nghiệm của cha.

Mà tâm hồn con đại lượng, cao thượng, trung trực biết bao! Trái tim nhỏ của con mệnh mông như bình minh ló sau rừng đồi. Chỉ một sự hăm hở tự nhiên lại hôn cha trước khi đi ngủ, đủ chứng minh điều đó. Thôi, cha con mình quên hết những chuyện khác đi... Tối nay cha hôn hôn lắm, lại ngồi nép bên giường con.

Cha biết nếu con có nghe được những lời cha thú nhận với con đây thì con cũng chẳng hiểu chi. Nhưng, ngày mai, con sẽ thấy, cha sẽ thật là một người cha; cha sẽ là bạn của con, con cười cha sẽ cười, con khóc cha sẽ khóc. Và nếu cha có muốn rầy con thì cha sẽ mím chặt môi, và sẽ lặp đi lặp lại, như trong kinh:

- Con chỉ là một đứa nhỏ... một đứa nhỏ!

Cha có lỗi. Cha đã coi con như người lớn. Bây giờ nhìn con nằm trong giường nhỏ của con, mỗi một, tro trọng, cha biết rõ rằng con chỉ là một em bé.

Mới hôm qua, con còn nằm trong tay mẹ, ngả đầu trên vai mẹ con... Cha đã đòi hỏi con nhiều quá... Nhiều quá lắm...".

NGUYÊN TẮC 3: ĐỪNG CHỈ TRÍCH

LÀM CHO NGƯỜI CHUNG QUANH MÌNH ĐƯỢC SÙNG SƯỚNG LÀ ĐIỀU DỄ DÀNG



Bạn có biết câu chuyện lạ lùng này không? Sau ngày dài làm lụng khó nhọc, một mục chủ trại dọn cho những người giúp việc một đồng cỏ khô thay bữa chiều. Những người này bất bình, hỏi lại mục có phải mục điên không, thì mục trả lời: “Làm sao ta biết được rằng các chú phân biệt được thức ăn với cỏ? Vì trong suốt 20 năm nay ta nấu ăn cho mấy chú, mấy chú có bao giờ cho ta hay rằng món các chú ăn đó không phải là cỏ khô đâu⁽¹⁾”.

Ngày xưa, các nhà quý tộc ở Mát-xơ-va và Saint Pétersbourg lịch thiệp hơn. Sau một bữa tiệc nấu khéo,

(1) Ý nói: Ăn ngon, các chú không khen tôi, thì bây giờ tôi cho ăn cỏ khô, xem các chú có phải chê không? Biết chê thì phải biết khen chứ!

các ông thường cho gọi người làm bếp vào phòng ăn để khen ngợi họ.

Sao đối với bạn trăm năm của bạn, bạn không biết vị nể như vậy? Lần sau, nếu vừa ý món gà chiên vừa ăn, bạn nên nói cho bà nhà hay, cho bà biết rằng bạn biết thưởng thức món bà làm; bạn nên tỏ ra rằng “món bạn ăn đó không phải là cỏ khô”, và luôn tiện bạn đừng nên tiếc lời, mà nên thêm cho bà biết là bà rất cần cho hạnh phúc của bạn.

Disraeli, một trong những nhà cầm quyền quan trọng nhất bên Anh, thích tuyên bố cho mọi người hay rằng ông mang ơn bà vợ bé nhỏ của ông rất nhiều.

Tuần trước, đọc qua một tạp chí, tôi thấy một bài phỏng vấn diễn viên Eddie Cantor. Chàng nói:

“Tôi được nhờ nhà tôi nhiều hơn là được nhờ những người khác. Khi tôi còn nhỏ, nhà tôi là bạn thân thiết của tôi, dắt dẫn tôi trên con đường chính. Sau khi cưới, nhà tôi cần kiệm từng đồng và làm ăn cho vốn tôi sinh sôi nảy nở. Chính nhà tôi đã gây dựng nên cơ nghiệp của chúng tôi. Nàng sinh được năm đứa con ngộ nghĩnh và gia đình chúng tôi như một tổ uyên ương. Nếu tôi đã thành công được chút nào, toàn là do công của nàng vậy”.

Ở Hollywood, kinh đô điện ảnh, những cuộc tình duyên thật hấp dẫn, đến nỗi Công ty bảo hiểm Lloyds ở Luân Đôn phải “chạy”... Vậy mà có một cặp rất sung sướng: là vợ chồng diễn viên Warner Baxter. Nàng bỏ tiền đồ rực rỡ trên sân khấu để an phận hai chữ vu quy. Nhưng không bao giờ tiếc sự hy sinh đó hết, vì như lời chàng nói với chúng tôi: “Nhà tôi không được khán giả vỗ tay khen nữa, nhưng đã có những lời khen ngợi của tôi bù lại. Sự tôn trọng, sùng bái của chồng, làm cho vợ sung sướng. Và nếu vợ sung sướng thì đáp lại, chồng cũng đáp lại được vợ làm sung sướng”.

Đó, muốn có hạnh phúc trong gia đình thì quy tắc thứ tư là:

Ta phải biết khen tài đức người bạn trăm năm của ta.

NGUYÊN TẮC 4:

BIẾT KHEN NGỢI SỰ TÀI ĐỨC CỦA BẠN ĐỜI



CÁI GÌ LÀM CẢM ĐỘNG MỘT NGƯỜI ĐÀN BÀ?

Từ đời thái cổ, loài hoa vẫn được dùng để tỏ lòng yêu đương. Hoa có đất gì đâu, nhất là lúc giữa mùa. Người ta bán cả ở đầu đường. Vậy mà thấy mấy ông chồng vào hạng trung lưu, bủn xỉn không dám mua tặng vợ mình, người ta tưởng hoa đất lắm, đắt hơn lan tổ tôm, lan bạch ngọc, hoặc loài mẫu tử hảo mọc trên ngọn núi Alpes.

Tại sao lại đợi cho bà nhà vào nằm trong bệnh viện mới mua hoa tặng bà? Tại sao không tặng bà vài bông hồng ngay tối nay? Bạn là người ưa thử nghiệm. Thì đây, bạn hãy theo tôi mà thử nghiệm đi, rồi cho tôi hay.

Ông Cohan công việc bề bộn là như vậy mà không ngày nào quên, sáng một lần, chiều một lần, gọi điện thoại hỏi thăm tin tức mẹ.

Mà bạn tưởng mỗi lần ông đều có tin quan hệ trọng cần cho bà cụ biết sao? Không! Ông chỉ muốn chứng tỏ cho bà cụ biết rằng lúc nào ông cũng nhớ tới mẹ, cũng chỉ tìm cách làm vui lòng mẹ, và hạnh phúc với sức khỏe của cụ vô cùng quan trọng đối với ông.

Ý nghĩa của những cử chỉ nhỏ nhặt đó sâu xa tới như vậy.

Đàn bà trông mong ngày sinh nhật và những ngày kỷ niệm vui tươi của họ lắm. Một người đàn ông có thể sống suốt đời không cần nhớ những niên nguyệt nhật quan trọng, trừ bốn niên nguyệt nhật sau: 1492, năm tìm ra được châu Mỹ; 1776, năm Mỹ quốc tuyên bố độc lập¹; ngày sinh tháng đẻ của vợ và ngày tháng cưới. Cùng lắm thì có thể quên được hai năm trên, còn hai ngày tháng dưới thì không bao giờ, không bao giờ được quên.

Một ông chánh án ở tòa án Chicago đã xử bốn vạn vụ ly dị và hòa giải được 2000 vụ, tuyên bố: “Nguyên nhân những vụ ly dị phần nhiều là những chuyện lật vạt. Có khi chỉ cần ông chồng buổi sáng, khi đi làm, giơ tay lên chào vợ một cái cũng đủ làm cho cái hổ giữa họ khỏi mỗi ngày một sâu”.

Robert Browning mà cuộc hôn nhân với Elizabeth Barrett có lẽ mặn mà nhất chưa từng thấy, trong đời luôn luôn dụng tâm giữ lửa thiêng của ái tình. Ông sẵn

(1) Đối với người Mỹ.

sóc nâng niu, kính trọng bà vợ tật nguyên một cách luyện ái và tế nhị đến nỗi bà phải viết câu này cho một người chị: “Em bắt đầu tin rằng có lẽ em thật là một nàng tiên như lời nhà em thường nói”.

Đời vợ chồng, hết ngày này qua ngày khác, chỉ là một chuỗi những tiểu tiết không nên thơ. Nhưng trong những tiểu tiết đó, ta phải giữ một thái độ phong nhã thì mới có hạnh phúc trong gia đình được.

Tại tỉnh Reno, kinh đô của ly dị, người ta xử những vụ ly dị không ngừng, từ đầu năm đến cuối năm, mỗi tuần sáu ngày, mỗi giờ sáu vụ, nghĩa là mười phút một vụ. Trong những cuộc tình duyên bất hạnh đó, có bao nhiêu cuộc rẽ thùy chia loan, vì những bi kịch hản hời? Tôi cam đoan là ít lắm. Nếu bạn được dự những phiên tòa đó, nếu bạn nghe được cả trăm những lời dẫn chứng của những cặp vợ chồng xấu số đó, bạn sẽ thấy giá trị của những tiểu tiết trong đời sống vợ chồng.

Đàn ông luôn luôn phải nhận rằng đàn bà gắng sức tô điểm nhan sắc lắm. Mà ta lại quên điều đó, có khi không biết tới nữa.

Bạn coi hai cặp gặp nhau ngoài đường: hai người đàn ông họ chỉ ngó nhau thôi, còn hai người đàn bà thì ngắm nghía tỉ mỉ quần áo, trang sức của nhau.

Bà tôi mất, cách đây vài năm, hồi cụ 98 tuổi. Ít tháng trước khi quy tiên, cụ cho chúng tôi xem một tấm

hình chụp ba chục năm về trước. Mắt lòa, cụ không trông rõ hình, nhưng câu hỏi độc nhất của cụ là: “Trong hình bà mặc áo gì, cháu?”. Đó, một bà cụ bệnh tật, đội nặng cả một thế kỷ trên mái tóc bạc phơ, trí nhớ thì lu mờ mau đến nỗi chính con gái cụ mà cụ không nhận ra được nữa, vậy mà còn chú ý đến chiếc áo như vậy đó!

Các độc giả cách đây mấy chục năm đọc những dòng này không còn nhớ một chút gì về những bộ đồ và những áo sơ mi mặc cách đây 5 năm, mà cũng chẳng thích nhớ tới làm chi... nhưng các bà về phương diện đó thì khác hẳn và các đức lang quân, xin nhớ kỹ điều đó cho.

Xin bạn lấy kéo cắt những dòng tôi chép lại sau này, rồi dán vào trong mũ hoặc trong gương, ở nơi nào mà mỗi buổi sáng, khi rửa mặt, bạn trông thấy ngay.

“Tôi không đi lại hai lần con đường đời. Vậy tất cả việc thiện hay nỗi vui mừng mà tôi có thể mang lại cho đồng bào tôi, tôi phải làm ngay từ bây giờ. Không có gì làm cho tôi xao nhãng hoặc làm chậm trễ công việc đó được; vì cơ hội sẽ không tái hiện nữa”.

Vậy muốn có hạnh phúc trong gia đình:

“Xin nâng niu, săn sóc bạn trăm năm của bạn”.

NGUYÊN TẮC 5:

NÂNG NIU SĂN SÓC BẠN ĐỜI

PHU PHỤ TƯƠNG KÍNH NHƯ TÂN¹



Hai vợ chồng nhạc sĩ trứ danh Walter Damrosch là một trong những cặp uyên ương sung sướng nhất. Bí quyết của họ ư?

Chính bà Samrosch cho ta biết bí quyết như sau:

“Trước khi cưới, sự lựa chọn kỹ càng bạn trăm năm là một điều quan trọng nhất. Nhưng khi cưới rồi, điều cần nhất là đối nhau như khách quý. Nếu những bà vợ trẻ biết trọng chồng như khách quý thì vui vẻ biết bao nhiêu!... Đàn ông bao giờ cũng muốn lánh mặt một người đàn bà gắt gỏng...”.

Sự thiếu lịch sự giết chết ái tình. Ai cũng biết điều đó, vậy mà chúng ta lễ phép với người dưng hơn là với người thân trong nhà.

(1) *Vợ chồng đối nhau như khách quý.*

Không bao giờ chúng ta dám nghĩ tới chuyện ngắt lời một ông khách sơ giao và bảo ông:

“Trời đất! Xin ông đừng kể câu chuyện cũ mèm đó ra nữa!”. Không bao giờ chúng ta dám mở thư của họ để đọc trộm, hoặc năn nỉ họ cho ta biết những việc thầm kín của họ. Nhưng chúng ta lại rất thường cư xử như vậy với những người gần ta nhất, thương yêu ta nhất.

Dorothy Dix còn nói: “Sự thực hiển nhiên nhất, nhưng ngược đời nhất, chính là chỉ có người trong nhà, thân cận nhất mới nói với ta những lời nhỏ mọn, tục tằn, độc ác nhất”.

Một văn sĩ nói: “Biết phép lịch sự nghĩa là biết vượt tầm con mắt đừng thềm nhìn bức hàng rào đồ nát trước mặt, mà ngắm những bông hoa nở trong vườn phía sau hàng rào đó”.

Phép lịch sự cần thiết cho hôn nhân cũng như nhót cần cho máy chạy.

Tôi biết một tiểu thuyết gia rất sợ làm phiền lòng những người thân, đến nỗi không dám để lộ ra nét mặt, những tình cảm của ông khi ông âu sầu, lo lắng. Ông nói: “Bất người nhà chịu sự rầu rĩ, cầu nhàu của mình có ích gì đâu?”

Than ôi! Hạng trung nhân không hành động như vậy. Họ lo cho việc làm ăn ư, bị chủ rầy ư, khó ở ư, lỡ xe ư, thì mới về tới cửa, họ đã quát tháo rồi.

Người Hà Lan, trước khi vô nhà, phải cởi giày ra,

để ở bậc cửa. Sao chúng ta chẳng theo họ, cởi nỗi buồn phiền của ta ở sau cánh cửa rồi hãy vào nhà chúng ta?

Biết bao người trong chúng ta, không dám lớn tiếng với một khách hàng, một bạn đồng nghiệp, mà cho việc réo rở một cách hách dịch tàn nhẫn là một điều tự nhiên. Mà hạnh phúc của chúng ta tùy sự êm ấm trong gia đình nhiều hơn sự thành công trong việc làm nhiều lắm.

Một người trung bình được vui vẻ trong gia đình còn sướng gấp trăm một vị thiên tài phải sống cảnh cô độc. Tourgueniev là một đại văn sĩ Nga, thế giới đều biết danh. Vậy mà ông nói: “Tôi sẽ đổi hết cả tài nghệ, tác phẩm của tôi để được cái êm đềm biết rằng, tại một nơi nào đó, có một người đàn bà lo âu vì tôi về trễ bữa”.

Xét kỹ, ta có nhiều hy vọng xây hạnh phúc trong gia đình không?

Paul Popenoe cho rằng: “Ta có nhiều hy vọng thành công trong một cuộc hôn nhân hơn là trong một vụ kinh doanh khác”.

Ví dụ 100 nhà buôn bán đồ thực phẩm thì có 70 nhà vỡ nợ, trong 100 gia đình thì có 70 gia đình được vừa lòng. Nhưng Dorothy Dix nghĩ khác. Bà cho rằng già nửa những cuộc tình duyên đều bất hạnh và kết luận như sau:

“Hôn nhân là việc quan trọng nhất trong đời, quan trọng hơn cả sinh và tử”.

Đàn bà luôn luôn tự hỏi tại sao chồng họ không chịu cố gắng sức làm cho gia đình được sung sướng hơn là cố gắng sức thành công trong nghề nghiệp hoặc thương mại.

Một người đàn bà được vừa lòng, một gia đình hòa hợp, cần thiết cho hạnh phúc của đàn ông hơn là một gia tài cả triệu bạc. Nhưng trăm người đàn ông thì không có đến một người chịu cố gắng sức thành công trong hôn nhân. Việc quan trọng nhất trong đời thì lại phó cho may rủi. Và đàn bà không hiểu được tại sao đàn ông không đối đãi với mình một cách lịch sự, khôn khéo để được lợi cho họ.

Mà đàn ông lại thừa biết rằng người vợ được chiều chuộng khéo léo sẽ làm mọi việc, hy sinh mọi thứ cho chồng vui. Chỉ vài lời khen giản dị đủ cho thành một người tề gia giỏi nhất, cần kiệm nhất. Nếu chồng bảo vợ chiếc áo bạn mặc năm ngoái vừa vặn và đẹp lắm, thì vợ sẽ không khi nào muốn đổi chiếc áo đó lấy một chiếc áo đúng mốt tân thời nhất ở Paris. Sau cùng, nếu biết vuốt ve chiều chuộng vợ thì bảo sao vợ nghe vậy, không cãi lại nửa lời, và có muốn bịt mắt họ cũng được nữa.

Phải, đàn ông biết tất cả những điều đó. Đàn bà biết

rằng đàn ông biết những điều đó. Đàn bà đã chẳng cho đàn ông biết tất cả những bí mật của mình ư? Chẳng chỉ cho đàn ông biết cách dẫn dụ mình sao?

Cho nên khi thấy đàn ông thích quạu cọ, gây lộn, để rồi phải chịu cảnh cơm chẳng lành, canh chẳng ngọt, cửa nhà tan hoang, hơn là chịu nghe lời năn nỉ của mình mà chiều chuộng mình một chút, đối đãi với mình cho mình vui lòng một chút, thì đàn bà tức tối vô cùng, và hết sức tức tối thì đến thất vọng!

Vậy muốn cho gia đình được êm ấm, thì quy tắc thứ sáu là:

“Bạn nên lịch sự và có lễ độ với người bạn trăm năm của bạn”.

NGUYÊN TẮC 6:

LỊCH SỰ VÀ LỄ ĐỘ VỚI BẠN ĐỜI



NHỮNG KẺ THẤT HỌC TRONG HÔN NHÂN

Trung tâm bảo vệ sức khỏe bà mẹ và trẻ em có lần gửi cho cả ngàn người đàn bà có chồng một khảo sát về đời sống tình dục của họ và xin họ trả lời rất thành thật và tất nhiên là có giấu tên.

Kết quả cuộc điều tra đó là một sự tiết lộ bất ngờ về đời sống đau thương trong những cuộc ái ân của họ. Sau khi nghiên cứu tất cả những câu trả lời, một bác sĩ đề xướng cuộc điều tra đó, không ngần ngại gì tuyên bố trên báo rằng ông tin chắc phần nhiều những vụ ly dị do mâu thuẫn trong đời sống tình dục vợ chồng.

Một bác sĩ khác, ông G.V. Hamilton công nhận ý kiến mới mẻ đó. Trong 4 năm, ông điều tra đời sống giữa vợ chồng của 200 người, 100 người đàn ông và

100 người đàn bà. Ông đã hỏi họ khoảng 400 câu hỏi, và hiểu rõ được những bí ẩn trong hôn nhân. Những tìm tòi đó quan trọng về phương diện xã hội đến nỗi một số bác sĩ có tên tuổi bỏ tiền ra giúp ông. Kết quả của sự nghiên cứu đó chép trong một cuốn nhan đề là *Nguyên do của bất hòa trong gia đình* do ông G. V. Hamilton và ông Keneth Macgowan viết.

“Chỉ có một y sĩ chữa bệnh thần kinh có những quan niệm lạ lùng mới dám nhận định rằng nguyên nhân chính của bất hòa trong gia đình là sự bất hòa về tình dục. Mà, cũng phải thừa nhận rằng những bất hòa do những nguyên nhân khác có thể dịu bớt đi được nếu vợ chồng được thỏa mãn trong lúc ái ân”.

Còn theo bác sĩ Popenoe, một trong những nhà thông hiểu nhiều nhất về hôn nhân, thì những nguyên nhân chính của sự bất hòa đó, phần nhiều là:

1. Thiếu hòa hợp trong lúc ái ân.
2. Ý kiến khác nhau về cách hưởng thụ (đời sống tinh thần).
3. Tài chính khó khăn.
4. Tính tình hoặc thể chất khác thường.

Bạn nên để ý rằng vấn đề ái ân đứng đầu, và trái với điều người ta thường tưởng những khó khăn về tiền bạc quan trọng hạng ba.

Tất cả những người am hiểu vấn đề đều đồng thanh thừa nhận rằng cần phải có sự hòa hợp trong lúc ái ân. Ông chánh án Hoffman ở tòa án Cincinnati, đã nghiên cứu cả ngàn thảm kịch trong gia đình cách đây vài năm có tuyên bố: “Mười vụ ly dị thì có tới chín vụ là do thiếu sự hòa hợp trong lúc ái ân”.

Trong những điều lớp học của tôi, tôi đã được nghe vài y sĩ công nhận lời đó. Cho nên, ở thế kỷ thứ XXI này, thế kỷ của khoa học và của phát minh, mà còn thấy biết bao gia đình khuynh bại, biết bao cuộc đời tan nát, chỉ do người ta không biết những luật điều khiển một bản năng tự nhiên nhất, thâm ảo nhất, thì bạn có thấy đau lòng hay không?

Mục sư Butlerfield ở Nữ Ước (New York), một vị đã cầu phúc cho nhiều cuộc hôn nhân hơn những vị mục sư khác, tuyên bố:

“Ngay từ khi mới làm mục sư, tôi đã hiểu rằng, rất nhiều cặp uyên ương dấn nhau tới nhà thờ, có một tình cảm chân thành, những hảo ý rất đáng khen, nhưng lại là những kẻ “thất học trong hôn nhân” mà thôi”.

Những kẻ thất học trong hôn nhân.

Và ông tiếp: “Khi người ta nghĩ rằng một vấn đề rất tế nhị và khó khăn, tức là vấn đề làm cho những cuộc ái ân được hòa hợp, mà lại phần nhiều cứ để cho may

rủi giải quyết, thì người ta phải lấy làm kinh ngạc rằng những vụ ly dị lại ít như vậy, không quá 16 phần trăm. Có một số rất lớn vợ chồng mà thật ra không phải là vợ chồng. Họ sống bên nhau, như để trả một cái nợ tiền kiếp cho nhau vậy.

Có rất ít những cuộc hôn nhân nhờ may rủi mà được hạnh phúc. Muốn có hạnh phúc, nó phải được xây dựng trên một nền tảng đã nghiên cứu một cách thông minh và khoa học, cũng như một ngôi nhà khéo xây vậy.

Sự thỏa mãn về nhục dục chỉ là một trong nhiều những thú vị của hôn nhân; nhưng thiếu điều kiện đó thì cả tòa hạnh phúc sẽ sập đổ.

Sự ngu muội, hay nói cho đúng hơn, một sự hiểu sai lầm về những vấn đề đó phải được phá tan đi để thay vào một nền giáo dục thích hợp, để cho những cặp vợ chồng sau này (và hiện tại nữa) có thể xét phương diện tình dục trong đời sống chung của họ bằng một cách khách quan, ngay thẳng và khoa học”.

Vậy, muốn tăng hạnh phúc trong gia đình, quy tắc thứ bảy là:

Nghiên cứu cho kỹ một cuốn “Ái tình cảm nang”
hoàn hảo nhất¹

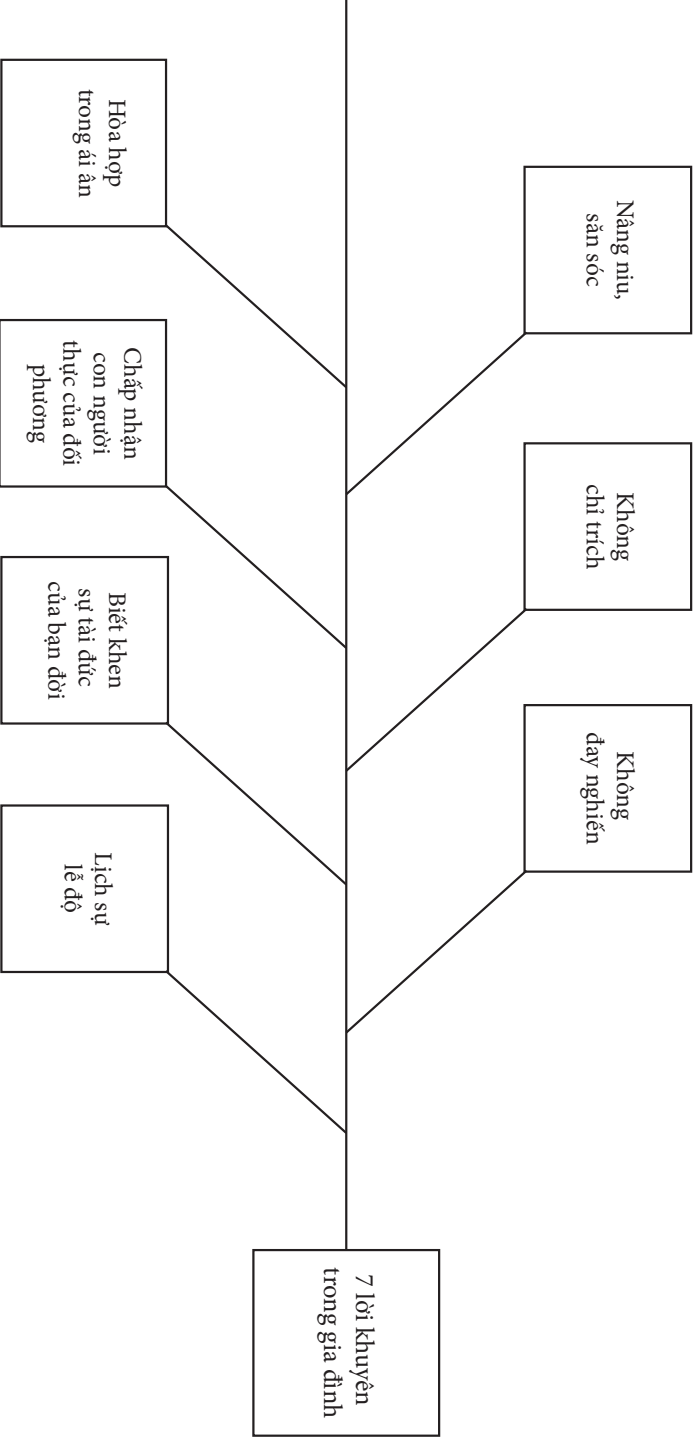
Sau khi đọc phần này, bạn học được những bài học gì? Bạn sẽ áp dụng những bài học đó như thế nào? Bạn sẽ chia sẻ cho cộng đồng những vấn đề đấy!

Bạn hãy truy cập vào fanpage Nguyễn Hiến Lê tại:

<http://www.facebook.com/nguyenhienlelocdinh>

Để chia sẻ, thảo luận và cảm ơn những giá trị mà học giả Nguyễn Hiến Lê đã mang lại!

(1) Những bạn trai sắp cưới vợ hoặc có vợ đã lâu năm mà tự thấy còn là người “thất học” trong hôn nhân nên đọc cuốn “Initiation à la vie conjugale” do Pierre Ségur soạn; nhà xuất bản: Editions ouvrières. 12. Avenue Soeur Rosalie, Paris 13^{ème}.





PHẦN BẢY

VÀI CÂU HỎI

Và trước khi dừng lại, chúng ta nên tự suy xét bản thân mình. Những câu hỏi này cho chúng ta nhận xét những đức làm chồng hay làm vợ của ta. Sau khi tự hỏi những câu đó, chúng ta có thể đáp: “Có” một cách hoàn toàn thành thật không?



1. Ông:

- Ông thỉnh thoảng có còn tỏ vẻ âu yếm bà không?
- Gặp sinh nhật hoặc ngày kỷ niệm lễ cưới, ông có nhớ mừng bà không? Ông có những lời lẽ, cử chỉ ý tứ, dễ thương làm cho bà cảm động bất ngờ không?
- Ông có giữ ý chừng bao giờ chỉ trích bà trước mặt người khác không?
- Ông có đưa bà đủ tiền để bà lo việc nội trợ hoàn toàn theo ý bà không?
- Ông có cố gắng hiểu bà, giúp đỡ trong những lúc bà mệt nhọc, hay gắt gỏng vì những lý thuộc về sinh lý không?
- Ông có mời bà chia vui với ông trong một nửa thời gian để giải trí không?
- Ông có nhớ đừng so sánh tài nấu nướng và săn sóc việc nhà của bà với công việc ở cơ quan của bà hoặc tài sản của bà cụ thân sinh ra ông, trừ phi là để tán dương bà nhà không?
- Ông có để ý tới đời sống tinh thần, sách vở, báo chí, và những ý kiến về công việc xã hội của bà không?
- Ông có để cho bà khiêu vũ với những đàn ông khác, cho bà nhận những sự săn sóc thân ái của họ mà ông không tỏ vẻ ghen tuông không?

- Ông có tìm tất cả các cơ hội để khuyến khích bà, khen ngợi bà không?

- Ông có nhớ cảm ơn bà khi bà giúp ông những việc lặt vặt, như vá áo, mua bán, viết thư, v.v. không?

2. Bà

- Bà có để cho ông hoàn toàn tự do tính toán công việc làm ăn của ông không? Giữ ý đừng nói này nọ về bạn bè của ông, cô thư ký của ông, hoặc khi ông về trễ không?

- Bà có gắng sức làm cho nhà cửa vui vẻ đẹp mắt không?

- Bà có thay đổi món ăn để ông đừng đoán trước được bữa nay sẽ ăn món gì không?

- Bà có gắng sức hiểu công việc của ông, để có thể bàn bạc với ông một cách thông minh, hoặc giúp đỡ, khuyên bảo ông nữa không?

- Bà có can đảm chịu cảnh túng quẩn mà không trách ông làm ăn vụng về hoặc so sánh ông với những người gặp may hơn ông để chê ông không?

- Bà có thành thật gắng sức làm vừa lòng mẹ chồng và những người trong gia quyến bên chồng không?

- Bà có nghĩ đến những màu sắc, những kiểu ông thích khi bà lựa chọn quần áo không?

- Bà có chịu hy sinh một ý kiến không quan trọng để cho gia đình được êm ấm không?

- Bà có học những môn thể thao mà ông thích để cùng tiêu khiển với ông không?

- Bà có đọc sách báo để biết những việc lớn xảy ra và thành một người có giá trị về tinh thần không?

PHỤ LỤC CỦA NGUYỄN HIẾN LÊ

Sáu bảy năm trước, một bạn độc giả bảo tôi:

- Giá ông thu thập một ít cổ sự¹ của phương Đông mình, phụ lục vào cuốn Đắc Nhân Tâm để dẫn chứng thêm cho Dale Carnegie thì sách sẽ hứng thú hơn. Vì người mình, nhất là độc giả bình dân vẫn thích nghe chuyện của mình hơn chuyện Âu Mỹ, ông nhận thấy vậy chứ?

Tôi đáp :

- Ông nói đúng và tôi cũng đã có ý đó. Như vậy tôi sẽ có dịp được góp một chút công với tác giả mà tôi đã mang ơn nhiều; lại làm cho bản dịch của chúng tôi có một nét riêng, khác hẳn bản dịch các nước khác. Vâng tôi xin lĩnh ý ông, sẽ làm công việc đó. Không khó mà cũng chẳng tốn nhiều công.

Công việc không khó nhưng tâm lý con người cứ coi nó là không khó, lúc nào làm cũng được thì sinh ra lần khần mà sau mấy năm vẫn chưa làm được.

Cổ sự thì nhiều, tôi chỉ lựa lấy một ít cho phụ lục

(1) Cổ sự: Chuyện xưa, chuyện cũ.

đừng quá dài. Tôi sẽ ghi rõ cổ sự nào liên quan tới chương nào và tại chương đó tôi sẽ nhắc nên coi thêm phụ lục nào ở cuối sách.

Ngoài ra tôi thêm một đoạn so sánh với Tolstoi (Tolstoi cũng là một tâm lý gia sâu sắc như Carnegie) và một kinh nghiệm sống của một độc giả để chứng minh rằng thuật Đắc Nhân Tâm coi vậy mà khó, như chính tác giả đã phải thú nhận.

Dĩ nhiên, chỉ một mình tôi chịu trách nhiệm về cái việc “vẽ rắn thêm chân” này mà thôi.

Sài Gòn, 1.9.1968

Nguyễn Hiến Lê

I

Đầu chương III phần 1 tác giả khuyên chúng ta nên noi gương Thủ tướng Lloyd George, “cố gắng kiếm mỗi hợp với sở thích của cá”.

Trong *Cổ học tinh hoa* (quyển I trang 49), Nguyễn Văn Ngọc và Trần Lê Nhân dẫn một truyện vì không theo quy tắc đó mà thất bại. Truyện như sau:

“Vua nước Tề thích nghe sáo. Có kẻ muốn cầu chút công danh, đem đàn đến đứng trước cửa nhà vua mà đánh. Đánh luôn ba năm mà vua không hỏi tới. Anh ta giận lắm, gắt và nói rằng:

- Ta đánh đàn đến cả quỷ thần cũng phải say mê, thế mà vua không biết cho ta!

Có người nghe nói, mỉm cười bảo rằng:

- Vua thích nghe sáo mà bác đánh đàn, cho dù đàn bác hay đến đâu, nhưng vua không thích thì làm thế nào được? Thế là bác chỉ giỏi ngón đàn, chứ không khéo cầu công danh ở nước Tề này vậy!”.

II

Trong cuốn này tác giả ít bàn đến thái độ ân và oán, chỉ ở cuối chương 1 phần thứ ba, dẫn có mỗi một câu này của đức Thích Ca “Oán không bao giờ diệt được

oán, chỉ có tình thương mới diệt được nó thôi” rồi ở chương sau ông khuyên ta đừng bao giờ chê ai là làm để khỏi gây oán. Nhưng trong *Quảng gánh lo đi và vui sống*, ông dành riêng hai chương: chương XIII, phần IV để xét về oán, và chương XIV, phần IV để xét về ân, vì ông cho thái độ ân và oán có ảnh hưởng lớn đến hạnh phúc của ta, và ông có lý.

Chúng tôi nghĩ một thái độ sáng suốt về ân và oán rất có lợi cho sự Đắc Nhân Tâm, nên chúng tôi dẫn thêm bốn cổ sự đó cũng có thể bỏ túc cuốn *Quảng gánh lo đi và vui sống* được.

Quả thực là nhiều người có lòng bạc bẽo, nhưng có những trường hợp vì một cái ân rất nhỏ mà người khác hy sinh cho ta; còn oán thì cơ hồ như không có oán nào là nhỏ cả, như trong truyện dưới đây:

“Vua Trung Sơn mở tiệc chiêu đãi các quan đại phu ở đô áp, Tư Mã Tử Kỳ được dự nhưng không được chia món canh thịt dê, nên nổi giận, bỏ trốn qua Sở, thuyết vua Sở đánh Trung Sơn, vua Trung Sơn phải bôn đào¹. Trong lúc bôn đào, thấy có hai người cầm cây qua (một binh khí đời xưa) đi theo phía sau, vua Trung Sơn quay lại hỏi:

- Các anh theo ta làm gì?

(1): Chạy trốn, đào tẩu, bôn ba.

Hai người đó đáp:

- Cha chúng tôi có lần đói gần chết, nhà vua cấp cho một vò thức ăn. Khi sắp mất, cha chúng tôi bảo: “Nếu vua Trung Sơn gặp tai nạn thì các con nên đem cái chết ra mà đền đáp”. Vì vậy chúng tôi lại đây để xin chết vì nhà vua.

Vua Trung Sơn bùi ngùi, ngửa mặt lên trời thở dài bảo:

- Thi ân cho người thì không cần nhiều hay ít mà cần đúng lúc người ta gặp tai ách; gây oán cho người thì không kể lớn hay nhỏ, ngại nhất là làm thương tổn tấm lòng tự ái của người ta. Ta vì một chén canh thịt dê mà mất nước, và vì một vò thức ăn mà được hai bậc nghĩa sĩ”.

(Chiến Quốc sách – Trung Sơn 8)

Đó là hậu quả quan trọng của ân và oán. Còn thái độ của ta về ân, nên ra sao? Xin bạn nghe lời khuyên của Đường Thư trong *Chiến Quốc sách* – Ngụy IV 21):

“Tín Lăng Quân giết Tần Bì, cứu Hàm Đan, phá quân Tần, bảo toàn nước Triệu, vua Triệu (Hiển Thành Vương) ra tận ngoài thành để đón. Đường Thư bảo Tín Lăng Quân:

- Tôi nghe nói: “Sự tình có cái không nên biết, có

cái không nên không biết, có cái không nên quên, có cái không nên không quên”.

Tín Lăng Quân hỏi:

- Ông muốn nói những sự tình gì vậy?

Đường Thư đáp:

- Người khác ghét ta, điều đó ta không thể không biết; ta ghét người, điều đó không nên để cho người biết; người có ân đức với ta, điều đó ta không nên quên, ta có ân đức với người, điều đó không nên không quên. Nay ông giết Tần Bì, cứu Hàm Đan, phá quân Tần, bảo toàn nước Triệu, đó là ân đức lớn. Vua Triệu thân hành ra ngoài thành đón ông thì lúc hốt nhiên¹ thấy vua Triệu, tôi xin ông quên ân đức đó đi.

Tín Lăng Quân đáp:

- Vô Kỵ tôi xin kính cẩn thụ giáo.

Công nào lớn bằng công cha mẹ, tình nào thân bằng tình cha con; vậy mà tôi nghiệm thấy những cha mẹ kể công với con thường chỉ làm cho con bức mình. Cho nên lời khuyên của Đường Thư trong truyện trên đáng cho ta nhớ kỹ.

Ân đức với người thì nên quên, oán lại càng nên quên hơn nữa:

(1) Trông thấy

“Mạnh Thường Quân bị đuổi ở Tề, sau lại trở về Tề; người nước Tề là Đàm Thập Tử đi đón ở biên giới, hỏi Mạnh Thường Quân:

- Ông có lòng báo oán các sĩ đại phu của Tề không?

Mạnh Thường Quân đáp:

- Báo!

- Ông có ý muốn giết họ ư?

- Giết!

- Có những sự thể tất phải đến, có những tình lý cố nhiên bất biến, lẽ đó ông biết không?

- Không.

Đoàn Thập Tử bảo:

- Ai cũng phải chết, đó là một sự thể tất phải đến; mình giàu sang thì người ta bu lại, mình nghèo hèn thì người ta lảng ra, đó là một tình lý cố nhiên bất biến¹. Có những sự thể tất phải đến những tình lý cố nhiên bất biến là vậy đó. Tôi xin lấy một ví dụ: Chợ buổi sáng sớm thì đông người, chiều tối thì vắng vẻ, không phải vì buổi sáng người ta yêu chợ mà buổi chiều người ta ghét chợ; hết nhu cầu (đó) thì người ta bỏ về. Vậy xin ông đừng oán.

Mạnh Thường Quân bèn đem chở những bản tre

(1) Không thay đổi

khắc tên trăm người mà ông oán, rồi thôi không nói tới việc đó nữa”.

Là vì oán dễ gây thêm oán, và nội cái việc giữ oán trong lòng cũng gây khổ cho mình rồi. Sở Trang Vương trong truyện dưới đây đáng là đứng chung với Marc Aurèle :

“Vua Trang Vương nước Sở cho các quan uống rượu. Trời đã tối, đang lúc rượu say, đèn nến bỗng gió tắt cả. Trong lúc ấy có một viên quan thừa cơ kéo áo cung nữ. Người cung nữ nắm lấy, giật đứt dải mũ, rồi tâu với vua rằng:

- Có kẻ kéo áo ghẹo thiếp. Thiếp giật được cái dải mũ của ai thì chính là kẻ ghẹo thiếp...

Vua gạt đi, nói:

- Thôi, không làm gì! Cho người ta uống rượu, để người ta say quên cả lễ phép, lại nở nào vì câu chuyện đàn bà mà làm sỉ nhục người ta!

Rồi lập tức ra lệnh rằng:

- Ai uống rượu với quả nhân đêm nay mà không say đến giật đứt cả mũ thì chưa được vui.

Các quan theo lệnh, đều giật đứt dải mũ cả. Nên suốt tiệc hôm ấy được vui vầy ổn thỏa.

Hai năm sau nước Sở đánh nhau với nước Tấn.

Đánh luôn năm trận, mà trận nào cũng thấy một viên quan võ liều sống liều chết xông ra trước và đánh rất hăng làm cho quân Tấn phải lùi. Vì thế mà quân Sở được. Trang Vương lấy làm lạ, cho đòi viên quan ấy lại hỏi:

- Quả nhân đãi nhà ngươi cũng như mọi người khác, cơ sao nhà ngươi lại hết lòng giúp quả nhân khác người như vậy.

Viên quan thưa rằng:

- Thần rắp tâm muốn đem tính mệnh để hiến nhà vua đã lâu. Mãi đến bây giờ mới gặp dịp báo đền nghĩa xưa, thực là may cho thần lắm... Thần Tưởng Hùng, chính là người trước bị đứt dải mũ mà nhà vua không nỡ bắt tội đấy...

Đào Ngột (Sở sử)

(trong *Cổ học tinh hoa* - quyển I, trang 73)

III

Trong chương 7 phần thứ ba, tác giả khuyên ta muốn cho người khác theo ý kiến của mình thì chỉ nên gợi ý rồi để người khác quyết định và tin rằng chính họ đã có sáng kiến đó. Nghĩa là có cái gì hay, khéo thì đừng tranh lấy làm của mình.

Nhưng nếu hoàn cảnh ngược lại thì thái độ có thể ngược lại: chẳng hạn người dưới có sáng kiến làm việc mà không hỏi ý ta; nếu việc đó là việc tốt thì ta đừng nên tỏ rằng người đó muốn tranh quyền của ta, mà trái lại nên khen người đó đã làm đúng ý mình. Trong trường hợp này “tranh cái tốt của người” mà lại là Đắc Nhân Tâm. Dale Carnegie chưa xét điểm đó nên tôi xin dẫn truyện Tề VI 3. dưới đây trong *Chiến Quốc sách* để bổ túc:

“Yên đánh Tề, Tề thua; Tề Mẫn vương trốn qua đất Cử, Náo Xi giết Mẫn Vương. Điền Đan cố giữ thành Tức, Mặc phá quân Yên, thu phục được đất cũ của Tề. Tương Vương làm thái tử, tỏ vẻ nghi rằng Tề đã phá Yên thì Điền Đan muốn tự lên ngôi mà dân chúng nước Tề cũng cho rằng Điền Đan muốn tự lên ngôi.

Tương Vương lên ngôi rồi, Điền Đan làm tướng quốc. Có lần qua sông Tri, thấy một ông già lội qua sông bị lạnh cóng, lên bờ rồi không đi được nữa, ngồi ở bãi cát. Điền Đan thấy vậy, muốn bảo bọn tùy tùng ở sau xe xẻ áo cho ông lão, nhưng không ai có áo để cho. Đan bèn cởi chiếc áo cừu đưa ông lão mặc. Tương Vương có vẻ nghi kỵ bảo:

- Điền Đan thi ân như vậy là tính chiếm nước của ta chẳng? Ta không sớm liệu thì e trễ mất.

Nhìn chung quanh không thấy ai cả; chỉ thấy ở dưới chân núi có một người tên là Quán Châu. Tương Vương gọi người đó lại hỏi:

- Người nghe được lời ta nói không?

- Thưa nghe.

- Theo ý người thì nên sao?

- Đại vương nên nhân đó mà coi là cái hay của mình.

Đại vương nên khen Đan rồi hạ lệnh bảo: “Quả nhân lo dân đói. Đan gom dân đói về nuôi; quả nhân lo dân rét, Đan cởi áo cừu cho dân mặc; quả nhân lo cho trăm họ khỏi khó nhọc, Đan cũng lo cho trăm họ, thật hợp ý quả nhân”. Đan có chỗ nào tốt, nhà vua khen Đan là tốt, thì cái tốt của Đan cũng là cái tốt của vua.

Vua đáp:

- Phải.

Rồi tặng Đan thịt bò và rượu, khen hành vi của Đan.

Ít ngày sau, Quán Châu lại yết kiến vua, bảo:

- Ngày về triều, Đại vương nên vời Điền Đan tới rồi vái chào Điền Đan ở triều, ủy lạo ông ta, hạ lệnh tìm những kẻ đói rét trong nước, gom về mà nuôi nấng.

Tương Vương làm theo lời rồi sai người nghe ngóng trong dân gian, thiên hạ nói với nhau rằng: “Ông Điền

Đan yêu dân, ha! Đó là ân trách của nhà vua đấy!”.

IV

Trong phần IV tác giả chỉ cho quy tắc để thuyết phục người khác sửa đổi ý kiến mà không phật ý họ.

Xúc Chiệp, một vị lão thần của nước Triệu thời Chiến Quốc đã không làm trái một quy tắc nào cả mà còn làm hơn nữa. Dale Carnegie mà được đọc *Chiến Quốc sách* thì thế nào cũng dẫn truyện Triệu VI 18 này làm thí dụ:

“Thái hậu nước Triệu mới cầm quyền. Tần đem quân tấn công liền. Triệu cầu cứu Tề. Tề đáp: “Phải đưa Trường An Quân (con nhỏ và cứng của thái hậu) qua đây làm con tin rồi mới xuất binh cứu viện”. Thái hậu không chịu, các quan đại thần cố khuyên. Thái hậu nói thẳng với kẻ tả hữu: “Ai mà còn nói đến chuyện đưa Trường An Quân đi làm con tin thì già này sẽ nhổ vào mặt!”.

Quan Tả sư là Xúc Chiệp xin vào yết kiến, Thái hậu có vẻ giận mà tiếp. Xúc Chiệp tiến đến, chậm chạp bước tới trước mặt Thái hậu rồi tự tạ tội rằng:

- Lão thần có bệnh ở chân nên không bước nhanh được, trộm phép Thái hậu tự thứ cho tội đó. Sợ ngọc thể không biết có sao không, nên hôm nay xin vào hầu.

Thái hậu đáp:

- Già này nhờ xe mới đi được.
- Mỗi ngày ăn uống không giảm chứ?
- Chỉ nhờ cháo thôi.
- Lão thần gần đây kém ăn, phải gắng sức đi bộ mỗi ngày ba bốn dặm mới hơi thèm ăn, nhờ vậy thân thể được điều hòa.

- Già này không gắng được như vậy.

Sắc mặt Thái hậu đã hơi nguôi. Quan Tả sử nói:

- Đứa con hèn của lão thần là Thu Kỳ còn nhỏ lắm mà chẳng có tài năng gì cả, nhưng thần suy yếu, nên yêu cầu nó, xin Thái hậu cho nó sung vào đoàn thị vệ cho đủ số để nó bảo vệ vương cung, thần sợ sệt mà tâu Thái hậu.

- Xin vâng. Tuổi nó bao nhiêu?
- Mười lăm. Tuy nó còn nhỏ, nhưng trong lúc thân thể chưa bị vùi lấp xuống hố rãnh (tức xuống huyệt) lão thần xin đem nó phó thác cho Thái hậu.
- Bạc triệu phú mà cũng yêu thương con nhỏ sao?
- Còn hơn cả đàn bà nữa.
- Hơn cả đàn bà? Lạ nhỉ!

- Lão thần trộm nghĩ bà lão yêu Yên hậu hơn yêu Trường An Quân.

- Ông lầm rồi. Kém xa Trường An Quân.

- Cha mẹ yêu con thì tính kế lâu dài cho con. Bà lão lúc tiễn chân Yên hậu, nín lấy gót mà khóc, nghĩ thương cho cảnh xa xôi, thực xót xa vô cùng. Khi Yên hậu đã đi rồi, không phải là không nhớ, vì lúc tế tự bà lão đều cầu chúc cho Yên hậu, cầu rằng: “Xin cho đừng trở về”. Như vậy há chẳng phải là lo tính chuyện lâu dài, mong cho Yên hậu có con nối nhau làm vua nước Yên sao?

- Phải.

- Nay xét trở lại ba đời trước, từ hồi nước Triệu thành nước Triệu, con cháu các vị vua Triệu được phong hầu mà kế tiếp nhau giữ ngôi tới nay còn ai không?

- Không.

- Chẳng riêng gì nước Triệu, các nước chư hầu khác cũng vậy, tới nay còn ai không?

- Già này không nghe nói.

- Như vậy mà xét, họa gần thì xảy ngay trong đời mình, họa xa thì xảy trong đời con cháu. Có phải là tại con cháu các bậc vua chúa đều bất hiếu cả đâu; chỉ tại ngôi cao mà không có công, bổng lộc hậu mà không

phải khó nhọc, lại ôm vàng ngọc quá nhiều đầy thôi. Nay bà lão tôn quý cái vị của Trường An Quân, phong cho những đất phì nhiêu, lại cấp cho nhiều vàng ngọc mà không bảo Trường An Quân nhân lúc này lập chút công với nước thì một ngày kia, gò núi sụp đổ. Trường An Quân biết lấy gì để gửi thân mình ở nước Triệu? Lão thần cho rằng bà lão tính kế cho Trường An Quân quá là ngắn ngủi, vì vậy mà bảo yêu Trường An Quân không bằng yêu Yên hậu.

Thái hậu đáp:

- Phải. Tùy ý ông tính sao cho nó thì tính.

Thế là sửa soạn trăm xe, đưa Trường An Quân qua làm con tin ở Tề, Tề mới xuất quân cứu Triệu”.

Tài hiểu tâm lý và thuyết phục của Xúc Chiệp thật đúng là tuyệt luân. Các vị đại thần chắc đã đem cái lợi của quốc gia ra mà khuyên Triệu Thái hậu cho Trường An Quân đi làm con tin ở Tề; nhưng một bà già cứng con trai út thì nghĩ gì đến cái lợi cho nước, cho nên các vị đại thần đã thất bại. Xúc Chiệp thấu lòng cứng con của Thái hậu, không nói gì đến cái lợi của nước Triệu mà chỉ nói đến lòng thương con của Thái hậu và cái lợi cho Trường An Quân. Như vậy Xúc Chiệp đã thấu quý tắc căn bản của thuật Đắc Nhân Tâm: tự đặt mình vào địa vị của người, chú trọng tới người, tới cái lợi của

người. (chương 1 phần thứ hai)

Nhưng trước khi giảng bài, phải làm nguôi cơn giận của Thái hậu đã và Xúc Chiệp đã hành động khéo léo vô cùng; ông tự tạ tội trước rằng đau chân mà đi nhanh không được rồi thân mật hỏi thăm sức khỏe để Thái hậu kể lễ bệnh tật của bà, y như một cặp bạn già ngồi không, buồn mà lại thăm nhau vậy. Lúc đó, Thái hậu đã nguôi nguôi.

Nhưng Xúc Chiệp vẫn chưa vào đề vội. Còn phải gây được thiện cảm của Thái hậu, mà cách hiệu quả nhất để người khác có thiện cảm với mình là xin người đó gia cho mình một ân huệ (như Dale Carnegie đã nói trong chương đặc biệt phần V) vì như vậy là nhận sự quan trọng của họ. Xúc Chiệp xin Thái hậu cho đưa con trai nhỏ của ông là Thu Kì được sung vào đoàn thị vệ trong cung. Thái hậu nhận liền, cảm động mà thấy vị lão thần cũng cương con như mình. Cơn giận đã tan. Câu chuyện hóa vui vẻ. Thái hậu chắc phải mỉm cười khi hỏi Xúc Chiệp:

- Bậc đại trượng phu mà cũng yêu thương con nhỏ sao?

Thế là Xúc Chiệp chỉ nói tới con trai út của mình làm cho Thái hậu liên tưởng tới con trai út của bà (Trường An Quân) rồi tự ý gợi chuyện. Sự chuyển tiếp

rất tự nhiên.

Tới đây Xúc Chiệp vẫn chưa vào đề, còn khích Thái hậu một câu: bảo mình còn yêu con hơn Thái hậu nữa.

Lời khích đó càng làm cho Thái hậu thêm vui: Xúc Chiệp không những nhận lòng yêu con của Thái hậu là chính đáng mà còn tự thú mình mềm lòng hơn Thái hậu nữa, nghĩa là gián tiếp phục Thái hậu (quy tắc khen người khác trong chương II phần 1). Tự thú nhược điểm của mình trước mặt người khác thì bao giờ cũng làm cho người đó thích.

Kể đó, ông nói đến Yên hậu (quy tắc phần IV), khen Thái hậu yêu mến và lo tính cho con gái rất chu đáo!

Giọng ông lúc này thật cảm động và thân mật: “Bà lão lúc tiễn chân Yên hậu, níu lấy gót mà khóc, nghĩ thương cho cảnh xa xôi, thực xót xa vô cùng...”. Làm sao mà Thái hậu không rưng rưng nước mắt cho được!

Và ông theo thuật của Socrate, đặt câu hỏi để ám thị Thái hậu (chương 5 phần thứ ba) làm cho Thái hậu tự nhận thấy cách yêu con của bà lầm lẫn (quy tắc 4 và quy tắc 2 để sửa đổi người - phần thứ tư).

- “Như vậy há chẳng phải là (Thái hậu) lo tính cho chuyện lâu dài, mong cho Yên hậu có con cháu nối nhau làm vua ở Yên sao?

- Phải.

- Nay xét trở lui lại ba đời trước, từ hồi nước Triệu thành nước Triệu con cháu các vị vua Triệu được phong hầu mà kế tiếp nhau giữ ngôi tới ngày nay còn ai không?

- Không.

Chẳng riêng gì nước Triệu, các nước chư hầu khác cũng vậy tới nay còn ai không?

- Già này không nghe nói”.

Luôn một hơi ba câu hỏi, và Thái hậu ba lần đồng ý với Xúc Chiệp.

Bây giờ Xúc Chiệp mới ôn tồn giảng về trường hợp Trường An Quân, và Thái hậu nghe xong sung sướng làm việc mà Xúc Chiệp đề nghị (quy tắc 9 phần thứ tư).

Tâm lý con người phương Đông cũng như phương Tây, thời xưa cũng như thời nay. Thuật thuyết phục của Xúc Chiệp như ăn khớp với học thuyết của Dale Carnegie: sinh trước Carnegie trên hai ngàn năm mà chỉ trong một câu chuyện với Thái hậu, ông bắt gặp tìm ra được sáu quy tắc của Carnegie trong phần thứ tư (quy tắc 1, 3, 4, 7, 9) cộng với ba quy tắc nữa của Carnegie trong chương 1 phần thứ hai (tự đặt mình vào địa vị của người, chú trọng tới cái lợi của người), trong chương độc nhất phần V (xin người ban cho mình một

ân huệ để cho người được vui lòng) và trong chương II phần 1 (khen người một cách rất tự nhiên, tế nhị).

Chúng ta có thể hiểu biết nhiều hơn cổ nhân, nhưng cái khôn của cổ nhân vẫn còn đáng cho ta học. Đó là một nguồn vui khi chúng ta đọc sách của cổ nhân.

V

Mà đọc tiểu thuyết của các đại văn hào trên thế giới nhiều khi chúng ta cũng được hưởng cái vui như vậy. Không phải chỉ các kinh, thư, các thiên đại luận mới chứa những bài học về triết lý. Tiểu thuyết cũng có thể chứa triết lý, mặc dầu tác giả chỉ nhằm mục đích kể chuyện chứ không phải bàn về triết lý.

Những tiểu thuyết gia đại tài như Léon Tolstoi, Dostoievski, Balzac, Dickens, Tào Tuyết Cần... luôn luôn có một nhãn sinh quan đặc biệt và nhiều nhận xét rất sâu sắc về tâm lý.

Khi dịch *Chiến tranh và Hòa bình* của Tolstoi, tôi thích thú thấy rằng sinh trước Carnegie cả trăm năm, không hề nghiên cứu về phép xử thế, mà Tolstoi có những nhận xét về thuật Đắc Nhân Tâm y hệt Carnegie. Cả chương XIV, phần IV trong *Chiến tranh và Hòa bình* có thể coi là một phần trong cuốn *Đắc Nhân Tâm* tiểu thuyết hóa.

Tôi xin trích dưới đây mấy trang để độc giả thưởng

thức. Pierre, một nhân vật chính trong truyện chiến tranh 1812 giữa Nga và Pháp, bị Pháp bắt làm tù binh; khi được quân đội Nga giải thoát, chàng về nghỉ ngơi ở Orel và tính tình chàng nhờ đời sống trong tù mà thay đổi, hóa ra dễ dãi hơn, thương người lớn, Đắc Nhân Tâm hơn:

“... Xưa kia chàng có vẻ hiền từ đấy, nhưng đau khổ cho nên bắt giác người ta xa lánh chàng; bây giờ một nụ cười vui sống nở trên môi và cặp mắt chàng long lanh thiện cảm, cơ hồ như hỏi: Họ có sung sướng như mình không? Vì vậy trước mặt chàng, mọi người thấy dễ chịu (Quy tắc 2 để gây thiện cảm, phần thứ hai *Đắc Nhân Tâm*).

Xưa kia chàng nói nhiều, khi nói thì hăng say, ít chịu nghe người khác nói; bây giờ rất ít khi chàng nhiệt tâm trong khi nói và biết nghe người khác nói, thành thử người ta dễ thổ lộ tâm sự với chàng (Quy tắc 4).

Cô Nhớn, nữ công tước (một người chị họ của Pierre) trước kia chẳng bao giờ ưa chàng cả, nhất là từ khi lão bá tước (cha của Pierre) mất rồi, thấy mình phải chịu ơn chàng (cô không có chồng, ở nhờ Pierre), cho nên lại càng đặc biệt có ác cảm với chàng; sở dĩ cô lại Orel chỉ để tỏ lòng cho chàng thấy rằng tuy chàng bạc nghĩa, cô cũng thấy mình có bốn phận phải chăm

sóc chàng. Nhưng mới ở với Orel được ít lâu cô đã cảm thấy mình mến chàng, điều đó làm cho cô rất bực mình và rất ngạc nhiên. Mà Pierre có làm gì để gây thiện cảm với cô đâu. Chàng chỉ tò mò nhìn cô ta thôi. Xưa kia, cô thấy trong khóe mắt chàng đăm đăm nhìn mình có cái vẻ lãnh đạm, chế giễu nữa; cho nên trước mặt chàng cũng như trước mặt người khác cô ta co rụt lại như giữ thế, chỉ để lộ cái khía cạnh gây gổ của mình mà thôi; bây giờ trái lại cô có cảm tưởng rằng chàng như đã thấu triệu chỗ sâu kín nhất của tâm hồn cô; và cô dần dần để lộ những khía cạnh tốt đẹp của tính tình mình, mới đầu còn nghi ngại, rồi sau thì cảm kích.

Một người xảo quyết nhất đời cùng không len lỏi được vào lòng tin của cô ta một cách khéo léo hơn Pierre, dù là dùng cái thuật gọi cho cô kể những kỷ niệm đẹp đẽ trong đời thiếu niên của cô rồi chăm chú nghe. Vậy mà tất cả cái khéo léo của Pierre chỉ do chính chàng thấy vui thích khi gọi những tình cảm tốt của con người trong lòng thiếu nữ chưa chát, khó khăn và kiêu hãnh đó.

Cô ta nghĩ bụng:

- Hễ không chịu ảnh hưởng của những người xấu mà chịu ảnh hưởng của những người như ta thì cậu ấy thành người tốt.

Bọn gia nhân Terenti và Vaska cũng nhận thấy theo cách của họ rằng Pierre đã thay đổi. Họ cho rằng chàng đã giản dị hơn trước nhiều. Nhiều đêm, Torenti sau khi đã cởi áo cho chủ xong, chúc ngủ ngon giấc rồi tay cầm ủng và quần áo của chủ, nấn ná chưa ra vội, hy vọng được chủ nói chuyện. Pierre thấy anh ta muốn nói chuyện thường giữ lại, hỏi một câu:

- Nay anh, kể cho tôi nghe... dạo ấy anh làm sao kiếm được thức ăn.

Thế là Torenti, bắt đầu nói về cảnh tàn phá của Moscow hoặc về bá tước quá cố, và đứng lại một lúc lâu tay vẫn cầm quần áo, kể chuyện cho chàng nghe hoặc nghe chàng kể chuyện; và khi bước ra phòng trước, anh ta sung sướng tin rằng được chủ coi vào hàng thân tín và anh ta cũng mến chủ.

Viên y sĩ chữa bệnh cho chàng ngày nào cũng lại thăm bệnh và cũng như mọi y sĩ khác, tự cho rằng phải làm ra cái vẻ như mỗi phút trong cái đời cứu nhân độ thế của mình quý báu lắm: vậy mà ông ta cũng ngồi lại hàng giờ kể chuyện cho Pierre nghe những chuyện thích thú của mình và những nhận xét về tâm tính các bệnh nhân, đặc biệt là của các nữ bệnh nhân.

Ông ta thường bảo:

- Nói chuyện với một người như vậy thật là thích,

không phải như dân ở cái tỉnh xếp nhà mình này.

Ở Orel có một số sĩ quan Pháp bị bắt làm tù binh và một hôm viên y sĩ dắt một người lại, người này gốc Ý còn trẻ.

Từ đó sĩ quan Ý hay lui tới chuyện trò và cô Nhớn thường chế giễu tình đầm thắm của ông ta đối với Pierre.

Hình như chỉ khi nào được lại nhà Pierre kể lể dĩ vãng của mình, cuộc sống trong gia đình mình, tình yêu của mình và trút bớt lòng căm hận người Pháp, nhất là căm hận Napoleon, anh ta mới thấy sung sướng.

Anh ta bảo Pierre:

- Nếu người Nga nào cũng được như ông, dù chỉ một chút xíu thôi, thì gây chiến với một dân tộc như dân tộc các ông quả là một tội báng bổ. Ông đã chịu đau khổ biết bao vì tội Pháp mà ông không thù hằn chúng một tí gì cả.

Mà sở dĩ Pierre được sĩ quan đó quý mến nồng nhiệt như vậy chỉ vì chàng đã gợi những khía cạnh tốt đẹp của tâm hồn anh ta, khía cạnh mà chàng cảm phục.

Trong thời gian cuối cùng ở Orel, chàng được một người quen cũ trong hội Tam Điểm lại thăm, tức bá tước Willarski, người đã bảo lãnh cho chàng vào hội năm 1907. Willarski đã cưới một người vợ Nga rất giàu,

có nhiều điền trang lớn ở Orel và lúc đó giữ một chức vụ tạm thời trong cơ quan tiếp tế lương thực cho thành phố.

Hay tin Pierre ở Orel, mặc dù từ trước chưa bao giờ giao du thân thiết với chàng, Willarski cũng lại thăm chàng, niềm nở và thân mật như những người gặp gỡ nhau trong một bãi sa mạc. Ở Orel ông ta thấy chán nên sung sướng gặp lại một người cùng giới và cùng chí hướng như mình, ông ta tưởng vậy.

Nhưng ngạc nhiên làm sao, ông thấy Pierre đã lạc hậu, đã sa vào cái tật lãnh đạm, vị kỉ, theo ý ông ta.

Cuối cùng, ông ta bảo chàng:

- Anh mụ người đi rồi anh ạ.

Mặc dầu vậy, giao du với Pierre hồi này ông vẫn thấy thích hơn hồi trước nhiều, và ngày nào ông ta cũng lại chơi. Còn Pierre mỗi lần nhìn bạn và nghe bạn nói, lại lầy lầm lạ, khó tin được rằng trước đây sao mà mình giống bạn đến thế.

Willarski đã có vợ có con, lo quản lý điền trang của vợ, lo công vụ của mình và chăm sóc các con. Ông ta cho rằng những bận tâm đó nó bó buộc cuộc sống con người, đáng cho ta khinh bỉ, vì mục đích chỉ là mưu cầu hạnh phúc cho bản thân và cho vợ con. Ông đã hết tâm chí vào các vấn đề quân sự, hành chính, chính trị

và Tam Điểm. Và Pierre không tìm cách thay đổi quan điểm của ông ta, cũng không phê phán, chỉ nhận xét trường hợp kì dị mà chàng biết rõ đó với nụ cười mỉa mai luôn luôn bình tĩnh và vui vẻ của chàng.

Trong sự giao thiệp với Willarski, với cô Nhón, với y sĩ, với tất cả mọi người, bây giờ Pierre để lộ một nét mới của tính tình chàng, làm cho ai cũng có thiện cảm với chàng; chàng thừa nhận rằng mỗi người có quyền suy nghĩ, cảm xúc, nhìn sự vật theo cách riêng của mình; chàng nhận rằng không sao dùng lời lẽ mà thuyết phục được người khác. Cái cá tính chính đáng của mỗi người đó xưa kia làm cho chàng bối rối, bức mình thì bây giờ chính là cái lí do để chàng lưu ý và có thiện cảm với người khác. Sự bất đồng, đôi khi sự mâu thuẫn hoàn toàn giữa ý kiến, lối sống của chàng làm cho chàng vui thích, nở một nụ cười hiền từ hơi mỉa mai”.

VI

Cuốn Đắc Nhân Tâm này xuất bản ở Mỹ đã được gần bốn chục năm, tôi đoán không chừng ở khắp thế giới tới nay đã bán được mười triệu cuốn; mà bán được mười triệu cuốn thì có được ba chục triệu người đọc cứ trung bình một cuốn có ba người đọc. Ở nước ta, số người đọc bản tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung Hoa

và bản Việt dịch của chúng tôi ít nhất cũng trên trăm ngàn. Tôi chắc người nào đọc cũng thấy tính tình của mình thay đổi được ít nhiều, nhưng theo đúng được hết các quy tắc của Dale Carnegie thì hiếm lắm. Đọc qua tưởng là dễ mà áp dụng mới thấy khó. Chỉ tại cái bản ngã của con người.

Chương 6 phần thứ nhất, lời khuyên thứ 6, tác giả đã thú thực: “Chính tôi cũng thấy khó thi hành những điều tôi đã chỉ cho các bạn. Ví dụ khi bạn bực tức, tự nhiên bạn muốn chỉ trích khiển trách chứ không nghĩ tới sự đặt mình vào địa vị người”. Đó, khó nhất ở điểm đó; nén giận được, quên mình để tự đặt mình vào địa vị của người.

Tôi xin noi gương Carnegie chép lại một chuyện thực để độc giả thấy một người rất có thiện chí, chịu suy nghĩ, muốn áp dụng thuật Đắc Nhân Tâm mà thất bại chỉ vì không thắng được bản ngã của mình.

Bạn đó viết cho tôi:

“Tôi đã đọc và suy ngẫm cuốn *Đắc Nhân Tâm* rồi cố áp dụng, nhưng khi áp dụng tôi lại cảm thấy đau khổ hơn nhiều. Tôi xin kể lại câu chuyện cố thu phục lòng người điển hình hơn cả để ông hiểu rõ.

Sáng 28, một ông vào hỏi sữa, tôi trả lời chưa có (mà đúng là chưa có vì tổng cục chưa giao, tôi có nói

dối đầu). Ông ấy bảo:

- Có người mua ở đây được. Sao tôi hỏi thì không có? Để bán chợ đen à? Tôi cho hay...

Nghe nói bán chợ đen rồi bị hăm dọa, tôi không đủ bình tĩnh để nghe hay phân trần gì cả. Và khi định cãi lại thì tôi nhớ lời khuyên của Carnegie: “Đừng cãi lại vô ích”.

Cố gắng lắm tôi mới nói được mỗi khi ông ta ngừng để lấy hơi:

- Dạ... dạ...

Tôi để ông ta nói một hơi rồi bỏ đi. Sau đó ông biết tôi làm gì không? Tôi tức lắm. Tôi cáu với tất cả mọi người. Tôi phải lấy xe định đi nhanh. Đi đâu cũng được, miễn bớt tức thì thôi. Trên đường đi tôi nghĩ rằng nếu mình gây với ông ta có lẽ mình sẽ không tức.

Cuối cùng tôi không thể đi ngoài phố hoài nên ghé vào nhà người cô viết thư này gửi ông. Mong ông cho biết cách được lòng người mà mình không mất thể diện. Nếu nghe họ chửi hoài mà không nói được gì thì có tức cũng phải đi Biên Hòa mất”.

Bức thư đó hiện tôi còn giữ trong hồ sơ và tôi chép lại nguyên văn như trên. Độc giả chắc đã nhận thấy giọng thành thực, đầy thiện chí trong thư. Tôi hỏi âm

tức thì, tiếc rằng không viết làm hai bản, nay chỉ còn nhớ đại ý như sau:

Mười lăm mười sáu năm trước, khi mới dịch *Đắc Nhân Tâm*, mà gặp hoàn cảnh như cô thì chắc chắn tôi cũng đã có phản ứng như cô: nổi giận, cố nén giận, rồi bực mình, uất ức. Một người biết tự trọng thì phản ứng như vậy là tự nhiên.

Ngày nay, may ra tôi sẽ bớt giận được mà tự đặt mình vào địa vị của ông khách hàng (lời khuyên thứ 6 chương 4 phần thứ nhất) và tự nhủ: có thể ông ấy đã gặp một vài tiệm khác không đứng đắn bằng tiệm của mình, thời này hạng đó không thiếu – có thể vợ con ông ấy đang đau, đang cần sữa mà hỏi mấy tiệm trước đều không có nên ông ấy bực tức rồi thốt ra những lời bất nhã đó với mình, có thể... Nghĩ như vậy thì tôi sẽ không trách mà tha thứ cho ông ấy được và tôi sẽ đáp ông ta chẳng hạn như sau:

- Thời này nhiều người bán chợ đen thật, nên ông nghi chúng tôi cũng là có lí, nhưng tôi xin cam đoan với ông rằng chúng tôi không hề làm việc ám muội đó. Xin ông cho biết địa chỉ, mai hay mốt hễ tổng cục phát sữa thì chúng tôi xin mang lại hầu nhà ông liền, ông không phải trả thêm một món tiền nào hết, như vậy ông thấy thực tâm chúng tôi, thấy tiệm chúng tôi làm ăn đứng đắn.

Tự đặt mình vào địa vị người khác là tất cả bí quyết Đắc Nhân Tâm, mà điều đó cực kỳ khó, nhất là khi mình giận dữ, cho nên tôi khuyên cô như vậy, chứ không dám chắc rằng tự mình theo được đúng mặc dầu tôi đã gần sáu chục tuổi.

QUẢNG GÁNH LO ĐI VÀ VUI SỐNG

Nếu đắc nhân tâm là cuốn sách kinh điển giúp bạn thay đổi cuộc đời và đưa bạn đến thành công, thì Quảng gánh lo và vui sống chính là ngọn gió thần đưa con thuyền của bạn đến với cõi Niết bàn ở ngay trần thế, thoát khỏi những bể thảm của cuộc đời của tác giả Best Seller Dale Carnegie

Độc giả Việt Nam đã rất quen thuộc với bản dịch đầu tiên 2 cuốn sách Đắc nhân tâm và Quảng gánh lo đi và Vui sống bởi dịch giả Nguyễn Hiến Lê, và BizBook chúng tôi sẽ mang lại đến quý độc giả những cuốn sách đã đem đến thành công cho bao thế hệ người Việt Nam. Chúng tôi xin trân trọng tặng cuốn sách này đến hết

thầy những bạn đang bị con sâu ưu tư làm cho khổ sở trần trọc canh khuya, tan nát cõi lòng. Ngay từ những chương đầu, bạn sẽ thấy tư tưởng sâu thẳm của bạn tiêu tan như sương mù gặp nắng xuân và bạn sẽ mỉm cười nhận rằng đời quả là đáng sống.



BỐN MƯƠI GƯƠNG THÀNH CÔNG

Dale Carnegie, tác giả nổi tiếng của những cuốn sách bán chạy nhất mọi thời đại: Đắc Nhân Tâm. Quảng gánh lo và vui sống, tin rằng, bạn chưa phải thuộc hạng tỷ phú, bạn luôn bận rộn với công việc, nhưng nếu bạn ham đọc sách, thành công sẽ đến với bạn nhanh chóng. Nếu bạn cần một nhà chuyên môn để giới thiệu những cuộc đời thành công nhất để bạn học hỏi, Dale Carnegie luôn sẵn sàng giúp bạn việc đó.



Ông đã đọc hàng trăm cuốn sách, hàng ngàn bài báo, phỏng vấn hàng chục người có tên tuổi, lựa những câu chuyện hay nhất rồi dựng ngòi bút duyên dáng, tóm tắt lại trong cuốn sách này: Bốn mươi gương thành công, trong đó có những cuộc đời nổi tiếng như:

- John Rockefeller
- Theodore Roosevelt
- Walt Disney
- Mark Twain
- Andrew Carnegie
- Henry Ford
- Charles Dickens

...
Cuốn sách sẽ là bài học giúp bạn thành công!

7 BƯỚC ĐẾN THÀNH CÔNG - CƠ HỘI THAY ĐỔI BẢN THÂN

7 bước đến thành công - Give yourself a change - The seven steps to success của tác giả Gordon Byron là một trong những cuốn sách truyền cảm hứng nhất được dịch giả Nguyễn Hiến Lê đem đến cho người đọc tại Việt Nam. Đọc cuốn sách này, độc giả sẽ được tác giả cầm tay đưa lên bảy bậc thang để đến cửa thành công. Bảy bậc thang đó là:

- Luyện lòng tự tin và rèn nghị lực
- Luyện nhân cách
- Đắc nhân tâm
- Luyện tập và giữ gìn sức khỏe
- Khéo dùng tiếng mẹ đẻ
- Luyện trí
- Kiểm việc làm và dự bị để được thăng cấp.

Đó là những điều thực hành ngay được. Còn về kết quả, trong sách, tác giả đã đưa ra nhiều ví dụ có thật để chứng minh hiệu quả của những bước thành công.



Mục lục

LỜI GIỚI THIỆU TÁC GIẢ, DỊCH GIẢ NGUYỄN HIẾN LÊ.....	4
Tựa.....	8

PHẦN THỨ NHẤT

Những thuật căn bản để dẫn đạo người

<i>Chương 1:</i> Muốn lấy mật đừng phá tổ ong.....	37
<i>Chương 2:</i> Một bí quyết quan trọng trong phép xử thế.....	47
<i>Chương 3:</i> Hãy khơi gợi ở người cái ý tự muốn làm công việc mà chính ta đề Nghị với họ.....	61
<i>Chương 4:</i> Tám lời khuyên để giúp các bạn đọc sách này được nhiều lợi ích nhất.....	79

PHẦN THỨ HAI

Sáu cách gây thiện cảm

<i>Chương 1:</i> Để cho tới đâu cũng được tiếp đón niềm nở	88
<i>Chương 2:</i> Một cách dễ dàng để gây mỹ cảm lúc sơ kiến	103
<i>Chương 3:</i> Không theo quy tắc này tức là tự rước lấy thất bại	111
<i>Chương 4:</i> Bạn muốn thành một người nói chuyện có duyên không? Dễ lắm	120

Chương 5: Làm sao gây được thiện cảm 134

Chương 6: Làm sao cho người ta ưa mình liền?141

PHẦN THỨ BA

Mười hai cách dẫn dụ người khác cho họ nghĩ như mình

*Chương 1: Trong một cuộc tranh biện không có người thắng
kẻ bại 160*

Chương 2: Một cách chắc chắn để gây oán thù.

Tránh nó cách nào? 169

Chương 3: Quá tắc quy cung.....181

Chương 4: Do trái tim sẽ thắng được lý trí 191

Chương 5: Bí quyết của socrate 205

Chương 6: Xả hơi 213

Chương 7: Thiện bất chuyên mỹ 222

*Chương 8: Quy tắc này sẽ giúp bạn làm được
những việc dị thường 231*

Chương 9: Loài người muốn gì? 237

Chương 10: Gọi những tình cảm cao thượng 245

*Chương 11: Kích thích thị giác và óc tưởng tượng
của người 253*

*Chương 12: Khi mọi cách điều vô hiệu, bạn hãy thử
cách này xem sao 259*

PHẦN THỨ TƯ

Chín cách sửa tính người mà không làm cho họ giận giữ, phật ý

<i>Chương 1: Nếu bạn bắt buộc phải chỉ trích thì xin bạn bắt đầu như sau</i>	<i>268</i>
<i>Chương 2: Chỉ trích cách nào mà khỏi gây thù oán?</i>	<i>275</i>
<i>Chương 3: Hãy tự cáo lỗi trước đã</i>	<i>279</i>
<i>Chương 4: Đừng ra lệnh.....</i>	<i>285</i>
<i>Chương 5: Giữ thể diện cho người</i>	<i>287</i>
<i>Chương 6: Khích lệ người ta cách nào?</i>	<i>293</i>
<i>Chương 7: Cho người khác niềm tự hào (Vị tri kỷ giả dụng)</i>	<i>299</i>
<i>Chương 8: Nên khuyến khích người</i>	<i>305</i>
<i>Chương 9: Làm sao cho người ta vui sướng làm công việc bạn nhờ cậy</i>	<i>309</i>

PHẦN THỨ NĂM

Những bức thư mẫu nhiệm

<i>Chương độc nhất</i>	<i>317</i>
------------------------------	------------

PHẦN THỨ SÁU

Bảy lời khuyên để tăng hạnh phúc trong gia đình

<i>Chương 1: Chôn vùi hạnh phúc gia đình cách nào nhanh nhất?</i>	<i>332</i>
<i>Chương 2: Tùy ngộ nhi an</i>	<i>342</i>
<i>Chương 3: Thương nhau chín bỏ làm mười</i>	<i>346</i>
<i>Chương 4: Làm cho người ở chung quanh mình được sung sướng là điều dễ dàng</i>	<i>351</i>
<i>Chương 5: Cái gì làm cảm động một người đàn bà?</i>	<i>355</i>
<i>Chương 6: Phu phụ tương kính như tân</i>	<i>359</i>
<i>Chương 7: Những kẻ thất học trong hôn nhân</i>	<i>365</i>

PHẦN THỨ BẢY

Vài câu hỏi

<i>Phụ lục của Nguyễn Hiến Lê</i>	<i>375</i>
---	------------

