

*Nguyên Tác: K.C INGRAM*

*Dịch: Nguyễn Hiến Lê*

# CÁCH XỬ THỂ CỦA NGƯỜI NAY

*"HÀ KHÓA CỦA THÀNH CÔNG VÀ HẠNH PHÚC"*

*Tôi đã tìm ngay ra được chân lý này:  
Khi tôi chỉ làm việc cho tôi thôi thì tôi  
phải làm việc một mình, nhưng khi tôi  
làm việc cho người khác nữa thì người  
khác cũng làm việc cho tôi.*

BENJAMIN FRANKLIN

*"Loại Sách Học Làm Người"*

# TỰA

## CỦA DỊCH GIẢ

---

**T**HỜI thượng cổ, nhân loại tìm hiểu con người nhiều hơn là tìm hiểu thiên nhiên, cho nên những môn nhân văn như sử ký, chính trị, triết học, văn học... phát triển rực rỡ, còn những môn khoa học hiểu theo nghĩa hẹp, mới chỉ phôi thai: trừ một ít cuốn về toán học, thiên văn, canh nông... thì không có gì đáng kể cả.

Ở phương Tây, từ thế kỷ XVII, khoa học mới bắt đầu tiến mạnh: người ta đem hết cả tâm trí ra tìm hiểu thiên nhiên, chế ngự thiên nhiên và người ta đã phát minh được rất nhiều cái kỳ diệu làm chuyển hướng văn minh của nhân loại, tạo nên thời đại cơ giới ngày nay. Say mê với những phát minh mới đó, người ta bỏ quên con người và những môn nhân văn suy vi từ đầu kỷ nguyên, mới bắt đầu được phục hưng ở thế kỷ XV, lại bị hy sinh luôn trong mấy trăm năm nữa.

Mãi tới cuối thế kỷ trước người ta mới nhận ra rằng nền văn minh cơ giới của chúng ta là phiến diện, rằng chúng ta đã quá chú trọng đến sự chinh phục thiên nhiên mà không tìm hiểu bản tính con người. Mà chinh phục vũ trụ để làm gì nếu không làm chủ được con tâm của ta? Phát triển kỹ thuật chiến tranh mà không tìm hiểu lẫn nhau, kiếm cách thỏa hiệp với nhau thì nhất định là chẳng riêng gì nền văn minh cơ giới mà ta lấy làm tự hào này sẽ bị tiêu diệt, ngay đến nhân loại cũng không thể sống sót được nữa. Như vậy văn minh không còn là phụng sự Sống, phụng sự con Người nữa mà là phụng sự Chết, sự Diệt chủng.

Nghĩ vậy người ta trở lại nghiên cứu con người; những môn Nhân văn lại được tôn trọng và đương phát triển khá mạnh. Phạm vi của nó mỗi ngày, mỗi mở rộng mà phương pháp nghiên cứu cũng mỗi ngày một cải thiện nhờ sự tấn bộ của khoa học. Ngoài những môn cũ như triết học, tôn giáo, sử học, văn học, luật học, kinh tế học..., ta thấy xuất hiện nhiều môn mới như xã hội học, nhân chủng học, ngôn ngữ học, nhân khẩu học... và trong mỗi môn, cơ hồ như cứ năm mươi năm người ta lại tạo ra được một ngành mới.

Phát triển mạnh nhất có lẽ là môn tâm lý học: người ta nghiên cứu tâm lý cá nhân, tâm lý các dân tộc, tâm lý các chủng tộc, tâm lý trong xã hội, tâm lý trong chiến tranh, tâm lý bệnh nhân, tâm lý trong kỹ nghệ, cả tâm lý các loài vật nữa... mục đích là tìm hiểu những động cơ thúc đẩy con người, những phản ứng của con người trong mọi hoàn cảnh để cải thiện sự giáo dục, phép giao tế mà thích ứng với xã hội, với thiên nhiên hầu tạo được hạnh phúc cho loài người. Câu: « Connais-toi toi-même » (1) của cổ nhân, ngày nay gần thành như châm ngôn chính của hạng người trí thức. Đó là một điều đáng mừng, một sự tấn bộ lớn trên con đường cứu thoát của nhân loại. Nhờ tìm hiểu bản tính của ta, và bản tính của người khác mà chúng ta có thể thỏa hiệp với nhau, sống chung với nhau, làm việc chung với nhau được mà khỏi bị tiêu diệt chẳng?



Ông K. C. Ingram chỉ là một nhà doanh nghiệp, không có danh tiếng gì lớn nhưng có rất nhiều kinh nghiệm. Ông đã thành công trong nhiều ngành: viết báo, làm quảng cáo, làm chủ bút, làm giám đốc phòng giao tế với công chúng trong các công ty, rồi chủ tịch hội đồng quản lý một hãng vận tải lớn ở Mỹ... ông đã du lịch rất nhiều nơi, tiếp xúc với rất nhiều hạng người, diễn thuyết về giáo dục và về giao tế nhân sự; rút kinh nghiệm để soạn cuốn **Cách xử thế của người nay** này mà mục đích rất khiêm tốn: giúp chúng ta quên cái « bản ngã », cái bản ngã mù quáng của ta đi để thỏa hiệp với người khác mà để thành công hơn, sống sung sướng hơn.

Trong non hai trăm rưỡi trang, ông bàn về nhiều vấn đề: từ tâm lý con người tới cách diệt những thói xấu, tập những thói tốt, cách trac dồi ý kiến với người, giao thiệp với người — thân cũng như sơ — cách nghỉ ngơi, giữ sự quân bình cho tinh thần và thể chất, cả cách bán hàng, xin việc, dạy con nữa...; ông đã đưa ra rất nhiều lời khuyên thực tế hợp với những thuyết mới nhất của khoa tâm lý và những kinh nghiệm có khi vui vẻ có khi chua xót của nhiều người trong mọi giới. Tất cả những lời khuyên đó đều dựng trên một quy tắc chung, một qui tắc rất giản dị này: « *Nghĩ tới người* ».

Một lần có người hỏi nhà doanh nghiệp danh tiếng ở Mỹ, John D. Rockefeller: « Ông thành công nhờ cái gì trước hết? ». Ông ta đáp: « Nhờ người khác ». Thật đúng! Không ai không nhờ người khác mà thành công được. Càng thành công lớn thì lại càng phải nhờ nhiều người. Vậy mà muốn thành công, ta cứ vô tình hay cố ý quên hẳn người đi, không nghĩ đến quan diêm của người, cái lợi

của người, thì có khác gì mò trăng đáy nước không? Chúng ta thử nghĩ kỹ coi, từ trước tới nay có phải chúng ta đã mê muội mà quên hẳn chân lý giản dị và căn bản đó không?

Mà muốn có hạnh phúc thì cũng phải nghĩ tới người nữa. Xét chung quanh ta thì ai là những người sung sướng nhất? Chắc hẳn không phải là bọn giàu sang nhất rồi. Họ bận rộn quá, lo lắng quá, lam sao mà hưởng phúc được? Mà dù họ có nhàn nhà để hưởng phúc thì mỗi ngày họ cũng chỉ ăn có ba bữa, mỗi đêm chỉ ngủ trên một chiếc giường như chúng ta, thôi, chứ hơn gì. Sung sướng nhất, theo tôi, là những người về tới nhà thì vợ con vui vẻ ra đón, bước tới sở thì bạn bè niềm nở chào hỏi, tới dự một cuộc hội họp nào thì được mọi người thân mật tiếp đãi: họ nghĩ tới mọi người, tìm cách giúp đỡ mọi người, cho nên được mọi người quý mến.

Trong số những bức tượng tạc hình các vị giáo chủ của nhân loại, tôi thấy những bức tượng Phật đẹp hơn cả, những nét mỉm cười từ bi, đại độ đó, nhìn hoài không chán và luôn luôn làm nở trong lòng tôi những tình cảm, ý nghĩ thanh thoát. Mà Phật chính là vị khuyên ta cởi bỏ cái « bản ngã » hơn cả, chính là vị chẳng những « nghĩ » tới mọi người mà còn yêu cả mọi người, yêu cả vạn vật nữa. Nhờ vậy Ngài mới tìm được hạnh phúc trên cái thế giới mà Ngài gọi là biển khổ này.

Xin đọc giả đừng coi thường cuốn sách quý vị đang đọc đây. Tác giả trình bày nó một cách thực tế để mọi người đọc được, và theo được, chứ sự thực nó chứa một chân lý mà nếu ai cũng chịu áp dụng thì nhân loại đâu có phải lo lắng sợ sệt về cái nạn bom kinh khí như ngày nay.

Saigon ngày 30.3.65

NGUYỄN HIẾN LÊ

(1) Phôi ty tri.

# TỰA

## CỦA TÁC GIẢ

Thưa quý vị Độc giả thân mến,

**C**HẮC các bạn thường tự hỏi những câu này :  
 Tại sao có những người đời sống dễ chịu như vậy ? Tại sao họ làm được mọi việc một cách dễ dàng như vậy ? Tại sao họ gặp được « vận may » như vậy ?

Họ có bí quyết nào mà thỏa hiệp được với người khác một cách tài tình như vậy ? Bí quyết đó, chúng ta có thể biết được không ? Có thể áp dụng vào đời sống hằng ngày được không ?

Nào, chúng ta thử cùng nhau xét những câu hỏi bổ ích và quan trọng đó. Trong cuốn này chúng tôi sẽ tìm hiểu đời sống hằng ngày của những người mà đời không khác gì đời chúng ta. Chúng tôi sẽ kể toàn những chuyện có thực, chuyện thành công và thất bại, chuyện vui và buồn, chuyện sống và chết, và trong những chuyện đó, bạn sẽ thấy vài triệu chứng về cái lý do hoạt động của con người. Chúng tôi sẽ so sánh những triệu chứng đó với những học thuyết của các tâm lý gia hiện đại và các nhà bác học danh tiếng trên thế giới. Rồi lại đem so sánh với những kinh nghiệm thực tế của hàng ngàn người trong các cuộc thuyết trình về giao tế nhân sự.

Sau cùng chúng tôi sẽ gom tất cả những kết quả trong công việc nghiên cứu đó rồi tóm tắt lại thành một triết lý giản dị về sự hoạt động cá nhân mà nguyên tắc sẽ được trình bày chỉ trong một hàng chữ. Đồng thời, chúng tôi cũng sẽ đưa ra ít phương pháp đặc biệt về cách tiếp xúc với người khác, những phương pháp đó đã thành công mỹ mãn trong mọi việc lặt vặt hằng ngày.

Chúng tôi xin bạn lưu tâm tới những phương pháp đó xem nó có ý nghĩa gì không. Nếu có thì xin bạn thử dùng nó trong sự giao thiệp với người khác : ở trong phòng giấy hoặc ở xường, ở ngoài đường và ở trong nhà : thử dùng nó trong sự giao du với bằng hữu và trong sự tiếp xúc lâm khi bối rối với phái khác tính với bạn. Thử xem bạn có gặt được những kết quả phi thường không !

Trước hết chúng ta nên nhận rằng không ai có thể hoàn toàn trong sự giao thiệp với người khác. Ai cũng có lúc lầm lẫn, vụng về. Loài người không thể hoàn toàn được. Nhận điều đó rồi thì ta thấy tâm hồn nhẹ nhàng hơn. Chúng ta nên nhớ các thợ dệt Ba Tư, họ cố ý để lại một lỗi dệt trên bức thảm và bảo : « Chỉ có Chúa mới hoàn toàn thôi ». Cho nên chúng ta nên yêu những nhược điểm nhỏ nhỏ của con người. Một người có khả năng, có thiện chí thì dù bề ngoài có hơi thô lỗ, cũng dễ được cảm tình của bạn bè ; trái lại không ai ưa những kẻ bề ngoài thơm thớt mà không được việc gì cả.

Cuốn này trình bày nhiều phương pháp (đặc biệt để giao thiệp với người, nhưng không có một phương pháp nào có tính cách xiêm nhĩnh, mỉa nhân cả ; hết thầy đều dựng trên quy tắc căn bản này : thỏa hiệp với nhau để sống chung và làm việc chung với nhau.

Khi đã hiểu kỹ quy tắc đó rồi thì bản tính con người ra sao ta sẽ nhận nó làm vậy và ta sẽ thành công, sẽ tạo được hạnh phúc.

Có hạnh phúc là có được sự thỏa mãn trong công việc ở sở và ở nhà ; là thấy mình hòa hợp với người khác, với xã hội ; và làm cho đời sống hóa dễ dàng hơn, vui tính hơn. Còn thành công có nghĩa là đạt được mục đích mà bạn theo đuổi : hoặc tăng lương, hoặc thăng chức, hoặc được an toàn : nhưng quan trọng nhất là được người khác kính mến, vui vẻ giúp đỡ.

Đọc cuốn này, bạn sẽ có dịp trao đổi tư tưởng với nhiều tâm lý gia và danh nhân. Bạn nên suy nghĩ kỹ xem ý kiến của họ có đúng không, lời khuyên của họ nên theo không ?



X

Nếu từ trước tới nay bạn cho rằng trong đời bạn gặp toàn những hạng khó chơi, thì cuốn này thật là đáp đúng yêu cầu của bạn đấy. Nếu trái lại, các người khác vẫn thường tỏ vẻ mến bạn, sẵn sàng giúp bạn thì cuốn này càng làm cho bạn tin lỗi xử thế của bạn hơn mà muộn mỗi ngày mỗi cải thiện nó để cho có nhiều kết quả hơn nữa.

K. C. INGRAM



PHẦN THỨ NHẤT

---

## *Người và Ta*

## THÀNH CÔNG VÀ HẠNH PHÚC CỦA TA TUỖ THUỘC CÁI GÌ?

**C**Ô MARTHA đã có quyết định đó một đêm thứ bảy tháng chạp năm 1945. Đã mấy tuần nay, từ cái ngày Jim ở ngoài mặt trận về, tâm thần của cô sinh ra rối loạn.

Joan, cô bạn thân nhất của Martha, kể lại câu chuyện như sau. Năm 1943, cả hai cô đều tốt nghiệp ở một trường cao đẳng rồi tình nguyện vô làm ở phòng điện tín của tỉnh để giúp nước trong thời chiến.

Jim đã nhập ngũ từ cuối năm 1943. Chàng và Martha đã yêu nhau và hứa hôn với nhau chứ chưa làm lễ hỏi chính thức.

Cuối năm 1943 đó, phòng điện tín rất bận công việc; qua năm 1944 thì công việc muốn như tràn ngập, rồi tới năm 1945 thì làm tới tấp mặt mũi cũng không xuê. Ai cũng muốn gởi những bức điện tín... tối khẩn. Mà không ai chịu đợi cả. Phải chầu chực, người ta đâm ra khó tính, rồi la hét, rồi thốt ra những lời chua chát thô tục. Martha và Joan cho rằng thiên hạ làm khó khăn cho mình và trên mặt của hai cô đã hiện ra vài nét cau có. Thái độ, cử chỉ của hai cô cũng đã tỏ ra vẻ bức mình. Buổi tối về nhà, hai cô thấy mệt mỏi, không buồn đi chơi đâu nữa, có khi mệt quá, ngủ cũng không được. Rồi sáng hôm sau tỉnh sờ, nét mặt bơ phờ, trí óc lơ đãng.

Tháng mười một năm 1945, Jim được giải ngũ về nhà, và nhiều lần rủ Martha đi chơi, nhưng cái vui nồng nàn ngày xưa như đã biến đâu mất. Chàng thì không có gì thay đổi cả, nhưng nàng thì tính tình khác hẳn trước; âu sầu mà hay quạu quọ. Chàng đâm ra chán và hai người không gặp nhau nữa.

Đêm thứ bảy đó, Martha kể lẽ tâm sự với bạn là cô Joan, mà nước mắt trào ra. Cả hai cô đều nhận rằng tính tình của mình đã thay đổi, mà như vậy chỉ do thái độ của người khác, của những người lại đánh điện tín. Họ khó tính quá đi, đến bức mình vì họ. Hai cô tự cho rằng đã rán đủ cách để thay đổi tình trạng đó. Mới đầu, đã phản kháng lại kịch liệt. Rồi thì lạnh lùng làm thinh, mặc họ nói gì thì nói. Nhưng cả hai chính sách đó đều như đổ thêm dầu vô lửa và gây nhiều cuộc đấu khẩu dữ dội. Sau cùng hai cô thử kiên nhẫn chịu đựng, rán bình tĩnh, niềm nở. Nhưng rồi cũng thất bại nữa vì cứ đúng cái lúc chịu đựng không nổi thì có một ông, một ông bà nào đó rất dễ khó tính gây sự với hai cô, thế là lại xảy ra xung đột và thần kinh của hai cô bị căng thẳng suốt trong ngày đó. Đôi khi hai cô thủ thế, sẵn sàng phản công nếu bị tấn công, thành thử từ thần kinh tới bắp thịt lúc nào cũng bị kích thích; lòng mày hai cô cau lại, công chúng thấy vậy cho là hai cô ngăm có thái độ cừu thị họ.

Đêm thứ bảy đó, hai cô cùng nhau xét lại tình trạng, rồi lần lần ý nghĩ này hiện ra trong óc: thái độ của mình đối với công chúng có lẽ có liên quan xa gần gì với những nỗi lo lắng, âu sầu của mình chăng? Vấn đề phải giải quyết là vấn đề đó.

Sau cùng cô Martha quyết định: «Đừng để cho người khác làm tiêu tan hạnh phúc của mình. Họ là thì mặc họ. Chúng ta cứ bình tĩnh, niềm nở tiếp họ. Thử xem một thái độ cực kỳ nhã nhặn có làm thay

đổi được tình trạng không». Cô Joan hoan nghênh nhiệt liệt ý kiến đó: «Phải đấy, chị em mình sẽ dùng chiến thuật đó để tấn công họ, xem họ có chịu thua mình không nào».

Và ngay thứ hai sau, họ thực-hiện ý nghĩ đó liền: rần giừ về bình tĩnh, niềm nở. Họ tiến ra chào công chúng, vui vẻ tiếp đón họ, cử chỉ nhã nhặn, lời nói ngọt ngào, thành thử họ không kịp tỏ thái-độ quạu quọ như những ngày trước nữa. Buổi đó, mọi sự được êm thấm và ở sở ra về, hai cô thấy vui vẻ. Hôm sau hai cô cũng giữ vẻ lễ độ với công chúng như vậy.

Tình trạng khàn trương giảm đi, công chúng đã bắt đầu tỏ vẻ hoan hỉ, nụ cười đã hiện ra trên nhiều bộ mặt. Martha và Joan làm được nhiều việc hơn, một cách dễ dàng hơn. Lần lần hai cô thấy cái việc chinh phục công chúng đó là một trò chơi hứng thú; và hai cô dặn nhau rằng mỗi người phải kiểm soát thái độ của bạn, hề thấy bạn sắp mất bình tĩnh thì phải nhắc nhở liền.

Nhờ vậy, mọi sự mỗi ngày một thêm hoàn hảo và tối thứ sáu, cô Joan bảo bạn:

«*Có sự thay thời kỳ dị. Bây giờ những người tới đây đánh điện tín đều có vẻ ở trong một giới thượng lưu nhã nhặn*».

Câu chuyện ngừng ở đó. Sau tôi được biết thêm rằng cô Martha thấy vui sống trở lại và chàng Jim lại thương cô trở lại. Lời của cô Joan:

«*Bây giờ những người tới đây đánh điện đều có vẻ ở trong một giới thượng lưu nhã nhặn*» đã làm cho tôi suy nghĩ nhiều. Tôi tự hỏi: «có thể chỉ thay đổi thái độ của ta đối với người khác mà làm cho họ thành những con người tốt hơn ư? có thể hoán cải họ một cách mau nhiệm như vậy ư?» Thực ra, tôi soạn cuốn này chính là để trả lời câu hỏi đó.



**D**ƯỚI đây câu chuyện của George Pearce, bạn cũ của tôi ở trung học, mà sau nhiều năm xa cách, tôi được gặp lại năm 1947. Câu chuyện rất bi thảm nhưng giúp độc giả hiểu được mục tiêu cuốn này nên tôi xin chép lại. Nhân vật trong chuyện tên là Benton Hayward, một thanh niên ở chung với George Pearce, khi theo học một trường đại học miền Đông. Anh bạn tôi kể:

«Bent (1) đẹp trai, rất hoạt động, mới đầu được mọi người mến. Rồi ít lâu sau, tính tình anh ta thay đổi, ý kiến thường trái với người khác, anh gây lộn với mọi người về những vấn đề không quan trọng gì cả. Bạn bè xa lánh anh ta và anh ta hóa ra cô độc. Không có cuộc xung đột nào dữ dội cả. Nhưng khi tôi tốt nghiệp, ra trường thì không ai ưa anh ta hết.

Bằng đi hai chục năm, tôi không có tin tức gì về anh ta cả. Rồi một buổi chiều, anh bỗng nhiên vào phòng giấy của tôi, vẻ bề rạc. Y phục lôi thôi, cử chỉ lúng túng. Nói chuyện với nhau một lúc rồi tôi cáo lỗi: «Năm giờ rồi, tôi phải về nhà». Anh ta bảo tôi:

«Anh dắt em về nhà ăn cơm với anh chị nhé?»

Mặc dầu thấy thái độ đó hơi kỳ cục, tôi cũng đáp: «Tất nhiên rồi».

«Anh ta cùng về với tôi, tay cắp một gói lớn».

Tối đó, sau bữa cơm, tôi phải rời phòng khách trong một lúc, để nhà tôi ngồi tiếp chuyện anh ta. Khi trở vô phòng, tôi ngạc nhiên thấy hai người lớn tiếng với nhau. Anh ta cố nài nỉ nhà tôi mua giúp cho một chiếc thảm xấu xí, rẻ tiền.

«Lúc đó tôi mới hay rằng anh đã làm đủ nghề. Năm 1930, gặp hồi kinh tế khủng hoảng, anh ta bị hăng thái ra trước hết. Sau, làm thử vài nghề khác, nhưng

(1) Tức Benton, gọi tắt.

đều thất bại, và rút cục phải đi từng nhà chào khách để bán thứ thảm rẻ tiền đó. Chuyện đó xảy ra năm 1935.

«Hôm nay, nói chuyện với Bill Wilson, tôi có hỏi thăm về anh Bent, được Bill kể tiếp:

«Cách đây hai năm, người ta thấy xác một kẻ vô gia cư trên một đường rầy ở Arizona. Coi tên họ gắn trên áo, người ta được biết rằng kẻ xấu số là Bent Hayward. Anh ta bị xe lửa cán. Và chiếc áo đó mấy tháng trước xin được của một người bạn lang thang cũng như anh».

Benton Hayward chết bị thảm như vậy là vì đâu? Phải chăng vì anh ta có thói hay gây sự, làm trái ý người khác? Hay tại không ai là bạn bè, thân thuộc, anh thất vọng mà quyền sinh?

Câu chuyện đó hoàn toàn đúng, chỉ có tên người và tên đất là thay đổi. Con người hồi trẻ đẹp trai, tự đắc thế kia, mà sao chết thảm như vậy sau một cuộc đời lang thang, bẽ rạc như vậy? Điều đó thực đáng cho ta ngẫm nghĩ.



**VỊ GIÁM ĐỐC** một hãng lớn nọ ở Mỹ mất đúng vào lúc thế chiến thứ nhì sắp bùng nổ. Ủy ban quản trị của hãng liền kiếm một người thay thế, một người có thể điều khiển một công ti mà con số thương vụ mỗi năm lên tới 500 triệu Mỹ kim.

Họ có thể kiếm một người ở ngoài công ti, nhưng lần này ai nấy từ nhân viên tới các người hùn vốn, các khách hàng, các kẻ có quyền hành, đều đồng lòng lựa một người trong hãng, và mặc dầu gặp thời buổi khó khăn, viên tân giám đốc đã làm tròn nhiệm vụ của mình.

Tại sao ông ta được mọi người tin cậy như vậy? Nguyên nhân chính là tại đã từ lâu, ông ta được lòng

mọi người. Đành rằng ông ta siêng năng, có tài, tính tình cương quyết và hiểu rành nghề vì công việc nào ông ta cũng đã làm qua, nhưng đáng phục nhất là tài quản lý của ông. Ông biết cách làm cho người khác giúp mình. Một người hợp tác với ông khen ông rằng: «Không làm việc với ai mà thú bằng làm việc với ông ấy. Không bao giờ ông ra lệnh... ông gợi ý cho mình, yêu cầu mình giúp ông». Một nhân viên tên là Geoge lại thăm hai vị quản lý trong công ti và xin họ đề cử ông ta làm giám đốc vì ông ta lúc nào cũng công bằng và thân mật với người dưới. Gặp ai ở ngoài đường hoặc ở trong hãng, ông ta cũng ngừng lại, niềm nở hỏi thăm về công việc làm ăn, về con cái trong nhà. Ông có vẻ lưu tâm tới đời sống của mỗi người.

Trong công việc làm ăn, ông cũng được khách hàng quý mến. Và ông thường nói: «Tôi yêu mọi người». Mà thực tình là ông yêu mọi người, yêu thanh niên, yêu cả súc vật nữa.

Bên hàng xóm của ông có một cặp vợ chồng hiếm hoi, nuôi một đứa con nuôi. Một buổi chiều thứ bảy, hỏi ông còn làm phó giám đốc, đứng trong sân nhìn qua hàng rào, thấy đứa con nuôi đó, ông hỏi nó:

— Nếu ước cái gì, được cái đó, thì cháu sẽ xin cái gì? Đứa nhỏ đáp:

— Cháu sẽ xin một chiếc điều.

Ở vào địa vị ông, một người khác chắc đã sai người ra chợ mua một chiếc điều cho đứa bé. Ông không hành động như mọi người, mà rủ đứa bé qua nhà ông chơi, rồi cả buổi chiều hôm đó, một ông già năm chục tuổi với một đứa trẻ năm tuổi cùng nhau hí hoáy làm một chiếc điều.

Câu chuyện vặt đó đủ cho ta thấy tại sao mọi người đồng ý đề cử ông lên làm chức giám đốc của hãng.

Sự thành công của ông chứng thực quy tắc dưới đây của nhà tâm lý học Alfred Adler : «*Tới tuổi già, chúng ta sẽ nhận thấy rằng trong đời ta, chỉ có toàn những vấn đề xã-hội; mà muốn giải quyết những vấn đề đó thì phải chú ý tới người khác.*»

Nói một cách cụ thể, thực tế hơn thì là : ở đời, chúng ta thành công hay thất bại đều do người khác cả.



**Đ**Ề M mừng tám tháng tư năm 1946, một thiếu phụ từ cửa sổ một ngôi nhà chọc trời ở San Francisco đâm đầu xuống đường đề tự tử. Bà ta thất vọng, đã có lần nói với người quen : «*Tôi không có bạn thân. Đời không đáng sống.*»

Bà ta còn trẻ, đường đời còn dài, còn nhiều hy vọng thành công và gây được hạnh phúc, vậy mà sao đã vội chán đời đến nỗi đó.

Bà ta tự cho mình là nạn nhân của hoàn cảnh. Nhưng điều tra kỹ thì thấy rằng bà ta chỉ sống cho mình thôi, lãnh đạm với mọi người, chẳng bao giờ nghĩ tới ai, không hiểu rằng người khác có thể làm cho mình thành công hay thất bại được. Trong xã hội không thiếu gì hạng người cứ hành động ngược với lợi của mình như vậy. Vì không nghĩ tới người khác nên bà ta hóa ra cô độc, phải uống rượu để tiêu sầu, rồi tự tử.

Chúng ta thường nghe nói có những người tự tử vì thất vọng, không biết nhờ cậy nơi ai được nữa. Thực ra trừ trường hợp những người mắc bệnh nan y, còn thì hầu hết họ thất bại là lỗi tại họ không biết giao thiệp với người khác. *Vậy thì giao tế nhân sự chẳng phải là một vấn đề sinh tử của ta ư?*

Người khác có thể giúp ta hoặc hại ta. Ý kiến của họ về ta, hành động của họ đối với ta đều quyết định mức thành công của ta.

Ông khoa trưởng M.P. O'Brien ở ban kỹ sư trường đại học Californie một hôm bảo rằng : «*Xét hồ sơ thì thấy không có kỹ sư nào xuất thân ở trường mình mà thất bại ở đời vì thiếu kiến thức về nghề nghiệp cả. Đa số thất bại vì không biết cách cư xử với người khác. Định rằng một kỹ sư cơ giới phải hiểu biết về kỹ thuật, phải cần mẫn, cương quyết, ngay thẳng; nhưng ngoài những tài đức đó ra, muốn thành công thì cần phải biết thêm bản tính con người, phải tế nhị, khéo xử sự, khéo giao thiệp.*»

Về môn cơ giới mà lời đó còn đúng, thì trong ngành thương mại, trong những nghề cần giao thiệp nhiều, trong đời sống gia đình và xã hội, lời đó còn đúng tới đâu nữa.

Ông A. T. Mercier, Giám Đốc công ty Hòa xa Nam Thái Bình Dương bảo rằng : «*Sự hiểu biết về kỹ-thuật rất ít khi đủ giúp cho ta thành công hoàn toàn. Tuyền lựa những kỹ thuật gia có khả năng là việc dễ; tìm được người biết tổ chức, điều khiển, gợi ý cho người khác làm và phối trí điều hòa công việc của họ mới là việc khó. Trong nghề bán hàng và nghề công chức, sự lễ độ, nhã nhặn với người khác là những điều kiện cần nhất để thành công.*»

Xin bạn thử nhớ lại những kinh nghiệm bản thân. Có phải bạn thành công trong việc làm ăn hoặc trong đời sống xã hội là do được một số người nào đó mến bạn không ? Tất nhiên bạn hoạt động, tháo vát, làm việc đắc lực; nhưng ngoài ra bạn cũng được một số người giúp đỡ vì có thiện cảm với bạn nữa chứ.

Ngược lại, nếu người khác có ác cảm với bạn — họ có lý hay vô lý đó là chuyện khác — thì họ có thể làm hại bạn được phải không ? Ông Max Shoen, khoa trưởng khoa Giáo Dục và Tâm lý ở Viện Công nghệ

Carnegie bảo rằng có nhiều người mất việc vì thái độ kỳ cục của họ hơn là vì thiếu khả năng kỹ thuật.

Cái gì làm cho ta sung sướng hay khổ sở ? Chính là dư luận của người khác : Chúng ta nghĩ rằng hễ tự lực thành công được trong một việc gì là trong lòng thấy thỏa mãn rồi, nhưng thực ra, muốn sung sướng thì phải được người khác tán thành mình, khen ngợi mình nữa. Điều đó rất đúng chẳng những trong công việc làm ăn mà cả trong đời sống gia đình và xã hội.



VẬY chúng ta có thể tóm tắt vấn đề lại như sau :

- 1.— Thành công và hạnh phúc của ta tùy thuộc thái độ của người khác đối với ta.
- 2.— Thái độ đó lại tùy thuộc thái độ của ta đối với họ.
- 3.— Chúng ta có thể hoàn toàn làm chủ thái độ của ta đối với người khác.

Bất kỳ ai dù già hay trẻ cũng có thể thay đổi, cải thiện thái độ của mình đối với người khác. Muốn vậy phải chịu suy nghĩ, phải kiên-nhẫn nhưng hễ thắng những thói cũ được một lần rồi thì sự tập luyện sẽ mỗi ngày một dễ và lần lần thành một thú vui. Đồng thời cái lợi cho ta cũng mỗi ngày một tăng.

Sau cùng chúng ta nên nhớ điều này : mỗi người có bổn phận gây tình hòa hảo với người khác. Đừng tìm cách trốn tránh trách nhiệm đó bằng cách đổ lỗi cho người hoặc biện hộ cho mình. Hễ không gây được tình hòa hảo thì lỗi tại mình. Vậy phải rán điều hòa quyền lợi của mình với quyền lợi của người.



NÀO, bây giờ chúng ta thử kiểm điểm lại xem chúng ta có đồng ý với nhau về những điểm dưới đây không :

- 1.— Chúng ta có thể gây tình hòa hảo với người khác, muốn vậy chỉ cần niềm nở tỏ tình trước bằng một lời nói, một cử chỉ dễ thương,
- 2.— Chúng ta có thể bỏ cái thói tranh biện với người khác về những việc lật vặt ; thói đó có thể làm cho bạn bè xa lánh ta.
- 3.— Vấn đề giao tế nhân sự là vấn đề sinh tử của chúng ta.
- 4.— Yêu người là bước đầu dễ gây tình hòa hảo với người.
- 5.— Chúng ta mất việc phần lớn là tại không biết cách cư xử, không biết cách lấy lòng người khác.
- 6.— Thành công và hạnh phúc của ta tùy thuộc thái độ của ta đối với người khác.
- 7.— Thái độ của người khác đối với ta tùy thuộc thái độ của ta đối với họ.
- 8.— Chúng ta có thể hoàn toàn làm chủ thái độ của ta đối với người khác.





## MẶC CẢM: «TRỜI SINH RA TÔI NHƯ VẬY»

**A** I cũng vậy, hễ có người ngăn cản lối sống của mình thì bực tức lắm. Người tài xế sôi tiết lên khi thấy một chiếc xe khác chần ngang đường mà người đi trên lề đường cũng không muốn bị người ta chen lấn. Bạn ưa uống cà phê đậm và nóng mà có ai pha cà phê nhạt và ấm cho bạn thì bạn ghét cay ghét đắng người đó.

Ngay từ khi mới sanh, chúng ta đã biết la khóc để phản kháng mỗi khi bị quấy rầy. «Phản ứng bằng thái độ giận dữ» đó, chúng ta giữ hoài cho tới suốt đời, đúng như lời bác sĩ John B. Watson, nguyên Giáo sư ở đại học đường John Hopkins, đã nói trong cuốn: «Khoa tâm lý áp dụng trong cách săn sóc trẻ em». Tóm lại là không ai muốn thay đổi thói quen của mình hết.

Nhiều người bảo: «Trời sinh ra tôi như vậy. Tôi không muốn thay đổi bản tính của tôi để tự tạo cho mình một cá tính không tự nhiên, một ngụy tính. Tôi như vậy đó, người ta chịu tôi được thì chịu, không thì thôi.»

Hầu hết những người nói như vậy tự cho rằng mình có nhiều nghị lực. Sự thực thì trái lại, họ bị lòng tự ái sai khiến. Họ thiếu lương tri vì không hiểu rằng chúng ta phải hòa hợp với bản tính con người cũng như

phải hòa hợp với một chiếc xe hơi, một bức tường đá, với nước, với khí hậu, chứ không thể chống đối lại với nó.

Không chịu gắng sức hòa hợp với người khác thì chỉ tỏ gây sự ác ý, sự phản kháng của người thôi, do đó mà mất việc, mất bạn và đời sống hóa ra một cảnh địa ngục.

Các nhà tâm lý học bảo thái độ ngoan cố, thiếu lương tri đó là một cách tự vệ của hạng người quá mẫn cảm.

Xin bạn xét trường hợp nhân viên hỏa xa dưới đây. Khi thấy một hành khách lại mua vé thì ông ta cứ đứng đả đứng đỉnh. Chẳng hỏi han gì cả hoặc nếu có hỏi han, thì bằng một giọng ủ rũ, lạnh lùng: «Cái gì đó?». Nét mặt cứ thản nhiên. Không bao giờ tự ý chỉ dẫn cho hành khách cả, cứ đợi hỏi mới trả lời mà trả lời vẫn tắt cho mau xong chuyện.

Một buổi tối, chúng tôi ngồi cạnh bàn ăn ông ta. Ông ta nhìn món ăn rồi nhìn ra cửa sổ mà không ngó tới vợ con. Có ai hỏi, ông ta mới đáp và đáp tiếng một. Mấy đứa trẻ nghịch ngợm, hỗn láo, chịu không nổi. Thành linh ông ta là một đứa, bặt tai nó, làm cho mọi người ngồi gần quay lại ngó.

Hôm đó tôi ăn chung với một ông bạn, kể cho ông này nghe tính tình quạu quọ ở sở của nhân viên hỏa xa đó rồi hỏi:

— Anh giỏi khoa tâm lý. Theo anh, con người đó bị cái tật gì vậy?

Ông bạn tôi đáp:

— Triệu chứng của bệnh tự ti mặc cảm. Ông ta sợ bị người ta khinh mình, và tâm trạng đó rày vò ông ta. Để tự vệ, ông ta làm bộ lãnh đạm với mọi người, *rán hạ thấp, coi rẻ người khác để tỏ rằng mình cao quý*

hơn. Không phải chỉ riêng hạng công chức nhỏ mới như vậy đâu. Nhưng ông giám đốc mà thiếu lòng tự tin thì cũng có thái độ lỗ mãng, nghiêm khắc, làm bộ «ta đây». Con người đó khổ sở lắm, càng dùng chính sách tự vệ đó thì càng thêm khổ; bị thâm nhất là làm cho vợ con cũng bị khổ lây.

Ít lâu sau, tôi không thấy nhân viên đó ngồi bán vé nữa hỏi thăm thì hay rằng ông ta đã xin thôi việc vì cứ nghĩ rằng mọi người trong sở đều ghét mình.

Ông ta là nạn nhân của cái «bản ngã», một thứ bản ngã điên khùng, bị cảm xúc chi phối, chứ không được lương tri hướng dẫn. Ông ta hành động trái với cái lợi của mình, làm khổ cho mình và cho người khác, rút cục là thất bại trong xã hội và trong gia đình.

Tại sao người ta lại có thái độ như vậy nhỉ? Chú ý tới người khác, niềm nở với người khác thì có gì là xấu xa, là tự hạ đâu? Nhận chân giá trị của người, lễ độ với người và thực tình giúp đỡ họ, thì là nhu nhược hay là cương cường nhỉ?

Vậy ta nên nhớ rằng một người như nhân viên hòa xa nọ bị chứng tự ti mặc cảm, họ đau khổ lắm và ta nên thương họ, không nên dùng khí giới của họ để đả kích họ. Saadi, triết gia Ba Tư, khuyên ta: «Chúng ta nên lấy đức mà báo oán. Thanh gươm nặng không chém được làn lụa mềm. Dùng lời nói ngọt ngào, thái độ nhã nhặn thì chỉ cần một sợi tóc chứ không cần phải cầm một chiếc roi, cũng có thể dắt dẫn được một con voi.

Tôi nhận rằng khách hàng có nhiều người khó tính. Đại loại cũng do nguyên nhân kể trên: họ có tự ti mặc cảm, không tin ở giá trị của mình. Vô khách sạn thì họ có thói chê món ăn thứ nhất, đòi đổi món khác. Vô tình hay cố ý họ làm cho người khác chú ý tới mình để tỏ rằng mình quan trọng. Nhưng thường thường kết quả

ngược lại ý họ: người khác chỉ cho họ là mất dạy, là hạ lưu.

Trái lại, nếu khách hàng lễ độ với người bán hàng hoặc với các công chức thì thường là có lợi. Một người bán hàng sáng suốt, thì dù gặp một khách hàng vênh váo cũng làm tròn phận sự của mình. Làm nghề đó thì phải như vậy, không có gì mà phải phật ý. Nhưng gặp một khách hàng nhã nhặn, lễ độ thì người bán hàng nào cũng gắng sức tìm những món hàng cực tốt để làm vui lòng khách.

Chứng tự ti mặc cảm còn có nhiều trạng thái nữa ngoài trạng thái đã kể ở trên (tức trường hợp của nhân viên sở Hỏa xa). Có kẻ khoe rằng mình tính nóng như Trương Phi. Có kẻ lại khoan khoái nghĩ rằng mình dễ gắt hoặc có bệnh. Có kẻ lại luôn luôn cho rằng mọi người đều chống lại mình. Họ đều có những ngôn ngữ, cử chỉ làm mất lòng người khác rồi rút cục thế nào cũng thất bại.

Ai cũng muốn hành động cách nào có lợi cho mình, nhưng lạ lùng thay, có biết bao nhiêu người cứ hành động trái với cái lợi của họ. Nguyên do tại hầu hết những kẻ đó cư xử với người khác theo xúc động chứ không theo lý trí.

Đã từ lâu, chúng ta biết rằng con người bị cảm xúc chi phối; nhưng tới khi có học thuyết của tâm lý gia Sigmund Freud, mọi người mới nhận rằng con người có thể kiểm soát phần tư tưởng trong trí não mình để chế ngự phần «bản ngã» tức cái phần mù quáng trong trí óc. Lawrence Gouet, một nhà cổ vấn về khoa tâm lý, đã diễn ý đó một cách giản dị như sau: «Nếu vật ra sao, ta nhìn đúng như vậy thì tình cảm của ta cũng sẽ đúng».

Không biết kiểm soát cảm xúc của mình thì sẽ gây nhiều vụ rắc rối vô ích với người khác, như vậy



có hại cho mục đích của mình. Câu chuyện dưới đây do một luật sư quen với tôi kể lại đủ chứng thực lời đó.

Vị luật sư ấy làm cố vấn pháp luật cho một hãng lớn. Một nhân viên của hãng lại phàn nàn với ông rằng thầy ta mới gây lộn với một khách hàng và khách hàng đòi kiện công ty. Nhân viên đó, bản tính hung dữ, ưa gây sự, liến thoắng tự biện hộ như vậy :

— Đông đủ mọi người mà hấn chửi vào mặt tôi. Không ai có quyền chửi tôi như vậy. Tôi đâu có đề yền.

Vị luật sư đáp :

— Khách hàng cũng phàn nàn y như thầy. Tôi nhận được lời khai của ông ta và của thầy. So sánh thì thấy y như nhau. Bên nào cũng phàn nàn rằng bị bên kia chửi rủa, đe dọa, làm nhục trước công chúng. Ai cũng có thói khoan hồng với mình mà nghiêm khắc với người, cho nên không thể tự xét mình một cách vô tư được. Nhưng tôi xin kể kinh nghiệm bản thân của tôi cho thầy nghe, may ra có ích được chút gì cho thầy chăng :

« Nhiều lần, giữa phiên tòa, tôi bị các vị luật sư, thẩm phán và vô số người khác nữa chỉ trích. Tất nhiên tôi thấy khó chịu, nhưng không bao giờ tôi cho như vậy là làm hạ giá trị của tôi cả. Nói riêng với thầy đây, tôi tự biết rằng tôi là một luật sư giỏi, tính tình tốt. Họ chỉ trích gì tôi cũng phớt đi, gây sự với họ làm gì, chỉ thêm bất lợi cho mình thôi. Và tôi có cảm tưởng rằng tôi tự chủ được và làm chủ được hoàn cảnh ; như vậy là có một nhân cách cao.

« Trong trường hợp của thầy, căn cứ theo tờ biên bản thì về phương diện kỹ thuật thầy có lý, thầy đã giữ đúng điều lệ của hãng và tuân đúng pháp luật. Mà

về phương diện thực tế, về phương diện tinh thần thì khách hàng cũng có lý. Chúng ta không nên kiện cáo với khách hàng vì ra tòa thì bên nào cũng bị thiệt. Khách hàng đã đau khổ nhiều về tinh thần rồi và nếu chúng ta không chịu hòa giải với họ thì họ còn đau khổ thêm nữa.

« Còn về tính tình của thầy thì từ trước tới nay, ông chủ hãng và tôi không được thỏa mãn lắm ; đã tới cái mức mà chúng tôi không dám tin cậy ở thầy nữa trong sự thông cảm với người khác. Thầy đã có tên trong sổ đen rồi.

« Những cuộc tranh biện, gây lộn như vậy xảy ra vì có một người bắt đầu nói lớn tiếng, giọng vô lễ hoặc hách dịch bảo người kia : « Làm như vậy là bậy ! » Thường thường người thốt ra lời đó chẳng có dụng tâm gì cả. Nhưng người nghe không xét chỗ đó, chỉ nghe giọng nói mà nổi quạu, rồi cũng chẳng suy nghĩ gì cả, cự lại liền. Thế là sinh ra một cuộc đấu khẩu vô nghĩa lý mà lại có hại cho cả hai bên. Nếu mỗi bên biết tự chủ một chút, biết làm chủ được tình hình thì tránh cho mình và cho người được nhiều nỗi rắc rối ».

Vị luật sư giảng giải như vậy, nhân viên của hãng chịu nghe và hòa giải với khách hàng.

Phân luân lý trong câu chuyện đó là chúng ta phải tìm hiểu nguyên nhân những cuộc gây lộn để mà tránh nó. Nhìn rõ được nguyên nhân rồi thì tình cảm của ta sẽ bình tĩnh hơn.

Chúng ta rán gạt bỏ tất cả những tư tưởng do cảm xúc gây ra, nó chỉ làm mờ sự phán đoán của ta và làm cho người khác xa lánh ta mà thôi. Chúng ta nên tin ở giá trị của mình để sửa soạn những cuộc giao hảo với người khác. Thái độ của ta định đoạt kết quả tốt xấu chục phần trăm : ta có thái độ vui vẻ thì

không khí cũng sẽ vui vẻ, cũng như cứ tin rằng sẽ thắng thì rồi sẽ dễ thắng.

Bạn bảo :

— Phải, ông nói nghe thì hay lắm. Nhưng gặp những kẻ có địa vị cao mà nhỏ mọn vô lễ, không nghĩ gì tới người khác thì ông mới xử sự ra sao ?

Tôi xin thưa : trước hết bọn đó không có nhiều đâu. Vì lòng nghi ngờ, vì lòng dễ tin những lời bép xép mà ta có cảm tưởng sai về một vài người, do đó họ mang tiếng xấu chứ sự thực họ không đến nỗi xấu. Nhất là những người giữ một địa vị cao, thường bị chỉ trích, oán thù vì không làm thỏa mãn được mọi người : người ta bu nhau lại, kẻ xin ân huệ này, người trình thích nguyện nọ, như vậy thì làm sao mà chẳng phải từ chối, do đó gây sự bất bình ?

Còn những người thực vô lễ, không nghĩ gì tới kẻ khác thì phần đông là có một cuộc đời chìm nổi, ta nên tìm hiểu họ, thường khi họ đã phải làm việc với những ông chủ nghiêm khắc theo lối cổ, những ông chủ lúc nào cũng muốn thắng tay trừng trị kẻ dưới ; vì vậy mà họ hóa xấu. Cũng có vài người gặp vận may mà chiếm được địa vị cao, thiếu tư cách trong công việc làm ăn và xã giao, tư tưởng và thái độ đều thấp kém.

Nhưng theo luật tự nhiên, rút cục rồi những kẻ đó cũng bị đào thải vì những kẻ tàn nhẫn, tham lam thế nào cũng hoạt động ngược với quyền lợi của chính mình. Gương Nã Phá Luân và Hitler còn đó. Nã Phá Luân, sứ đồ của vũ lực, bảo : « Danh từ « bạn thân » chỉ là một tiếng rỗng tuếch. Tôi chẳng thân với ai cả ». Rút cục ông ta phải chết cô độc trên một hòn đảo, mặc dầu có một tài năng và một nghị lực phi thường. Cái chết của Hitler còn ghê gớm hơn nữa vì ông ta khinh rẻ nhân phẩm của con người mà làm cho cả thế giới

chống lại ông ta. Chính ông ta đã gieo mầm thất bại của mình trong cuốn « Mein Kampf » (Cuộc chiến đấu của tôi) ; và những cảnh ghê tởm trong các ngục thất Dachau, Buchenwald, Lidice đã báo trước cái chết thảm của ông ta. Trong đời sống hằng ngày cũng vậy, những kẻ hay áp chế người khác, những kẻ tàn bạo, thô lỗ đều bị mọi người ghét cay ghét đắng và do đó khổ sở lắm. Nếu họ thành công được thì cũng không bền.

Bạn bảo tôi :

— « Vâng, tôi cũng nhận rằng những hành động tiêu, tàn nhẫn rút cục thế nào cũng có hại cho chính kẻ chủ động. Nhưng phải gắng sức lấy lòng người khác thì có vẻ như giả dối, ông có nghĩ vậy không ? Tôi thì tôi ghét những kẻ lúc nào cũng ngọt xớt, những kẻ nịnh bợ, khúm núm. »

Tôi cũng cho rằng phần đông không ai ưa những kẻ đó ; nhưng thắng thân tìm hiểu người khác, sống hòa hảo với mọi người, thì trái lại, là một thái độ đáng quý, là căn bản của một đời sống vui vẻ, thành công.

Các nhà bác học, các sử gia và triết gia đều đồng ý với nhau về điểm này là : cuộc sinh hoạt trên trái đất, từ xưa tới nay và từ nay cho tới thời gian vô cùng, là một cuộc thích ứng bất đoạn với hoàn cảnh.

Trong lịch sử biến hóa của vạn vật, vật nào không biết hoặc không muốn thích ứng với những sự thay đổi của hoàn cảnh thì nhất định là bị luật thiên nhiên đào thải và bị tiêu diệt trên mặt đất.

Trong cuộc sống, chúng ta cũng phải thích ứng với hoàn cảnh và cả với những người khác nữa. Không có luật nào quan trọng bằng luật đó.

Vì vậy chúng ta có thể nói rằng hề muốn khỏi bị đào thải thì phải biết thích ứng ; phải biết nhu hòa, dễ dãi, vui tính ; phải biết hòa hợp với người khác, làm sao cho mục đích, quyền lợi của ta thích hợp với ý nghĩ, dự vọng, nhu cầu và hành động của người khác.

*Khi gắng sức cải thiện những giao tế nhân sự thì ta không nên nghĩ rằng như vậy là thiếu thành thực. Trái lại nên xấu hổ rằng mình không gắng sức cải thiện những cái đó. Tự tạo tư cách cho mình là một đức đẹp nhất của con người văn minh.*

Người làm ruộng không để cho hạt lúa tự đâm mầm rồi thành cây, mà phải chăm nom nó, cải thiện phương pháp cày cấy. Các giáo-sư luôn luôn tìm những phương pháp mới và hoàn hảo hơn để dạy học. Các nhà cầm quyền luôn luôn xét lại luật pháp, tìm cách cải thiện. Các nhà phát minh luôn luôn sáng chế những kiểu xe hơi mới, máy khâu thanh mới, mỗi ngày mỗi hoàn hảo hơn. Chúng ta săn sóc cơ thể tìm những món ăn ngon hơn, bổ hơn. Trong thâm tâm, ai cũng muốn nhiệt liệt tìm cách cải thiện đời mình, đời con mình, đời giống của mình. Trước hết là cải thiện về phương diện vật chất, rồi tới phương diện trí tuệ, sau cùng tới phương diện cảm xúc và tinh thần. Những ý tôi trình bày trong cuốn này đều dựng trên cơ sở đó: *Loại người bao giờ cũng muốn hướng lên cao, cũng chiến đấu để tự cải thiện cho mỗi ngày mỗi thêm hoàn hảo.*

Có một quy tắc giản dị và tự nhiên là mỗi người phải «dùng tinh thần của mình để tự bảo vệ», phải cư xử với người khác ra sao để cho đời sống của mình được dễ chịu hơn. Tôi có thể nói chắc rằng: chúng ta cư xử với người khác ra sao thì người khác cũng cư xử với ta như vậy. Luôn luôn là «có đi có lại».

Bất kỳ già trẻ, một người thông minh nếu muốn cải thiện những giao tế nhân sự thì đều có thể cải thiện được. Trong thế chiến vừa rồi, người ta đã thí nghiệm trong ngành kỹ nghệ và thấy rằng những người lớn tuổi và cả những người già nữa đều có thể học một nghề mới và học một cách dễ dàng; về vài phương-diện, có khi còn dễ dàng hơn cả những người

trẻ. Các tâm lý gia bảo rằng những khả năng tinh thần của ta không giảm lần từ tuổi hai mươi hoặc ba mươi trở đi, như người ta vẫn tưởng lầm.

Những người già có điểm bất lợi này là muốn cải thiện những giao tế nhân sự thì phải bỏ các thói cũ đi mà những thói này đã có từ lâu rồi, lâu hơn ở những người trẻ. Nhưng điều cần nhất là muốn cải thiện những giao tế nhân sự thì phải thấy sự ích lợi của nó; có vậy ý muốn cải thiện mới được mạnh mẽ. Về phương diện đó, người già có lợi hơn người trẻ vì xét chung, có già mới có kinh nghiệm, mới nhận thấy rằng chính cách giao thiệp với người khác quyết định cuộc sống của ta.

Khi tập thích ứng với người khác thì người già thấy tinh thần của mình uyển chuyển hơn, thần kinh bớt bị kích thích, hạnh phúc sẽ tăng lên và có cảm tưởng rằng mình vẫn còn trẻ hoài. Cự tuyệt mọi sự thay đổi, không chấp nhận sự biến hóa là bắt đầu suy rồi đấy.

Tước sĩ Chesterfield bảo: «Đa số các nghệ thuật đều tốn công phu học tập hoài hoài, không lúc nào được ngừng; duy có nghệ thuật ích lợi nhất, tức nghệ thuật làm vui lòng kẻ khác, là chẳng cần phải học tập, hề muốn là được».

*Trong giao tế nhân sự, lỗi không thể tha thứ được là không rón tự cải quá.*



VẬY tôi xin tóm lại dưới đây những điểm giúp ta hiểu người khác:

- 1.— Nhiều người không muốn thích ứng với người khác chỉ vì có lòng tự cao, tự đại.
- 2.— Hạ thấp người khác để rón tỏ ra mình quan trọng, thái độ đó luôn luôn thất bại.

- 3.— Cái khổ của con người là hành động thường ngược với quyền lợi của mình.
- 4.— Phần biết suy nghĩ trong trí não phải thắng được những cảm xúc của ta.
- 5.— Những cuộc xung đột dữ dội và vô ích thường do vô tình mà gây ra: một người lớn tiếng hoặc hách dịch ra lệnh, thế là người kia cũng lớn tiếng, cự lại liền.
- 6.— Người nào tin ở giá trị của mình thì ít khi cho rằng mình bị xúc phạm.
- 7.— Những kẻ tàn bạo như Hitler, cho rằng phải đàn áp kẻ khác thì mới cai trị được, nhưng kẻ đó thế nào cũng thất bại vì chính cái triết lý của họ.
- 8.— Không biết thích ứng với hoàn cảnh thì thế nào cũng bị luật thiên nhiên đào thải. Muốn khỏi bị đào thải thì phải luôn luôn thích ứng với người khác.
- 9.— Những người già nhất cũng có thể cải thiện cách cư xử với người khác, và nhờ vậy họ còn trẻ hoài.
- 10.— Trong giao tế nhân sự, lỗi không thể tha thứ được là không rón tự cải quá.



## QUY TẮC CĂN BẢN

3

**T**RONG một tỉnh miền Tây (Hoa Kỳ) sáu năm trước thế chiến thứ nhì, lực sĩ có tài nhất và nổi danh nhất trong ban thể thao của một viện Đại Học làm lễ thành hôn với một nữ điều dưỡng vừa đẹp vừa thạo nghề. Cuộc lễ linh đình và ai cũng khen cặp đó là xứng đôi phải lứa.

Những năm sau, người chồng làm ăn thịnh vượng và thành một nhân vật có tiếng tăm trong tỉnh. Chàng chiều vợ lắm, vợ muốn thứ gì mua cho thứ đó, dù là những món xa xỉ; mà ngược lại chẳng đòi hỏi vợ một chút gì cả: không bắt vợ giúp đỡ trong công việc làm ăn, dù chỉ là giúp đỡ về ý kiến. Tóm lại, chàng là một kiểu mẫu hoàn toàn của hạng người doanh nghiệp có thể lực, không cần phải nhờ ai.

Rồi một buổi tối, sau khi dự một cuộc hội họp, về nhà thì ngạc nhiên làm sao. Vợ đã bỏ nhà ra đi, để lại một miếng giấy, đại ý cho hay rằng nàng tới ở nhờ một người bạn cũ và tính xin ly dị. Mới đầu chàng tưởng là chuyện đùa, rồi sau mới thấy ý chí của vợ là cương quyết.

Ly dị xong, người vợ tái giá mà người chồng sau là một người tàn tật. Thì ra nàng đã lựa nghề nữ điều dưỡng là vì nàng có thiện tính muốn giúp đỡ người đau, có nhu cầu được người khác cần đến sự săn sóc

của mình, mà người chồng trước không hiểu tâm lý đó, vô tình bắt vợ tùy thuộc mình như hình với bóng, thành thử nàng có cảm tưởng mất cả nhân tính của mình đi, không được chồng nhận chân giá trị và nàng chịu không nổi tình cảnh đó. Vì vậy, nàng lựa người chồng sau tàn tật, một người cần sự săn sóc của nàng và sống với người đó nàng thấy thỏa mãn.

Có một tâm lý thông thường là ai cũng làm đủ mọi cách để được người khác nhận chân giá trị của mình, ai cũng khát khao muốn được một người nào đó cần tới mình, như không có mình thì họ sẽ khổ sở.

Nguyên do chỉ tại người nào cũng tự cho mình là trung tâm của vũ trụ. Đó là một luật căn bản.

Bạn nhận xét những người chung quanh, sẽ thấy không ai không có tâm lý đó, một tâm lý mà ta có thể cho là ích kỷ.

Tất nhiên có nhiều người nhân từ, tận tâm, sống cho kẻ khác, chẳng phải chỉ sống riêng cho con họ đâu, mà cả cho con người ngoài, cho những kẻ bệnh tật, khốn khổ, túng thiếu, và có thể hy sinh sức khỏe và tiền của cho những kẻ đó. Họ không nghĩ tới bản thân của họ.

Những người xuất chúng như vậy được chúng ta ngưỡng mộ, kính mến, không phải là hạng người ích kỷ, theo nghĩa thông thường của tiếng ích kỷ. Nhưng xét cho cùng thì họ sở dĩ hy sinh cho người khác như vậy là vì họ thấy rằng săn sóc cho người khác, họ sung sướng hơn là săn sóc cho chính thân họ. Phần đông chúng ta hành động một cách tự nhiên, bất tự giác, thấy thích thì làm chứ không vì một lẽ gì khác.

Bản tính con người là tự cho mình là trung tâm vũ trụ. Không ai chống lại với tánh đó được: ai cũng

chỉ chú ý tới cái gì liên quan tới mình thôi. Ta phải hiểu và chấp nhận điều đó.

Tôi nhắc lại, ai cũng muốn được người khác nhận chân giá trị của mình. Dù là một người mẹ hy sinh cho con, một người vợ tận tâm với chồng, một người bạn rất tốt bụng với anh em thì cũng mong được khen là có lòng tốt chứ không phải là chỉ làm tròn bổn phận mà thôi. Bạn cứ vấn tâm đi, sẽ thấy lời tôi mới nói đó rất đúng.

William James, tâm lý gia ở trường đại học Harvard đã nói:

“... không bám chặt vào bản tính con người bằng tấm lòng muốn được người khác khen”.

Điều đó thuộc về phạm vi cảm xúc mà muốn biết vấn đề cảm xúc tế nhị và quan trọng ra sao thì xin bạn nghe câu chuyện dưới đây của một đội đã cầu do một nhà chuyên môn về các giao tế xã hội kể lại:

Cách đây mấy năm, đội đã cầu đó đoạt giải quán quân trong mười bảy cuộc đấu tài, nhờ một cầu thủ tên là Jimmy Jones; cầu thủ này trước kia ở trong những đội đã cầu nổi danh khắp thế giới: Vào chung đấu, đội có hi vọng thắng được lắm, cho nên dân trong châu thành tỏ vẻ hoan hỉ: từ xưa chưa bao giờ đội đã cầu của tỉnh được sắp hạng cao như vậy.

Họ tổ chức một cuộc hội ở sân đã cầu để tỏ lòng hoan nghênh Jimmy Jones, người đã đem lại vinh dự cho tỉnh nhà. Tối hôm đó, người nào cũng lễ mễ ôm những gói quà lại tặng Jimmy Jones. Thôi thì đủ thứ: san đánh gôn (golf), súng săn bắn, cần câu, chó, lại có cả một chiếc xe hơi nữa.

Nhưng dân trong châu thành quên bằng những cầu thủ khác đi, và không ngờ rằng những người này cũng muốn được khen vì thực ra họ cũng có công trong những cuộc đoạt giải.



Thế là từ hôm đó đội đã cầu chơi sút hân: tinh thần phấn đấu, lòng hăng hái như tiêu tan dấu vết. Trong mấy tuần sau, đội thua luôn mấy trận và khi vào chung đấu thì thụt xuống hạng ba.

Một lời khen có mất gì đâu mà làm vui lòng người khác biết bao, nghĩ vậy rồi nhiều khi ta phải xấu hổ vì đã vụng về, cơ hồ như tiếc lời khen vậy. Dưới đây tôi xin chép lại một chuyện nữa do thông tấn xã Reuter kể và đã được đăng trên nhiều nhật báo Mỹ năm 1946. Câu chuyện cho ta thấy rằng một cử chỉ nhã nhặn có thể làm cho người khác quý ta biết bao.

#### MỘT THIẾU NỮ HÒA LAN ĐƯỢC 40.000 MỸ KIM CHỈ NHỜ MỘT NỤ CƯỜI

Groningen, Hòa Lan, ngày 4-12. (Reuter).

Ngày báo *Dagblad* hôm nay đăng tin như sau: Một người chủ trại lại lập nghiệp ở làng Drenthe, miền Ide, đã ba năm. Bệnh tật làm cho mặt mày ông ta hóa xấu xí đến nỗi các người láng giềng đều tránh mặt ông ta. Chỉ có mỗi một người, một thiếu nữ khi gặp ông ta là vẫn tươi tỉnh mỉm cười. Trước khi mất, ông ta lập di chúc để lại cho thiếu nữ đó một số tiền là 40.000 Mỹ kim.



**T**Ừ hồi mới sanh, loài người đã muốn được người khác lưu ý tới mình rồi. Em bé khóc là để người ta săn sóc tới chúng. Hễ còn sống thì ta còn cái nhu cầu không sao chống lại nổi đó. Nó mạnh tới nỗi nhiều kẻ làm những việc vô lý để bắt người khác phải chú ý tới mình. Đây tôi xin kể một thí dụ thông thường: có những người kể tỉ mỉ khi bị mỗ xẻ ra sao, mà họ tất phải biết rằng những câu chuyện như vậy làm cho người nghe chán tai hoặc ghê tởm nữa chứ.

Lòng muốn được khen, được ra vẻ quan trọng đó

là một trong những động cơ chính yếu của bản tính con người. Người ta đấu gươm, giết nhau vì động cơ đó. Người ta đánh ghen cũng vì nó, và biết bao người bị bệnh thần kinh rồi thành tàn tật cũng vì nó. Nó gây những cuộc xung đột, nhưng nó cũng thúc đẩy sự tấn bộ. Có nó mới có chiến tranh mà cũng nhờ nó mà một số người mới gắng sức lập nên sự nghiệp, lưu danh lại hậu thế. Nhân loại văn minh và tấn bộ về kinh tế là nhờ nó. Không thể diệt động cơ đó được mà phải thích nghi với nó, kiểm soát nó.

Trong một tác phẩm triết lý nhan đề là: «Kim chỉ nam của những người ưu tư», Ben Hecht viết những lời sáng suốt và mạnh mẽ này:

«Bản ngã là cái gì, tôi biết rõ nó lắm. Nó là một tấm lòng khát khao ghê gớm, khát khao được người khác khen mình. Nó mạnh hơn cả tà dục, mạnh hơn tất cả những thị dục khác tốt hay xấu. Chúng ta lớn tiếng đòi được người khác nhận mình là một người đáng trọng, đòi cho được dự vào thế giới của tư tưởng, vào guồng máy của xã hội — đòi được tỏ rõ cá tính của ta ra, đòi vượt lên khỏi hạng trung nhân để cho đời ta có một ý nghĩa, khỏi bị người khác chìm xuống.»

Ngoài ra, con người lại có nhu cầu sống chung với người khác, có nhu cầu nhập bọn với người đồng loại và muốn được đoàn thể chấp nhận. Elton Mayo, cựu giáo-sư đại học đường Harvard, đã nghiên cứu về các giao tế trong kỹ nghệ, còn bảo rằng «lòng muốn được nể trọng hòa hảo với bạn bè, cái bản năng đoàn kết đó mạnh hơn lòng ham tư lợi, và nhiều khi vì đoàn thể mà người ta có những hành vi trái hẳn với quy tắc luân lý». Vì có nhu cầu đó mà chúng ta mới lập ra hội này hội khác. Mà vô một hội, một đoàn thể nào cũng chỉ là một cách tạo thêm một giá trị cho bản thân ta thôi để có một cảm giác được an toàn hơn. Cho nên trẻ em

muốn được cha mẹ dịu dặt, nâng đỡ, che chở, lại muốn tỏ ra rằng có thể giúp ích cho gia đình được, muốn được coi là một phần tử trong gia đình, để khỏi có cảm giác bơ vơ. Có lẽ loài người có nhu cầu đó từ hồi thái cổ, hồi còn chế độ thị tộc và cá nhân phải vào một thị tộc mới được che chở, khỏi bị thiên nhiên, mãnh thú và kẻ thù tiêu diệt. Văn minh càng phát triển thì nhu cầu đó càng hóa mạnh và khẩn cấp mà ai cũng muốn được vào một đoàn thể nào, được người khác nhận chân giá trị của mình.

Trong giao tế xã hội, muốn có sự hòa hảo thì phải nhận rõ hai nhu cầu sâu xa và căn bản đó của loài người tức nhu cầu được vào một đoàn thể và được người khác khen. Lại phải nhớ điều quan trọng này nữa: thái độ của ta đối với người khác có ảnh hưởng rất mạnh tới thái độ của người khác đối với ta.

Phải có đức tự chủ mới nhận được giá trị của người khác mà không bắt người khác phải nhận giá trị của mình. Nhưng tập được tánh đó là đã rèn được một tư cách đáng quý mà người khác sẽ dễ dàng chấp nhận ý kiến của ta, sẵn sàng hợp tác với ta và sự giao thiệp giữa đôi bên sẽ hòa hảo.

Bạn bảo : «Phải, nhưng rán làm cho người khác có cảm tưởng rằng họ quan trọng, như vậy tôi e thiếu thành thực chăng».

Không, không nhất định là thiếu thành thực ; nếu điều ta nói với họ mà đúng thì ta vẫn là thành thực. Ai mà chẳng có một đức tốt nào. Ta nên rán tìm đức tốt đó và nhận rằng nó là một đức tốt. Trong cuốn «Tâm lý trong đời sống», ông Wendell White viết :

«Ta có chỗ hơn một số người nào đó trong một khu vực nào đó ; muốn cho họ khỏi ngượng, nhất là khi ta thường tiếp xúc với họ, thì ta phải nhận rằng, trong nhiều khu vực khác, họ cũng có chỗ hơn ta,

luôn luôn ta nên nhớ rằng «không có một người nào mà không hơn ta về một vài phương diện nào đó».

Tôi xin kể một thí dụ trái với lời khuyên của Wendell White để bạn nhớ tới mỗi khi bạn có ý muốn tỏ cho người khác thấy rằng họ *chẳng có giá trị gì cả*.

Một hãng quảng cáo nọ muốn kiếm mối hàng trong một xí nghiệp lớn chế rượu nho ở Californie. Vì xí nghiệp này quan trọng nên hãng phải mấy viên giám đốc đi và họ mang theo đủ tài liệu để quảng cáo, chắc mẩm rằng thế nào cũng thành công.

Trong khi hai bên thương lượng với nhau thì một người ngồi ở cuối phòng, bận một bộ áo làm việc nho nhớt thỉnh linh hỏi một câu. Các ông giám đốc hãng quảng cáo lạnh lùng ngó người đó và không thèm trả lời, có ngờ đâu người đó là một viên chỉ huy quan trọng của xưởng chế rượu và có quyền kiểm soát công việc của xưởng. Các ông giám đốc hãng quảng cáo coi thường ông ta, vì vậy mà hụt mất một vụ có lợi lớn.

Phỉnh người khác, cho họ có cảm giác rằng họ quan trọng, là điều không nên và có thể có hại cho ta. Nhưng nhận đúng giá trị của người thì người sẽ mến ta và đáp lại tấm lòng của ta.

Hiều như vậy rồi thì chúng ta sẽ nhận quy tắc căn bản này để cư xử với người khác và làm cho họ phản ứng lại hợp với ý ta : *Trong tư tưởng, hành động và ngôn ngữ của ta, phải nghĩ tới cái lợi của người*. Nghĩ tới cái lợi của người như vậy không phải là từ bỏ cái lợi của mình đâu, trái lại là khác. Một người khéo bán hàng thì luôn luôn dù vô tình hay cố ý — nghĩ tới cái lợi của khách hàng, tìm xem món hàng mình bán sẽ giúp cho khách hàng được việc gì. Trong việc kinh doanh cũng như trong mọi nghề tự do, hạng chủ nhân, giám đốc luôn luôn theo quy tắc đó.

Bạn cho rằng tôi khuyên bạn hai điều trái ngược nhau chẳng: nghĩ tới cái lợi của người thì làm sao còn tìm được cái lợi cho mình nữa?

Mới xét thì quy tắc của tôi có vẻ như mơ hồ, nhưng thực ra nó đã không mâu thuẫn mà còn minh bạch. Nó là một thứ triết lý « sống và để người khác sống », hơn nữa, nó khuyên ta « giúp người để được người giúp lại », tìm cái lợi cho nhau.

Triết lý đó có thể diễn một cách khác như sau: « Tìm cái ta muốn trong phạm vi những cái mà người khác muốn ». Như vậy là nhận rằng giữa người mua và kẻ bán, giữa chủ và người làm công, giữa nam và nữ, sự xung đột nào về quyền lợi cũng có thể hòa giải được.

Không nhất định rằng muốn có được một vật nào đó thì phải cướp nó của người khác. Edward L. Bernays, nhà cổ vấn về giao tế, khuyên các nhà doanh nghiệp như vậy: « Các ông nên rán làm cho cái lợi riêng mình phù hợp với cái lợi chung của quốc gia ». Tinh thần đó là tinh thần đồng đội, tinh thần hợp tác; mình cho người cái gì thì người trả mình cái đó với một số lời nữa. Về tình yêu thì cũng vậy: càng tặng nhiều thì lại càng nhận được nhiều. Về phương diện vật chất cũng như về phương diện tinh thần, cho vẫn vui hơn là nhận. Người thành công nhất về phương diện xã hội là người suy nghĩ và hành động hợp với quyền lợi của kẻ khác. Bạn thử nhớ lại xem, trong chỗ bầy hũ, người nào là người dễ thương nhất? Và vì đâu mà người đó dễ thương nhất? Tôi cam đoan rằng vì người đó nghĩ tới bạn, tới gia đình bạn, tới những thói riêng cùng công việc làm ăn của bạn, phải vậy không?

Bác sĩ Alfred Adler bảo: « Kẻ nào không nghĩ tới người khác thì trong đời sẽ gặp nhiều nỗi bức mình nhất và làm hại cho người khác nhiều nhất ».

Trừ ít trường hợp ngoại lệ không đáng kể còn thì con người ai cũng như ai, cũng bị ba động cơ này thúc đẩy: bản năng sinh tồn, bản năng truyền chủng và nhu cầu được tôn trọng đúng với giá trị của mình. Tuy nhiên mỗi người có một tính tình, một cá tính vì di truyền của tổ tiên khác nhau và hoàn cảnh trong gia đình, xã hội cũng khác nhau.

Vậy không ai giống hệt ai cả và do đó, đối xử với mỗi người, ta phải coi họ là một cá nhân và tìm hiểu những nét riêng trong tính tình cùng quan điểm của họ, có vậy mới chinh phục được lòng họ. Được ai khen hoặc chú ý tới thì mỗi người có một lối phản ứng riêng.

Mấy năm trước, ông A. R. Bishop, giám đốc một hãng xe hơi quan trọng, đi xe lửa trở về Detroit ở miền Đông sau khi đã xem xét công việc làm ăn ở các tỉnh duyên hải miền Tây. Trong toa ăn uống hôm đó, chỉ có một mình ông.

Người bồi dọn bàn ngó kỹ ông rồi vụt chạy vô bếp, một lát sau, trở ra, tươi cười lễ phép chào:

« Được gặp ông tôi mừng quá, thưa ông Bishop. Ông muốn tôi dọn hầu ông món sườn rút xương không? »

Ông Bishop ngạc nhiên: đã bốn năm nay ông mới lại đi con đường này, mà sao người bồi đó nhớ rõ ông như vậy, nhớ từ tên họ với món ăn ông thích nữa. Rồi ông đứng dậy, bắt tay và cảm ơn chú ta. Ăn xong, ông thường thêm chú ta một mỹ kim « để uống cà phê ».

Tên chú ta là Joe Seldon. Chú ta chẳng có phép thần gì mà kỹ tính cũng chẳng đặc biệt gì. Chú ta thấy rằng cần phải nhớ tên người khác và đã tìm ra được một cách cho dễ nhớ. Trong bếp, chú ta để một hộp thẻ, nhân vật nào quan trọng mà chú có dịp hầu bàn thì



chú ghi tên họ, nét mặt, cùng những món ăn người đó thích vào một tấm thẻ, sắp vào hộp, để khi nào cần tới thì tìm kiếm cho mau.

Tôi xin nhắc lại lời quan trọng này: nghĩ tới lợi của người khác trong khi suy tư và hành động không phải là từ bỏ cá tính hoặc làm giảm giá trị của mình đâu. Trái lại, nhờ thói quen đó mà sức mạnh tinh thần của ta tăng lên và ta được nhiều người khác quý mến hơn.

Muốn theo quy tắc đó thì phải bỏ triết lý: « cạnh tranh để sinh tồn » đi, tức cái triết lý xâu xé lẫn nhau của loài chó sói, cái triết lý cho rằng phải làm hại người thì mới có lợi cho mình. Chúng ta phải tin rằng thái độ hợp tác mới có lợi, và hệ phát triển cái lợi của người thì tự nhiên cái lợi của mình cũng phát triển.

Benjamin Franklin, một trong số những chính khách sáng suốt nhất, bảo rằng: « Tôi đã tìm ngay ra được chân lý này: khi tôi chỉ làm việc cho tôi thôi thì tôi phải làm việc một mình; nhưng khi tôi làm việc cho người khác nữa thì người khác cũng làm cho tôi ».

Nếu bạn đồng ý rằng chúng ta thành công hay thất bại là do người khác thì bạn phải nhớ kỹ điều này: phải tôn trọng người khác.

Tất nhiên, rất ít người hành động như vậy lắm cho nên trên đời mới có biết bao kẻ khổ sở, thất vọng và trên thế giới mới có biết bao cuộc xung đột giữa đoàn thể này đoàn thể khác, giữa chủng tộc này chủng tộc khác, quốc gia này quốc gia khác. Trong mấy năm gần đây, nhân loại đã tấn bộ rất mau về cơ giới; về mọi phát minh khoa học, nhưng chẳng tấn bộ được bao nhiêu về khoa giao tế.

Bao nhiêu kẻ hoạt động ngược lại với cái lợi của họ, buồn thay. Muốn tấn bộ thì phải nghĩ tới cái lợi lâu dài, hy sinh cái lợi nhất thời đi, bỏ cái thói hoạt động theo

cảm xúc từng lúc đó. Các dân tộc mọi rợ, cũng như loài chó sói, hễ kiếm được thức ăn thì ăn nghiêng ăn ngấu cho hết; nhưng con người văn minh, nhớ lại những lỗi lầm thời trước, cho nên biết dự trữ thức ăn cho những ngày sau. Nhưng cho tới bây giờ loài người mới chỉ chú trọng tới sự chinh phục vạn vật mà không quan tâm tới sự điều khiển lòng mình trong sự giao thiệp với người khác; hậu quả, như ông Garret Mattingly, giám đốc phòng Triết lý xã hội của công ti Cooper, đã nói là thế giới có thể lâm nguy vì tình trạng lạc hậu, tình trạng « trung cổ » của khoa giao tế đó.

Trong nền văn minh hiện đại, loài người phải cộng tác với nhau, phải biết nhận đúng thị dục, quyền lợi và nhu cầu của kẻ khác. Mà muốn cho các dân tộc có tinh thần cộng tác đó thì trước hết cá nhân phải có tinh thần cộng tác đã. Trong cuốn này chúng tôi không bàn đến vấn đề tấn bộ xã hội mà chỉ muốn đưa ít quy tắc thực tế để dắt dẫn độc giả trong công việc hằng ngày, trong sự tiếp xúc với người khác.

Muốn thỏa hiệp với người thì phải tập thói quen nghĩ tới cái lợi của người trong mọi hành vi, tư tưởng của ta. Việc gì hễ làm nhiều lần thì thành thói quen. Vậy bạn nên tập suy nghĩ hoài tới người khác đi.

Mặt khác, chúng ta nên nhớ rằng con người là một sinh vật hiếu chiến. Một vài kẻ chỉ ưa sinh sự, gây tội lỗi, không có gì ngăn cản họ được. Đừng can thiệp vào hoạt động của họ, họ sẽ oán ta và thù ta. Nhưng có khi ta phải chiến đấu để tự vệ và chương sau, chúng ta sẽ trở lại vấn đề đó.



**B**ÂY giờ tôi xin tóm tắt những chân lý căn bản đã bàn ở trên :

1. — Mỗi người là trung tâm vũ trụ của mình.

- 2.— Loài người bị ba động cơ căn bản này chi phối : bản năng sinh tồn, bản năng truyền chủng và nhu cầu được tôn trọng đúng với giá trị của mình.
- 3.— William James bảo : «Không có gì bám chặt vào bản tính con người bằng tấm lòng muốn được người khác khen».
- 4.— Ai cũng muốn sống chung với người khác và vô một đoàn thể nào đó.
- 5.— Quy tắc căn bản : «Trong tư tưởng, hành động và ngôn ngữ, ta phải nghĩ tới cái lợi của người».
- 6.— Giữa người mua và kẻ bán, giữa chủ và người làm công, giữa nam và nữ, sự xung đột nào về quyền lợi cũng có thể hòa giải được
- 7.— Ta phải thừa nhận những quyền lợi của người khác và làm cho đời sống của ta thích ứng với nhu cầu và thị dục của họ.
- 8.— Benjamin Franklin bảo : «Khi tôi chỉ làm việc cho tôi thôi thì tôi phải làm việc một mình, nhưng khi tôi làm việc cho người khác nữa thì người khác cũng làm việc cho tôi».

## LÀM SAO TRÁNH ĐƯỢC TẬT GHÉT KẺ KHÁC ?

4

**M**ỘT ông đứng tuổi vào hạng triết gia lỗi đời, biết rõ bản tính con người, làm chủ một cây xăng ở ngoại ô châu thành San Francisco. Một người bạn của tôi kể chuyện về ông ta như sau.

Buổi sáng nọ, một người lái xe hơi, ngừng trước cây xăng và hỏi thăm về nơi nghỉ mát ở Redwood Highway.

Người đó nói : «Hai tuần lễ vừa qua, tôi nghỉ mát ở Santa Cruz. Thật là thú : cảnh đẹp tuyệt và dân tình lại dễ thương».

Ông chủ cây xăng bảo ở Redwood Highway dân tình cũng dễ thương lắm.

Chưa đầy một giờ sau, một người khác cũng lại hỏi thăm ông ta về nơi nghỉ mát đó. Người này phàn nàn rằng đã phí mất hai tuần lễ nghỉ mát, chỉ thấy bức mình, khó chịu : phòng thì chẳng có một chút tiện nghi mà dân tình lại khó thương.

Ông chủ cây xăng bảo : «Ông sẽ không ưa miền Redwood Highway đâu».

Ông bạn tôi chứng kiến cả hai lần chuyện trò đó, đợi cho người khách thứ nhì đi rồi, hỏi ông chủ cây xăng sao thay đổi ý kiến về miền Redwood Highway mau như vậy.

Ông chủ cây xăng đáp :

— Tôi đâu có thay đổi ý kiến. Tôi chỉ tin chắc rằng hai ông khách đó không ai chịu thay đổi lối cảm nghĩ của mình thôi. Ông thứ nhất yêu những người ông ta được gặp và những cảnh ông ta được coi. Vậy chắc chắn là ông ta lại nơi nào thì cũng sẽ thích nơi đó. Còn ông thứ nhì tính tình quạu quọ; ở đâu cũng bất mãn, thì chắc chắn là dù lại nơi nào đi nữa ông ta cũng sẽ chán. Vui vẻ với người khác là một thói quen đấy « chú em ».

Muốn hòa hảo với người khác thì việc thứ nhất là phải tập thói quen tìm những đức tốt ở người. Hễ chịu tìm thì sẽ thấy.

Mà ngược lại cũng vậy. Hễ chỉ tìm những tật xấu, dè tiện, tàn nhẫn của người thì sẽ thành cái thói tai hại, thói ghét người. Biết bao nhiêu người chỉ nhìn thấy tật tham lam, giảo dối, nịnh hót, vô tích sự của kẻ khác.

Ngay cả những kẻ khó chịu vào bậc nhất, ta cũng có thể khoan hồng với họ được nếu ta nghĩ rằng họ là những kẻ bất hạnh, ngay từ hồi nhỏ đã chịu nhiều ảnh hưởng xấu mà tính tình hư hỏng đi. Cha mẹ mà nghiêm khắc quá hoặc trái lại bỏ bê con cái, không chịu dạy dỗ, gia đình mà gặp một tai họa, bị tử nhục, người lớn mà quá chiều trẻ, anh em mà hay gây gổ với nhau, những cái đó đều ảnh hưởng tới trẻ con và làm cho chúng lớn lên thành những người vênh váo hoặc có mặc cảm tự ti, hợm hĩnh, gian trá, thích phỉ báng kẻ khác.

Ta phải rán hiểu tâm lý hạng người đó. Nếu chỉ tìm cách trừng trị họ thì họ không chừa đâu vì họ không hiểu tại sao họ lại hành động như vậy, họ không có ý thức về tật xấu của họ. Nếu chúng ta không thể giúp họ được thì ít nhất chúng ta cũng có thể lánh xa họ.

Một nhân vật trong các tiểu thuyết của Dostoievsk bảo rằng muốn yêu kẻ khác thì phải bịt mũi và nhắm mắt lại; nhưng dù vậy đi nữa thì cũng phải rán mà yêu họ.

Yêu hay không yêu người khác là vấn đề thói quen, hoặc vấn đề nhân sinh quan của mỗi người.

Ta thử nghĩ coi, những cơ năng sinh lý của loài người có gì là đẹp đâu, vậy mà loài người đã đặt ra những tục lệ để che bớt cái xấu của nó đi, tô điểm cho nó hóa đẹp, hóa ra lý tưởng. Thái độ đó khôn ngoan biết bao. Nay nhé, cái việc ăn chẳng hạn, bốc thức ăn dút vào miệng rồi nhai, rồi nuốt sau khi thức ăn đã nhuyễn và hòa lẫn với nước miếng; hành động đó có gì là đẹp đâu. Nhưng trải bao nhiêu thế kỷ, con người càng văn minh thì càng tô điểm cho cái việc ăn đó thành một tục lệ đẹp đẽ. Người ta không ăn bốc nữa mà chế tạo ra nĩa đĩa chén, nĩa thìa, dao và phuốc sét... hoặc bằng thủy tinh bằng sứ, hoặc bằng vàng bằng bạc; lại thêm khăn trải bàn, khăn lau miệng, cách dọn ăn cũng tiến bộ: bày biện khéo léo lại chưng bông cho đẹp mắt. Trong khi ăn uống người ta giữ lễ độ và người ta đã tạo được cả một nghệ thuật, một nghi thức trong bữa tiệc. Thành thử, nhờ thuật bỏ qua một vài phương diện nào đó và làm nổi bật vài phương diện khác lên, người ta đã làm cho bữa ăn biến thành một thú vui thanh nhã trong đời sống xã hội.

Các y sĩ và nữ điều dưỡng phải làm nhiều công việc mà người không ở trong nghề cho là tầm. Nhưng vì nhớ đến mục đích cứu đời của mình, lại chỉ nghĩ tới phương diện khoa học, chỉ có một thái độ khoa học, nên nhiều người trong bọn họ đã tìm được một uối vui thấm thía khi làm việc; và nghề của họ được nhân loại rất kính trọng.

Lại như cái việc sanh con nữa, nếu không có tấm

lòng yêu vô biên của người mẹ, thì nhất định là một hành động chẳng vui vẻ, đẹp đẽ chút nào cả. Vậy mà nhờ ca nhạc và thơ văn, loài người đã làm cho việc đó có một tính cách cảm động, cao cả và thiêng liêng.

Vậy nhân loại đã tìm ra được những cách thực tế và hữu ích để thích ứng thái độ của mình với nhiều cơ năng sinh lý căn bản. Nhưng, về phương diện tinh thần và cảm xúc thì loài người lại tấn bộ rất ít trong những giao tế xã hội. Ta đã có thể gạt bỏ được những phương diện xấu xa của những động tác tự nhiên thì tại sao lại không thể gạt bỏ được những phương diện xấu xa của bản tánh một người nào đó. Chịu tập thì ai cũng có thể yêu người đồng loại được.

Một nhân viên trong một công ti kỹ nghệ quan trọng họ có nhiệm vụ phải làm việc trong nhiều phòng. Thường thường làm việc như vậy thì dễ gây xung đột, thù oán vì nhân viên trong các phòng đó ngỡ rằng mình xen vào công việc của họ. Nhưng người đó tìm cách thỏa hiệp được với mọi người. Và mặc dù chưa vượt được trình độ sơ học, mà ông ta cũng leo lên lần lên được một địa vị cao trong hãng.

Người ta hỏi ông làm cách nào mà thành công được như vậy.

Ông đáp :

— Trước hết tôi có hảo ý với tất cả mọi người. Tôi biết rằng nếu có người nào không ưa tôi hoặc ghét tôi thì chỉ tại người đó chưa biết rõ tôi hoặc hiểu lầm ý muốn của tôi. Tôi quyết tâm cải thiện tình thế, tìm cách hiểu người đó và làm cho người đó hiểu tôi hơn. Hơn nữa, nếu tôi nghe nói có ai chỉ trích tôi thì tôi tìm cách giúp đỡ người đó.

Và có điều lạ lùng này là khi ta làm một việc tốt cho ai thì việc đó có ảnh hưởng tốt cả hai bên. Người nhận ân huệ tất nhiên là có thiện cảm với người gia ân

tôi; mà người gia ân cũng có thiện cảm với người mình giúp nữa, có cảm giác rằng mình gây được thiện chí ở người đó. Lợi cũng như một sự đầu tư vậy, một sự đầu tư về thiện chí.

Triết lý đó có tính cách vụ lợi nhưng là một sự vụ lợi thông minh, vụ lợi cho mình mà đồng thời cũng làm tăng được hạnh phúc của người. Nghĩ tới cái lợi của mình thì cứ nghĩ, nhưng không nên phản kháng người khác vì họ xấu tính hoặc có một phương diện nào đó đáng ghét.

Chúng ta phải tìm hiểu người khác.

Ai cũng có một năng lực gần như vô biên để làm điều thiện hay điều ác. Thiện hay ác là do di truyền của hàng ngàn hàng vạn tổ tiên, do hoàn cảnh trong gia đình, ở trường học, ở xưởng, ở xã hội. Những kinh nghiệm của ta hồi nhỏ đều tồn tại hoặc trong tâm thần ta, trong tiềm thức ta. Ta có nhiều thói quen cảm xúc, nếu ta không kiểm soát được nó thì nó có thể làm cho ta vấp ngã trên đường đời. Kết quả là nhiều khi ta hành động trái với cái lợi của ta mà chính ta không ngờ.

Những người chỉ biết có mình, tham lam, không chịu suy xét trong khi giao thiệp với người khác, sở dĩ xấu tính là vì hoàn cảnh hồi trước xui khiến họ như vậy; họ không biết nguồn gốc những tình cảm của họ mà cũng không đoán được người khác sẽ phản ứng lại với họ ra sao. Tóm lại, gần như họ không biết họ làm gì.

Ta không nên ghét, không nên đả đảo họ. Cứ ôn hòa xử sự với họ, kiên nhẫn giúp đỡ họ thì phần đông họ sẽ đổi tính.

Bạn hỏi tôi :

— Nhưng có vài kẻ bướng bỉnh, không chịu đổi tính thì ta phải làm sao ?

Tất nhiên, có những kẻ như vậy thật. Chỉ có cách này hơn hết là tránh họ đi, đừng xung đột với họ. Nếu ta gặp phải một kẻ thực tàn bạo — trường hợp này rất hiếm—khi không gây sự với ta thì ta sẵn lòng nhận cuộc chiến đấu, nhưng vẫn giữ một thái độ đàng hoàng mà quát cho họ nhào xuống. Có những trường hợp đặc biệt phải dùng đến võ lực.

Tuy nhiên ta cũng nên suy nghĩ cho kỹ đã, vì ở đời có biết bao nhiêu kẻ hùng hùng, hổ hổ lúc nào cũng chỉ muốn đánh nhau... chẳng cần biết mình sẽ ăn hay thua, hoặc chẳng ăn mà cũng chẳng thua. Mới đây, trong một câu chuyện, chúng tôi nhắc lại vụ chúa Ki Tô đuổi tội con buôn ra khỏi đền thờ Jérusalem. Một bà bạn hăng hái đáp: « Có lúc tôi nghĩ rằng hành động đó là hành động đẹp nhất trong đời Chúa ». Bà ta không có ý bất kính với Chúa đâu, chỉ là vô tình bộc lộ tự tưởng của mình thôi. Nhiều người có cái xu hướng chiến đấu, một xu hướng vô lý và vô ý thức. Cho nên chúng ta cần nghe lời của lương tri.

Chúng ta đừng uên chiến đấu để thỏa mãn lòng khoe khoang của ta, hoặc để hưởng cái say mê của sự chiến đấu. Nếu không chắc thắng được đối thủ một cách hoàn toàn và vĩnh viễn thì đừng nên ra tay trước. Đối thủ có thể thua keo đầu rồi hăng lên, hạ ta keo sau. Vậy phải bình tâm suy nghĩ cho kỹ đã. Nếu ta thắng thì có lợi gì cho ta không? Tất nhiên ở đây tôi không nói về sự vật lộn, đấm đá nhau. Đa số chúng ta không phải là hạng người võ phu như vậy. Tôi muốn nói về sự tranh luận để bênh vực quyền lợi, tư tưởng của ta. Bất kỳ ai, dù bản tính hiếu thắng tới mấy, cũng có thể sống một đời yên ổn, không thấy cần thiết phải gây lộn với một người nào khác. Tránh được những cuộc gây lộn, tranh luận, xung đột tức là tỏ rằng mình tin chắc ở mình, tự chủ được mình và có tư cách cao

thượng. Điều đó, tôi thường nhắc đi nhắc lại trong cuốn này.

Một khi đã xung đột kịch liệt với người khác thì không thể nào mua chuộc được lòng người đó nữa, thế là ta mất đi một người có thể là bạn thân hoặc đồng tình với ta. Đừng nên gây những ảnh hưởng xấu phản lại quyền lợi của ta như vậy.

Tìm cái phần tốt ở người đề yêu người tức là bỏ được cái thói phàn nàn, chê bai, trách móc. Thói đó chẳng lợi gì cho ta cả, chẳng hạn phàn nàn về những người trên, kẻ dưới chỉ là tỏ rằng mình không được lòng, không khéo cư xử với những người đó. Ở đời ai mà chẳng gặp nỗi khó khăn hay bực mình; rán mà giải quyết đi chứ than thở mà làm chi.

Bạn có nhận thấy rằng thiên hạ đều ghét và tránh những kẻ có thói chỉ trích người khác, hoặc có thói ngờ rằng ai cũng có ác ý với mình không? « Đừng chỉ trích ai cả thì không ai chỉ trích mình ». Càng chỉ trích người thì người càng chỉ trích lại mình.

Có nhiều người — nhất là trong giới thanh niên — cho rằng thái độ trắng tráo, ngạo đời là một thái độ li nhị, sáng suốt, nhưng sự thực thì thái độ đó chỉ có hại cho ta thôi, nó làm tiêu tan mất hạnh phúc ở đời đi. Vì sống là sống với người khác, nếu không yêu người thì đời sống còn có gì là vui nữa. Làm sao có thể sống được trong một thế giới có toàn những kẻ ích kỷ. Những kẻ ngạo đời, chán đời kia không phải là bị xã hội hất hủi mà hóa ra ngạo đời, chán đời; họ ngạo đời và chán đời vì họ giúp người được ít mà lại cứ mong đời đáp lại cho họ được nhiều kia.

Cứ làm điều thiện đi rồi lòng tin của ta ở bản tính tốt người sẽ phát triển, lòng tin tôi nói đó là lòng chân thành, lòng tin ở điều thiện chứ không phải ở điều ác. Bạn còn nhớ câu chuyện một bà nọ nghe nói « đức



tin dời được núi», mà rồi một đêm hăng hái, dốc tin cầu nguyện cho ngọn núi ở trước cửa sổ dời chỗ đi? Sáng sớm hôm sau, mới thức dậy, bà chạy ngay lại cửa sổ ngó và vui vẻ la lên: «Đúng như lời mình cầu nguyện!».

Tin là tin ở sự thành công chứ không phải tin ở sự thất bại. Bản tính loài người có điểm này đáng mừng là mỗi khi một việc gì quan trọng xảy ra, làm cho chân tướng của ta hiện rõ thì ta thấy rằng chân tướng đó tốt chứ không xấu. Một ông bạn muốn kể cho tôi nghe chuyện dân một làng nọ. Họ là những người khàn hoang lại khai phá một khu rừng, vì sống một nơi cô lập, buồn tẻ, nên sinh ra nhiều thói xấu xa, dễ tiện, khích bác nhau, nói xấu lẫn nhau. Nhưng khi xảy ra một hỏa hoạn lớn, thì chẳng những người tốt giúp đỡ kẻ xấu, mà ngay những kẻ dễ tiện nhất cũng hy sinh để cứu mạng kẻ khác. Khi gặp một cuộc thử thách lớn lao thì bản tính loài người hiện ra đẹp đẽ hơn lúc nào hết.

Chúng ta phải nhân từ, đại độ. Đức đó là cơ sở cho tình tương tri. Một người tri kỷ của ta là một người biết rõ ta và yêu ta mặc dầu ta có tật này hay tật khác. Tính đó an ủi ta, nâng đỡ ta biết bao. Chúng ta ai mà chẳng có nhiều nhược điểm, chẳng đã nhiều lần lầm lẫn, có khi lầm lẫn nặng nề; cho nên chúng ta cần có một người bạn thân biết quên phần xấu của ta đi mà chỉ khen cái phần tốt của ta thôi.

Nhưng làm sao kiếm được người bạn như vậy? Đi có một câu tục ngữ trả lời cho ta rồi: «Cứ tốt với người thì sẽ có bạn tốt».

Có lòng nhân từ đại lộ là đừng mong mỏi ở người nhiều quá. Người ta thường có lỗi này là cứ mong rằng người khác phải biết điều. Rất ít người luôn luôn biết điều, theo quan niệm của ta. Vì quan niệm của ta không

luôn luôn hợp lý đối với họ. Cho nên nếu chúng ta đừng mong mỏi rằng người khác biết điều thì sẽ tránh được nhiều nỗi thất vọng. Một cách tập yêu người là nhắc lại cho người nghe những lời khen về họ. Khen người cũng vui như được người khen vậy.

Ông Will Rogers hồi sinh tiền thường nói: «Tôi chưa hề gặp người nào mà tôi không thấy mến». Vì vậy mà ai cũng mến ông. Nếu ta chịu tìm cái gì đáng yêu ở một người nào đó thì chắc chắn là ta tìm ra được.

Mới đây, trong một chuyến xe lửa từ Los Angeles tới San Francisco, chúng tôi ngồi gần một cụ già. Cảm tưởng đầu tiên của chúng tôi là sẽ phải nghe những lời trách móc, phàn nàn của cụ. Nhưng trái lại, cụ rất vui tính và yêu đời. Cụ kể nhiều chuyện cho chúng tôi nghe và có một chuyện về một nhà truyền giáo ở Ấn Độ. Một hôm nhà truyền giáo đó gặp công chức cao cấp trong một bộ nọ. Viên công chức đó hỏi nhà truyền giáo sinh nhai bằng cách nào. Nhà truyền giáo đáp rằng sống ở Ấn Độ ba chục năm, đã cải tôn cho cho năm ngàn người theo đạo Ki Tô. Viên công chức bảo cũng đã sống ba chục năm ở Ấn Độ mà chưa hề thấy một tín đồ Ki Tô giáo nào. Nhà truyền giáo hỏi: «Thế ông làm nghề gì?». Đáp: «Tôi phụng sự Hoàng Thượng và săn thú rừng. Tôi đã giết được hàng trăm con cọp». Nhà truyền giáo trả lời liền: «Ba chục năm ở Ấn Độ tôi chưa từng thấy một con cọp nào».

Một người chuyên tìm cọp... và gặp cọp. Một người chuyên tìm cơ hội giúp đỡ người khác... và gặp cơ hội. Không một người nào thấy cái mà người kia tìm.

Chúng ta cũng vậy, tìm ở người khác cái gì thì thấy cái đó. Và chúng ta nên tìm cái hay cái tốt của họ vì chúng ta phải sống chung với họ. Họ có thể giúp ta thành công hoặc làm cho ta thất bại.

Con người, ai cũng có nhiều tật. Nếu chúng ta khoan hồng với lỗi lầm của người thì người cũng sẽ khoan hồng với lỗi lầm của ta. Mà người nào cũng có nhiều đức quý. Nếu chúng ta chịu tìm những đức đó của người thì người cũng sẽ chịu tìm những đức đó của ta, và chịu tìm thì tất thấy.

Muốn cho đời vui vẻ, đáng sống thì chúng ta phải tin ở bản tính con người.

Yêu người khác chứ đừng ghét họ, là một thói quen có thể tập được, một thói quen nhiều khi dễ chịu.



**D**ƯỚI đây tôi tóm tắt lại ít quy tắc để giúp bạn tập được thói quen đó :

- 1.— Nếu chúng ta chịu tìm những đức tốt của người thì chúng ta sẽ thấy.
- 2.— Nếu chúng ta tìm những tật xấu của người thì chúng ta cũng sẽ thấy.
- 3.— Chúng ta có thể nhân từ đại độ với người khác được nếu chúng ta hiểu rằng họ là nạn nhân của di truyền, của hoàn cảnh, hời nhò khổ sở, không được âu yếm, dạy dỗ.
- 4.— Con người văn minh đã tìm được cách tô điểm nhiều cơ năng sinh lý vốn không đẹp đẽ gì.
- 5.— Muốn tạo tình thân ái giữa loài người với nhau thì cần có một sự tấn bộ về phương diện tinh thần và cảm xúc.
- 6.— Muốn lấy lòng một người không hiểu ta, không hiểu hảo ý của ta, ta nên gia ân cho họ.
- 7.— Trước khi sửa trị một người hoàn toàn xấu xa, ta phải suy tính kỹ xem có chắc là thắng lợi hoàn toàn hay không.

- 8.— Ai cũng có thể trong suốt cái tuổi thành nhân, sống hòa hợp với mọi người mà không xung đột kịch liệt với người khác.
- 9.— Nếu ta chê bai bản tánh con người thì người khác có thể cho rằng chính ta mới là xấu.
- 10.— Không yêu người tức là không yêu đời.
- 11.— Muốn có bạn thân thì phải tốt với bạn. Tri kỷ của ta là người hiểu rõ ta và yêu ta mặc dầu ta có tật này hay tật khác.

Jan 8, 2014



## LUÔN LUÔN CÓ ĐI CÓ LẠI

**L** OAI người có chung tánh này là muốn thưởng người nào tỏ vẻ lễ độ với mình. Nếu không có cách nào để thưởng thì cũng rán tỏ ra rằng mình rất vui thích về thái độ của người đó. Mà ai cũng muốn trừng phạt kẻ nào vô lễ với mình. Ta nên nhớ điều này: ta làm cho người cái gì, cái hay cũng nhận cái đó thì người cũng trả lại ta cái đó.

Điều ấy ai cũng biết; nhưng khổ nỗi không ai ngờ rằng mình vô lễ mặc dầu là nhiều khi rất vô lễ.

Tôi xin kể một chuyện có thực để chứng lời tôi mới nói. Một hãng lớn nợ tổ chức một cuộc thuyết trình cho các nhân viên trẻ tuổi. Trong hãng có một nhân viên tên là Gerald Mc Coy mà ai cũng cho là vô lễ, tính tình rất khó chịu. Mọi người đề nghị với ông chủ tịch yêu cầu Gerald Mc Coy thuyết trình về đức lễ độ trong sự giao thiệp giữa các nhân viên. Thuyết trình xong, Mc Coy thành thực cảm ơn ông chủ tịch và tuyên bố rằng những quy tắc thầy ta mới trình bày chính thầy đã suy nghĩ và thực hành từ lâu, và thầy mong rằng những nhân viên khác chấp nhận ý kiến của thầy ta mà thay đổi thái độ cùng cử chỉ. Trờ đời như vậy: chân mình những lấm bẽ bẽ...

Khó mà biết được quan điểm của người khác; khó mà tự xét ta như người khác xét ta. Có một sự

thực này là chúng ta nhận xét sự vật mỗi người một cách, không ai giống ai. Ngũ quan của mỗi người cũng vậy, không cảm giác như nhau. Sự thực đó đã gây biết bao bối rối cho các triết gia, tâm lý gia khi họ muốn dựng lên những học thuyết tổng quát. Vậy thì ta nên khoáng đạt, đại độ, tìm hiểu quan điểm của người dù nó khác xa với quan điểm của mình; và nên nghĩ rằng biết đâu chừng, chính người mới có lý mà ta mới là vô lý.

Thấy một người vô lễ với mình, mình nên tìm hiểu tại sao người đó lại có thái độ như vậy. Chúng ta ai cũng đã có lần lớn tiếng hoặc bất nhã với người khác. Phản ứng đó biết đâu chừng chẳng là một thái độ tự vệ? Vậy thì trách người là vô lễ, nhưng cũng phải nhận rằng nhiều khi chính ta cũng đã vô lễ.

Nguyên nhân có lẽ chỉ tại chúng ta có tật thiếu tế nhị. Người tế nhị là người do trực giác mà cảm thấy cái gì nên làm, cái gì không nên làm, cái gì phải, cái gì trái, thế nào là thích hợp, thế nào là không thích hợp. Dưới đây là một trường hợp thiếu tế nhị trong sự giao thiệp:

Viên giám đốc một xí nghiệp nợ thường nhã nhặn, niềm nở với khách hàng, thân mật với nhân viên. Nhưng ông ta có một thói quen đáng ghét là khi xét xong một hồ sơ nào rồi thì ông liệng trả lại hồ sơ cho người cộng sự, vẻ khinh khỉnh. Không phải là ông khinh nhân viên của ông đâu. Ông hành động mà không suy nghĩ, chứ không có chủ ý gì hết. Nhưng nhân viên của ông cho rằng ông ta khinh mình. Thế là gây sự phản đối có hại cho ông ta, mặc dầu ông rất có nhiều khả năng.

Max Levine, giám đốc hãng Foley Frères bảo: « Chúng tôi biết nhiều người có tài mà thất bại vì không biết cách hòa hợp với những người cộng sự ».

Tế nhị với lễ độ là hai đức liên quan với nhau, nhưng tế nhị còn cao hơn một bậc. Người tế nhị không



hề làm cái gì để cho người khác phải lúng túng. Chẳng hạn, nghe ai nói một tiếng sai giọng hoặc một câu sai mọ, thì người tế nhị tránh không dùng ngay tiếng đó hoặc câu đó để khỏi có vẻ như sửa sai người ta.

Tinh thần thể thao cũng cần có đức tế nhị. Nếu mình thắng người do sự sợ ý của người thì mình cũng nên làm bộ sợ ý để người có dịp thắng lại mình.

Một tỉ dụ khác về đức tế nhị :

Carl F. Watson làm bồi trong toa ăn uống trên chuyến xe lửa Los Angeles. Một hành khách coi thực đơn, do dự không biết nên lựa món thịt gà xà lách hay món thịt gà xăng đuych (Sand wich). Sau cùng ông ta lựa món thịt gà xăng đuych nhưng lại lơ đãng ghi trên giấy là thịt gà xà lách.

Khi Watson bưng đĩa thịt gà xà lách lên, ông ta lớn tiếng phản đối. Phần đông các người bồi khác, gặp trường hợp đó, tất chìa miếng giấy ghi món ăn ông khách đã lựa để trả cho ông ta thấy rằng ông ta đã lầm. Watson không vụng về như vậy, vội vàng xin lỗi, thu lại đĩa xà lách rồi bưng ra món xăng đuych. Trong khi ăn, ông khách nhìn thấy miếng giấy mình đã ghi món ăn, biết rằng mình lầm, xin lỗi lại người bồi và nhận trả cả món xà lách lẫn món xăng đuych.

Người bồi đáp :

— Thưa ông, xin ông đừng trả thêm, trả một món xăng đuych là đủ rồi. Tôi chỉ xin ông thứ lỗi cho tôi đã làm theo đúng lệnh ông, không dám sai.

Hành khách đó cười và tặng thêm một món tiền đáng kể.

Tờ Cosmopolitan đăng một câu chuyện vui để định nghĩa thế nào là tế nhị, và tạp chí Reader's Digest đã tóm tắt chuyện đó như sau :

« Bà vợ trẻ của một vị luật sư ở Hollywood quen

thân với đào hát bóng Ingrid Bergman. Khi cô Bergman có việc rắc rối về thuế má, bà luật sư dắt cô ta lại phòng luật của chồng.

Công việc xong xuôi, họ đi ra. Viên luật sư hỏi người thư ký mới vô làm :

— Thầy có biết nhà tôi mới dắt ai vô đây không ?

— Thưa không. Ai vậy ?

— Nữ minh tinh Ingrid Bergman mà thầy không biết à ?

— Vậy ư ? nhưng thưa ông, hai bà đó, bà nào là Bergman ?

Viên luật sư ngó người thư ký một chút rồi bảo :

— Thầy cầm lấy đồng bạc này. Tôi biết thầy không cần tiền đâu. Nhưng một hai năm nữa thầy phát phú mà nổi danh thì cho tôi làm ăn chung nhé ».

Những cử chỉ lễ độ và tế nhị xuất phát từ tình cảm chứ không phải từ lý trí. Mà loài người gần như hoàn toàn bị tình cảm chi phối.

Thêm một qui tắc nữa cũng xây dựng trên tình cảm : « Ta nên cảm thông với người và tỏ lòng trắc ẩn với nỗi khổ của người ». Chăm chú nghe người ta kể nỗi khổ, và tỏ vẻ động lòng, thì sẽ được mọi người quý mến.

Walt Whitman đã cảnh cáo ta như vậy :

« Người nào tiến trên đường đời mà không có chút tình trắc ẩn với người khác thì tức là tự chôn mình, tự đự đám táng của mình ».

Nhưng tôi khuyên bạn : « tỏ lòng trắc ẩn thì nên, mà cầu xin lòng trắc ẩn của người thì không nên ».

Các thương gia và công chức kinh nghiệm đều khuyên ta trong đời sống xã hội cũng như trong công việc làm ăn, nên lễ độ với mọi người, và nếu không

phải là chỗ quen biết nhiều thì đừng nên có giọng thân mật. Vì mỗi người một tánh, tỏ tình thân mật sớm quá có thể làm cho một số người phật ý. Muốn khỏi mất lòng, nên đợi người ta tỏ tình thân mật trước với mình thì hơn.

Một ông bạn tôi buồn rầu kể lại câu chuyện vô ý như sau. Ông ta đương rón tìm cách bán một món hàng cho một công ty lớn, tiếp xúc với một nhân viên quan trọng trong công ti, nhân viên này có quyền định đoạt về việc đó. Hai bên thương lượng với nhau, và ông bạn tôi có hy vọng thành công. Rồi buổi chiều hôm đó ông bạn tôi lại thăm nhân viên nọ hơi trễ. Mới vô, ông bạn tôi vui vẻ nói đùa: «Hôm nay tôi tới trễ vì tôi nghĩ rằng lại giờ này thì sức chống cự của ông chắc phải giảm».

Tường nói như vậy cho vui, không ngờ nhân viên nọ đã lớn tuổi, hay yếu đau lại khó tính, nghe câu đó, sinh ra ngại ngại, xin lỗi không tiếp chuyện được, và ông bạn tôi mất một cơ hội tốt chỉ vì tỏ vẻ thân mật quá sớm.

Chúng tôi đã hỏi ý kiến hàng trăm người, xin họ cho biết một người lễ độ nên làm những việc gì. Đại để ý kiến của họ có thể tóm tắt trong quy tắc dưới đây: «*Phải có lễ độ cả trong những tiểu tiết, trong những việc lật vặt hằng ngày*». Chẳng hạn khi gọi điện thoại nên có giọng nhã nhặn, ôn tồn; nói xong chuyện rồi, nên đợi một vài giây, để cho người kia cất điện thoại trước; ai giúp ta việc gì cũng nên cảm ơn người ta; bán được một món hàng dù nhỏ tới đâu, cũng nên cảm ơn khách hàng. Những cử chỉ nhã nhặn như vậy lâu dần sẽ có ảnh hưởng lớn.

Khách hàng tới đương lúc ta bận việc, nếu ta bắt họ đợi mà làm bộ như không trông thấy họ thì họ tất sẽ cho ta là vô lễ. Có khó gì đâu chỉ cần cúi đầu chào

hoặc đưa tay ra dấu mời khách ngồi, hoặc muốn nhã nhặn hơn thì mỉm cười, và nếu có thể được thì nói thêm vài lời:

«Xin ông chịu phiền đợi tôi một chút».

Lễ độ là tỏ ra mình có giáo dục, là có cái cảm giác rằng mình hơn nhiều người; cảm giác đó đủ cho ta vui rồi. Dắt một người mù băng qua đường, lượm một cái nón rơi cho người khác hoặc cảm ơn người chỉ đường cho mình, thì người vui đã đành rồi, mà chính ta cũng vui nữa. Đó là cái lợi thứ nhất của sự lễ độ.

Cái lợi thứ nhì là công việc hằng ngày của ta sẽ hòa ra dễ dàng.

Walter S. Gifford, Chủ tịch Hội đồng Quản lý của công ty. Điện Tín và Điện Thoại Huê Kỳ bảo rằng sự lễ độ có thể rèn tư cách con người, làm tăng cái thiện cảm của chúng ta, làm tăng cái vui trong khi làm việc nữa.

Ông Laurence S. Bitner, giám đốc trong công ty William Filene's Sons ở Boston thích nhắc lại câu này: «*Mình mỉm cười thì người khác cũng mỉm cười; nhưng cử chỉ nhã nhặn vui vẻ gây được thân tình giữa mình và khách hàng hoặc người làm công. Xét cho cùng, đã phải làm việc, thì sao không vui vẻ mà làm việc?*»

Nếu bạn là nhà kinh doanh, xin thử làm theo lời ông Laurence S. Bitner xem có kết quả không.

Tôi đã nói về mình lễ độ thì đủ vui trong lòng rồi, không cần một phần thưởng nào khác nữa. Huống lại có nhiều trường hợp sự lễ độ còn làm lợi cho mình về tiền bạc nữa. Đây, tôi xin kể một thí dụ:

Wellington B. Phillips làm bồi trong một toa ăn uống từ mười bảy năm nay trên một đường xe lửa

miền Tây. Sau khi nghe một loạt bài giảng về những giao tế nhân sự, ông ta lại kiểm giảng viên, khoe rằng: «Áp dụng những qui tắc lễ độ trong các bài giảng, tôi đã kiếm thêm được bốn Mỹ-kim nữa trong chuyến đi vừa rồi từ Oakland tới Odgen».

Mỗi tháng trung bình ông ta đi mười hai chuyến. Tính ra thì như vậy một năm ông ta có thể kiếm thêm được 576 Mỹ kim. Trong mười bảy năm làm việc ở công ty Hỏa xa, nếu đã sớm biết lễ độ để được lòng người thì có thể ông ta đã kiếm thêm được 9.792 Mỹ kim. (Khoảng một triệu bạc Việt Nam).

Đây là ý kiến các nhà đại tư bản Huê Kỳ, tức hạng người phân phát tiền bạc hoặc chức vụ:

Tạp chí Fortune Magazine phỏng vấn các nhà đó và đăng kết quả trên số tháng 10 năm 1946. Hết thấy các ông bự đó đều cho rằng thuật chỉ huy quan trọng hơn thuật quyết định, hơn cả tài năng kỹ thuật hoặc bất kỳ một đức tính nào khác.

John D. Rockefeller cha một hôm bảo rằng: «Tôi sẽ trả cho người nào có tài chỉ huy một số lương cao hơn hết thấy những người có những tài khác».

Còn Henri Ford thì bảo: «Nếu có một bí quyết thành công thì bí quyết đó ở trong nghệ thuật hiểu quan điểm của người và biết nhận xét sự vật theo quan điểm của người và quan điểm của mình».

Trong sự làm ăn muốn được người trên khen thì cách hay nhất là lấy lòng khách. Vì công việc làm ăn nào cũng nhờ khách hàng mà thịnh vượng. Phải giúp đỡ cho từng khách hàng một, nghĩa là cho cá nhân; vì không phải là một hãng hay một công ti này thương lượng với một hãng hay công ti khác; luôn luôn là một cá nhân trong hãng hay công ti này thương lượng với một cá nhân trong hãng hay công ti khác. Dù là công việc bán buôn thì cũng vậy, luôn luôn có sự tiếp xúc giữa cá nhân với cá nhân và trong sự tiếp xúc đó, tất

rà những bản năng, thị dục, những tính khoe khoang, ích kỷ bất thường, thiên kiến có thể xuất hiện và giữ một vai trò quan trọng. Cho nên người bán hàng hoặc nhân viên nào có cái tài lấy lòng khách hàng thì thế nào cũng được tăng lương và được thưởng.

Các ông giám đốc công ty hỏa xa miền nam thường kể câu chuyện của Frank L. Jenkins. Mới đầu Jenkins là một người phu vác hành lý cho hành khách. Ông ta rất lễ độ với hành khách và một lần ông ta đặc biệt lễ phép với một bà nọ. Không ngờ bà đó chính là vợ nhà giám đốc ngân hàng danh tiếng J. P. Morgan. Nhờ vậy mà ít lâu sau ông ta được làm giám đốc sở Hành khách trong công ti.

Bạn sẽ hỏi tôi:

— Lễ phép cái kiểu đó cơ hồ như có vẻ giống thói nịnh bợ. Một người tinh đời sẽ nhận ra liền, để gì mà gặt được?

Nhận xét của bạn có lý, cho nên tôi đã nhờ một giáo sư đại học trả lời giùm tôi.

Trong cuốn «Nên tìm hiểu những người như chúng ta», giáo sư Harry Walker Hepner, dạy môn Tâm lý ở đại học đường Syracuse, viết: «Chỉ những kẻ tí ti mới nịnh bợ người khác để mong kiếm lợi. Nếu bạn điều tra về tin ngưỡng, tư tưởng chính trị, hoặc công việc làm ăn của một người nào đó rồi tìm cách làm cho người đó chú ý tới bạn để cầu lợi thì là bạn làm lớn. Thế nào rồi người đó cũng khinh bạn sau khi đã biết rõ bạn.»

Trong công việc làm ăn, sự lễ độ phải thành thực... không vì lợi. Nếu dùng thuật để khách hàng khen mình với chủ mình thì thế nào cũng thất bại, cũng có hại. Phải lúc nào cũng lễ độ, phải tập cái thói quen lễ độ mà đừng nghĩ tới cái lợi, rồi thì phần thưởng tự nhiên sẽ tới, tới một cách không ngờ. Nếu mình đau khổ hoặc

lo lắng thì rán làm một việc gì đó để giúp người khác. «Kẻ nào bẻ vụn bánh và ném trên mặt nước cho cá ăn thì sau này sẽ được Trời đáp lại».

C. R. Harding, chủ tịch công ti Pu'lman bảo: «Một thái độ niềm nở, nhã nhặn là bí quyết của sự hòa hảo với người khác. Bạn thử đi thì thấy. Buổi sáng, mới bắt đầu làm việc mà ta niềm nở với người khác thì suốt ngày không khí sẽ vui vẻ. Cách giao thiệp có thể làm cho ta thành công hoặc thất bại».

Một nhân viên hãng dầu Standard Oil ở Californie kể lại câu chuyện có thực dưới đây, một câu chuyện có thể xảy ra trong bất kỳ xí nghiệp nào:

«Gió bắc thổi mạnh, trời rét như cắt. Một em nhỏ đạp xe máy vòng quanh một xưởng lọc dầu thu thập những hộp dầu đem về phòng thí nghiệm để phân tích. Bàn tay em tím bầm và nứt nẻ. Một nhân viên nhìn thấy bàn tay em như vậy, móc trong túi ra một đôi bao tay bằng len ấm áp, chìa cho em nhỏ:

— Này em, đeo đi, cho khỏi lạnh.

Nhân viên có cử chỉ nhân từ đó hiện nay chỉ huy tất cả các xưởng lọc dầu của công ty Standard Oil ở Californie. Chắc chắn không phải vì cái vụ đôi bao tay đó mà ông ta được thăng chức đâu. Nhưng cái ngày ông được thăng chức thì có một nhóm nhân viên bàn tán với nhau, và trong nhóm đó có thanh niên hồi trước được ông cho đôi bao tay. Thanh niên đó kể chuyện mình cho các người kia nghe. Một người phê bình:

— Ủ, ông ta tốt đấy, được làm việc với ông ta, thú đấy.

Những người khác tỏ ý tán thành. Thành thử có vẻ như một phần nhờ cái vụ đôi bao tay mà ông ta được thăng chức.

Thói quen lễ độ và tế nhị giúp ta được nhiều việc. Mà ta phải tập thói đó trong khi cư xử với những người thân nhất của ta.

Thực ra trong gia đình cần có những đức đó còn hơn là trong sự giao thiệp với người ngoài. Không phải là vì lẽ vợ chồng thân thiết với nhau mà người chồng có quyền coi vợ như kẻ dưới, không cần biết tới vợ, hoặc tỏ ra rằng ý tưởng của vợ điên khùng, ngu xuẩn. Mà người vợ cũng không có quyền nổi quạu với chồng, gạt bỏ hết những đề nghị của chồng về việc nhà cửa, bếp núc; không phải vì lẽ trẻ là con của mình mà mình có quyền mắng nó như tát nước, đánh đập nó tàn nhẫn. Luôn luôn phải nhớ quy tắc căn bản tôi đã dẫn trong một chương trên: «Trong tư tưởng, hành động và ngôn ngữ, phải nghĩ tới cái lợi của người».

Một quy kết của quy tắc đó là: «Đừng bao giờ cương quyết phản kháng người khác, dù là trong gia đình, trong sự giao du hay trong công việc làm ăn. Chúng ta nên tin rằng ai cũng có thể thay đổi ý kiến. Nếu chúng ta nói thẳng ra rằng ý kiến của người khác là ngu ngốc hoặc vô giá trị thì người ta sẽ phản đối lại tức thì và thù oán ta. Thế là một việc trước kia người đó coi là thường, bây giờ cho là quan trọng. Lòng tự ái của người đó bị tổn thương, người đó hóa ra chua chát. Có chân lý này mà chúng ta cần phải nhận rõ ngay là: muốn làm cho ai thay đổi ý kiến thì phải được cảm tình của người đó đã mà dù được cảm tình rồi thì cũng vẫn phải thận trọng, thuyết phục lần lần.

Mặt khác, trong một cuộc tranh luận, nếu ta thấy rằng mình lầm thì càng nhận lỗi một cách mau mắn và thẳng thắn càng có lợi cho ta. Đối phương sẽ phải phục ta là có tinh thần rộng rãi, có tấm lòng quang minh, mà phải tự nhủ: «Biết nhận lỗi như vậy

ông này quả là có lòng tự tin ở chân giá trị của mình; hoặc : « Nhận lỗi về mình, ông ấy quả là lễ độ, khoan hòa. Biết đâu chừng, không phải ông ấy có lỗi, mà chính ta mới có lỗi ».

T.S. Petersen, chủ tịch công ty Standard Oil ở Californie bảo : « Tấm lòng lễ độ không phải chỉ dùng tiền mà đáp được. Người lễ độ không cần được đền đáp ; vì lễ độ thì tự thấy một niềm vui rồi. Có lễ độ mới hòa hợp với người khác được, mới thỏa mãn về chính mình được ».

Đức đó giúp cho ta dễ tiêu hóa thức ăn mà giữ gìn được sức khỏe. Không còn bất hòa với kẻ khác thì không còn bức tức, buồn rầu, bộ thần kinh không bị kích thích nữa mà bộ tiêu hóa không bị bệnh. Cỗ ngữ có câu : « Cái ưu sầu giết người nhiều hơn là sự làm lụng ». Lời đó hoàn toàn đúng. Mặt khác ta thấy những người vui tính thường là những người khỏe mạnh, mà các y sĩ cũng bảo rằng hề vui vẻ thì khỏe mạnh, cũng như hề khỏe mạnh thì vui vẻ, nghĩa là tinh thần và vật chất đều ảnh hưởng mật thiết lẫn nhau.

Trước khi kết thúc chương này, tôi xin chép thêm một câu chuyện nữa do ông R.M. Van Sant, một nhân viên sở Hỏa xa Baltimore—Ohio kể lại :

« Một buổi chiều thứ bảy, sau khi chuyển xe lửa 22 từ Washington tới ga Camden, người ta thấy một ông già trên xe bước xuống rồi leo lên lầu nhà ga. Ông ta đi một mình. Tới chân cầu thang, ông ta thấy một bà xách va li và dắt hai đứa con nhỏ cũng sắp lên cầu thang. Ông ta chào bà nọ, bồng hai đứa nhỏ lên tới hết cầu thang, đặt hai đứa xuống rồi sửa lại chiếc nón, tiếp tục đi.

« Thứ bảy tuần sau, khi chuyển xe 26 tới, ông R. M. Van Sant cũng lại thấy ông đó đứng ở chân cầu

thang, đỡ cái va li nặng của một bà khác có vẻ ốm yếu, đem giùm lên đầu cầu thang.

Ông R. M. Van Sant chạy lại hỏi bà đó :

— Thưa bà, ông xách giùm va li cho bà đó, bà có biết ông ấy là ai không?

Bà đó đáp :

— Không.

— Thưa bà, chính là ông Daniel Wilard, Giám đốc công ti hỏa xa Baltimore—Ohio của chúng tôi đây ạ ».

Giọng nói có vẻ hân hoan mà tự đắc.

Ông Daniel Willard thường tỏ lòng tốt với mọi người như vậy và nhân viên của ông quý mến ông, hình diện có được một người chủ như ông.



Đã biết rằng luôn luôn có đi có lại, ta cư xử với người ra sao thì người ta lại cư xử với ta như vậy, thì chúng ta nên nhớ những quy tắc dưới đây :

- 1.— Ai cũng tự cho mình là trung tâm của vũ trụ, cho nên ít khi ta thấy rằng mình vô lễ.
- 2.— Thối vô lễ, khinh miệt kẻ khác, làm giảm giá trị người ta, luôn luôn có hại cho ta.
- 3.— Ta nên tỏ lòng trắc ẩn, thương người : nhưng đừng cầu lòng thương của người.
- 4.— Mỗi người có một tánh. Mới gặp ai lần đầu mà ta vội tỏ tình thân mật ngay thì có thể rằng người đó vui thích, nhưng cũng có thể rằng người đó thấy khó chịu. Nên đề người khác tỏ tình thân mật trước với ta thì hơn.
- 5.— Ta làm bộ không biết tới người, thì người sẽ tự cho là bị ta nhục mạ.

Jun 8, 2014

- 6.— Tính lễ độ diệt được những sự bất hòa, những nỗi ưu tư, và giúp cho ta được khỏe mạnh, vui vẻ. Có lợi cho ta về nhiều phương diện: thắng chức, thêm tiền.
- 7.— Nếu ta bỏ dờ kẻ khác vì lợi thì ta sẽ bị lột mặt nạ liền.
- 8.— Ngay những người thân của ta cũng thấy chua chát nếu bị ta phản kháng lại một cách mạnh mẽ.
- 9.— Chịu thú rằng mình lầm lẫn thì được người khác kính trọng và quý mến.
- 10.— Nếu ta thấy đau khổ và lo lắng thì nên rón giúp đỡ người khác, nỗi khổ và lo của ta sẽ nhẹ liền.

PHẦN THỨ HAI

**Trao đòi ý kiến với  
người khác cách nào?**



## 6

ĐÀM THOẠI LÀ MỘT CÁCH  
TRAO ĐỔI Ý KIẾN

**K**HI hai người gặp nhau, chẳng hạn một buổi sáng chủ nhật, chào hỏi nhau xong, thì người nào cởi mở nhất, bắt đầu nói. Nói về cái gì? Nói về chính mình, nhất định như vậy. Nói về con cá người đó đã câu, về tuồng hát người đó đã coi, về những cây người đó trồng trong vườn của người đó, về những cuộc du lịch của người đó, chiếc xe hơi của người đó, con cái người đó, vân vân...

Nhưng người nghe thì lơ đãng nghe, chỉ đợi cơ hội xen vào một câu, mà khi có dịp nói xen vào thì người này nói về cái gì? Cũng lại nói về chính mình nữa, tự nhiên rồi; chẳng hạn nói người đó đã ở đâu, người đó đã làm gì, người đó đã nói gì.

Cái đó là thường tình, ai cũng mắc tật ấy, cho nên ta đừng nên trách ai cả. Bản tính con người là tìm mọi cách đề khoe cái bản ngã, cái giá trị của mình.

Nhưng như vậy có lợi gì cho chúng ta không? Chắc bạn cũng nhận rằng khoe mình thì đâu có làm cho người khác mến mình được. Chỉ để làm thỏa cái lòng tự ái của mình thôi, chứ chẳng có nghĩa lý gì cả. Đúng như lời ông bạn tôi nói: «Sáu khi nói luôn hai chục năm về cái tài chơi «gôn» (golf) của tôi, bây giờ tôi mới thấy rằng tôi nói chỉ để cho tôi nghe thôi, chứ chẳng ai thèm nghe cả».

Vậy điều thứ nhất ta nên nhớ là trong một cuộc chuyện trò, chúng ta chỉ nên nói đến cái gì có lợi cho người đối thoại.

Thái độ của một người biết suy nghĩ thường ra sao? Trước hết người đó nghe. Biết tự chủ một chút thì đáng lẽ nói, người đó chỉ ngồi nghe. Như vậy không phải là ngồi rầu rĩ, về quạu quọ mà miệng thì câm như hến dẫu. Muốn gây được ảnh hưởng tới người khác thì tất phải nói, khéo nói. Ai cũng ưa một người có cá tính mạnh mẽ, hoạt bát, có nhiều ý kiến, mới mẻ. Ai cũng mến một người cởi mở, có chủ kiến, biết quyết định. Nhưng cái tật thông thường nhất trong sự chuyện trò là ai cũng muốn được nói nhiều hơn người khác và kẻ nào nói luôn miệng thì chỉ làm cho người khác bực mình.

Nếu bạn mong người ta cộng tác với bạn thì bạn phải biết nghe người ta nói. Người biết nghe luôn luôn được thiện cảm của người nói. Thấy người khác chăm chú nghe mình ai mà chẳng thích, chẳng cho rằng người đó dễ thương?

Và lại, dù ta có điều gì thực quan trọng cần phải nói thì cũng nên thủng thẳng, đợi người kia bày tỏ hết ý kiến rồi, lúc đó mình nói thì óc người ta mới thành thoi mà chăm chú nghe mình được chứ.

Rất ít người hiểu rằng trong một cuộc đàm thoại phải có nhiều người nói với nhau chứ không phải chỉ có một người nói cho các người khác nghe. Đàm thoại là một cách trao đổi ý kiến. Tôi nhấn mạnh vào tiếng *với* (nói với nhau) vì nó có nhiều ý nghĩa. Nói với nhau nghĩa là để cho người khác dự vào câu chuyện, cùng tâm xúc với ta; như vậy có một sự gom góp ý kiến với nhau, mà người khác sẽ dễ dàng đồng ý với ta hơn, chứ không chống đối lại ta. Vậy ta đừng bao giờ

ranh cái độc quyền nói trong một cuộc đàm thoại. **Nhường cho người nói thì người sẽ mang ơn**

Một câu chuyện kéo dài quá thì thế nào cũng hóa chán. Người ngồi nghe hóa ra lơ đãng, tinh thần mệt mỏi như bị bệnh. Người khéo nói chuyện thường ngừng câu chuyện lại đề cho người nghe góp ý kiến, đưa ra một vài nhận xét. Không gì bức mình bằng phải ngồi nghe một người nói thao thao bất tuyệt, không cho ta xen vào được tiếng nào cả. Và khi nào họ chỉ hơi ngừng lại một chút đủ cho ta xen vào tiếng « Đúng » hoặc « Vây ư ? » thì thật là dễ chịu cho ta quá. Cho nên trừ khi diễn thuyết trước công chúng, tôi khuyên bạn đừng bao giờ nói với người khác liên tiếp quá một phút.

Vậy trong bảng kê những quy tắc về giao tế nhân sự, chúng ta nên thêm quy tắc này nữa : « *Nên khéo nghe. Nên luyện cái nghệ thuật làm thỉnh tùy trường hợp. Đừng bao giờ nói nhiều hơn người đàm thoại với mình* ».

Loài chó không biết nói, nhưng cũng có « ngôn ngữ » riêng của nó và làm cho ta hiểu ý của nó được. Khi nó chạy lại ta mà ngoe nguẩy cái đuôi là nó muốn bảo : « Cún yêu ông chủ lắm ». Khi nó lúc lắc cả toàn thân, vui vẻ sủa lên là nó muốn bảo : « A, ông chủ về, mừng quá », và nó mong ta tỏ vẻ âu yếm với nó, mừng nó một tiếng, vuốt ve nó một cái.

Khi nó sủa dữ dội ra về lo lắng là nó báo cho ta biết có cái gì bất trắc. Lúc đó chỉ một lời bình tĩnh, ngọt ngào, là nó vững dạ liền.

Khi nó nhảy chồm lên, sủa một cách vui vẻ, làm bộ làm điệu là nó muốn giỡn, muốn ta liệng cho nó một trái banh hoặc một khúc gỗ để nó chạy đi ngoạm đem về cho ta.

Khi nó xù lông lên mà gù gù, mắt hung dữ là nó báo ta phải coi chừng đấy.

Loài người cũng vậy, có những thái độ và hành vi thay được ngôn ngữ. Thực ra chúng ta tiếp xúc với người khác bằng toàn thể cá tính của ta và chẳng cần thốt một lời mà cũng có thể làm cho người khác hiểu được nhiều điều. Thái độ của ta—mím cười hoặc cau mày, giận dữ hoặc bình tĩnh, dễ thương hoặc hung hăng, quạu quọ hoặc niềm nở—đều ảnh hưởng nhiều đến người khác. Và tùy thái độ của ta mà người khác dễ biểu đồng tình với ta hay không, dễ chấp nhận đề nghị của ta hay không.

Vậy thêm một qui tắc thứ ba nữa : « *Nên có một thái độ ra sao để cho lời nói của ta thêm hiệu lực và thêm sức hấp dẫn* ».

Viên chủ bút một nhật báo rất có ảnh hưởng nọ, vừa hăng hái hoạt động vừa thấu nhân tình thế thái, có lần nói rằng « mục đích chính của sự giáo dục là đào tạo những người khéo ăn nói, biết thuyết phục ». Câu đó đúng một phần lớn.

Con người văn minh thì phải đàm thoại. Mà sự đàm thoại có bốn mục đích chính : 1) thông báo tin tức — 2) tiếp nhận tin tức — 3) thuyết phục — 4) và tỏ rằng mình chú ý tới kẻ khác... để kiếm thêm bạn mới hoặc giữ được những bạn cũ.

Muốn thành công trong một cuộc đàm thoại, cần có ba điều kiện chính : 1) Phải có cái gì quan trọng để nói, hoặc là ý tưởng, hoặc là sự kiện — 2) Phải biết cách trình bày cho sáng sủa những ý tưởng hoặc sự kiện đó — 3) Phải trình bày sao cho hợp với quyền lợi của người nghe.

Disraëli, một chính khách đại tài của Anh ở thế kỷ trước bảo rằng : « Chúng ta cai trị bằng lời nói ». Đúng vậy. Thực là huyền diệu, chỉ do cách khéo kết hợp ngôn ngữ mà chúng ta có thể làm cho những ông



lớn phải té nhào, những quốc gia phải nghiêng đổ, có thể tạo nên hòa bình hoặc gây nên chiến tranh. Balzac bảo: « Có những lời sắc như dao ». Thánh Kinh có câu: « Lời nói dễ thương thì ngọt như mật, làm mát cả lòng và khỏe cả thân ». Các nhà trị bệnh thần kinh thực ra chỉ dùng lời nói mà trị bệnh trong cơ thể.

Lời nói tuy có mãnh lực thật, nhưng riêng nó thì chưa đủ. Emerson đã cảnh cáo ta: « Khi ông la hét dữ dội như vậy thì tôi chẳng nghe ra gì cả ». Lý mà vững thì chẳng cần phải la hét. Chúng ta tin những lời nghiêm trang mà từ tốn. Và chúng ta nghi ngờ lời nói của những kẻ nhẹ dạ hoặc không thành thực. « Phải xét tới nguồn », và « hành động có giá trị hơn lời nói »: hai câu tục ngữ đó thời nào cũng đúng. *Người khác có tin ở ta thì mới tin ở lời nói của ta.*

Các nhà bác học bảo có ngôn ngữ rồi mới có tư tưởng. Mới đầu, loài người chỉ biết phát âm, rồi cho mỗi thanh âm một ý nghĩ; lúc đó bắt đầu có ngôn ngữ. Nhờ ngôn ngữ mà sự phô diễn tư tưởng tinh xác hơn, phong phú hơn, rồi từ khi đặt ra được chữ viết thì cách phô diễn càng tiến bộ mà tư tưởng càng cao lên. Không có ngôn ngữ thì loài người không hơn loài vật là bao. Quả thật là nhờ ngôn ngữ mà ta chỉ phối được cái vũ trụ đẹp đẽ và phức tạp ở chung quanh ta.

Ta thường nghe một sinh viên bảo: « Tôi hiểu vấn đề đó mà không thể giảng được ». Các nhà giáo dục không chấp nhận điều đó: hề thực là hiểu thì phải giảng được, chưa giảng được tức là chưa hiểu.

Mỗi người có thể hiểu một tiếng theo một nghĩa khác nhau. Chẳng hạn tiếng « đỏ » đối với bạn, trở một màu mà bạn thích, nhưng đối với một người khác có thể diễn một ý về chính trị, xã hội mà người đó ghét và chỉ nhắc tới màu đỏ cũng đủ cho người đó nổi quạu lên. Từ ngữ có thể phát động được cảm xúc mà loài

người lại bị cảm xúc chi phối, cho nên trong công việc làm ăn cũng như trong đời sống xã hội thường ngày, chúng ta nên biết ý nghĩa của mỗi tiếng đối với mỗi người. Từ ngữ thường biến nghĩa, nhưng cũng có khi một nghĩa nào đó hóa ra cố định. Khi nó biến nghĩa thì ta nên tìm hiểu những biến đổi đó ra sao. Trong nhiều trường hợp, một vài tiếng có giá trị một hiệu lệnh và làm cho người khác phải tuân ý ta, chẳng hạn những tiếng « Tiến, ngưng » trong một cuộc tập trận.

Một cô bài có mấy chục quân bài mà trang ra thành không biết bao nhiêu là ván bài, không ván nào giống hết ván nào. Một chiếc piano (dương cầm) chỉ có hai mươi tám phím, mà đánh thành biết bao nhiêu bản nhạc khác nhau. Bộ Tân tự điển Anh Webster chứa trên 100.000 tiếng. Trẻ em thường chỉ dùng ít trăm tiếng. Người lớn mà có học chỉ dùng ba, bốn ngàn tiếng. Shakespeare chỉ dùng 15.000 tiếng. Tuy số dụng ngữ của ta ít như vậy mà ta diễn được biết bao tư tưởng, cảm xúc rất phức tạp, tế nhị, chỉ nhờ cách kết hợp các tiếng với nhau, cách kết hợp mà ta có thể gọi là vô tận.

Từ ngữ giữ một chức vụ quan trọng bậc nhất trong đời sống vì nó giúp ta trao đổi ý nghĩ với người khác, hiểu họ và thuyết phục họ, thỏa hiệp với họ để tiến trên đường đời. Xét kỹ thì ta thấy rằng đặc điểm thông thường của những người thành công là biết khéo dùng từ ngữ cho hợp lúc, đúng với ý họ muốn diễn. Nhiều người sưu tập cò, hộp quẹt, bạc đồng, đồ cò; giá sưu tập từ ngữ thì có lợi hơn nhiều.

Phần đông chúng ta gặp đâu lượm đấy những từ ngữ nghe được hoặc đọc được chứ không gắng sức dự trữ nó. Nếu chỉ có một chút lương tri thôi thì chúng ta

tất phải nghĩ tới việc thu thập dụng ngữ một cách có hệ thống, tìm hiểu ý nghĩa và cách dùng của mỗi tiếng để vận dụng nó một cách tinh xác trong sự trao đổi ý nghĩ với người khác và thuyết phục họ.

Chúng tôi sẽ bàn kỹ về vấn đề đó trong chương VII, ở đây, chỉ xin khuyên bạn gặp mỗi tiếng mới thì nên tra tự điển để hiểu nghĩa rồi ghi vào một cuốn sổ tay theo thứ tự a, b, c..., và lúc nào rảnh thì mở ra coi lại thường cho nhớ. Càng đọc nhiều sách báo viết về nhiều vấn đề thì càng có lợi và lần lần số dụng ngữ của ta tăng lên một cách bất ngờ, thích thú. Một thanh niên bắt đầu áp dụng lối đó từ hồi mười lăm tuổi thì chẳng bao lâu sẽ làm cho mọi người phải phục tài ăn nói, tài dùng những tiếng ít người biết, bóng bảy và tao nhã của mình.

Như vậy chưa nhất định là một cái lợi. Còn phải biết cách dùng cho hợp chỗ nữa. Phải tự nhiên, không nên quá dùng nhiều thuật ngữ, không nên có cái giọng long trọng thông thái rờm.

Một ông bạn văn sĩ của tôi khuyên cậu con trai sinh viên đại học, nên đọc cuốn: «Nghệ thuật giản dị trong ngôn ngữ» của Rudolph Flesch. Cuốn đó khuyên dùng dùng những tiếng phức tạp, dùng dùng những câu dài quá hai mươi tiếng.

Người con hỏi lại: «Nhưng thưa ba, ba cho con đi học và ở trường giáo sư dạy con cách tổ chức các câu dài, cách dùng các hình dụng từ...; học như vậy để rồi bây giờ tập nói một cách giản dị ư?».

Người cha đáp: «Đúng vậy đấy. Con phải học qua những quy tắc dạy ở trường rồi mới biết kiểm soát ngôn ngữ của con được. Cứ học nhiều đi, rồi con sẽ biết cách giản dị hóa. Từ ngữ chỉ là những dụng cụ. Một người có tài thì luôn luôn tìm được những cách mới mẻ giản dị hơn, mạnh mẽ hơn để dùng nó. Phải

biết rõ quy tắc rồi mới có thể bất chấp quy tắc; và có bất chấp quy tắc, vượt ra khỏi quy tắc chứ đừng lệ thuộc vào nó thì ngôn ngữ của ta mới mạnh mẽ, hữu hiệu».

Cho nên dù trong lúc chuyện trò hàng ngày, ta chỉ dùng một số dụng ngữ tương đối ít, mà biết được nhiều từ ngữ vẫn làm cho ta dễ chịu, vững tâm hơn. Trong một câu chuyện bình thường, thỉnh thoảng biết xen vào một tiếng hoặc một câu mới mẻ, giọng mạnh mẽ thì người nghe sẽ bị kích thích mà thấy thú.

Biết lựa tiếng thì lời nói của ta tinh xác hơn. Mà biết lựa tiếng là một thói quen, cũng như nói năng cầu thả là một thói quen.

Sinh khí của một ngôn ngữ nhờ ở sự tạo những tiếng mới một cách khéo léo, mạnh bạo. Vậy ta đừng nên dùng những tiếng sáo, đã mòn, phai màu rồi, gần như không gợi được ý nghĩa, cảm xúc gì nữa, không đập mạnh vào óc người nghe nữa.

Trước khi qua đoạn sau của chương này, tôi muốn nhắc sơ lời khuyên của Ethel Cotton, tác giả cuốn: «Giữ tinh thần cho được mãi tiếp». Ông rất ghét thói nói chuyện phiếm, những chuyện mưa nắng hàng ngày, chuyện đau ốm, bực tức, lo lắng trong gia đình, trong xã hội, nói mà không đặt trọng tâm vào một vấn đề nào cả, nói mà không chú ý, suy nghĩ, nói chỉ để cho hả dạ. Không có gì buồn chán bằng phải nghe những chuyện phù phiếm đó.

Đây xin bạn nghe cô Cotton kể một thí dụ. Hai người gặp nhau, bắt tay nhau:

- Anh mạnh giỏi không?
- Mạnh. Còn anh?
- Cũng mạnh. Còn chị và các cháu ra sao?

— Đều mạnh hết. Chị và các cháu bên nhà cũng mạnh chứ ?

— Vâng... Còn công việc làm ăn ?

— Cũng thường vậy.

— Phải. Thời buổi này, có nghề gì khá đâu.

— Thôi, xin phép anh nhé. Gởi lời thăm chị và các cháu.

— Cảm ơn anh. Tôi cũng gởi lời thăm chị nhà và các cháu. Hôm nào rảnh, mời anh lại chơi.

— Vâng. Thôi, xin chào anh.

— Dạ. Xin chào anh.

Tất nhiên, gặp nhau mà chào hỏi vui vẻ như vậy dù sao cũng còn hơn là làm lơ nhau hoặc tỏ vẻ gườm nhau. Nhưng ta cũng phải nhận rằng chuyện trò lối đó thật là vô vị. Sao không kiếm một câu chuyện gì có ý nghĩa hơn, mới mẻ hơn mà nói với nhau sau khi chào hỏi nhau qua loa ? Khốn nỗi muốn cho câu chuyện có ý nghĩa thì phải có gì đề mà nói đã, mà phần đông chúng ta chẳng có gì đề nói cả.

Frank J. Taylor, một ký giả viết cho nhiều tạp chí, bảo rằng muốn thành một nhà văn có tài thì một trong những điều kiện căn bản là phải có óc nhận xét. Muốn có tài nói chuyện cũng cần tập thói nhận xét. Đọc sách, du lịch, giao thiệp mà không có óc nhận xét thì cũng không có lợi. Chịu khó tìm những cái lý thú thì sẽ thấy.

George Herbert Palmer, cựu giáo sư Triết học ở đại học đường Harvard trong cuốn : « Tự luyện tiếng Anh » cho rằng phần đông chúng ta không biết nhận xét. Ông viết :

« Sau khi suy nghĩ rất lâu để tìm cái hay trong các tác phẩm của Homère, tôi lại thăm một ông bạn bác học, và hỏi : « Anh giảng cho tôi nghe tại sao Homère viết hay được như vậy ? Tại sao anh và tôi không viết được như ông ta ? Tại sao cái tài của ông không truyền

lại cho ta được và ngày nay không có ai viết hay như ông được ? ». Ông bạn tôi đáp : « Tôi cũng thường nghĩ đến điều đó và tôi cho rằng tại Homère biết nhận xét kỹ mỗi sự vật. Anh cứ thử đưa ngón tay cái của anh lên, nhận xét nó cho lâu đi, sẽ thấy nó có nhiều cái rất ngộ nghĩnh ».

Nhận xét là một thói quen. Có biết bao nhiêu người có đủ phương tiện để học hỏi và du lịch, được sanh trong một gia đình có danh vọng, xuất thân ở hai trường đại học, có mấy bằng cấp sinh ngữ, du lịch nhiều nơi và sống mấy năm ở châu Âu. Nhưng khi họ hồi hương, làm một chủ điền thì ngoài những chuyện mưa nắng, mùa màng ra, họ không biết nói về cái gì khác nữa. Họ từng trải nhiều chứ mà những từng trải đó không nhập vào bản thân của họ, chỉ như phớt qua ở ngoài. Học rộng, biết nhiều, nhưng họ không có thói quen nhận xét. Phải có thói quen nhận xét, có một nhãn sinh quan riêng và một chút tinh thần trào phúng thì nói chuyện mới có lý thú và vui.

Vài năm trước thế chiến thứ nhì, một cặp vợ chồng họ du lịch qua Đông Âu và Tây Á. Chúng tôi mong mỏi họ về để được nghe những cảm tưởng của họ về những xứ nhiều sắc thái mà chúng tôi chưa hề được biết đó. Nhưng chúng tôi đã thất vọng biết bao ! Họ chỉ phàn nàn về mọi thứ : nào là thức ăn ở Athènes, nuốt không vô, nào là lần đi chơi trên sông Danube bị cấm, nào là trong một cuộc tiếp tân long trọng ở Budapest, bà vợ bận một chiếc áo không xứng, không hợp với buổi tiệc. Như vậy thì đi du lịch làm gì cho tốn tiền, cứ lại quán tạp hóa ở đầu đường ngó khách hàng ra vào mà còn thú hơn.

Nhưng ít tháng sau, một người quen trong giới thương gia, thỉnh thoảng lại thăm chúng tôi. Mỗi lần chúng tôi chỉ ngại ông ta làm mất thì giờ của mình. Nhưng

lần này ông không nói chuyện về công việc làm ăn mà kể cho nghe cuộc du lịch của ông. Ông ta cũng tới những xứ mà cặp vợ chồng trong câu chuyện trên đã đi thăm. Câu chuyện của ông ta thú vị làm sao! Đây đủ chi tiết và nhận xét hóm hỉnh. Ông ta cho chúng tôi nghe giáo đường Hồi giáo mà ông đã thăm ở Istamboul, tả cái thú uống rượu và (figue) ở đảo Chypre, tả y phục dân quê Hi Lạp, đàn ông xứ đó bận váy và chính ông cũng đã mua một chiếc váy ở Delphi đem về làm kỷ niệm, ông lại được dự một lễ cưới ở Sophia nữa, làm cho chúng tôi khao khát muốn được du lịch như ông, tưởng tượng những cảnh ông đã thấy. Thỉnh thoảng ông ta ngừng lại cho chúng tôi đưa ra một nhận xét hoặc đặt một câu hỏi. Ông có thói quen chú ý tới những cái lạ rồi có tài kể lại một cách hóm hỉnh, làm cho ai nghe cũng phải mê. Và từ đó, hễ ông tới chơi là chúng tôi niềm nở tiếp ông. Ông có nhiều kinh nghiệm mà lại vui vẻ với mọi người.



**B**ẤY giờ tới vấn đề thông báo tin tức cách nào. Tất nhiên là phải nói làm sao cho người ta hiểu. Phải dùng những tiếng thông thường, hợp với trình độ người nghe. Một người vào một lớp trẻ em, hỏi câu này: « Các em có biết tiền bạc là gì không? » Rồi ông ta giảng: « Tiền bạc là một phương tiện trao đổi ». Bọn trẻ ngẩn mặt ra, chẳng hiểu gì cả. Chúng chỉ có thể hiểu rằng tiền để mua kẹo, mua bánh, chứ hiểu sao được định nghĩa mắc mỏ đó.

Người khác có hiểu những từ ngữ ta dùng thì mới hiểu được ta muốn nói gì. Phải lần lần, dần thính giả từ những cái thông thường tới những cái mới lạ. Tả hình thể nước Ý thì nên dùng hình ảnh rất thông dụng này: « Hình thể nước Ý giống một chiếc giày ống » và người

nhận ra liền hình thể nước đó mà vui vẻ nghe ta nói tiếp, đưa thêm chi tiết. Như vậy đỡ mất thì giờ, đỡ mệt trí cho họ. Vậy phải dùng những tiếng mà người nghe có thể hiểu được.

Khi bàn về một vấn đề gì thì đặt rõ ngay vấn đề để người nghe khỏi mất thì giờ đoán chủ ý của ta. Bạn có nhận thấy trong nhiều cuộc diễn thuyết hoặc hội họp, người ta nói hoài nói hủy, tranh biện nhau rất lâu cho tới khi một người mình mẫn đoán được mục đích, hiểu được vấn đề, chỉ đặt lại vấn đề một cách rõ ràng, vấn tắt mà mọi người đồng ý với nhau ngay không? Trong đời, một nửa các cuộc tranh luận chỉ do hai người không hiểu rõ ý nhau, thành thử người nào nói chỉ để người đó nghe.

Khi chúng ta muốn thuyết phục người khác thì chúng ta phải nhớ hai điều này: Trước hết, như tôi đã nói, phải nghĩ đến cái lợi của người, trở cho họ thấy cái lợi của họ ở đâu. Rồi sau, đề nghị với họ một cách ôn hòa, khiêm tốn. Có người đã nói: « Những lời hòa nhã, từ tốn lại là những lời mạnh mẽ nhất. Vì nó thuyết phục mau hơn, không ai chống lại nổi ».

Đọc các chương trên, bạn đã nhận rằng không ai muốn bị người khác thuyết phục mà chỉ muốn khư khư bảo vệ ý kiến của mình; và cuối cùng nếu có thay đổi ý kiến thì cũng cho là tự ý mình chứ không nhận rằng mình chịu ảnh hưởng của người khác. Vậy ta phải trình bày vấn đề cho sáng sủa rồi dần đưa một ý kiến ôn hòa. Chương X, tôi sẽ trở lại vấn đề đó.

Tôi nhấn vào tiếng ôn hòa vì rất nhiều người có thói nói quá. Theo các ông thì đó là tặt chung của các bà. George Jean Nathan, nhà phê bình kịch trường, bảo rằng một người đàn bà mà có cái giọng khoa đại thì nhất định là khó thương. Ông ta ở độc thân nên có giọng chua chát đó chăng? Có thể như vậy

lắm. Nhưng bác sĩ Finck trong cuốn 'Trị bệnh thần kinh bình thường' nhận rằng những lời nói quá chính là những lời nói ít công hiệu nhất. Nó chỉ kích thích người nói thôi còn người nghe thì thấy chán, và bức mình. Trái lại, nếu ý kiến của ta đúng mười phần mà ta chỉ nhận rằng nó đúng bảy, tám phần thôi thì người nghe thấy thích và mến ta. Vậy ta có thể kết luận rằng: Nói lớn tiếng, dùng những lời khoa trương, văn vẻ, cau mày, nhăn mặt là những hành vi đáng trách.

Trái lại những người chậm chạp, thật trọng quá, lúc nào cũng làm thình, thì cũng khó gây được cảm tình. Người khác muốn ta chú ý tới vấn đề mà họ thích, là muốn ta góp ý kiến với họ. Nếu ta cứ làm thình thì họ phật ý mà cho ta là lạnh lùng hoặc làm kiêu, khinh thị họ. Một nhân viên sở Cảnh-sát có lần khuyên như vậy: 'Nếu ông bị một viên Cảnh-sát bắt phạt vì sai luật đi đường thì ông đừng nên ngồi làm thình trong xe mà nên giảng cho người đó vì lẽ gì ông lái xe nhanh quá. Nói một cách vui vẻ mà đừng quan trọng quá vấn đề. Nói như nói chuyện. Hỏi thăm ông ta về cách lái xe, về chiếc xe của ông ta, nói bất kỳ về một chuyện gì, miễn là phải nói, chứ đừng làm thình. ~~Ta~~ tranh biện với ông ta còn hơn là làm thình vì làm thình thì ông ta cho rằng mình không thêm bồi tới ông ta, coi thường một nhân viên công lực hiên. Ta nên nhớ rằng một viên Cảnh-sát gần như một người cô độc, có cảm tưởng bị mọi người ghét. Nếu mình tỏ vẻ hiểu biết ~~có lẽ~~ ~~độc~~ với ông ta thì... biết đâu chừng...?

Dưới đây là ít lời khuyên trong sự xã giao.

Khi ta mới nhập một nhóm nào thì đừng nên hướng câu chuyện về một vấn đề mới mà làm mất lòng những người đã tới trước ta.

Nói thì nên nói với tất cả những người có mặt

chứ đừng nói riêng với một người nào. Tránh những vấn đề dễ làm mất lòng người, chẳng hạn van đề ly dị.

Chỉ trích hăng của người đối thoại với ta là điều vô lễ. Đừng xen vào việc riêng của người ta.

Trước khi phát ra những lời « thành thực tàn nhẫn » thì nên tự hỏi câu này: « Như vậy có thực là thẳng thắn, tốt bụng không? Có lợi gì không? » Ta nên nhớ rằng một vài cử chỉ tế nhị mà lại có hiệu lực hơn là lời nói.

Nên cho trẻ dự những cuộc chuyện trò. Nên hỏi han chúng, chúng sẽ thích mà cha mẹ chúng cũng thích. Nếu chúng nhút nhát thì khéo gợi chuyện chúng, chúng sẽ bớt nhút nhát nếu chúng mất dạy, bị cha mẹ trừng trị thì mình nên ngọt ngào với chúng để chúng được vui vẻ mà khỏi oán đời.

Hễ ta vui tính thì người khác cũng vui tính. Muốn cho đời sống vui vẻ thì đừng phá cái vui của người. Không gì tệ bằng trong một cuộc đàm thoại mà tỏ vẻ khinh đời ngạo vật.

Nói về người khác là điều rất nên. Các vị chủ bất bảo hằng ngày đều nhận thấy rằng có một dấu đề hưng thú nhất là nói về người khác; nhưng phải tránh tạt vạch cái xấu của người. Phải khoan hồng với ~~t~~ của người. Phỉ báng người đề hạ giá trị của người là một, bản tính xấu và tỏ rằng mình cảm thấy kém người. Nên tìm những đức tốt của người để khen.

Trong câu chuyện, ai cũng thích kể những thói quen riêng quyền lợi của mình, chẳng hạn kể công việc: làm vườn, đóng bàn ghế, khoe chó, khoe tài chụp hình, khoe là hát, sách hay mà mình mới mua. Nên khuyến khích người ta nói về những cái đó, người ta sẽ mua mà mình đôi khi cũng học được nhiều điều bổ ích.



Nên có chút tinh thần trào phúng để cho những vấn đề nghiêm lại hóa ra vui vẻ.

Nên trong những chuyện buồn bã, thất vọng. Nếu người ta không giúp được mình chút gì thì kể lể những nỗi khổ sở của mình cho người ta nghe làm chi?

Muốn kể một chuyện vui thì nên nghĩ trước đoạn kết đã... Có khéo kết thì chuyện mới làm cho người ta cười được. Cả những người nghiêm trang cũng thích nghe những câu hóm hỉnh dùng phép chơi chữ. Nhưng phép này rất khó. Phải tự nhiên thì mới hay, nếu sắp đặt trước thì hóa nhạt.

Nên nói rõ ràng từng tiếng, đừng lấp bắp, lí nhí, đừng đưa tay che miệng.

Nói lớn tiếng cho người khác đủ nghe, nhưng đừng nên có cái giọng the thé như xé tai người ta, cũng đừng nên có cái giọng nghệt mũi hoặc run run.

Mục đích của cuộc nói chuyện với người khác là để tạo sự hòa hợp với nhau. Vậy phải tôn trọng ý kiến của người. Vì hai lẽ. Lẽ thứ nhất: nếu chưa chi ta đã vội bác bỏ ý kiến của người mà bảo: «Tôi không đồng ý với ông» hoặc «ông lầm rồi» thì người sẽ cho là bị mình khinh rẻ. Ông Ellis J. Mc Clanahan, phó giám đốc công ti Standard Oil thường dùng quy tắc này «Không nên đá phá ý kiến của người khác mà nên xây dựng trên ý kiến đó». Muốn hợp tác với ai thì phải kiếm một điểm có thể thỏa thuận với nhau được.

Lẽ thứ nhì: nếu ta vội tỏ ra rằng ta không đồng ý với người thì người có thể bất bình tới cái mức muốn trả thù lại ta. Dù là bạn bè hay người thân trong nhà cũng không chịu được sự phản kháng quyết liệt của ta.

Một bà nọ có thói cãi lại người khác: «Ông

(hay bà) lầm rồi, tôi cam đoan như vậy. Tôi biết những người mà ông nói đó, v.v...», rồi bà ta chứng ra đủ sự kiện, đưa cả ngày tháng ra để chứng thực rằng người ta lầm. Bà ta có học thức, biết nhiều và có nhan sắc. Nhưng chẳng ai ưa bà cả chỉ vì cái thói hay phản đối người khác đó.

«Đừng bao giờ làm cho người khác cảm thấy rằng họ lầm. Quy tắc đó là quy tắc căn bản trong sự giao tế xã hội.»

Tôi biết một người được bạn bè gọi là nhà «thỏa hiệp đại tài». Trong các cuộc đàm thoại, ông ta chăm chú nghe. Lúc nào phát biểu ý kiến thì ông không quên ý kiến của người khác. Nếu ông không đồng ý thì ông cũng tìm ra một điểm nào có thể thỏa thuận được, đặt ra vài câu hỏi để thảo luận thêm rồi dần dần đưa tới chỗ hiểu biết lẫn nhau, vì vậy mà ông được nhiều người mến và giúp đỡ, sống vui vẻ và sung sướng.

Một lần trong một cuộc hội nghị, ông chăm chú nghe, đợi cho mọi người phát biểu ý kiến xong rồi, ông mới tuyên bố đại thể như sau: «Thưa quý vị, theo tôi hiểu thì trong cuộc hội nghị này chúng ta đưa ra ba vấn đề chính. Về vấn đề thứ nhất, chúng ta có nên chấp nhận điểm này điểm này không; về vấn đề thứ nhì có nên chấp nhận điểm này điểm này không; còn về vấn đề thứ ba thì ta hãy giải quyết một phần thôi đã, như vậy để cho có một sự thỏa hiệp chung được, quý vị nghĩ sao?»

Nhờ tài hiểu được quan điểm người khác mà con người đó, ngoài cách giao thiệp ra không có gì đặc biệt, được mọi người khen là có một sức phán đoán vững vàng. Các hội viên đều tin cậy ông ta, nhận ông ta là sáng suốt, sẵn lòng theo lời chỉ dẫn của ông ta nữa.

Quy tắc đó cũng hữu hiệu trong đời sống xã hội



và công việc làm ăn. Người nào tìm ra được những đức tốt của kẻ khác, biết điều hòa sự kiện và ý kiến thì được mọi người yêu và ngưỡng mộ.



## TÓM lại :

- 1.— Đàm thoại là trao đổi ý kiến. Vậy thì phải đề cho người khác nói, nghĩa là góp ý kiến với ta.
- 2.— Từ ngữ là dụng cụ của ngôn ngữ, cho nên ta phải thu thập cho nhiều từ ngữ thích hợp. Một cách thu thập nhiều từ ngữ là ghi vào một sổ tay những tiếng ta chưa hiểu rõ, chưa quen dùng, và ghi cả nghĩa những tiếng đó nữa.
- 3.— Đừng dùng những tiếng sáo, đừng ăn nói cầu thả, đừng kể những chuyện buồn, đừng nói xấu người khác.
- 4.— Mỗi người hiểu mỗi tiếng theo một nghĩa. Bạn nên tìm hiểu cho đúng nghĩa mỗi tiếng.
- 5.— Căn cứ vào ý kiến của người mà tìm cách thuyết phục người. Muốn thuyết phục thì cứ trình bày sự kiện rồi đưa ra một đề nghị ôn hòa.
- 6.— Thái độ, cử chỉ, hành động của ta có ảnh hưởng quan trọng, có thể làm cho người khác chấp nhận hay bác bỏ ý kiến của ta. Chúng ta nói bằng lời mà cũng bằng trọn cá tính của ta.
- 7.— Người khác có tin ở ta thì mới tin ở lời ta nói.
- 8.— Mục đích của một cuộc thảo luận là tìm khu vực thỏa thuận và hiểu nhau. Đừng cãi lại người khác, nên giảng giải cho họ.
- 9.— Muốn giảng một điều gì hoặc tả một vật gì thì nên

đi từ những cái mà người ta đã biết đề dắt dẫn lần lần tới cái mà người ta chưa biết.

- 10.— Nên tập nhận xét đề rồi kể lại cho câu chuyện được vui.
- 11.— Có hăng hái thì câu chuyện mới vui ; nhưng giọng nói mà the thé, từ ngữ mà mạnh quá, nét mặt mà cau có thì không ai ưa — trừ những trường hợp đặc biệt.

NH<sub>3</sub>



## 7

THƯ TỪ LÀ HÌNH ẢNH  
CỦA TƯ TƯỞNG

« Thân gửi ông Smithers,

« Tôi xin thưa ông hay rằng tôi đã nhận được bức thư ngày 15 vừa rồi của ông. Đề phúc đáp bức thư đó, tôi lấy làm hân hạnh được trình bày với ông rằng...

**N**GÀY nay ít khi chúng ta còn nhận được những bức thư mở đầu bằng những lời rõ ràng, sáo và vô ích như vậy. Chúng ta đã hiểu rằng viết thư cho ai thì phải nghĩ tới cái lợi của người đó, mà ba hàng trên kia chẳng có lợi gì cho người nhận thư cả, chỉ làm mất thì giờ của họ thôi.

Nếu ta nghĩ tới cái lợi của người đọc thì nói sao ta sẽ viết vậy, tránh cái giọng « công thức » đi, cái giọng của hạng người không có cá tính riêng, chỉ nô lệ tập tục.

Trong khi viết thư còn hơn là trong lúc chuyện trò nữa, ta cần nhớ quy tắc căn bản này : « nghĩ tới cái lợi của người », vì hai lý do chánh dưới đây :

1. — Người đọc không trông thấy người viết, không được nhìn về mặt, nghe giọng nói của người viết, mà về mặt cũng giọng nói có thể làm thay đổi ý nghĩa của dụng ngữ. Do đó, khi viết một bức thư, cần nhất là phải có giọng lễ độ. Lời phải nhã nhặn và nên soát lại kỹ xem có một tiếng nào làm cho người đọc hiểu lầm rồi phạt ý không.

2. — Người đọc thư, gặp một đoạn, một câu nào ý nghĩa chưa được rõ thì không thể hỏi ngay người viết như trong lúc đối diện nhau mà đàm thoại. Vì vậy viết thư, lời phải rất sáng sủa ; nếu không, người đọc phải mất công viết thư hỏi ta rồi mất thì giờ đợi ta trả lời.

Bất kỳ viết loại thư nào, thư riêng hoặc thư về công việc làm ăn, cũng phải nhớ hai quy tắc đó : *lễ độ* và *sáng sủa*.

Bây giờ người ta có khuynh hướng bỏ giọng công thức trong thư từ đi. Ngay trong các thư từ thương mại, ở Mỹ, nhiều người cũng viết : « Anh Jim thân mến » chứ không viết « Thân gửi ông Smithers » ; tất nhiên cái đó còn tùy tình thân giữa hai bên và tùy vấn đề bàn trong thư nữa.

Trước khi mở đầu một bức thư, cần phải biết rõ mình định nói cái gì.

Trong những thư riêng : Nếu đề thăm hỏi một bạn đau thì giọng nên thân mật, lạc quan mà nên tránh những tin buồn cho bạn. Nếu muốn hẹn gặp mặt thì nhớ ghi rõ ngày, tháng, giờ và chỗ hẹn. Nếu chỉ hỏi thăm đề tỏ rằng mình vẫn nhớ tới bạn thì nên có giọng âu yếm và kể một chuyện vui nào kể cho bạn nghe. Trong bất kỳ trường hợp nào thì cũng phải nghĩ đến cái vui, cái lợi của người đọc.

Khó mà đưa vài kiểu mẫu thư từ làm tí dụ vì mỗi hoàn cảnh một khác. Tôi xin chép lại dưới đây một bức thư riêng đề bạn thấy bản tính tế nhị của tác giả.

« Chị Virginie thân mến,

« Tụi em mới hay tin rằng mấy bạn ở Atlanta không tới kịp trong tháng 5 đầu. Nếu chị vẫn muốn cho tụi em tới chơi thì 25 tháng 4 này, nhân dịp nghỉ cuối tuần, tụi em sẽ tới hưởng vài ngày vui với

« chị. Từ khi nhận được thư mời của chị, có thể rằng  
 « nhiều việc đã xảy ra, chẳng hạn chị có hẹn với người  
 « khác, hoặc anh nhà được nghỉ phép về thăm chị.  
 « Trong trường hợp đó, chị có thể hoãn lại một dịp  
 « khác, tại em sẽ hiểu chị, xin chị đừng ngại. Tại em  
 « thành thực đấy.

« Lần trước chị lại chơi, tại em vui lắm, cho nên  
 « vẫn ước ao được tiếp chị để nghe chị hòa đờn.

« Thăm chị và cháu Lloyd ».

#### JEANNE

Bạn nhận thấy giọng vừa lễ độ, vừa thân mật; mà người viết lại tế nhị, cho bạn cơ hội dời ngày tiếp khách lại nếu bạn muốn.

Trong công việc làm ăn, viết thư là để thông báo một việc gì hoặc đề thuyết phục, thường khi là vừa thông báo vừa thuyết phục, chẳng hạn thông báo rằng hãng mình đã nhập cảng một thứ hàng mới và thuyết phục khách hàng mua cho mình. Nhà kinh doanh là một người hoạt động, khi đọc xong một bức thư hoặc một tờ báo cáo, luôn luôn tự hỏi: « Mình phải làm gì đây? » Vì vậy viết thư cho họ, ta nên vạch rõ mục đích ra, làm sao gây được ở họ một phản ứng hợp ý ta.

Muốn vậy, bạn nên theo những lời khuyên dưới đây:

1.— Vấn đề nào quan trọng, đưa lên đầu thư. Nếu mở đầu bức thư bằng một tràng những tiếng vô ích thì người đọc không chú ý tới thư nữa. Đừng xoay quanh vấn đề. Những chi tiết không quan trọng có thể đề lại sau; nếu có cần biện giải về đề nghị của mình thì cũng đề lại đoạn giữa.

Vậy trong câu đầu, trình bày ngay ý chính đi bằng những tiếng giản dị, sáng sủa. Người đọc sẽ khỏi mất thì giờ và mới vui vẻ đọc tiếp.

Nếu mở đầu một cách lúng túng, dài dòng vô ích

thì người đọc — luôn luôn là bận việc — sẽ bức mình, liệng thư đi không thèm đọc nữa.

Đừng rán đưa ra một đề nghị quỵn rũ đề « như » người đọc. Chính sách đó ngầy thơ lắm: người đọc nào cũng nhận ra rằng chủ trương của ta không vững nên mới phải biện thuyết dài dòng trước khi đưa ra đề nghị. Cứ đi thẳng ngay vào vấn đề. Vấn đề càng khó nói thì lại càng nên thành thực và tự tin. Ngay cả khi xin việc hoặc xin tăng lương cũng vậy.

2.— Lời phải sáng sủa, tinh xác. Bôi bo hết những câu nào không liên quan tới đầu đề. Nếu cần lặp lại một tiếng nào trong một đoạn hay một câu đề người đọc hiểu ý mình thì cứ lặp lại. Muốn cho sáng sủa, đừng viết những câu quá hai mươi tiếng. Như vậy đỡ mất thì giờ, đỡ mệt óc cho người đọc; mà người viết cũng có lợi là không quên mục tiêu của mình, mục tiêu đó là làm nổi bật điều mình muốn diễn.

3.— Mỗi ý, nên trình bày trong một đoạn riêng rồi đánh số (như chúng tôi đang làm đây) để người đọc khỏi đọc nhảy mà bỏ qua những ý có thể là quan trọng. Và lại như vậy khi đọc xong, có muốn ôn lại ý trong thư cũng đỡ tốn công.

4.— Cuối thư, nếu ta muốn yêu cầu người đọc làm một việc gì thì phải nói ra. Nếu chỉ là một bức thư báo cáo chứ không yêu cầu một điều gì cả thì cũng nói ra, trừ trường hợp đã nói rõ ở đầu thư rồi. Viết xong thư, phải ôn lại xem người đọc có cần biết thêm chi tiết nào, có cần hỏi thêm điều gì không; nếu cần thì trình bày ngay cho họ đi. Đoạn cuối thư, giọng phải rất thân ái, lễ độ.

5.— Người có lễ độ thì lời lẽ sáng sủa. Như tôi đã nói, người nhận thư chỉ trông thấy bức thư chứ không trông thấy nét mặt, cử chỉ của người viết; người viết chỉ có thể dùng chữ viết chứ không thể dùng nét

mặt cử chỉ đề tỏ tình : vì vậy lời trong thư phải rất hòa nhã. Lời lẽ mà không khả ái thì người đọc có ác cảm với ta, không muốn chấp nhận đề nghị của ta mặc dầu đề nghị đó có lợi cho họ.

Muốn cho người đọc có thiện cảm với ta, làm vừa ý ta thì ta phải đứng vào quan điểm của họ mà xét quyền lợi của họ.

Bức thư dưới đây theo đúng những quy tắc trình bày ở trên.

*Trại Beale, Californie, 15 tháng hai*

«Kính gửi Ông Johnson,

«Tháng ba tới, tôi sẽ được giải ngũ; tôi mong «rằng lúc đó sẽ được làm một nhân viên bán hàng và «lần lần tạo một địa vị trong hãng của ông mà từ trước «tôi vẫn coi là một hãng kiểu mẫu.

«Tôi đã được đào tạo chuyên về ngành bán hàng «và giao dịch — coi bản lý lịch đính hậu — và tôi sẽ «có đủ khả năng thành một người bán hàng giỏi. Hỏi «còn đi học, trong các vụ hệ, tôi đã được làm việc trong «một xưởng của ông, cho nên tôi được biết qua về công «việc chế tạo của hãng.

«Đính theo đây bản sao những tờ chứng minh, «trong đó có một tờ của ông A. J. Jones mà ông quen «biết.

«Tôi quen thi hành chỉ thị mà không cần nhiều «huấn lệnh; tôi dễ thỏa hiệp với khách hàng và các «bạn cộng sự.

«Ngày mùng 3 tháng 3, về tới San Francisco, ông «cho phép tôi kêu điện thoại lại phòng giấy để xin ông «hẹn một buổi hội kiến.

Kính thư  
HOWARD THAYER

Thượng sĩ  
Trại Beale — Californie.

Bức thư xin việc đó viết khéo, vắn tắt, đi thẳng tới mục đích, không làm người đọc mệt óc. Trong những bản đánh máy đính theo bức thư, người viết trình bày tất cả những tài liệu mà người đọc cần biết: tên, tuổi, sức học, địa chỉ, tình trạng gia đình, đã làm việc ở đâu trong những thời gian nào.

Người viết lại tỏ cái ý hăng hái làm việc và thỏa hiệp với mọi người để có lợi cho hãng. Nhất là có gởi theo một tờ chứng minh của một người quen với chủ hãng.

Khi viết một bức thư kêu nài thì phải trình bày sự kiện cho rõ ràng rồi kêu nài cách nào cho người nhận thư dễ dàng thỏa mãn ý ta mà không bị liên lụy gì cả. Ta cứ cho rằng người đó có nhiều thiện ý. Nên tránh sự tranh luận, đừng dùng những lời lẽ mạnh mẽ.

Đây là một kiểu mẫu thư kêu nài mà bạn nên nghiên cứu kỹ vì biết đâu chừng sau này bạn chẳng có dịp viết một bức tương tự như vậy.

*Công Ty.....*

*Chicago, Illinois*

«Thưa quý Ông,

«Ngày 26 tháng 10, chúng tôi mua của công ty quý Ông một số đĩa chén và xin công ty gởi về địa chỉ của chúng tôi 306, đại lộ Carlisle, Omaha, Nebraska. Khi thùng đồ tới, chúng tôi mở ra thì thấy bình đựng đường đã bể. Trong thùng chỉ có món đó là trống, mà tiếc thay, lại đặt ở đáy thùng và thùng thì nặng. Tôi đoán rằng đĩa xô đi xô lại đã làm bể bình đó.

«Nắp bình ghi số «30» còn y nguyên. Đáy bình có thành chữ và số này : 69x55, — 1474 — 5105 — 30-7-150 ea.

« Tôi chép lại những chữ và dấu ghi trên ba tấm  
« nhân dán ngoài thùng, có cả giá hàng, trọng lượng,  
« v.v... và gởi theo đây.

« Nếu công ty quý Ông có nhà đại lý ở Omaha thì  
« chúng tôi sẵn sàng đem những tấm nhân đó lại nhà đại  
« lý và trả lại chiếc bình vỡ. Hoặc nếu quý Ông muốn  
« thì chúng tôi sẽ gởi thẳng bình vỡ lại Chicago.

« Chúng tôi mong rằng quý Ông thay bình khác  
« cho.

« Kính chúc quý Ông vạn an.

JOHN WHITAKER

— « Một bản đính hậu.

Người viết đã tỏ lòng ngay thẳng của mình mà  
cũng tin ở lòng ngay thẳng của công ti, thư lại có đủ  
những chi tiết mà công ti cần biết. Cho nên công ti trả  
lời liền, xin lỗi khách hàng và xin gởi đến một bình đường  
khác. Nhận được thư đó, ông Whitaker viết ít hàng cảm  
ơn và tỏ lòng khen cách giao thiệp của công ti. Từ  
hôm đó, ông thành một khách hàng ân cần của công ti.

Khi trả lời những bức thư kêu nài, ta nên nhớ rằng  
người viết thư đòi ta bồi thường. Nếu họ có lý thì ta  
nên vui vẻ bồi thường ngay đi, càng sớm càng tốt. Và  
ngay đầu bức thư, nên cho người ta hay là mình chịu  
bồi thường, chứ đừng đợi tới cuối thư, nhất là đừng  
có giọng miễn cưỡng.

Nếu trong cuộc tranh biện, ta có hy vọng thắng thì  
dù đối phương trái mười mươi, ta cũng đừng nên làm  
mất mặt họ, như vậy họ mới sẵn sàng nhận lỗi mà thay  
đổi ý kiến. Một bức thư lý luận cực đanh thép, nhưng  
giọng gay gắt, vạch thẳng lỗi của người thì luôn luôn  
làm cho người mất lòng và ít khi đem lại kết quả cho  
ta. Một cách giữ thể diện cho người là tuyên bố rằng  
ta tin ở thiện ý của người mà chỉ ngờ rằng có sự

hiều lắm hoặc sơ sót; rồi trình bày lại sự kiện một cách  
nhả nhặn, khéo léo, sau cùng yêu cầu người ta dùng  
những sự kiện đó mà xét lại vấn đề.

Một nhân viên chỉ huy của hãng thông tin Associated  
Press có tài kỳ dị hòa giải được tất cả những cuộc xung  
đột thường xảy ra trong hãng. Ông ta có vẻ siêng năng  
thận trọng chứ không vui tính, nhưng ông ta biết đối  
phó với tất cả những sự bất ngờ sẽ xảy ra trong việc  
giao thiệp bằng thư từ với bất kỳ ai. Ví dụ có một sự  
xung đột giữa hai tờ nhật báo ở Pocatello Idaho thì  
ông ta đánh điện tín cho viên chủ sự của hãng ở  
gần Pocatello nhất, yêu cầu cho biết đủ chi tiết chẳng  
những về vụ xung đột mà cả về cá tính của những người  
có địa vị quan trọng trong mỗi tờ báo. Ông ta kiếm  
thêm tài liệu ở những người khác nữa. Thu thập đủ  
tài liệu rồi ông ta mới nghĩ tới quyền lợi của mỗi bên,  
tự đặt mình vào địa vị mỗi người mà viết thư cho họ.  
Thư viết rất lễ độ, khéo léo và thẳng thắn đến nỗi có  
thể gởi một bản sao cho mỗi bên đọc. Nhờ vậy mà ông ta  
giải quyết được vấn đề. Châm ngôn của ông là: « Thu  
thập đủ tài liệu và suy nghĩ kỹ về cá tính người mà  
mình gởi thư ».

Người ta kể chuyện có kẻ viết ở cuối thư: « Xin  
lỗi ông, thư này dài quá; tôi không có thì giờ thu ngắn  
nó lại ». Câu đó thực nhiều ý nghĩa. Không gì dễ bằng  
cứ thuận tay viết. Như vậy đỡ mệt cho ta, đỡ mất  
thì giờ cho ta nhưng lại mệt, lại mất thì giờ cho người  
đọc. Nếu ta chịu suy nghĩ rồi viết sao cho vắn tắt mà  
đủ ý, sáng sủa, thì người đọc có cảm tình với ta hơn.  
Người viết thư dài quá cũng như người nói lâu quá,  
chỉ làm cho ta bức mình.

Đọc nhiều sách và chịu suy nghĩ, luyện tập thì sẽ  
học được nghệ thuật viết. Một nhà văn danh tiếng cho  
rằng sự thành công của ông nhờ thói ghi những tiếng

mà ông chưa hiểu rõ nghĩa. Ông ta bảo : « Không khi nào tôi chịu bỏ qua một tiếng mà tôi mới hiểu lời mờ ». Ông ta ghi lại những tiếng đó rồi lúc nào có thì giờ thì tra tự điển. Đọc sách, báo, ông ta nhận xét cách dùng những tiếng đó. Theo ông, ghi chép lại như vậy rất có lợi, ta dễ nhớ hơn. <sup>(1)</sup>

Nghệ thuật viết thư do công phu luyện tập, cũng như mọi nghệ thuật khác.

Điều quan trọng nhất là luôn luôn tư tưởng phải sáng sủa, lời văn phải tinh xác. Người đọc thấy lời thư ta sáng sủa tinh xác thì thích thú mà có cảm tình với ta ngay.

Nhưng cái lợi không phải chỉ có bấy nhiêu. Tập thói quen phổ diễn cho sáng sủa, tinh xác, ta còn được nhiều cái lợi khác nữa : óc ta sẽ sáng suốt, nhìn rõ vấn đề, biết được rõ mình muốn gì và phải làm gì ; ta lại tránh được nhiều nỗi khó khăn trong đời vì đa số những nỗi khó khăn đó do người đời không hiểu nhau hơn là do quyền lợi xung đột với nhau. Và muốn tập cái thói quen phổ diễn cho sáng sủa thì không gì bằng tập viết.

Không cần phải học rộng mới viết được những bức thư hữu hiệu. Viết cho một người đương thời nào đó đọc chứ có phải cho hậu thế đâu mà cần học phép tu từ, nâng gót văn cho du dương và bóng bảy. Muốn nói điều gì thì cứ nói thẳng điều đó ra một cách sáng sủa và nhã nhặn. Mục đích là trao đổi ý kiến, tin tức sao cho người đọc dễ hiểu và thấy vui.

Hồi xưa, chúng tôi hùn làm ăn với một người ít học mà có tài viết thư : bức thư nào ông ta viết cũng được kết quả như ý. Hề phải viết một bức thư quan

(1) Tất nhiên, mới chỉ biết từng nhiều dụng ngữ thì chưa đủ thành một nhà văn có tài.

trọng thì ông ta dùng hai cách này. Trước khi viết, ghi lên một miếng giấy mục đích bức thư rồi đặt miếng giấy trước mặt để khi viết khỏi quên mục đích đó. Khi viết xong, ông cẩn thận đọc lại xem có lỡ dùng một tiếng nào làm cho người đọc hiểu lầm hoặc phát ý không. Ông tế nhị tới nỗi như cảm thấy được tất cả những chỗ nào vụng, hỏng. Ông biết rằng mỗi tiếng có nhiều nghĩa, và hiệu lực của nó tùy cách dùng mà thay đổi ; rằng một vài tiếng diễn được đúng ý của mình đấy nhưng lại có thể làm cho người đọc hiểu lầm ; gặp những tiếng đó, ông vội bỏ đi mà kiếm tiếng khác. Ông như có tài thiên phú về từ nghĩa. Nhờ vậy mà thư ông được nhiều kết quả.

Vậy quy tắc quan trọng để viết thư là : « Mình muốn người khác viết thư cho mình ra sao thì viết cho người như vậy ».

Người khác xét thư của ta mà phán đoán ta. Đọc thư của ta người khác sẽ có một ý kiến về ta. Họ cho ta là thông minh, hủ lậu hoặc hồ đồ. Họ cho ta là nhã nhặn, hoặc kiêu căng, ích kỷ. Vậy thì chẳng nên rất thận trọng trong khi viết thư ư ?



**T**ÓM lại khi viết thư, ta nên tự hỏi những câu dưới đây :

- 1.— Thư của ta có dễ hiểu không ?
- 2.— Đầu thư ta có trình bày ngay điềm chính không ?
- 3.— Giọng có nhã nhặn không ?
- 4.— Lời có tinh xác, đúng ngữ pháp, ý có đủ không ?
- 5.— Trong thư ta có thật tâm chú ý tới người đọc và tới công việc của họ không ?
- 6.— Cuối thư ta có trình bày dứt khoát ý muốn của ta một cách nhã nhặn không ?
- 7.— Nếu ta ở vào địa vị người đọc thì ta sẽ trả lời bức thư đó ra sao ?



## 8

CÁ TÍNH CỦA TA HIỆN RÕ  
TRONG KHI ĐIỆN THOẠI

**Ô**NG George Walsh, một hội viên trong một hãng lớn ở Nữ Ước nhắc điện thoại gọi cô Evans, trưởng ban tốc ký của công ti.

Một giọng êm ái ngọt ngào đáp lại: « Thưa ông, cô Evans đi vắng có chút việc ạ. Khi nào cô ấy về, tôi xin cho cô ấy hay ạ ».

Ông Walsh bảo: « Lúc nào cô ấy về, cô làm ơn bảo cô ấy lại phòng giấy tôi ».

Khi cô Evans vô phòng giấy, ông Walsh bảo rằng cô thư ký của ông ta thỉnh linh xin nghỉ và ông cần có một người để thay tạm.

« Thiếu nữ nào đã trả lời tôi ở điện thoại đó, tôi muốn thử dùng cô ta, cô nghĩ sao? Giọng cô ta rất êm ái, nghe điện thoại tôi đoán rằng cô ta đang hoang, làm việc được ».

Cô Evans đáp:

« Vâng, giọng cô Anny tốt, nhưng tôi chưa thấy cô ta giỏi việc. Xấu xí mà tốc ký còn chậm. Nhưng cô ấy siêng năng, dùng tạm có thể được việc ».

Cô Anny được thử giữ chức thư ký cho ông Walsh và tỏ ra có khả năng: cần thận và đặc lực; tốc ký mới đầu còn chậm, sau tấn tới rất mau. Làm việc

đang hoang, đáng tin cậy; trong lúc điện thoại cũng như trong khi tiếp khách, giọng nói và lời nói êm ái, nhã nhặn, dễ thương. Và cô ta giữ luôn chức thư ký đó, một chức mà tất cả phụ nữ trong hãng đều ao ước.

Bà Gertrude H. Frese, giám đốc cơ quan Giám định của công ti Điện thoại Nữ Ước kể lại câu chuyện trên và nhiều chuyện thực khác nữa để chứng minh rằng sự lễ độ trong khi điện thoại có lợi cho công việc làm ăn.

Chúng ta có thể ghét cay ghét đắng máy điện thoại: nó kêu inh ỏi lên, cấp bách, xen vào đời tư của ta, bắt ta phải ngưng tức thì mọi công việc để tuân lệnh nó, suốt ngày, có khi suốt đêm, không cho ta yên. Nhưng chúng ta cũng có thể coi nó là một tên giúp việc đặc lực, làm cho những giao tế nhân sự của ta được mở rộng ra, hóa dễ dàng hơn, hữu hiệu hơn.

Nếu tin ở công dụng của nó thì nó giúp ta được nhiều trong mọi khu vực hoạt động. Có việc gấp không thể tới một cuộc họp mặt được, ta nhắc ống điện thoại lên, báo trước cho bạn ta hay để bạn khỏi chờ đợi, khỏi thất vọng, rồi đề nghị với bạn thay đổi chương trình, định lại cuộc hội họp vào một lúc khác. Nhờ điện thoại, chúng ta có thể mở rộng khu vực hoạt động, có thể chuyện trò với một người đương đương bệnh hoặc vì một lẽ gì đó không thể gặp mặt ta, chúng ta lại có thể cảm ơn hoặc khen ai mà không mất nhiều thì giờ, có thể thông báo tin tức mau mắn, khỏi bị chậm trễ.

Không có dụng cụ nào giúp được nhiều việc và mau lẹ như vậy trong sự giao dịch thương mại và kỹ nghệ. Báo tin có món hàng mới, theo dõi một công việc, mua bán... không có nó thì làm lúc cũng lúng túng và và luôn luôn mất thì giờ.

Điểm quan trọng là trong khi dùng điện thoại về việc tư cũng như việc làm ăn, ta phải nhớ rằng hai bên nói chuyện với nhau mà không thấy mặt nhau. Điện thoại đôi. Nói trong điện thoại thì cũng không khác gì nói với người đôi, mà nói với người đôi thì một hơn là nói với người sáng, vì phải gắng sức thêm, phải tỏ ra lễ độ hơn, điều đó chúng ta đều biết.

Nhưng nếu biết tưởng tượng, biết dùng điện thoại thì một người đôi cũng có thể thành công được. Tôi xin dẫn câu chuyện dưới đây do ông F. J. Reagan, Giám đốc và cựu Hội trưởng Công ti Điện thoại và Điện tín Thái Bình Dương kể lại để chứng thực điều đó.

Trước thế chiến thứ nhì, một sinh viên tên là Henry Bulotti làm việc nửa ngày cho một nhà bán hoa để có tiền ăn học. Công việc của chàng là đem mẫu hoa lại các tiệm bán lẻ để chào khách. Chàng yêu công việc thú vị đó và tính sau này chuyên bán hoa. Nhưng chiến tranh xảy ra, chàng phải bỏ dở chương trình hoạt động và khi được giải ngũ thì chàng đôi.

Về nhà, chàng xin tiệm bán hoa cho được làm công việc cũ. Chủ tiệm bằng lòng, mua một máy ghi âm; trước kia ông ta có muốn ra chỉ thị hoặc khuyên bảo điều gì thì ghi vào miếng giấy cho chàng, bây giờ chàng đôi thì ông ta nói rồi ghi âm. Ông ta lại mua cho chàng một máy đánh chữ Braille cho người đôi dùng; sau cùng bày biện cho chàng một phòng giấy riêng.

Nhưng chàng không nhìn thấy khách hàng thì tiếp xúc, thương lượng với họ ra sao? Không đem hoa lại cho họ coi được thì làm cách nào cho họ biết hương, sắc của hoa để thuyết phục họ? Chàng dùng điện thoại và chứng tỏ cho ta thấy rằng chỉ dùng điện thoại cũng có thể làm cho khách hàng thấy món hàng, rồi mua món hàng.

Chàng theo cách này. Chàng nhờ một người tả các mẫu hoa rồi chàng lấy tay sờ để biết hình bông hoa ra sao, to nhỏ ra sao, cánh nó ra sao. Biết rõ bông hoa rồi, chàng kêu điện thoại tả lại cho khách hàng nghe.

Nhờ một nhà chuyên môn của một công ti điện thoại chỉ bảo, chàng tập nói điện thoại, sửa giọng cho êm ái, có lễ độ để gây cảm tình với khách hàng. Chàng lại luôn luôn nhận xét ý muốn và thói quen của khách hàng, tìm hiểu công việc làm ăn của họ để nghĩ tới cái lợi của họ, tìm cách giúp ích họ. Đặc biệt là chàng nghiên cứu các thứ hoa ở các xứ lạ để biết đặc điểm cũng nơi sản xuất của mỗi thứ. Và rút cục là chàng thành công.

Câu chuyện đó cho ta thấy hai điểm quan trọng này trong sự giao tế nhân sự: 1') Dù ta có gặp một hoàn cảnh bất lợi đến đâu đi nữa thì ta cũng thắng được nó nếu ta nghĩ đến cái lợi của người khác.— 2') Trong việc sử dụng điện thoại, nếu chịu khó thì có thể luyện được một cách nói để gây cảm tình với người mình nói chuyện.

Trong chương VI về đàm thoại tôi đã nói rằng chúng ta trao đổi ý kiến với nhau chẳng phải chỉ bằng ngôn ngữ mà còn bằng nét mặt, cử chỉ, bằng tất cả má tính của ta nữa. Trong một cuộc điện thoại, hai bên không thấy mặt nhau nhưng do cái giọng nói nó làm cho câu chuyện thêm sinh khí, lời nói thêm ý nghĩa mà ta có thể làm cho người nghe hiểu được cá tính của ta, đoán được cử chỉ cùng nét mặt của ta, gần như là được nhìn thấy ta ở trong một máy viễn thị vậy.

Bà Frese có lần nói với tôi rằng: « Chúng tôi mới đi vườn thú ở Nữ-ước và thấy ở trong vườn một con vật biết nói tiếng « A lô ». Người làm vườn bảo nó phải biết phát hai âm đó thôi, chứ không thể học được một cái giọng để phát biểu tình cảm hoặc vui hoặc

giận. Thành thử tiếng chào « a lô » của nó không có chút ý nghĩa nào cả. Giọng nói của chúng ta trái lại, phát biểu rất nhiều tình cảm. Cũng chỉ dùng một tiếng đó mà tùy lúc, ta có giọng vui vẻ, thành thực hoặc có giọng buồn rầu, miễn cưỡng ».

Luyện giọng khi nói điện thoại là một việc hữu ích; nhờ luyện giọng mà ta có thể luyện được cá tính nữa. Cũng bà Frese cho tôi hay rằng một cô thư ký của một hãng lớn nọ nói điện thoại mà giọng buồn, chán tới nỗi có người hỏi ông chủ hãng đó rằng hãng của ông ta có phải là một nhà đưa đám táng không. Ông chủ hãng bèn cho cô thư ký đi học nói điện thoại trong một trường tư. Cô ta tấn tới lạ lùng, nhất là tập được một cá tính dễ thương nhờ đó mà cô thành công trong đời tư cũng như trong việc làm ăn. Muốn chỉ huy thì giọng phải rõ ràng mà vui vẻ. Có một giọng êm đềm là có một cái duyên. Những giọng đó đều có thể luyện được mà thành ra giọng tự nhiên của mình: chỉ là vấn đề chịu tập thôi.

Một giáo sư danh tiếng bảo : « Giọng nói là một khí cụ mềm mại lạ lùng. Nhờ nó ta có thể tỏ nỗi vui vẻ hay giận dữ. Nếu không chịu luyện tập mà để cho giọng nói đều đều một điệu, thì người nghe sẽ có một cảm tưởng xấu về ta, cho ta là không niềm nở mà chán đời, lãnh đạm, không có cá tính. Đừng bao giờ quên rằng trong điện thoại, người nghe ta tùy theo giọng nói của ta mà xét ta. Giọng nói có thể gây được một hình ảnh về người đấy ».

Người thì quạu quọ, nhắc điện thoại lên nghe là : « Hừ », « Ừ », « Ừa... »; người thì nói lí nhí chẳng ai nghe nổi; người thì vừa nói vừa ngậm điệu thuốc hoặc nhai kẹo cao su, có cô thì đăng trí, giọng như xa xôi, mơ hồ, tuy đứng đó mà hờn ở đâu đó; có ông thì phôi yếu, ho xù xụ, nói không ra tiếng. Trái lại có

những người vui vẻ chào hỏi, nhanh nhẹn trả lời, tỏ vẻ rất khả ái. Hai hạng người đó khác nhau chỉ do chịu luyện giọng cùng không.

Khi nói điện thoại phải giữ ý hơn là khi đối diện đàm thoại. Vì hai bên không trông thấy mặt nhau mà trong ống điện thoại, tiếng nói cũng thay đổi, không được tự nhiên.

Vả lại, người nghe điện thoại dễ phật ý lắm, tâm lý đó nhiều người đã nhận thấy. Ông Carl Brown mới kể cho tôi nghe câu chuyện này. Một hôm ông ta bảo cô thư ký kêu điện thoại cho ông Joe Roseberry để ông nói chuyện. Ông Joe Roseberry phải đợi độ một phút mà nổi quạu lên.

Nguyên do như vậy : Ông Brown bảo cô thư ký rồi thì xuống một phòng ở tầng dưới có chút việc. Cô thư ký kêu điện thoại và ông Roseberry hỏi có chuyện gì. Cô thưa rằng ông Brown muốn nói chuyện với ông ta, và xin ông ta đợi một chút. Nhưng khi cô ta quay lại thì ông Brown đã xuống tầng dưới mà cô không hay. Cô đành xin lỗi ông Roseberry, đợi ông Brown về sẽ kêu lại. Vài phút sau, ông Brown trở lên. Cô gọi lại ông Roseberry : « Thưa ông, ông Brown đây », rồi đưa ông điện thoại cho ông Brown. Ông Brown vui vẻ hỏi bạn : « A lô, phải anh Joe đó không?... Tôi muốn nói chuyện với anh về bất động sản ở Newmark đó. Để tôi kiếm giấy tờ, anh đợi tôi một phút nhé... ». Ông Joe Roseberry ngắt lời liền : « Anh làm ông tướng gì mà bất thiên hạ ngồi giữ máy điện thoại đợi anh trong khi anh đi dạo chơi, hả ? Phải tổ chức lại lối làm việc của anh đi ». Rồi cắt ngang, không nói chuyện nữa. Làm cho ông vừa giận vừa mắc cỡ.

Ngay cả trong những câu chuyện thường, người kêu điện thoại cũng nên tỏ vẻ lễ độ và vào thẳng ngay đầu đề. Trong công việc làm ăn, điều đó quan trọng

vào bực nhất. Vậy trước khi kêu, nên suy nghĩ kỹ: định nói về việc gì đây, và nói cách nào cho gọn gàng và sáng sủa đây? Nếu có nhiều điểm phải nói thì điểm nào quan trọng nhất nên nói trước. Đừng bao giờ mở đầu như vậy: « Ông còn nhớ câu chuyện chúng ta bàn với nhau tuần trước không? » Đã dài dòng, mất thì giờ mà lại làm cho người ta mất công phải nhớ lại xem mình muốn nói gì.

Phải sắp đặt tư tưởng cho có thứ tự, có sẵn một miếng giấy và một cây bút ở trước mặt để nếu cần thì ghi chép liền.

Tư tưởng, thái độ của ta ra sao đều hiện rõ trong lúc điện thoại. Các nhà chuyên môn về điện thoại đã sắp đặt các giọng nói thành hai hạng như sau, bạn thử tự xét xem ở trong hạng nào:

Hạng gây được cảm tình      Hạng không gây được cảm tình

Giọng	Giọng
Dễ nghe	Khó nghe
Thân mật	Lãnh đạm
Dễ thương	Khó thương
Vui vẻ	Nóng nảy
Chú ý	Lơ đãng
Niềm nở	Hất hủi

Tất cả những quy tắc căn bản trong thuật xử thế đều có thể áp dụng trong các cuộc điện thoại.

Có ai kêu điện thoại thì phải trả lời liền.

Tự xưng tên ngay đi. Khi người kia xưng tên rồi thì vui vẻ chào người ta. Phải tập nhớ tên người vì ai cũng thích được người khác nhớ tên mình.

Nếu ta trả lời thay cho người khác thì có hai cách: hoặc là tự nguyện giúp việc cho hai bên (1), hoặc là hứa

(1) Chẳng hạn nếu người ta có nhân việc gì thì nhớ hoặc ghi lên giấy, đợi người vắng mặt trở về sẽ cho hay.

sẽ kêu điện thoại cho hay khi người đó về.

Nếu có một việc gì quan trọng hoặc một công việc làm ăn cần phải bàn lâu thì nên hỏi trước người mình kêu điện thoại có rảnh không, có sẵn sàng không; vì có thể rằng người ta đang tiếp khách, hoặc đang bận một việc mà phải ngưng lại thì bất tiện lắm (chẳng hạn đang thay tã cho con, đang chiên một mớ ăn...). Ta nên nhớ rằng kêu điện thoại là tự ý xông vào phòng người ta, nhất định bắt người ta phải bỏ mọi công việc để tiếp mình tức thì. Vì vậy càng phải tỏ ra rằng mình ngại làm phiền người ta; có lẽ độ như vậy thì người ta càng quý mình.

Nói hết câu chuyện thì phải chào nhau. Đừng đặt ống nói xuống một cách vội vàng. Nhất là đừng bao giờ cắt ngang câu chuyện.

Khi quay số điện thoại thì nên quay chậm chậm.

Nói thì phải nói rõ từng tiếng; đừng « nuốt tiếng ».

Giọng nên tự nhiên, đừng la lớn, đừng nói nhanh quá. Một phút nói chừng trăm hai chục tiếng là vừa (1). Phải suy nghĩ kỹ rồi hãy nói.

Nhưng cũng đừng nên nói chậm quá: lời rời rạc thì câu chuyện hết sinh khí; người nghe sẽ chán nản, không chú ý mà có thể lơ đãng nghĩ đến chuyện khác.

Cơ quan Hỏa-xa Nữ-ước nhận thấy sự quan trọng của các cuộc điện thoại, khuyên nhân viên đừng dùng tiếng lóng; người lạ nghe ta nói, thấy lời của ta nhẽ nhạt, chính tẻ thì càng trọng ta.

Đừng ngắt lời người ta trong khi điện thoại. Vì như vậy làm mất thì giờ người ta.

Không có gì bực mình bằng phải ngồi đợi điện thoại, vì không biết người ta vì lý-do gì mà phải ngưng

(1) Ta nên nhớ Anh ngữ, Pháp ngữ nhiều tiếng đa âm hơn Việt ngữ.

và mình phải đợi tới bao giờ người ta mới nói lại. Vì vậy nếu đương nói mà mình phải ngưng lại, kiểm thêm tài liệu thì phải xin lỗi người ta, cho người ta biết lý do tại sao phải tạm ngưng. Nếu phải ngưng lâu quá thì cũng giảng tại sao rồi xin người ta để lúc khác sẽ kêu lại.

Có hai cách ngắt lời trong điện thoại, cả hai đều làm cho câu chuyện thêm rắc rối, nhưng một cách thì làm cho người đối thoại bức mình, một cách thì tạm dùng được.

*Khách hàng:* Tôi là bà Hawkins. Thứ tư vừa rồi tôi có hỏi mua một món hàng, cô bán hàng cho hay rằng hôm nay hàng sẽ tới. Cô làm ơn...

*Cô bán hàng:* Xin bà đợi một chút...

*Cô bán hàng* (trở lại nói tiếp): Bà nói bà tên là Hawkins ư? Bà hỏi mua món hàng ngày nào?

*Khách hàng:* Phải, tên là Hawkins. Tôi hỏi mua thứ tư vừa rồi. Cô bán hàng cho hay rằng...

*Cô bán hàng:* Xin bà đợi một chút...

*Khách hàng:* Nhưng...

*Cô bán hàng* (một lúc lâu sau mới trở lại): Thưa bà Watkins, bà có nhớ rõ là bà hỏi mua hôm thứ tư không?

*Khách hàng:* Tên tôi là Hawkins, H.a.w.k.i.n.s, chứ không phải Watkins; nếu mới có mấy phút mà cô đã quên tên tôi thì làm sao cô có thể nhớ được com-măng của khách hàng nữa. Về phần tôi...

*Khách hàng:* Tôi là bà Hawkins. Thứ tư vừa rồi tôi có hỏi mua một món hàng, cô bán hàng cho hay rằng hôm nay hàng sẽ tới. Cô làm ơn cho tôi biết món hàng đã tới chưa.

*Cô bán hàng:* Xin bà đợi một chút, để tôi hỏi xem. Có nhiều hàng mới về, không rõ trong số đó có món của bà không... A lô, bà Hawkins. Món của bà mới về đó, xin bà cho người lại lấy.

Nếu khách hàng kêu nài, mình khéo trả lời điện thoại thì khách hàng có thể thành khách quen; vụng trả lời thì khách hàng có thể thành kẻ thù. Xin bạn so sánh hai trường hợp dưới đây:

*Khách hàng:* Tôi muốn khổ số 10, mà cô lại gởi cho tôi khổ số 8.

*Cô bán hàng:* (giọng uể oải). Vậy ư? Làm đấy. Bà muốn đổi không?

*Khách hàng* (giận dữ): Tất nhiên là muốn đổi rồi. Và lẽ lẽ lên cho. Làm ăn gì mà lăm kị cục như vậy được!

*Khách hàng:* Tôi muốn khổ số 10, mà cô lại gởi cho tôi khổ số 8.

*Cô bán hàng* (nhân nhặn): Tôi xin lỗi bà, thật tôi sơ ý quá. Tôi xin đổi hầu bà tức thì. Bà vui lòng cho tôi đổi chứ?

*Khách hàng:* Nếu vậy thì quý lắm. Cảm ơn cô.

*Cô bán hàng:* Thưa không có chi. Cảm ơn bà. Mỗi ngày chúng tôi phải giao cả ngàn món hàng, nên thế nào cũng có chỗ sơ sót. Làm bà mất công, thật chúng tôi có lỗi quá.

Trong cuộc đàm thoại nào cũng có những sự lầm lẫn. Nhất là trong những cuộc điện thoại về công việc làm ăn, càng phải tránh lỗi lầm. Khi nói đến những nhân danh, địa danh mà ít người biết thì nên đánh vần từng chữ, và để tránh sự nghe lầm thì mỗi chữ nên đưa một thí dụ:

A như An  
B như Bình



## C như Cao

.....

Luôn luôn nên nhớ rằng trong mọi trường hợp, ta đối đãi với người ra sao thì người đáp lại ta như vậy. Ta vô lễ thì người cũng vô lễ lại; ta nhã nhặn thì người cũng nhã nhặn lại. Mà trong điện thoại, thái độ nhã nhặn còn cần thiết hơn trong những cuộc đối diện đàm thoại nữa.

*Có chân lý sâu sắc này là chính những hành động, cử chỉ nhỏ nhất hằng ngày luyện cho ta được một tư cách để có thể đối phó được với những trường hợp khó khăn trong đời sống.*

Câu chuyện dưới đây rút trong hồ sơ của sở Điện thoại chứng thực điều đó. Đó là một bản phúc bẩm về bà Mildred Lothrop, Chánh phòng Điện thoại châu thành Homer (Nebraska), Công ti Điện thoại Tây Bắc.

«Sáng sớm ngày 31 tháng 5 năm 1920, châu thành Homer bị nước cuốn đi trong một cơn lụt. Bà Lothrop ở với năm người con trong một căn nhà dùng làm Trung tâm Điện thoại của châu thành. Khoảng hai giờ sáng, có tiếng điện thoại reo, bà tỉnh dậy. Một người ở phía trên thung lũng, cách châu thành chín cây số báo cho bà hay rằng cơn dông dữ dội thời tới và thung lũng bị lụt. Bà Lothrop kêu điện thoại cho sở Cứu hỏa và các công sở khác hay liền thiên tại đó. Rồi bà báo tin cho hết thảy những người có điện thoại trong châu thành. Có người bà phải kêu mấy lần liền vì người ta vẫn thờ ơ, tưởng đâu trận lụt này cũng như một trận lụt cách đó ba tuần, không đáng phải đề phòng.

«Trong khi kêu điện thoại như vậy thì bà bắt đứa con trai nhỏ nhất của bà lội nước kéo còi báo hỏa tai, đề người nào nghe thấy sẽ báo cho sở Cứu hỏa trung ương. Nhờ vậy mà báo tin được cho nhiều

người hơn. Lúc đó nước đã vô tới phòng máy điện thoại.

«Mặc dầu viên Đốc lý thành phố và nhiều người khác, mặc dầu cả hai người con trai của bà hối thúc bà ra khỏi phòng vì nước lên cao quá rồi, bà vẫn ở lại cho tới khi máy điện-telephone không dùng được nữa mới thôi. Lúc bà rời phòng thì nước đã lên tới vai và chảy rất mạnh; may mà bà và một người con trai ra kịp và tới một phòng rộng cao hơn, trên cái kho ở gần đó. Đêm đó bà không có tin tức gì về bốn người con trai khác, không biết họ sống chết ra sao; tới sáng mới hay rằng họ còn sống. Khoảng chín mười giờ sáng nước mới bắt đầu rút. Nhờ sự tận tâm của bà mà biết bao người thoát chết».

Bà được thưởng chiếc nhẫn vàng và 1.000 Mỹ-kim.

Nhưng câu chuyện tới đó chưa hết. Hai chục năm và bốn ngày sau trận lụt đó, tức ngày 4 tháng 6 năm 1940, châu thành Homer lại bị một trận lụt khác. Bà cũng vẫn coi trung tâm điện thoại Homer, cũng bình- tĩnh, can đảm và lanh lẹ báo trước tai nạn cho dân-chúng và tổ chức công việc tiếp cứu.

Mặc dầu nước chảy rất mạnh, gần lên tới từng lầu đặt các máy điện-telephone và có thể làm sập căn nhà, bà vẫn không rời chỗ làm việc. Lần này bà cũng được thưởng một nhẫn vàng và 1.000 Mỹ kim.

Độc-giả chắc tự hỏi vì lẽ gì tôi kể câu chuyện đó lại đây. Tôi xin thưa là vì hai lẽ. Lẽ thứ nhất: Nhiều người thường cho rằng những chức vụ nhỏ như chức vụ coi điện thoại, không cho ta cơ hội tỏ tài sáng kiến. Nhưng xét kỹ thì bất kỳ ở trong địa vị nào ta cũng có thể giúp người khác và tỏ khả năng của ta được. Lẽ thứ nhì quan trọng hơn: tinh thần cứu giúp



lần nhau và ngay cả đức can đảm, hy sinh đều có thể thành một thói quen,



## TÓM lại :

- 1.— Một giọng nói êm ái, một ngôn ngữ nhã nhặn trong điện thoại có thể làm cho ta thắng chức được.
- 2.— Chúng ta có thể dùng điện thoại để mở rộng ảnh hưởng của ta.
- 3.— Trong những cuộc điện thoại nên nhớ rằng hai bên không trông thấy mặt nhau, vì vậy càng phải lễ độ hơn những khi đối diện đàm thoại.
- 4.— Tùy giọng nói và ngôn ngữ của ta mà người ở đầu dây bên kia có một hình ảnh về ta ra sao và xét đoán ta ra sao. Hình ảnh đó là cá tính của ta trong điện thoại.
- 5.— Đừng có giọng quạu quọ, đừng nói lí nhí hoặc vừa nhai kẹo vừa nói, đừng lơ đãng và phải rón rén nhìn họ trong khi điện thoại.
- 6.— Đừng la hét, đừng nói nhanh quá hoặc chậm quá đừng dùng tiếng lóng, đừng ngắt lời người ta, đừng bắt người ta đợi. Xong câu chuyện rồi, nên chào người ta và đợi một chút rồi hãy đặt ống điện thoại xuống.
- 7.— Tập cho có thói quen lễ độ trong những cuộc điện thoại hằng ngày, như vậy sẽ dễ thỏa hiệp được với mọi người.



## NHỮNG ĐIỀU NÊN NHỚ KHI DIỄN THUYẾT

9

« **V**A bây giờ, thưa quý Vị, tôi có cái hân hạnh được giới thiệu ông John Reader với quý vị! ».

Cái phút kinh khủng đã tới rồi đây. Sáu tuần trước, ủy ban của Câu lạc bộ các nhà kinh doanh ở Midvale đã nhã nhặn và khéo léo nhờ bạn giúp sức và bạn nể lời mà phải nhận. Đã lỡ nhận, bây giờ còn lùi bước sao được nữa!

Bạn khoan thai đứng dậy, tiến lại sau chiếc bàn, mừng rỡ giữa bạn và thính giả còn có chiếc bàn này nó che bớt một phần thân thể và cử chỉ của bạn. Bạn đứng thẳng người, bình tĩnh đợi một chút. Bạn dò xét thính giả mà thính giả cũng dò xét bạn. Nhưng quan tâm tới cái đó làm gì? Lại đây là bạn đã có một mục đích rõ ràng. Bạn biết rằng vấn đề sắp đem bàn là một vấn đề quan trọng. Bạn tin rằng bạn hiểu rõ vấn đề đó hơn thính giả; nếu không vậy thì ít nhất bạn cũng đã có công nghiên cứu nó kỹ hơn thính giả.

Mặc dầu vậy, bạn vẫn bị kích thích mạnh. Làm một cử động nào đó cho dễ bình tĩnh lại: sửa lại dây đèn, sắp đặt lại giấy má trên bàn... Rồi bạn mỉm cười, hít đầy phổi và bắt đầu:

« Thưa ông Chủ Tịch và thưa các bạn « nhân đạo ». Chúng ta sẽ cùng xét một cách vấn đề « Nhân đạo trong công việc làm ăn ».

« Nói chuyện với các bạn mà phần đông là những nhà kinh doanh quan trọng ở Midvale, tôi bỗng nảy ra cái ý gọi các bạn là những nhà « nhân đạo » và tôi cũng mong rằng các bạn coi tôi là một người « nhân đạo ».

« Nhưng chúng ta — cả các bạn lẫn tôi — đừng vội tin chắc rằng công chúng luôn luôn cho chúng ta là những người nhân đạo đâu.

« Hết thấy chúng ta đều nhận thấy rằng nhiều người cho công việc kinh doanh có những qui chế riêng và các nhà doanh nghiệp là một hạng người riêng biệt, không tiếp xúc thường với công chúng trong đời sống hằng ngày, không lưu ý tới những nhu cầu, nguyện vọng của hạng người lao động trung lưu. Tóm lại, chúng ta thành những biểu tượng chơi với ở trên cao và đôi khi hiem ác, mà kỹ nghệ đã hóa ra mất sự tiếp xúc với dân chúng.

« Tình trạng đó có thể nguy cho chúng ta, cho tất cả những nhà kinh doanh, vì nếu dân chúng có ác cảm với chúng ta thì chúng ta sẽ phải cuốn gói. Nếu dân chúng không tin rằng chúng ta phục vụ cái lợi chung thì chúng ta sẽ không được yên ổn làm ăn.

« Tìm hiểu người và làm cách nào cho người hiểu mình, đó là một điều quan trọng trong đời của chúng ta, đời tư cũng như đời làm ăn. Nó quan trọng trong đời tư vì có cái đức đó thì mới biết dạy con, mới tìm được bạn thân, mới có hạnh phúc, mới thành công.

« Nhưng hôm nay tôi xin xét đến ảnh hưởng của nó trong công việc làm ăn của chúng ta. Tôi xin các bạn cùng với tôi xét chung vấn đề đó một cách sáng suốt, thử tìm xem phương thuốc ở đâu. Trong những chi tiết hằng ngày về sự xử thế chúng ta có nên tỏ ra lễ độ hơn, thân mật hơn, nhân đạo hơn không?

« Tôi xin cử một tí dụ. Hãng xe hơi Hancock mới đầu chỉ là một hãng nhỏ mà nhân viên toàn là những

người trong nhà, tức ông Jim Hancock và hai người con trai... » vân vân.

Thế là lọt được đoạn đầu rồi; mục đích đã vạch ra rõ ràng, bạn tiếp tục trình bày và tôi chắc sẽ không có gì vấp vấp.

Khó mà đưa ra được một bài diễn văn nào làm kiểu mẫu chung cho mọi trường hợp vì mỗi bài phải tùy thuộc đầu đề, tùy thuộc thính giả, diễn giả, không khí trong phòng và vô số hoàn cảnh khác nữa.

Nhưng lối vào đề của ông Reader có những cái lợi này :

Ông ta đã bình tĩnh vào đề một cách sáng sủa. Khi ông ta *khoan thai* đứng lên, tiến *chầm chậm* lại bàn của diễn giả, *bình tĩnh* ngừng lại dò xét thính giả là ông đã tự chủ được hoàn toàn rồi, và thính giả tất có cảm tưởng tốt về ông, cho rằng ông đã nắm được vấn đề, do đó cũng bình tĩnh, vui vẻ sẵn sàng nghe ông nói.

Sắp đặt lại vài vật ở trên bàn hoặc làm vài cử động nào khác trước khi nói là đề cho tinh thần bớt kích thích. Tôi biết một diễn giả có tài nọ, cầm một cây viết chỉ khi bắt đầu nói. Mới đầu, ông ta hồi hộp đến nỗi không dám ghi chép trên giấy, sợ thính giả thấy tay ông run. Ông xoay đi xoay lại cây viết chỉ cho tới khi bình tĩnh trở lại, lúc đó mới đặt cây viết xuống.

Hít đầy phổi trước khi nói là một việc quan trọng vào bậc nhất vì có như vậy lời mới *manh mẽ, sáng sủa*.

Theo tập tục, ông Reader phải mở đầu : « Thưa ông chủ tịch », ông có thể kể thêm một vài nhân vật quan trọng nữa tùy trường hợp.

Nhưng ta nhận thấy rằng ông gọi thính giả là các *phà « nhân đạo »*. Đó là một ý mới mẻ mà ông mượn của Elisabeth Fergusson von Hesse, giáo sư dạy nghệ

thuật nói cho bà Eleanor Roosevelt và nhiều nhân vật danh tiếng khác. Lối gọi như vậy rất hợp với đầu đề cuộc diễn thuyết: « Giao tế nhân sự trong công việc kinh doanh ». Nó lại tránh cho ông khỏi phải dùng những tiếng sáo « thưa quý Ông, quý Bà... ». Tập tục đáng tôn trọng thật, nhưng đôi khi cũng nên thoát sáo, dùng những danh từ, hình dung từ vừa hợp vừa khéo để làm vui lòng người khác.

Ở các chương trên tôi đã nhấn mạnh về điểm phải thừa nhận sự quan trọng của người. Khi đọc một diễn văn, điểm đó càng quan trọng hơn cả, vì trong một diễn văn, khó chinh phục được cảm tình của thính giả hơn là trong một cuộc đàm thoại. Cho nên ông Reader đã sành tâm lý khi ông gọi thính giả là « những nhà kinh doanh quan trọng ở Midvale ». Hễ được cảm tình của thính giả rồi thì tư tưởng của mình có hơi thiên-lệch, nông-cạn, lời nói của mình có hơi vụng về, thính giả cũng dễ bỏ qua cho. Trái lại, nếu thính giả không ưa ta, có ác cảm với ta ngay từ lúc đầu, nếu ta có vẻ không coi họ ra gì, thì diễn văn nhất định sẽ hỏng. Người có mến ta thì mới thích nghe lời của ta.

Bạn nên nhớ đừng xin lỗi, đừng viện lẽ này lẽ khác, chẳng hạn đừng mở đầu như sau: « Tôi rất tiếc rằng ông Chủ tịch mắc bận một việc quan trọng hơn, không lại dự buổi này được », cũng đừng nói: « Mặc dầu tài hèn sức mọn, sự hiểu biết còn nông cạn, tôi cũng xin hết sức... »

Vì tuyên bố rằng ông chủ-tịch vắng mặt thì có khác gì nhận rằng cuộc diễn thuyết chẳng có giá-trị gì hết, như vậy thính giả sẽ chán nản liền, có khi còn bực mình nữa, tự cho là bị gạt, mất thì giờ tới nghe một câu chuyện tầm thường. Nếu ông chủ-tịch vắng mặt thì tốt hơn là cứ làm thính. Còn như nếu quả mình tài hèn sức mọn, hiểu biết còn nông cạn thì nhận lời

diễn thuyết làm gì? Phải tự tin rồi người khác mới tin mình chứ. Tự tin không phải là khoe khoang. Cứ nhả nhận trình bày vấn đề một cách sáng sủa, rồi để độc giả xét mình, chứ đừng tự xét mình một cách quá nhũn, nhất là thiếu thành thật như vậy.

Ông Reader có một điểm đáng khen nữa là ngay từ phút đầu đã trình bày rõ đại ý bài diễn văn và tỏ lòng lưu tâm tới cái lợi của thính giả. Phải cho thính giả thấy ngay rằng họ mất công lại nghe mình nói đây là được cái lợi gì về tiền bạc, về hạnh phúc, về sự mở mang trí tuệ...

Kể đó, ông Reader đưa ra ít thí dụ để minh chứng cho lý thuyết của ông và cho câu chuyện thêm vui. Đó là phần giữa của diễn văn. Thính giả có hiểu rõ tư tưởng của ta rồi mới có thể biểu đồng tình với ta được. Mà rất ít người chú ý tới những cái trừu tượng. Chỉ những nhà bác học và những nhà chuyên môn biết mở đầu đề rồi mới có thể theo dõi một cuộc bàn luận trên nguyên tắc; còn thì phần đông không chịu gắng sức suy nghĩ và chỉ hiểu những cái cụ thể.

Trong khi trình bày, giảng giải, chúng ta nên đi từ cái thông thường tới cái mới lạ, từ cái người ta biết tới cái người ta chưa biết. Đột ngột đưa ngay ra một ý mới có cái lợi là kích thích người nghe, làm cho người ta bừng tỉnh dậy mà chú ý tới lời ta nói. Cho nên đôi khi, có thể mở đầu một diễn văn bằng một lời tuyên bố lạ lùng, mới mẻ như Richard C. Borden tuyên bố ta trong cuốn: « Diễn thuyết ra sao cho công chúng thích nghe »; nhưng nếu ta không muốn kích thích thính giả, chỉ muốn giảng giải, thuyết phục thì nên đi từ những tư tưởng, tin tưởng thông thường mà thính giả đã quen rồi, đã chấp nhận rồi, đề lần lần dắt dẫn họ tới những tư tưởng, những tin tưởng mà ta muốn truyền cho họ.

Trong một diễn văn mà mục đích của ta là thuyết phục thì nên áp dụng quy tắc cổ này : « Đề cho sự kiện tự nó nói lên ». Nếu ta có thể thu thập được những sự kiện mà mọi người thường công nhận và liên quan tới một vấn đề nào, một tình trạng nào, nếu ta sắp đặt những sự kiện đó cách nào cho nó tự nhiên đưa tới một kết luận nào đó, không thể khác được, thì nhất định thính giả phải chấp nhận kết luận ấy, nghĩa là bị ta thuyết phục. Tôi xin nhắc lại, không ai muốn bị người khác thuyết phục mà thay đổi ý kiến, chỉ muốn tự mình thay đổi ý kiến thôi, cho nên trình bày sự kiện một cách khách quan đề tự nó nói lên chứ đừng nói thay nó thì dễ thuyết phục được thính giả hơn. Tâm lý đó là tâm lý chung. Chẳng riêng gì những kẻ cố chấp mà ngay những người tự khoe mình là có óc khoáng đạt, rộng rãi, biết phục thiện, biết cải quá thì cũng vậy, rất ít khi chịu đề cho người khác làm thay đổi ý kiến của mình lắm. Ai cũng cho rằng ý kiến của mình là đúng rồi. Vậy ta muốn đưa ra một kết luận nào thì phải gom góp nhiều sự kiện rồi trình bày nó cách nào đề tự nó dắt dẫn thính giả tới kết luận ấy. Nếu muốn trình bày một lý do đề bênh vực một đề nghị thì nên có giọng quả quyết chứ đừng có giọng hoài nghi. Nói hay viết thì cũng phải nhớ quy tắc đó.

Tất nhiên phải trình bày sự kiện một cách rõ ràng sáng sủa. Có người đã nói : « Phải dùng đến thống kê là việc bất đắc dĩ, không có cách thông báo nào tệ hơn cách đó ». Đành rằng không nên chỉ dùng toàn những con số, ngay trong một cuộc hội họp giữa các nhà thống kê cũng vậy; nhưng một vài con số có ý nghĩa vẫn giúp ta được nhiều, làm cho người nghe (hoặc người đọc) tin hơn.

Ta lại phải nói sao cho thính giả thấy vui. Mục đích một diễn văn là báo cáo, thuyết phục hoặc làm vui

người nghe. Nhưng chúng tôi đồng ý với bà Von Hesse rằng bất kỳ diễn văn nào, dù nhằm một mục đích nào trong ba mục đích đó, đồng thời cũng phải nhằm thêm hai mục đích kia nữa, nghĩa là phải vừa báo cáo, vừa thuyết phục, vừa làm vui người nghe.

Ngày nay người ta không có khuynh hướng xen những câu chuyện ngộ nghĩnh tức cười trong diễn văn. Nhưng theo tôi, câu chuyện ngộ nghĩnh mà hợp đầu đề thì chẳng có hại gì cả, nhất là khi cuộc nói chuyện có mục đích chính là làm vui thính giả.

Muốn kể một chuyện ngộ nghĩnh tức cười thì phải nghĩ trước câu kết của chuyện. Chính câu đó phải làm cho thính giả mỉm cười.

Nếu không dùng những chuyện ngộ nghĩnh tức cười thì ít nhất diễn văn cũng phải có tính cách hấp dẫn. Lời phải có màu sắc, có hình ảnh, phải tránh những tiếng sáo.

Hết đoạn giữa rồi, ta phải tóm tắt lại những điểm chính, sau cùng rút ra một kết luận gọn gàng minh bạch, hùng hồn.

Vậy, khi bố cục một diễn văn ta nên theo lời khuyên này của một nhà thuyết giáo hồi xưa : « Trước hết, tôi cho tin đồ hay tôi sẽ nói với họ về điều gì, rồi thì tôi nói về điều đó, sau cùng tôi tóm lại điều mà tôi đã nói đó ».

Câu kết một bài diễn văn luôn luôn phải mạnh, nhiều khi cần lâm li nữa.

Những thái độ, cử chỉ kiểu cách, không tự nhiên bây giờ đã lỗi thời rồi, không có hiệu quả nữa. Thái độ giản dị, tự nhiên vẫn là hơn cả trong rất nhiều trường hợp. Tuy nhiên, một bài báo, một trang sách khác một cuộc đàm thoại ra sao thì một diễn văn cũng khác một cuộc đàm thoại như vậy. Trong một diễn văn

thính thoảng vẫn phải dùng ít nghi thức và thường khi lời phải mạnh mẽ hơn. George Bernard Shaw, một diễn giả đại tài đã dùng hình ảnh mạnh mẽ này để tả cái giọng cần có trong bài diễn văn: « giọng lực sĩ của nhà hùng biện dày công luyện tập ». Thường thường thì diễn giả phải hăng hái hơn là trong một cuộc đàm thoại thường.

Lời cũng phải cảm động hơn. Có ai mà không nhận rằng giọng cảm động, bi tráng của Winston Churchill đã chỉ huy được chẳng riêng gì nước Anh mà còn chỉ huy cả một phần lớn thế giới nữa trong thế chiến vừa rồi? Tuy nhiên ta cũng nên nhận rằng lời kêu gọi thân mật của Franklin D. Roosevelt cũng đã thuyết phục được nhiều người. Tóm lại là phải tùy hoàn cảnh, tùy đầu đề và cũng tùy cá tính của diễn giả nữa.

Dưới đây là vài lời khuyên thực tế:

Đừng bao giờ cầm diễn văn mà đọc, trừ khi đứng trước máy vi âm nói trong vài phút, hết thời gian đó phải nhường chỗ cho người khác. Trong trường hợp đó, đừng có cái giọng nhát gừng, phải đọc cho trôi chảy, nếu không thì tai hại vô cùng.

Ghi chú in ít thôi. Bạn nên tin chắc rằng trừ đích thân bạn ra thì không có ai nhận ra được rằng bạn đã quên một phần diễn văn của bạn đâu. Mà nếu có quên, có cắt bớt đi thì cũng chẳng sao; diễn văn càng ngắn càng tốt.

Muốn thành công thì không gì chắc chắn bằng sửa soạn cho thật kỹ. Thính giả muốn được nghe ý kiến, cảm tưởng riêng của bạn, chứ không muốn nghe những lời sáo.

Đừng bao giờ học thuộc lòng bài diễn văn. Nếu cần thì chỉ nên học những câu đầu và câu cuối thôi. Còn đoạn giữa thì phải ứng khẩu mà nói: chỉ được ghi ít ý kiến lên một mảnh giấy dày đặt ở trước mặt.

Nếu nhớ được các ý chính, khỏi phải ghi lên giấy thì càng tốt. Vì có như vậy, thính giả mới cho là bạn thành thực, tự nhiên và hiểu kỹ vấn đề.

Mặc dầu là ứng khẩu, bài diễn văn vẫn phải có tính cách sắp đặt kỹ lưỡng. Nếu lặp đi lặp lại hoài một ý nào đó thì thính giả sẽ thấy chán. Tránh những câu như: « Như tôi đã nói ở trên », hoặc « như diễn giả trước đã nói »...

Diễn văn nào cũng phải có một điểm tối cao, điểm đó ý nghĩa phải quan trọng hơn hết, phải gây được cảm xúc mạnh nhất trong tâm hồn thính giả. Tới đó, giọng của ta phải thay đổi, không được cùng một mực với những đoạn khác, phải hoặc là cao hơn, hoặc là thấp hơn, hoặc nhanh hơn, hoặc chậm hơn. Trước hoặc sau mỗi câu chuyện quan trọng nên ngừng một chút. Trong đoạn cuối, diễn giả phải hăng hái lên, nhấn mạnh vào điều nào quan trọng. Nếu cần thì đập mạnh vào bàn. Nhưng cử động phải tự nhiên. Đừng nghĩ tới điệu bộ; nên để cho cảm xúc chỉ huy điệu bộ của ta.

Bạn phải ngỏ lời với mọi người có mặt trong phòng, nhất là những người ngồi ở cuối phòng. Nếu có người nào nghe không ra mà phải la: « Nói lớn » thì ngượng cho bạn lắm. Nhưng trong trường hợp đó, cứ nên bình tĩnh. Mím cười rồi cao giọng lên. Quay mặt qua bên phải mà nói rồi lại quay qua bên trái để thính giả có cảm tưởng rằng ta chú ý tới tất cả mọi người.

Sau cùng, điểm này có lẽ là điểm quan trọng nhất: ta phải nhớ rằng diễn thuyết không phải là nói cho thính giả nghe mà là nói với thính giả. Phải làm sao cho thính giả có cảm tưởng rằng cùng suy nghĩ, lý luận với ta, có những cảm xúc của ta, những ý tưởng của ta. Những câu hỏi: « Phải vậy không? » hoặc « Chư



vị đồng ý với tôi chứ? giúp cho thính giả có cảm tưởng đó.

Hầu hết những điều tôi trình bày ở trên thuộc về kỹ thuật diễn thuyết. Còn một điều nữa quan trọng hơn tất cả các kỹ thuật là diễn giả phải có cái gì để nói, nghĩa là nội dung diễn văn phải có ý nghĩa, có ích cho thính giả thì mới mong thành công được.

Sau cùng, đừng bao giờ quên quy tắc căn bản này: nghĩ tới cái lợi của người.



**T**ÓM lại, khi diễn thuyết, bạn nên nhớ:

- 1.— Phải tự nhiên, giản dị, bình tĩnh và ung dung.
- 2.— Hít đầy phổi trước khi bắt đầu nói.
- 3.— Đừng mở đầu bằng một câu xin lỗi.
- 4.— Bằng cử chỉ, thái độ, tỏ ra rằng bạn tôn trọng thính giả, nhận sự quan trọng của họ.
- 5.— Ngay từ lúc đầu, cho thính giả thấy rằng vấn đề sẽ đem đến có lợi những gì cho họ.
- 6.— Phần giữa bài diễn văn phải chứa nhiều tỉ dụ và nhiều chuyện vui. Phải tự đặt mình vào trình độ phần đông thính giả, đừng bàn nhiều về những quy tắc trừu tượng, đừng đưa ra nhiều thống kê.
- 7.— Rán gây cảm tình với thính giả. Nếu họ ghét ta thì ghét cả diễn văn của ta.
- 8.— Đừng cầm giấy mà đọc, đừng học thuộc lòng diễn văn. Đừng ngừng lâu quá. Phải soạn diễn văn chu thật kỹ.
- 9.— Diễn văn nào cũng có mục đích báo cáo, thuyết phục và làm vui thính giả; nhưng tùy bài, mà phải

lựa một trong ba mục đích đó làm mục đích chính.

- 10.— Muốn thuyết phục, phải đi từ những điều mà mọi người đều biết rồi dắt dẫn thính giả lần lần tới những ý mới mà ta muốn truyền cho họ.
- 11.— Tới đoạn quan trọng nhất thì phải hăng hái lên và nhấn mạnh vào vấn đề.
- 12.— Trong đoạn cuối, tóm tắt quan điểm của bạn rồi kết luận bằng một câu cảm động, kích thích mạnh mẽ.

