

SÁCH CHO NGƯỜI THÀNH ĐẠT ■

The Rules of Work

NHỮNG  
QUY TẮC  
TRONG  
CÔNG VIỆC



RICHARD TEMPLAR

Tác giả cuốn sách bestseller  
*Những quy tắc trong cuộc sống*



NHÀ XUẤT BẢN TRẺ THỰC

**RICHARD TEMPLAR**

# **Những quy tắc trong công việc**

THE RULES OF WORK

Bản quyền tiếng Việt © 2010 Công ty Sách Alpha

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage :

<https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>

# Lời giới thiệu

(cho bản tiếng Việt)

Bạn đang làm tốt công việc của mình.

Đó là điều hiển nhiên.

Nhưng thực hiện tốt những công việc bạn đang làm thì chưa đủ cho một thành công thực sự.

Bạn còn cần thêm một thứ gì đó.

Đó chính là **Những quy tắc trong công việc.**

- Antony Jay

Hàng ngày, bạn phải đối mặt với rất nhiều khó khăn trong cuộc sống, nhưng không chỉ có vậy, mỗi chúng ta đều còn có công việc. Trong công việc, cũng có rất nhiều vấn đề chúng ta cần giải quyết: công việc quá tải; sức ép từ cấp trên và cả từ cấp dưới - nếu bạn là một nhà quản lý; xử lý mối quan hệ với đồng nghiệp, đối tác ra sao; làm sao để cân bằng gia đình và công việc... Tất cả những điều đó khiến bạn cảm thấy như đang chìm trong một mê cung không lối thoát. Bạn quên mất niềm hạnh phúc trong công việc, và đôi khi trở trêu thay, bạn trở thành nô lệ của chính những việc bạn làm. Những bức tường công sở trở thành những hàng rào thép ngăn cản bạn vươn tới tự do: tự do để sáng tạo, tự do để phát triển, tự do để hít thở cuộc sống.

Và khi bạn đang cảm thấy khủng hoảng với từng đống thứ, bạn lại bắt gặp cuốn sách này: *Những quy tắc trong công việc*. Có thể bạn sẽ nói rằng: những quy tắc ư, lại là những quy tắc, tôi còn thiếu những quy tắc, những bổn phận phải tuân theo hay sao? Nhưng hãy cho cuốn sách - và cũng là cho bạn nữa - một cơ hội, cơ hội thay đổi cuộc sống của bạn, công việc của bạn. Bạn sẽ thấy tất cả những quy tắc trong cuốn sách này không hề khiến bạn cảm thấy gò bó, chán chường, mà ngược lại, chúng mang lại cho bạn những chỉ dẫn cụ thể, đầy đủ, hữu ích nhất, mang lại cho bạn một thứ tự do đích thực: tự do trong những nguyên tắc. Hãy đọc, suy ngẫm và nhất là hãy

áp dụng những nguyên tắc này vào cuộc sống, bạn sẽ thấy công việc của bạn biến đổi tuyệt diệu thế nào.

Alpha Books xin trân trọng giới thiệu tới bạn đọc lần tái bản thứ nhất cuốn sách **Những quy tắc trong công việc: Những chỉ dẫn cụ thể để mang lại thành công cá nhân** (*The Rules of Work: A Definitive Code for Personal Success*) thuộc bộ sách **Sách cho người thành đạt**. Chúc các bạn luôn thành công và thành công hơn nữa trong công việc.

ALPHA BOOKS

## Lời giới thiệu

Tôi bắt đầu hình thành những quy tắc trong công việc cách đây rất lâu, khi còn làm Trợ lý Giám đốc. Khi đó, có một vị trí còn trống rất đáng mơ ước: chức Giám đốc. Có hai ứng cử viên sáng giá nhất: Tôi và Rob. Trên giấy tờ, tôi nhiều kinh nghiệm hơn, chuyên môn tốt hơn và phần đông thành viên trong công ty muốn tôi trở thành sếp của họ. Nói chung, tôi biết về công việc mới này tốt hơn. Về phía Rob, thành thật mà nói, anh ta vô dụng.

Trong khi đang tán gẫu với một nhà quản trị bên ngoài công ty, tôi hỏi anh ta nghĩ thế nào về cơ hội thành công của tôi; “rất nhỏ”, anh ta trả lời. Tôi cảm thấy tức giận. Tôi giải thích về tất cả kinh nghiệm, khả năng chuyên môn và năng lực vượt trội của mình. “Đúng vậy”, anh ta trả lời, “nhưng anh không hành động giống như một Giám đốc”. “Vậy Rob làm được điều đó sao?”. “Đúng, đó chính là sức mạnh của tác phong đúng”. Người tư vấn đó đã hoàn toàn đúng - Rob đã trở thành Giám đốc. Tôi phải làm việc dưới tay một đứa con nít, nhưng là đứa con nít có những bước đi đúng đắn. Và tôi bắt đầu nghiên cứu kỹ lưỡng tác phong ấy.

Nhân viên tư vấn đó đã hoàn toàn đúng, giám đốc luôn có một kiểu tác phong riêng. Tôi bắt đầu nhận thấy rằng thực tế, mỗi nhân viên, mỗi công việc, mỗi người đều có tác phong riêng của mình. Nhân viên lễ tân có tác phong riêng, nhân viên thu ngân cũng vậy và tất nhiên cả nhân viên phục vụ, văn phòng, người quản lý, nhân viên an ninh, thậm chí cả Ban giám đốc cũng đều có tác phong riêng. Tôi bắt đầu rèn luyện để có kiểu tác phong này một cách kín đáo.

### Xem xét cụ thể

Khi bắt đầu chú tâm quan sát các tác phong, tôi nhận ra giám đốc còn có phong cách ăn mặc, nói năng và cư xử riêng của họ. Vì vậy, việc tôi có năng lực và kinh nghiệm là chưa đủ. Tôi phải có dáng vẻ bên ngoài nổi bật hơn những người còn lại. Đó không chỉ là một tác phong, mà đó hoàn toàn là một sự sáng tạo. Càng quan sát, tôi càng nhận ra rằng tờ báo bạn đọc cũng quan trọng như cây bút bạn viết, cách bạn viết, cách bạn nói chuyện tại cuộc họp hay với đồng nghiệp. Trên thực tế, người ta cũng sẽ đánh giá loại báo bạn đọc và dựa vào đó để cư xử với bạn. Như vậy, khả năng hoàn

thành tốt công việc là chưa đủ. Nếu bạn muốn thành công, bạn phải có phong cách của mình. Cuốn sách này giúp bạn tạo dựng nên phong cách đó, tất nhiên nó chỉ có tác dụng khi bạn đã có năng lực để hoàn thành công việc. Rất nhiều người có năng lực làm việc. Vậy làm cách nào để bạn nổi bật? Để bạn là ứng viên sáng giá cho việc thăng tiến? Điều gì đã làm nên sự khác biệt?

### Hành động trước một bước

Theo quan sát của tôi, trong những giám đốc, có một số người đã thuần thục tác phong và một số người khác, một cách vô thức, vẫn tiếp tục luyện tập tác phong cho chức vụ tiếp theo, đó là tác phong của Tổng giám đốc.

Đôi khi, tôi ghé thăm một số công ty và thấy những nhà quản lý sẽ mãi ở lại vị trí của họ rất lâu. Tuy nhiên, một số nhà quản lý khác lại đang luyện tập để đến vị trí giám đốc khu vực với phong cách và hình ảnh mới.

Sau đó, tôi chuyển từ luyện tập tác phong của một giám đốc lên tác phong của một vị Tổng giám đốc. Ba tháng sau, tôi được thăng chức từ Trợ lý giám đốc lên thăng vị trí Tổng giám đốc và hiện nay tôi đã là sếp của “tay con nít” đó.

### Tập kỹ năng nói

Rob đã có một tác phong đúng (Quy tắc 2.5: *Phát huy phong cách có thể tạo được sự chú ý*) nhưng thật không may, anh ta lại không bám sát quy tắc cơ bản nhất khi không có nhiều kiến thức về công việc mình làm. Anh ta có vẻ rất phù hợp với công việc nhưng điều quan trọng nhất thì không làm được: anh ta không thể làm tốt công việc như đáng lẽ anh phải làm. Sở dĩ tôi được giao một vị trí cao hơn vị trí của anh ta vì họ không thể sa thải anh ta (sa thải một người vừa nhậm chức vốn không phải là ý kiến hay) nhưng họ lại cần một người trên quyền anh ta để có thể sửa chữa ngay những điều ngớ ngẩn mà anh ta mắc phải. Không có năng lực, Rob yên vị trong vài năm, không tiến bộ và cũng chẳng thụ lùi, chỉ vẫn có điệu bộ chuẩn và tác phong đúng. Cuối cùng, anh ta cũng bỏ cuộc và mở một nhà hàng của riêng mình. Nhà hàng đó cũng phá sản sau một thời gian ngắn hoạt động bởi anh ta quên Quy tắc 1.2: *Đừng bao giờ giậm chân tại chỗ, cũng có thể anh ta chẳng biết đến quy tắc này*. Anh ta vẫn có tác phong như thể mình vẫn là

giám đốc chứ không phải là người chủ cửa hàng. Khách hàng của anh ta chưa bao giờ thích anh ta cả.

Bằng việc thực hành tác phong của một tổng giám đốc, tôi đã đạt được vị trí đó. Nhưng tôi đạt được thành công đó cũng là vì tôi đã tuân thủ quy tắc thứ nhất: hoàn thành tốt công việc của mình. Tất nhiên ở vị trí mới cũng có những việc ngoài tầm hiểu biết của tôi. Nhưng tôi đã nhanh chóng tìm hiểu không chỉ vai trò và trách nhiệm mới của bản thân mà còn phải học cả vai trò và trách nhiệm của chức vụ cấp dưới. Bởi lẽ, tôi chưa từng trải qua chức vụ quản lý đó mà được tiến thẳng lên cấp cao hơn. Nếu không làm thế tôi sẽ phải đứng trước nguy cơ thất bại thảm hại.

Đừng bao giờ để ai biết bạn đã làm việc vất vả như thế nào

Hiện nay, tôi là một người thích học hỏi những quy tắc. Vấn đề ở chỗ tôi học các quy tắc một cách bí mật. Tôi dành từng giây phút rỗi rãi (các buổi tối, cuối tuần, giờ nghỉ trưa) để học những điều tôi nghĩ là thiết thực cho mình. Nhưng tôi không cho ai biết cả, đó là Quy tắc 1.10.

Chỉ trong một thời gian ngắn, tôi đã có thể làm tốt công việc của mình, và những quy tắc làm việc manh nha ra đời.

Có kế hoạch

Làm tổng giám đốc có những điều hay và những cái dở nhất định. Công việc thì nhiều hơn 50% nhưng lương chỉ cao hơn có 20%. Về logic, bước tiếp theo của tôi sẽ là vị trí Giám đốc khu vực. Nhưng tôi thấy vị trí đó không hấp dẫn. Nhiều việc hơn mà lương lại không cao hơn. Tôi bắt đầu chuyển sang nghiên cứu Quy tắc 3: *Có kế hoạch*. Tôi muốn bước lên vị trí nào? Tôi muốn làm điều gì tiếp theo? Tôi đã phát ngán với việc dính chặt ở văn phòng suốt ngày và với hàng trăm cuộc gặp theo lịch hẹn. Lúc nào tôi cũng phải ở văn phòng giám đốc. Tôi không thích những điều đó. Tôi muốn có lại những hứng khởi làm việc. Tôi muốn được thực hành các quy tắc. Và vậy là tôi lên một kế hoạch.

Một điều công ty tôi thiếu là một người luôn năng động có thể giải quyết mọi vấn đề, kiểu như là sếp của sếp vậy. Vì thế tôi thực hiện Quy tắc 1.4: *Tìm kiếm điều mới mẻ cho mình*. Tôi nói với sếp rằng công ty cần một bản báo cáo. Tôi sẽ không bao giờ nói rằng đó là công việc thích hợp với

tôi, nhưng bản thân chương trình làm việc sẽ nói lên điều này. Tất nhiên là tôi được giao công việc đó, và tôi trở thành một tổng giám đốc lưu động, làm công việc tôi đặt ra và chỉ phải trực tiếp trả lời với lãnh đạo. Vậy thù lao ra sao? Số tiền ấy lớn hơn cả lương của Giám đốc khu vực nhưng tôi đã thực hiện Quy tắc 5: Tự lo cho chính bạn. Họ không thể biết và tôi cũng chẳng để lộ ra. Nhưng tôi luôn xây dựng mối quan hệ bằng hữu và mong nhận được sự ủng hộ của họ. Rõ ràng là tôi không lấn sân sang công việc của họ nên họ cũng chẳng coi tôi là một mối đe dọa. Nếu họ biết về khoản thù lao đó thì có lẽ họ cũng muốn, nhưng họ lại chẳng thích công việc mà tôi đã tạo ra dường như chỉ cho bản thân mình.

Tôi làm công việc này một cách vui vẻ, thành thật và tận tụy. Trên thực tế, tôi luôn giữ quan hệ ngoại giao với những vị tổng giám đốc khác. Tôi luôn lịch sự với họ, thậm chí cả khi có “lấn sân” sang một chút công việc của họ. Tôi đã hình thành Quy tắc 4: Nếu không nói được gì tử tế thì hãy im lặng và Quy tắc 8: Trau dồi kỹ năng ngoại giao.

### Quan hệ với những người biết chuyện

Tôi nhanh chóng nhận ra rằng nếu muốn biết việc gì đang diễn ra ở công ty thì tốt nhất nên hỏi những người tôi biết rõ: những người quét dọn, nhân viên lễ tân, thủ quỹ, người trực thang máy hay lái xe. Tìm ra được những người này và được họ ủng hộ đều quan trọng, đó chính là nội dung Quy tắc 9.6. Họ sẽ cho tôi nhiều thông tin hơn bất kỳ ai có thể tưởng tượng được, mà tôi chỉ cần đưa ra câu hỏi thật đơn giản: “Chào Bob, dạo này con gái anh học hành thế nào?”

Tập hợp Những quy tắc làm việc bắt đầu được định dạng. Trong vài năm sau đó, bằng kinh nghiệm và sự chín chắn của mình, tôi đề những quy tắc phát triển sâu hơn. Tôi nghĩ việc và tự tạo dựng trung tâm tư vấn của mình. Tôi đào tạo các nhà quản lý với những quy tắc làm việc, quan sát họ bước ra thế giới, chinh phục số phận của mình với sức mạnh, sự uyển chuyển, sự tự tin và quyền lực.

- Có thể bạn đang đặt ra một số câu hỏi. Những quy tắc này hoạt động như thế nào và liệu chúng có hấp dẫn không? Thực ra, bạn không phải thay đổi ai cả mà là chính bạn, bạn đang cần tự thay đổi và tiến về phía trước.



- Tôi phải trở thành một người khác sao? Không! Có thể bạn phải thay đổi cách cư xử của mình đôi chút, nhưng bạn vẫn giữ nguyên tính cách và những giá trị bản thân bạn. Bạn vẫn sẽ là bạn, nhưng bạn sẽ nhanh nhẹn hơn, hoạt bát hơn, và thành công hơn.

- Những quy tắc này có khó học không? Không hề, bạn chỉ cần một hoặc hai tuần để học, nhưng để thuần thục thì có lẽ sẽ mất nhiều thời gian hơn. Tuy nhiên, chúng ta luôn luôn phải học hỏi. Thà bạn đang thực hành một quy tắc còn hơn là bạn chẳng theo một quy tắc nào.

- Có dễ nhận ra những người khác cũng đang thực hiện những quy tắc này không? Đôi khi bạn có thể dễ dàng nhận ra điều này, nhưng người tuân thủ luật chơi một cách thuần thục sẽ chẳng bao giờ để lộ ra họ đang làm điều đó. Nhưng nếu bạn cũng là một người đang theo những luật chơi đó thì bạn sẽ dễ dàng nhận ra quy tắc họ đang theo đuổi trong từng tình huống nhất định.

- Tôi sẽ thấy hiệu quả ngay chứ? Bạn có thể thấy điều này ngay lập tức.

- Tôi có phải thường xuyên thực hành không? Tôi thậm chí còn không dám thừa nhận mình đang ưu tiên rèn luyện những quy tắc này - vì suy cho cùng tôi luôn là người tuân thủ luật chơi.

- Liệu việc thực hiện những quy tắc này có gì trái với đạo đức không? Tất nhiên là không. Bạn chẳng làm điều gì sai trái cả, bạn chỉ dùng trí thông minh bẩm sinh và năng lực của mình, vận dụng nó một cách có chủ ý. Đây là điểm mấu chốt để hiểu những quy tắc này. Tất cả những điều bạn làm đều đã được chuẩn bị trước, tất nhiên bạn vẫn chỉ quyết định khi sự việc đã xảy ra, nhưng bạn luôn nhận biết được tình huống chứ không phải tiếp nhận nó một cách thụ động. Bạn sẽ luôn tỉnh táo và cảnh giác, nhận ra thời điểm và tận dụng khả năng của mình. Điều quan trọng nhất là bạn phải có năng lực trong công việc và phải khởi đầu nó một cách tốt đẹp. Những quy tắc này không dành cho những người thích khoe khoang, màu mè, lười biếng hay những người sống không có mục đích. Bạn nghĩ bạn làm việc thực sự chăm chỉ? Hãy bắt tay vào làm việc trước khi áp dụng những quy tắc này.

Hãy đối mặt với công việc của bạn. Bạn thích công việc đó. Bạn vui thích khi được làm việc. Bạn cũng thực sự mong muốn được biết những

quy tắc làm việc và sẽ thực hiện nó. Điều tôi muốn bạn làm là bạn hãy nghĩ đến từng khía cạnh công việc một cách có ý thức và thay đổi để cải thiện:

- Cách thức bạn làm việc
- Thái độ mọi người đón nhận sự thay đổi đó

Nếu không thực hiện những quy tắc này thì bạn sẽ đi loanh quanh một hồi, đối mặt với khó khăn và có thể tìm được điều bạn đang mong muốn. Có thể bạn đã biết rất nhiều quy tắc, và đang thực hành vừa theo bản năng, vừa theo trực giác. Bây giờ chúng ta sẽ thực hiện nó một cách có chủ ý. Nếu bạn thực hiện những quy tắc đó, bạn sẽ:

- Được thăng tiến
- Có quan hệ tốt hơn với đồng nghiệp
- Hải lòng với bản thân hơn
- Yêu thích công việc của mình hơn
- Hiểu công việc của mình hơn
- Hiểu quan điểm của sếp hơn
- Tự hào về cả công việc lẫn bản thân mình hơn
- Trở thành tấm gương cho cấp dưới
- Công hiến nhiều hơn cho công ty
- Được tôn trọng và coi trọng
- Có môi trường thân thiện và hợp tác xung quanh mình
- Nếu tự khởi nghiệp, bạn sẽ thành công

Những quy tắc này thật đơn giản và hiệu quả, an toàn và hữu ích. Đó là 10 bước để xây dựng sự tự tin và bạn sẽ trở nên mới mẻ hơn, mạnh mẽ hơn. Tâm của bạn cũng sẽ sáng hơn. Bạn sẽ không phải làm bất cứ điều gì bạn không thích, không mong đợi hay những điều người khác bắt bạn phải

làm. Những quy tắc này sẽ giúp bạn phát huy tố chất của bạn cũng như nâng cao thêm năng lực bản thân. Đây là món quà tôi dành tặng các bạn. Những quy tắc đó là của bạn. Hãy sử dụng chúng thật hiệu quả và chúc bạn thành công.

# Luyện tập kỹ năng nói

Quy tắc cơ bản và chỉ đạo tất cả những Quy tắc khác, đó là bạn phải biết rõ về công việc của mình, làm tốt công việc đó và có thể làm tốt hơn cả những người khác. Điều này dễ hiểu. Bí quyết ở đây là bạn phải không để một ai biết bạn đã vất vả thế nào để làm tốt công việc này. Bạn sẽ phải bí mật học mọi thứ, và đừng để ai biết bạn đang làm những việc đó. Bạn chớ để lộ ra mình đang đọc cuốn sách này, nó như quyển kinh thánh của bạn vậy. Điều quan trọng là trông bạn phải điềm tĩnh và chuyên nghiệp, luôn kiểm soát được tình hình. Hãy bình tĩnh và tự tin làm các công việc thường ngày của mình. Không bao giờ được bối rối và ngừng nghỉ. Tuy nhiên, phải nhắc lại, điều quan trọng nhất là bạn phải thực sự có khả năng hoàn thành công việc của mình.

## Quy tắc 1

### **Để người khác chú ý đến việc của bạn**

Trong nhịp sống bận rộn của công việc văn phòng, việc bạn làm rất dễ bị mọi người lãng quên. Bạn thì làm việc quần quật và đôi khi quên mất là phải nâng vị thế cá nhân của bạn cũng như giá trị của bạn trong công việc. Bạn phải có một điểm nhấn để bản thân mình nổi bật, khi đó mọi người sẽ nhận ra tiềm năng thăng tiến của bạn.

Cách tốt nhất để làm điều này là hãy đứng ra ngoài nếp làm việc thường nhật của mình. Nếu bạn mỗi ngày phải làm một loạt những việc lật vật và những người khác cũng vậy thì cấm cú làm thêm những việc tương tự sẽ chẳng mang lại cho bạn điều gì. Nhưng nếu bạn nộp cho sếp một bản báo cáo đề xuất cách thức tăng năng suất làm việc của mọi người, lúc đó bạn sẽ được chú ý đến. Một bản báo cáo tự nguyện là cách tốt nhất khiến bạn nổi bật trong đám đông. Nó thể hiện việc bạn suy nghĩ độc lập và đưa ra sáng kiến. Nhưng bạn không được dùng cách này quá nhiều. Nếu bạn nộp cho sếp liên tiếp hàng tá những báo cáo như vậy thì bạn cũng được chú ý, nhưng lại được chú ý theo cách khác. Vì vậy, bạn phải theo những Quy tắc sau:

- Chỉ thỉnh thoảng mới nộp báo cáo

- Cảm thấy chắc chắn rằng báo cáo của mình sẽ có tác dụng, hoạt động tốt hoặc đem lại hiệu quả
- Đảm bảo rằng tên của bạn sẽ được ghi ở chỗ dễ đọc nhất
- Đảm bảo rằng không chỉ sếp của bạn, mà thậm chí sếp của người khác cũng đọc bản báo cáo đó
- Không nhất thiết phải thể hiện ý tưởng bằng một báo cáo, nó có thể là một bài viết trong tờ tin tức của công ty

**Một bản báo cáo tự nguyện là cách tốt nhất khiến bạn nổi bật trong đám đông**

Tất nhiên, cách tốt nhất để người ta chú ý đến bạn là bạn hãy hoàn thành xuất sắc công việc của mình. Và cách tốt nhất để có thể hoàn thành xuất sắc công việc là hãy toàn tâm toàn ý vào công việc đó và bỏ qua những việc còn lại. Hiện có hàng loạt những thứ làm lãng phí thời gian nhiều khi ẩn danh dưới tên công việc như bàn chuyện chính trị, buôn chuyện, chơi điện tử, v.v... Những thứ đó không có tác dụng gì cả. Hãy chuyên tâm vào công việc của bạn và làm việc đó với nhiều lợi thế hơn đồng nghiệp. Những người tuân thủ luật chơi phải luôn tập trung. Hãy dồn tâm trí bạn vào công việc, làm thật tốt công việc đó và đừng sao nhãng.

## Quy tắc 2

Đừng bao giờ giậm chân tại chỗ

Đại đa số mọi người đi làm với một suy nghĩ duy nhất: làm nhanh nhanh rồi về nhà. Trong suốt ngày đó, họ sẽ làm bất cứ việc gì họ phải làm, rồi đợi đến lúc được về. Bạn không được như vậy. Bạn sẽ không giậm chân tại chỗ. Hầu hết mọi người chỉ cần một công việc, thế là đủ, và họ chỉ thực hiện việc đó, kết quả là họ đứng yên. Nhưng hoàn thành công việc không phải là nhiệm vụ cuối cùng của bạn, đó chỉ đơn thuần là phương tiện đi đến mục đích cuối cùng. Mục đích đó là sự thăng tiến, nhiều tiền bạc hơn, thành công hơn, có được nhiều mối quan hệ và kinh nghiệm cho cá nhân bạn hay bất kể những gì trong danh sách những điều bạn mong muốn (xem Quy tắc 3). Xét về khía cạnh này thì công việc của bạn không liên quan.

Tất nhiên bạn phải làm việc. Và cũng đương nhiên bạn phải hoàn thành xuất sắc công việc ấy. Nhưng bạn đã để mắt đến bước tiếp theo và mỗi hành động của bạn trong công việc sẽ chỉ là một phần trong kế hoạch vươn lên của bạn.

Trong khi những người khác đang nghĩ đến giờ nghỉ uống cà phê hoặc làm thế nào ngồi hết buổi chiều mà không phải làm việc thì bạn sẽ bận rộn thực hiện kế hoạch của mình. Trong một thế giới lý tưởng, người tuân thủ luật chơi sẽ hoàn thành công việc trong buổi sáng để buổi chiều họ có thời gian nghiên cứu về bước thăng tiến tiếp theo, đánh giá cuộc chạy đua trong đồng nghiệp, ngồi viết một bản báo cáo tự nguyện để công việc của họ được chú ý hoặc nghiên cứu cách thức tăng hiệu quả công việc cho tất cả mọi người, hay để tăng hiểu biết cá nhân về lịch sử và thủ tục hoạt động của công ty.

**TRONG MỘT THẾ GIỚI LÝ TƯỞNG, NGƯỜI TUÂN THỦ LUẬT CHƠI SẼ HOÀN THÀNH CÔNG VIỆC TRONG BUỔI SÁNG ĐỂ HỌ CÓ MỘT BUỔI CHIỀU TỰ DO.**

Nếu bạn không làm xong việc trong buổi sáng thì bạn sẽ tìm cách đưa những việc nói trên vào công việc hoặc làm nó liên quan đến công việc của mình. Nếu muốn cạnh tranh vượt lên, bạn không nên làm như vậy. Và bạn không được giậm chân tại chỗ. Đừng bao giờ cho rằng chỉ cần làm việc là đủ. Suy nghĩ này dành cho người khác. Bạn sẽ đi đúng hướng thông qua việc chuẩn bị, nghiên cứu, phân tích và học tập.

Chúng ta đã nói về phong cách của nhà quản lý. Đó chính là những điều bạn sẽ học và thực hành, hoặc phong cách của bất kỳ ai bạn cần phải luyện tập. Bạn phải coi sự thăng tiến, hoặc bất kỳ thứ gì khác bạn mong muốn, là mục tiêu chuyển động. Bạn phải liên tục vận động nếu không muốn mình phát ì ra. Nếu ai ép bạn phải chuyển động, bạn sẽ tiến rất chậm. Bạn phải yêu thích sự chuyển động đó, nếu không bạn sẽ phải làm lại từ đầu.

Sự chuyển động đòi hỏi bạn đừng có ngồi suốt ngày trên ghế và nhàn rỗi, đừng đứng yên một chỗ.

Quy tắc 3

## TỰ NGUYỆN “CÓ CHỌN LỌC”

Nhiều người cho rằng, nếu họ đồng ý làm tất cả mọi thứ thì họ sẽ gây được sự chú ý, được khen thưởng và thăng chức. Điều đó không đúng. Người quản lý thông minh sẽ dùng chiêu tâm lý “tôi sẽ làm việc đó”, và bạn sẽ bị quá tải, bị lợi dụng và đánh giá thấp. Vì vậy, trước khi giơ tay xung phong làm việc gì, bạn hãy suy nghĩ thật kỹ càng. Bạn có thể đặt ra cho bản thân những câu hỏi như sau:

- Tại sao người này muốn tìm người làm tự nguyện?
- Việc đó sẽ có lợi gì cho kế hoạch của tôi?
- Nếu tôi tình nguyện làm, sếp sẽ nghĩ gì?
- Nếu tôi không làm, mọi người nghĩ tôi thế nào?
- Liệu đó có phải việc chán đến nỗi không ai muốn làm không?
- Đó có phải là người thực sự cần sự giúp đỡ của tôi để chia sẻ gánh nặng công việc không?

Đó cũng có thể là một công việc tẻ nhạt đến nỗi chẳng ai muốn làm và bằng cách xung phong làm việc đó, sếp bạn sẽ nghĩ tốt về bạn bởi cho rằng bạn có khả năng chấp nhận thử thách, sẵn sàng xắn tay áo vào làm việc. Mặt khác, họ có thể nghĩ rằng chỉ số IQ của bạn có vấn đề. Nếu bạn xung phong làm việc lấp chỗ trống của ai đó, họ sẽ nghĩ bạn là người chuyên đi lấp chỗ trống. Nhưng bạn cũng có thể xây dựng được cảm tình khi giúp người đang thực sự cần sự giúp đỡ. Hãy cẩn thận và chọn thời điểm thích hợp. Không có ích gì khi xung phong làm việc nếu điều đó có nghĩa bạn sẽ trở thành một con khỉ trong mắt người khác. Bạn sẽ chỉ làm khi bạn chắc chắn rằng bạn không bị coi là ngớ ngẩn, bạn sẽ có một lợi ích gì đó hoặc làm người bạn giúp thay đổi suy nghĩ về bạn.

**TRƯỚC KHI GIƠ TAY XUNG PHONG LÀM VIỆC GÌ, HÃY SUY NGHĨ KỸ CÀNG.**

Nhưng cũng cần lưu ý rằng đôi khi dường như bạn “phải” tự nguyện làm mà không cần phải giơ tay xung phong hay bước lên phía trước. Những lúc đó tất cả đồng nghiệp của bạn đồng thời lùi về phía sau, để bạn lại đó và

bạn “phải” tự nguyện làm việc đó mặc dù bạn không có ý định này. Khi chuyện này xảy ra lần đầu tiên, bạn hãy chấp nhận và làm công việc đó, nhưng chớ để việc này xảy ra một lần nữa. Trong lần kế tiếp, tai bạn phải “bắt sóng” nhạy hơn, đoán được ý tưởng của tập thể và phải chắc chắn rằng, bạn sẽ bước lùi về phía sau cùng với họ.

#### Quy tắc 4

### TÌM KIẾM ĐIỀU MỚI MẸ CHO MÌNH

Tôi đã từng làm việc với một đồng nghiệp, anh ta có một khả năng đặc biệt là luôn tìm ra những đặc điểm về khách hàng mà chúng tôi không thể nhận ra được. Dường như anh ta luôn biết tên gọi của con khách hàng, nơi họ đi nghỉ, sinh nhật của họ thậm chí là của vợ hay chồng họ. Anh ta còn biết cả sở thích âm nhạc hay quán ăn họ hay đến nhất. Đương nhiên là nếu bạn phải tiếp một vị khách nào đó, bạn sẽ đến gặp Mike và đề nghị (thật lịch sự và khiêm nhường) xem liệu anh ta có cho bạn một chút thông tin gì hữu ích về vị khách hàng kia không. Mike đã tự tạo ra công việc anh yêu thích. Không ai bắt anh ta phải trở thành một cuốn bách khoa toàn thư sống về sở thích cũng như những điều khách hàng không thích. Đó không phải là việc Mike phải làm. Bản thân việc đó cũng tốn không ít thời gian và công sức. Nhưng đó lại là một tài sản vô giá. Không lâu sau thì Giám đốc phụ trách khu vực biết được những nỗ lực của Mike và vị trí của Mike trong công ty đã lên nhanh chưa từng có. Mọi việc diễn ra chỉ như vậy. Tôi dùng chữ “chỉ” ở đây, nhưng thực tế nó bao hàm rất nhiều công việc và bộ óc siêu việt.

Tìm kiếm điều mới mẻ nghĩa là nghĩ ra một việc gì đó chưa ai từng làm. Việc đó có thể chỉ đơn giản là bạn trở thành chuyên gia về Excel hay có tài viết báo cáo. Nó có thể là việc như Mike đã làm, một điều chưa một ai nghĩ đến. Việc đó cũng có thể là hoàn thành xuất sắc công việc hoặc hiểu rõ hệ thống. Tuy nhiên cũng đừng xuất sắc đến mức không ai làm thay được, nếu không Quy tắc này sẽ phản tác dụng.

**NẾU NHỮNG ÔNG CHỦ KHÁC NGHĨ BẠN LÀ MỘT NHÂN VIÊN GIỎI THÌ SẾP CỦA BẠN CŨNG SẼ DẦN DẦN CÓ NHẬN XÉT NHƯ VẬY.**



Tìm kiếm điều mới mẻ cho bản thân thường đưa bạn ra khỏi những hoạt động thường nhật của công ty. Bạn phải vận động nhiều hơn, ra ngoài công ty nhiều hơn mà không giải thích cho người khác việc mình đang làm. Điều này sẽ làm bạn nổi bật trong đám đông và mang đến cho bạn tính độc lập và phẩm chất vượt trội. Một lần tôi tự nguyện biên tập tờ tin tức của công ty (do ghi nhớ Quy tắc trước) nên được đi lại các cơ sở của công ty theo ý muốn của mình. Tất nhiên là tôi luôn đảm bảo hoàn thành công việc của mình một cách hoàn hảo.

Tìm kiếm điều mới mẻ cho bản thân có thể khiến bạn được người khác chú ý hơn sếp của chính bạn, những người đó có thể là những ông sếp khác. Những ông sếp này sẽ ngồi nói chuyện với nhau. Họ có thể nhắc đến tên bạn một cách thiện cảm, chẳng hạn “Tôi thấy Rich cần mẫn làm phân tích thị trường”. Khi đó, sếp của bạn khó có thể không tăng lương hoặc thăng chức cho bạn nếu ông ta muốn nhận được sự đồng tình từ nhóm bạn của mình. Nếu những ông sếp khác nghĩ bạn là một nhân viên giỏi thì sếp của bạn cũng sẽ dần dần có nhận xét như vậy.

## Quy tắc 5

### CAM KẾT ÍT NHƯNG HOÀN THÀNH NHIỀU

Nếu bạn nhận thấy bạn có thể hoàn thành công việc vào thứ Tư thì hãy nói là thứ Sáu. Nếu bạn thấy phòng bạn cần Một tuần để hoàn tất công việc thì hãy nói là Hai tuần. Nếu bạn thấy để cài đặt và chạy một chiếc máy cần Hai người, hãy nói con số Ba.

Đây không phải là dối trá, chỉ là cẩn trọng. Nếu bị phát hiện, bạn hãy thành thực thừa nhận điều đó và nói rằng bạn phải tính thêm một số phần trăm để phòng những việc bất ngờ. Họ không thể giết bạn về việc đó được!

Đó là phần một: Cam kết ít. Nhưng điều đó không có nghĩa là bạn sẽ sử dụng những thứ dôi ra như vậy. Hoàn toàn không phải thế! Những gì bạn phải làm là đảm bảo sẽ hoàn thành việc cần làm trước thời gian quy định, làm tốt hơn cả những điều bạn đã hứa. Đây là phần hai: Hoàn thành tốt hơn. Điều đó có nghĩa là, nếu bạn nhận sẽ hoàn thành bản báo cáo trước ngày thứ hai thì đó sẽ không chỉ đơn thuần là một bản báo cáo mà còn bao gồm cả kế hoạch thực hiện những giả thuyết đưa ra. Hoặc nếu bạn nhận có thể hoàn tất việc chuẩn bị cho buổi triển lãm của công ty trước ngày chủ nhật

mà chỉ cần thêm hai nhân viên nữa - điều đó có nghĩa bạn đã đánh bật đối thủ chính của mình trong việc này. Nếu bạn cam kết sẽ viết xong bài cho tờ quảng cáo công ty trước buổi họp tới, thì điều đó không chỉ là việc hoàn thành nội dung mà còn bao gồm bản makét màu, trình bày trang in, bản in thử, ảnh minh họa và những tính toán giá thành, phân phối. Đương nhiên bạn cần phải cẩn thận để tránh làm quá trớn và nhận trách nhiệm không thuộc về mình, nhưng tôi tin chắc rằng bạn đã hiểu ý tôi muốn nói ở đây là gì.

Một điểm bạn cần lưu ý là không nên lộ rõ ý tưởng của mình khi nhận trách nhiệm, nếu không sếp của bạn sẽ kỳ vọng vào những điều đó. Và một điều nữa cần nhớ, bạn không nên dùng chiến thuật này một cách thường xuyên, nó cần là một sự ngạc nhiên thú vị.

Đôi khi làm như ngớ ngẩn lại là một điều hay. Bạn có thể giả như mình không hiểu lắm về một kỹ thuật hay phần mềm mới nào đó trong khi trên thực tế bạn hiểu nó như lòng bàn tay. Sau đó, đột nhiên bạn làm được mọi thứ trên bảng tính trong khi không ai làm được như vậy, bạn sẽ tạo ấn tượng. Trong trường hợp này, nếu bạn nói “Tôi biết phần mềm này, trước đây tôi phải làm bảng tính suốt mà” thì bạn sẽ lỡ một cuộc chơi, lỡ một cơ hội, bạn không tạo được bất ngờ.

Khi bạn cam kết ít nhưng hoàn thành tốt hơn, là một người tuân thủ luật chơi, bạn phải nhớ điểm quan trọng nhưng lại đơn giản sau đây, đó là bạn sẽ không bao giờ thực hiện ít hay muộn hơn cam kết. Thế đó. Nếu bạn phải đổ mồ hôi và làm không ngơi nghỉ đêm ngày thì hãy làm như vậy. Bạn hãy hoàn thành đúng hạn hoặc sớm hơn, Quy tắc này không có trường hợp ngoại lệ. Thà bạn thỏa thuận xin thêm thời gian hoàn thành công việc còn hơn làm cho ai đó thất vọng. Nhiều người do mong muốn gây được cảm tình, muốn được tuyên dương hoặc ủng hộ, họ đồng ý ngay lập tức hạn định thời gian được giao và sau đó họ không thể hoàn thành đúng hạn việc đó. Thoạt tiên họ sẽ giống như những người việc gì cũng làm được nhưng sau lại chứng minh họ bất tài.

Quy tắc 6

**BIẾT NHIỀU ĐIỀU MÀ NGƯỜI KHÁC KHÔNG BIẾT**

Tôi từng làm với một cậu tên là Steve. Trình độ tiếng Pháp của cậu ta chắc cũng chỉ như tất cả chúng tôi, nhưng cậu ta lại thấy tiếng Pháp là cơ hội của cậu ta trong khi chẳng ai trong chúng tôi có quan điểm như vậy. Cậu ta tham dự các lớp học buổi tối, đi nghỉ ở Pháp hàng năm, luyện nghe băng tiếng Pháp và đọc tiểu thuyết tiếng Pháp. Chỉ sau một thời gian ngắn, trình độ tiếng Pháp của Steve đã vượt bậc. Cậu ta cũng dự đoán (một cách chính xác) rằng chúng tôi sẽ mở rộng chi nhánh sang châu Âu và những hiểu biết của cậu ta về nước Pháp trở thành một tài sản vô giá. Biết điều mà người khác không biết sẽ đem lại cho bạn lợi thế mà bạn đang tìm kiếm. Steve đã lựa chọn ngôn ngữ là lợi thế của mình, còn bạn có thể tự chọn cho mình các kỹ năng, trí thông minh, kiến thức chuyên môn, năng khiếu hoặc sự nhạy cảm.

Trước tiên bạn hãy xem khả năng của mình, và đây là một phần của Quy tắc 3.7: Biết điểm mạnh và điểm yếu của mình, sau đó xác định kiến thức chuyên môn nào sẽ có ích. Bạn có thể là một thiên tài về vi tính hoặc một công nghệ nào đó. Cũng có thể bạn là một người ưa sáng tạo và biết nhiều điều lý thú hơn những người khác. Tôi có một cô bạn biết “chân tơ kẽ tóc” về công nghệ in ấn và bất cứ khi nào có công việc liên quan đến in ấn, cô ấy luôn được sắp gọi đến. Đó chính là lợi thế của cô ấy.

Về tài chính thì sao? Liệu bạn có thể diễn giải những thông tin trong mục kinh doanh cho người khác hiểu được không? Hay bạn có phải là người thực sự hiểu những vấn đề về ngân sách không? Hoặc bạn là chuyên gia về buôn bán? Về cài đặt phần mềm? Hợp đồng? Nhân sự? Luật công đoàn? An toàn và sức khỏe lao động? Phong tục nước ngoài và tập quán kinh doanh? Chuyển đổi ngoại tệ? Ngôn ngữ cơ thể? Lập nhóm làm việc? Hoặc cũng có thể bạn có tài trong việc điều hành các cuộc họp? Còn nhiều lĩnh vực nữa. Bạn có khả năng làm điều gì đó, và tôi không có ý định sẽ tiết lộ hết tất cả các ý tưởng của tôi.

Dù đó là khả năng gì đi nữa, nó cũng cần phải đảm bảo:

- Phù hợp
- Có chủ đề
- Thú vị.

Bằng cách đó, mọi người sẽ đến gặp bạn khi họ cần đến bạn. Nếu bạn biết những điều người khác không biết, bạn sẽ trở thành nhà tư vấn hơn là một nhân viên thông thường. Đương nhiên, nếu đó là những kiến thức sếp của bạn cần thì còn tuyệt hơn nữa.

Tôi cũng từng làm với một anh bạn vốn biết nhiều hơn tất cả chúng tôi về cuộc sống về đêm của địa phương (quán xá, hộp đêm, nhà hát và những thứ tương tự như vậy) và đó trở thành lợi thế của anh ta. Bạn đầu những hiểu biết này có vẻ chẳng liên quan gì đến công việc, nhưng khi chúng tôi bắt đầu có quan hệ với những khách hàng ở nơi khác muốn đến sống ở địa phương thì quả là anh ta có lợi thế. Bạn thử đoán xem ai sẽ là người dẫn họ đi ngắm phố phường và đi ăn tối? Chính là anh ta. Và đương nhiên, một lần anh đi với đoàn gồm những giám đốc, không lâu sau, anh ta cũng trở thành một trong những giám đốc ấy.

## Quy tắc 7

### TOÀN TÂM TOÀN Ý VÀO CÔNG VIỆC

Là một người tuân thủ luật chơi nghĩa là bạn sẽ phải làm việc chăm chỉ hơn tất cả đồng nghiệp của bạn. Họ có thể vừa làm vừa chơi, nhưng bạn thì không. Họ có thể ngả lưng ra sau ghế và duỗi chân nghỉ ngơi, nhưng bạn thì không. Để thành công bạn phải toàn tâm toàn ý vào công việc. Bạn không được cho phép mình lơ là mục tiêu lâu dài của mình, dù chỉ trong một khoảnh khắc. Đối với bạn, không có thời gian nghỉ ngơi, không có thời gian để ưỡn ẹo, không có thời gian để lười biếng, không sai phạm, không có khái niệm “vô tình đi chệch kịch bản”.

Bạn phải như một tội phạm chuyên nghiệp. Họ buộc phải tuân thủ luật pháp hết sức nghiêm ngặt và không được làm bất kỳ điều gì sơ suất, vì nếu bị chú ý thì những tội tày đình trước đây sẽ bị lộ. Do đó, hãy cẩn thận với những lời nói và việc làm của mình.

Nếu bạn cảm tưởng những việc đó là quá sức thì hãy rút lui khỏi cuộc chơi này ngay. Tôi chỉ muốn những người thực sự tuân thủ luật chơi. Bạn phải khắc cốt điều đó nếu bạn muốn tham gia tiếp cuộc chơi. Bạn sẽ trở thành người thận trọng, tận tụy, cẩn thận, nhiệt tình, sẵn sàng, cảnh giác và nhanh nhẹn. Đây là một nhiệm vụ hết sức nặng nề.

Có đáng phải làm vậy không? Bạn có thể chắc chắn điều đó. Trong thế giới của người mù, bạn là người duy nhất có thể mở to hai mắt và nhìn rõ mọi vật. Bạn sẽ có quyền lực, và quan trọng hơn, bạn sẽ có nhiều niềm vui trong cuộc sống. Không có gì vui hơn khi nhìn các cuộc chơi xung quanh trong khi mình hoàn toàn không dính líu và hoàn toàn khách quan.

Bạn sẽ nhận ra rằng chẳng phải nỗ lực gì nhiều nếu bạn bắt đầu quan sát. Bạn chỉ cần một cái huých tay nhẹ cũng có thể khiến mọi người thay đổi hướng đi chứ không cần đến một cú đánh mắt nhiều sức lực. Cách bạn giải quyết mọi việc cũng trở nên tinh tế và nhẹ nhàng hơn rõ rệt.

**BẠN SẼ TRỞ THÀNH NGƯỜI THẬN TRỌNG, TẬN TỤY, CÂN THẶN, NHIỆT TÌNH, SẴN SÀNG, CẢNH GIÁC VÀ NHANH NHẶN.**

Nhưng bạn thực sự phải toàn tâm toàn ý vào công việc. Nếu gắng sức làm điều này mà không tinh tế thì bạn sẽ trở nên bối rối và có nguy cơ trở thành ngu ngốc thay vì điềm tĩnh và kiểm soát được tình hình. Điều kỳ diệu của việc bạn chú tâm vào công việc là bạn sẽ không phải đưa ra một quyết định gì cả. Bạn đã biết chính xác con đường của mình và trong bất cứ hoàn cảnh nào bạn cũng chỉ phải đặt ra câu hỏi “Điều này có phá vỡ Quy tắc của mình không?” - sau đó quyết định đã được đưa ra. Thật đơn giản.

Quy tắc 8

## **YÊU THÍCH VIỆC MÌNH LÀM**

Nếu bạn không cảm thấy thoải mái thì bạn còn làm việc làm gì? Nếu công việc của bạn không có chút giá trị giải trí nào thì chẳng có lý do gì để bạn làm việc đó cả. Bạn có thể tìm việc khác. Tôi nghĩ rằng có rất nhiều người thực sự yêu thích công việc của mình nhưng họ không dám nói ra phòng trường hợp bị cho rằng họ nghiện làm việc, đang gặp chuyện buồn, hay là điều gì tương tự như vậy.

Chẳng có gì phải xấu hổ khi nói rằng bạn rất yêu thích công việc của mình. Dường như có một cái một là mọi người buồn bã ở sở làm, kêu ca về công việc. Ở văn phòng có một cuộc đua - mọi người thi nhau ca thán xem ai là người ghét công việc của mình nhất.

Điều này không tồn tại với bạn. Người tuân thủ luật chơi luôn yêu thích công việc của mình và đảm bảo người khác sẽ biết việc đó. Một khi bạn nhận thấy công việc của mình thú vị, và thậm chí nó thú vị đối với bạn hơn là đối với người khác, thì bạn sẽ thấy những bước đi của mình thật rõ ràng, căng thẳng giảm bớt và toàn bộ cách cư xử tỏa sáng. Bằng cách nhận ra công việc mình làm thú vị, bạn đang tìm ra bí mật nhỏ mà chỉ có những người thành công mới có. Công việc thật thú vị, hãy khắc sâu điều đó trong trái tim bạn.

Làm việc thoải mái và nhận ra công việc thú vị là hai việc khác nhau. Nhận ra công việc thú vị đồng nghĩa với việc bạn tự hào về những việc mình làm, yêu thích những thách thức, mong muốn mỗi ngày với niềm lạc quan và sự hứng khởi. Làm việc thoải mái nghĩa là không cần thành công lắm, buôn chuyện nhiều, chọc tức đồng nghiệp hay uống sâm-panh cả buổi chiều. Tôi tin chắc rằng bạn đồng tình với tôi về sự khác biệt trên. Làm việc thoải mái chỉ là một khái niệm tạm thời. Nó tồn tại khi niềm vui còn tồn tại nhưng nhanh chóng biến mất khi không còn sự hứng khởi, phấn chấn.

## CHẲNG CÓ GÌ PHẢI XẤU HỔ KHI BẠN NÓI RẰNG BẠN YÊU THÍCH CÔNG VIỆC CỦA MÌNH.

Bạn thấy công việc thú vị tức là bạn thích những buổi thương lượng, tuyển dụng hay sa thải, yêu thích sự thách thức mỗi ngày, thích cả sự căng thẳng, cảm giác thất vọng, tương lai không đảm bảo, người khác thử thách và cả những điều mới mẻ. Một số lượng đáng ngạc nhiên người đã qua đời ngay trong năm nghỉ hưu đầu tiên. Điều này cho thấy công việc quan trọng đối với sự tồn tại của chúng ta nhiều hơn chúng ta tưởng.

Nếu bạn không yêu thích hay không hiểu rõ giá trị công việc, chắc chắn bạn sẽ là một người hay kêu ca rên rĩ và là một trong những nạn nhân của cuộc sống.

Quy tắc 9

## RÈN LUYỆN MỘT THÁI ĐỘ ĐÚNG

Khi đi làm, nhiều người có kiểu thái độ “chúng ta và họ”. Ở những người đó, “chúng ta” có xu hướng đứng về “người làm thuê” và kêu ca về “họ” - “những ông chủ”. Tuy nhiên, bạn sẽ rèn luyện thái độ đúng đắn và

không trở thành một phần của “chúng ta” về mặt tâm lý. Dù hiện nay bạn ở vị trí nào thì bạn cũng sẽ là trưởng phòng, có khả năng sau này là người đứng đầu của ban quản trị và một giám đốc điều hành thành công. Bạn phải bắt đầu quan sát cả hai mặt của tình huống, xác định vị trí của “họ”. Có thể bạn không cần phải nói ra điều này, thậm chí ở chỗ đông người, bạn làm như đứng cùng hàng ngũ với anh em công nhân và đồng nghiệp của bạn. Nhưng sâu thẳm trong trái tim bạn, bạn hiểu và đứng về phía “họ”. Đừng bao giờ quên điều đó. Đồng nghiệp của bạn có thể kêu ca về chính sách lãnh đạo nhưng bạn sẽ phân tích chúng và cố gắng nhìn chúng quan điểm từ phía lãnh đạo. Để hòa mình, bạn có thể nguy trang là một nhân viên hay kêu ca, nhưng đó không phải là một cách thông minh. Bạn có thể gạt đầu tán thành, nhưng bản thân bạn thì đừng kêu ca gì cả.

Một thái độ đúng gồm có 2 phần:

- Một là, bạn đứng về phía nhà quản lý và nhìn những chính sách dưới con mắt của họ.
- Hai là, bạn chỉ tập trung để trở thành một người tuân thủ luật chơi toàn tâm toàn ý - bạn phải cố gắng trở thành người Số 1 (người đó chính là bạn!).

Thái độ đúng là bạn luôn cố gắng hết sức, không phải chỉ trong một ngày mà ngày nào cũng vậy, không phải chỉ trong lúc dễ dàng mà ngay cả khi công việc vô cùng khó khăn.

Thái độ đúng nghĩa là bạn sẽ đi xa hơn người khác, bạn sẽ nỗ lực hơn cho dù lúc đó bạn mệt mỏi, bực bội và chỉ muốn rút lui. Người khác có thể rút lui, nhưng bạn thì không, vì bạn là người tuân thủ luật chơi.

Thái độ đúng là ngẩng cao đầu, không kêu ca, luôn lạc quan vui vẻ, luôn nhìn thấy lợi thế và cơ hội.

Thái độ đúng là những tiêu chuẩn luôn thay đổi, luôn gắn với “phía họ”. Bạn cần chắc chắn điểm quan trọng của bạn và biết được khi nào thể hiện rõ lập trường của mình. Thái độ đúng là luôn ý thức được bạn có một sức mạnh to lớn và có thể sử dụng sức mạnh ấy với sự ân cần, tự chủ, tính nhân văn và suy xét kỹ lưỡng. Bạn sẽ chẳng làm ai thất vọng, làm tổn thương hay dụ dỗ ai cả. Đúng là bạn có thể lợi dụng lòng cảm thông hay

quan điểm sai của người khác, nhưng đó là những vấn đề họ mắc phải. Bạn vẫn bảo vệ tư cách đạo đức của mình, không ai phê phán được bạn cả. Thái độ đúng là giỏi nhưng phải nhanh nhẹn, tốt bụng nhưng vẫn phải cảnh giác, biết thận trọng nhưng vẫn phải thành công.

### Quy tắc 10

## ĐỪNG BAO GIỜ ĐỂ NGƯỜI KHÁC BIẾT BẠN LÀM VIỆC VÁT VÀ NHƯ THẾ NÀO

Hãy quan sát trường hợp Richard Branson. Ai cũng thấy anh ta lúc nào không rong chơi thì bay khinh khí cầu, sống trên sà lan, hay bay đến nước Mỹ. Bạn sẽ không bao giờ nhìn thấy anh ta bên bàn làm việc, trả lời điện thoại hay soạn thảo công văn. Thế mà đôi khi trong ngày, đó chính là việc anh ta phải làm. Chỉ đơn giản là ta không nhìn thấy. Do đó, ta nghĩ Richard chỉ là một kẻ lông bông ở chỗ làm việc, một doanh nhân vô lo, vô nghĩ, một người thích giải trí nghịch ngợm. Đó là một hình ảnh tuyệt hảo và dường như anh ta rất hạnh phúc với hình ảnh đó, tại sao lại không cơ chứ?

Đó chính là hình ảnh người tuân thủ luật chơi gan dạ muốn xây dựng: lịch sự, ung dung, thư thái, điềm tĩnh, tự chủ và lạnh lùng. Bạn sẽ không bao giờ bỏ chạy, không hốt hoảng, thậm chí không vội vã. Tất nhiên bạn có thể phải thức đến gần sáng nhưng đừng bao giờ nói ra. Đúng là có thể bạn phải làm trong suốt kỳ nghỉ, ngày cuối tuần nhưng đừng bao giờ để lộ ra, đừng kêu ca là bạn đã phải làm việc vất vả như thế nào hay phải làm thêm bao nhiêu giờ. Đối với những người khác, họ sẽ thấy bạn ung dung, bình thản và vượt qua khó khăn một cách dễ dàng.

Đương nhiên để làm được điều này, bạn phải có khả năng làm tốt công việc của mình. Nếu không, bạn sẽ thất bại khi cố gắng thực hiện Quy tắc này vì nó quá sức bạn. Vậy bạn sẽ làm gì nếu mình không phải là một người xuất sắc trong công việc? Bạn hãy chong đèn học, tích lũy kinh nghiệm và kiến thức, đọc sách, đưa ra thách thức, xem lại bài, học miệt mài cho đến khi thấu hiểu công việc đến chân tơ kẽ tóc. Hãy làm điều này trước khi bạn học cách trông chừng chặc và thư giãn.

Quy tắc này bao gồm một vài Quy tắc khác:



- Không bao giờ xin thêm thời gian để hoàn thành công việc được giao.

- Không bao giờ cần nhờ người làm hộ: không bao giờ nói việc đó nằm ngoài khả năng của mình. Bạn có thể nhờ hướng dẫn, khuyên bảo, cung cấp thông tin hay xin ý kiến, nhưng đừng bao giờ nhờ người làm hộ.

- Không bao giờ kêu ca phàn nàn về khối lượng công việc bạn phải làm là quá nhiều.

- Học thái độ quả quyết để không bị quá tải - đây không phải Quy tắc hướng dẫn bạn để người khác biết bạn đã làm việc vất vả thế nào. Tuy thế bạn không cần thiết phải làm quá nhiều việc.

- Đừng bao giờ để người khác thấy bạn mệt mỏi.

- Luôn luôn tìm cách giảm nhẹ khối lượng công việc (tất nhiên là kín đáo) và tìm cách tăng tiến độ công việc.

# Nhớ rằng lúc nào bạn cũng bị soi xét

Mọi thứ xung quanh ta đều nói lên nhiều điều đối với người khác. Cách ta ăn mặc, chiếc xe ta sử dụng, địa điểm ta đi du lịch, cách ta nói năng đi lại, thức ăn ta dùng vào bữa trưa, tất cả mọi thứ về chúng ta đều có thể trở thành chủ đề để mọi người soi xét.

Quy tắc 2 này sẽ đảm bảo những phán xét trên sẽ luôn mang hướng tích cực và thúc đẩy sự nghiệp của bạn. Nếu trước đây bạn chưa nghĩ nhiều về điều đó thì Quy tắc này giúp bạn nhận ra dấu hiệu bạn đang “gây tín hiệu xấu” và cải thiện chúng để mọi người có thể nhận ra. Bạn không thể khiến mọi người ngừng đánh giá bạn nhưng bạn có thể thay đổi những đánh giá ấy và tác động đến chúng theo ý của mình. Quy tắc này giúp bạn hợp thời trang, tự tin, trang nhã, chải chuốt và thật mềm mại.

## Quy tắc 11

### MẶC ĐẸP

Mặc đẹp với nguyên nghĩa là... mặc đẹp. Không có cơ gì biện minh cho việc mặc xấu, cầu thả, lơ lửng hay rẻ tiền.

Tôi cho rằng đây là Quy tắc tối quan trọng và nó cần được tuân thủ nghiêm ngặt. Không ngày nghỉ, không biện minh, không có đơn xin phép của phụ huynh như hồi còn đi học. Mặc đẹp là điều dễ gây chú ý nhất từ bạn. Nếu bạn ăn mặc cầu thả trong một giây phút, người ta sẽ nhớ đến nó. Cũng có thể bạn sẽ cảm thấy đỡ mệt hơn rất nhiều nếu không thực hiện Quy tắc này và chịu được cảnh không được thăng chức, thất bại và yếu ớt bởi một khi đã bắt đầu làm rồi thì bạn không thể buông xuôi dù là một giây.

Vậy “đẹp” ở đây nghĩa là gì? Thật đơn giản thôi. Đối với đàn ông, đó có thể là một bộ com lê, cổ còng, thắt cà vạt và giày da đánh bóng. Với phụ nữ, đó có thể là một bộ đồ công sở trang nhã, áo dệt kim lịch sự và một đôi giày cao gót. Mặt khác, bạn có thể bớt “đóng bộ” đi một chút nếu công ty của bạn chỉ yêu cầu ăn mặc bình thường và xem thêm Quy tắc 6.3, nhưng dù thế nào đi chăng nữa thì ăn mặc cầu thả đều không chấp nhận được.

Nếu bạn vẫn còn nghi ngờ thì đây là danh sách những thứ bạn không nên dùng:

- Giày thể thao
- Quần bò
- Ăn mặc như trên bãi biển Hawaii hoặc phong cách “lòe loẹt” tương tự
- Quần áo chất liệu nilông, đồ trang sức hay trang phục quá mốt hay quá “nghệ sĩ”

Trước đây tôi thường để ý đến một anh bạn trẻ đến nơi làm việc. Đó là một con người làm việc hiệu quả, có kinh nghiệm, thông minh, khả năng truyền đạt tốt, đáng tin cậy và thật thà, cần mẫn và gọn gàng, nhưng anh ta không được thăng chức. Tại sao vậy? Vì anh ta đã bỏ qua Quy tắc 2.1. Tất nhiên là anh ta ăn mặc rất chỉnh chu ở nơi làm việc. Vấn đề ở chỗ để đến nơi làm việc, anh ta đi một chiếc xe mô tô. Điều đó không có gì sai cả. Đó là cách tiết kiệm tiền và tránh tắc đường hữu hiệu, thật đáng tuyên dương. Nhưng đó cũng làm anh ta mất điểm. Khi vào văn phòng làm việc, anh ta ôm chiếc mũ bảo hiểm và mặc bộ quần áo màu cam sáng dành cho người điều khiển mô tô. Một lần nữa, điều này đáng được hoan nghênh. Nó sẽ làm xe khác tránh xe anh trong sương mù và bảo vệ anh trong trường hợp bị tai nạn. Nhưng điều đó cũng làm mọi người nhìn nhận anh như một “thanh niên”. Những nhà quản lý trung niên không lái xe mô tô đi làm. Giám đốc điều hành từ lâu đã không ham mê những chiếc Honda nữa. Vì vậy, anh bạn trẻ này sẽ không thể được thăng chức chừng nào anh ta còn “trông giống như” một người chạy xe máy dù ở hình thức nào đi chăng nữa. Khi tôi bảo anh ta bỏ bộ đồ màu cam trước khi vào văn phòng và để chiếc mũ bảo hiểm tại bàn lễ tân, anh ta làm theo và được thăng tiến nhanh chóng. Anh ta không phải từ bỏ chiếc xe của mình, chỉ đơn giản ngừng việc quảng bá là anh ta còn đủ sự trẻ trung để lái xe mô tô mà thôi.

Quy tắc 12

**NUÔI DƯỠNG MỘT NỤ CƯỜI**

Bạn nhớ bài thơ này không? Nếu bạn có thể giữ bình tĩnh, vân vân - vân vân làm sao họ biết bạn đang bình tĩnh? Thật đơn giản, hãy nở nụ cười. Hãy mỉm cười dù có việc gì xảy ra. Mỉm cười khi chào đồng nghiệp vào buổi sáng. Mỉm cười khi bắt tay. Cười khi mọi chuyện bắt đầu khó khăn. Cười khi mọi việc tồi tệ. Dù thế nào thì cũng hãy mỉm cười.

Vậy bạn sẽ cười kiểu gì? Thật thành thật và thân thiện - và mắt của bạn cũng phải thể hiện sự nhiệt thành, chân thật, cởi mở và hạnh phúc. Cách đơn giản nhất để nụ cười của bạn thể hiện những điều trên là bạn có niềm tin ở chúng. Bạn không thể diễn kịch với nụ cười của mình hoặc tất cả mọi người đều sẽ nhận ra điều đó. Để tỏ ra thành thật, bạn phải thành thật. Bạn phải cảm thấy hạnh phúc. Bạn phải thực sự yêu thích nụ cười nếu không muốn nó trông giả dối. Và nếu bạn không thích cười thì đừng giả vờ cười một cách gượng gạo và hãy chuồn đi thật nhanh.

Giả sử nụ cười của bạn là thành thật và nó xuất phát từ niềm hạnh phúc cũng như sự thân thiện thực sự. Lúc này bạn “được phép” cải thiện nụ cười của mình, tập đi tập lại và làm nụ cười đó đẹp hơn. Nhưng điều kiện đầu tiên vẫn là sự thành thật. Và chúng tôi cho là bạn có điều kiện đó.

Hãy nhìn vào gương và mỉm cười. Có thể trông nó sẽ thật tệ. Điều đó hoàn toàn có thể xảy ra. Bạn chỉ có thể nhìn được khuôn mặt trực diện của mình. Các bức ảnh cũng không giúp được gì. Nó chỉ được nhìn theo hai chiều và có rất nhiều chi tiết bạn không nhìn được. Bạn cần quan sát nụ cười của mình từ mọi góc cạnh, trong không gian ba chiều, và chỉ có một cách để bạn có thể làm điều đó, đó là trên phim, trong băng video và những gì tương tự thế.

Nếu bạn ngại khi nhờ cộng sự hay bạn mình quay phim để bạn có thể làm đẹp hơn nụ cười của mình thì tự bạn phải làm điều này. Đừng mắc phải lỗi mà tôi đã từng mắc phải. Tôi đã từng là giám đốc tài chính và được yêu cầu làm hộ một buổi cho một giám đốc siêu thị. Không có ai ở cửa hàng và tôi có một buổi chiều lý thú để tập đi lại, tập cười và chuẩn bị cho vẻ ngoài của mình thông qua hệ thống máy quay của cửa hàng. Tôi quay trở lại văn phòng và xem lại cuốn băng đó, sửa lại những đoạn tôi chưa thực sự hài lòng. Thật là thú vị. Vài tuần sau tôi được mời đến xem một buổi chiếu đặc biệt dành cho toàn bộ nhân viên. Thực sự là tôi đã quên không cho xoá đoạn băng đó, chủ cửa hàng đã tìm thấy và chiếu cho tất cả mọi người xem.

Tôi buộc phải ngồi xem trong khi những người bạn vui tính của tôi bình luận và chỉ ra những điểm chưa hoàn hảo. Thật vui và khôi hài.

Nếu bạn muốn nụ cười mình đẹp lên thì đừng cười hết cỡ, bạn hãy làm cho người khác nhìn thấy rằng bạn, nhưng đừng quá nhiều, bạn hãy làm cho họ nhìn thấy bạn hạnh phúc và thành thật. Hãy thường xuyên luyện tập cho đến khi bạn làm được điều đó.

### Quy tắc 13

## TRÁNH BẮT TAY HỒI HỢT NÊN LUYỆN CÁCH BẮT TAY

Chúng ta hay phải bắt tay và thường làm việc đó một cách vô thức. Trong một tuần làm việc bình thường, bạn phải bắt tay bao nhiêu lần? Bạn có để tâm chút nào đến cái bắt tay đó không? Tuy nhiên cái bắt tay đó lại thể hiện rất nhiều tín hiệu, vì thế bạn thực sự cần làm cho nó thật tự tin, thể hiện sự tin cậy và chắc chắn. Khi ai đó bắt tay bạn, bạn cần để lại cho họ cảm giác về sức mạnh, tự tin, quyền lực và ấn tượng về một con người hoàn toàn làm chủ được bản thân. Đó chính là nhiệm vụ của bạn. Nếu bạn còn nghi ngờ về ý nghĩa của cái bắt tay, hãy nhờ một người bạn bảo cho bạn biết.

Làm thế nào để cải thiện cái bắt tay? Hãy làm cho nó mạnh mẽ. Bạn có thể dùng bàn tay còn lại nắm cả tay bạn và tay của sếp, đồng nghiệp hay khách hàng của bạn. Nhưng đừng lạm dụng cử chỉ này cũng như đừng làm họ bị đau.

Bạn luôn có thể điều chỉnh cách bắt tay của mình để làm cho nó có cá tính và ấn tượng. Ông tôi có cách bắt tay thật tuyệt vời, ông chỉ dùng hai ngón (ngón trỏ và ngón giữa) với ngón cái để bắt và nắm chặt. Bạn sẽ có cảm tưởng mình đang bắt tay với một bậc đế vương.

Bắt tay thuộc về nghi lễ, là thói quen đã có từ lâu. Hãy quên kiểu hai người đập lòng bàn tay vào nhau, giật tay mạnh như trong nhạc Rock hay bất cứ loại nào giống phong cách Rap của những nhóm đường phố. Bạn nên trung thành với kiểu bắt tay truyền thống và người ta sẽ nhớ đến bạn như một người tự tin và đáng tin cậy.

Người có cái bắt tay đúng kiểu sẽ đưa tay ra bắt trước và lắc nhẹ. Họ thể hiện sự tự tin của mình bằng cách giới thiệu tên đồng thời đưa tay ra bắt. Việc đó sẽ nói lên sự nhiệt tình, chân thành, tự thái, tự tin và ấn tượng chung về khả năng quyết đoán. Họ cũng sẽ nhìn thẳng vào mắt bạn và nhắc lại tên bạn. Chúng ta thường thích nghe tên của chính mình và đó sẽ là ấn tượng tốt.

Khi giới thiệu, câu đầu tiên vẫn sẽ là câu chào: Chào anh/chị. Bạn có thể có cách chào nào khác thân thiện và hiện đại hơn, điều đó tùy thuộc vào bạn. Nhưng một người tuân thủ luật chơi thường nói “chào anh/chị” trước khi giới thiệu tên của mình. Tên của bạn bản thân nó đã mang tính trang trọng rồi. Không bao giờ chào kiểu: “Chào. Tớ là Dave. Từ phòng Marketing”. Câu chào này đủ làm người ta dễ chịu, khá thân thiện nhưng bạn sẽ chẳng tạo được ấn tượng với ai cả, bạn chẳng thu được lợi thế gì và còn đẩy bạn xuống ngang hàng với những “lính mới” trong cơ quan bạn. Tốt hơn là bạn nên nói: “Chào chị. Tôi là David Simpson. Tôi là trưởng phòng Marketing”. Câu chào này sẽ làm bạn tách biệt khỏi những người bình thường và làm bạn ở vị trí cao hơn những người còn lại. Sau câu chào đó là một cái bắt tay mạnh mẽ, tự tin và bạn sẽ chinh phục được họ.

#### Quy tắc 14

### THỂ HIỆN SỰ TỰ TIN VÀ LÒNG NHIỆT HUYẾT

Một lần tôi có một bài nói chuyện với một nhóm lớn doanh nghiệp nữ về cách đối phó với sự căng thẳng. Khi tôi chuẩn bị phát biểu, tôi nhận ra rằng nơi đó không có bục giảng để ghi chép, cũng như chẳng có chỗ nào để đứng cả. Ở đó chỉ có một cái bàn và một cái ghế. Nếu ngồi xuống, tôi sẽ chẳng thấy ai ngoài hàng ghế đầu tiên cả, hơn nữa trông nó rất cứng nhắc và quá trịnh trọng. Tôi cũng có thể đứng ở chỗ đó, để tay ra sau giống như Hoàng tử Philip đang nói với cận thần của mình. Hay duỗi tay hoặc đặt tay trước hông giống như một cậu học sinh đang xấu hổ. Nhưng tôi đang phải nói về vấn đề căng thẳng và cách đối phó với nó. Tôi cần phải trông thật bình thản, điềm tĩnh như thể tôi đang thực hành những điều tôi định thuyết giáo trong bài nói chuyện của mình.

Tôi đã giải quyết vấn đề đó bằng cách ngồi lên mép bàn. Tôi có thể dùng chân và hơi ngả ra sau, hướng về phía trước, thậm chí cúi hẳn

xuống nếu tôi muốn. Vài năm sau tôi có gặp lại một người có mặt trong buổi nói chuyện đó. Cô ấy nói rằng cô chẳng nhớ tôi đã nói gì nhưng lại ấn tượng tôi đã trông thoải mái thế nào, và khi kết thúc bài nói chuyện tôi nhảy xuống và ra chụp ảnh với cánh báo chí địa phương ra sao. Tôi chẳng nhớ gì về cử chỉ đó cả, nhưng theo cô ấy thì tôi trông rất tự tin, thoải mái nhưng rất mạnh mẽ.

**KHI BẠN BƯỚC CHÂN ĐẾN CƠ QUAN VÀO BUỔI SÁNG, HÃY BƯỚC ĐI VUI VẺ.**

Đó chính là điều chúng ta hướng đến. Khi bạn bước chân đến cơ quan vào buổi sáng, hãy bước đi vui vẻ. Kệ những người khác “bò” đến cơ quan với vẻ mặt lo lắng hoặc như vừa ngủ dậy, hay như quá mệt mỏi sau một thời gian dài trên đường đi làm. Bạn sẽ đến cơ quan tươi trẻ và đầy sức sống, sẵn sàng cho một ngày làm việc, đối với bạn công việc của một ngày chỉ là chuyện nhỏ. Hãy bước nhanh chứ không chậm rãi, sự nhanh nhẹn đó thể hiện nhiệt huyết, đó là sự mạnh mẽ, tinh táo, đầy sức sống với những thử thách bạn có thể đối mặt trong ngày làm việc.

Đừng đẩy tâm trạng của mình nhanh quá, nếu không bạn sẽ giống như đang vội vàng. Mọi việc phải trong tầm kiểm soát của bạn: không vội vàng, không chậm chạp, không sợ sệt hay nản chí. Trong mắt mọi người, bạn phải thật tỏa sáng, tươi trẻ, đầy sức sống và nhiệt huyết.

Quy tắc 15

**PHÁT HUY PHONG CÁCH CÓ THỂ TẠO ĐƯỢC SỰ CHÚ Ý**

Từ được nhấn mạnh ở đây là từ “phong cách”. Phong cách ở đây nghĩa là trang nhã, lịch thiệp, hiện đại, tinh tế, có học thức, tế nhị và sâu sắc. Bạn sẽ phát huy một phong cách khiến bạn được chú ý với những tính cách trên. Nhuộm tóc đỏ và chỉ mặc đồ hạ giá cũng có thể là một phong cách, và rõ ràng là nó gây được sự chú ý, nhưng đó không dành cho những người tuân thủ luật chơi. Hãy nghĩ đến nam diễn viên Cary Grant hơn là Boy George. Hãy nghĩ đến nữ diễn viên Lauren Bacall hơn là Madonna. Tất cả họ đều có phong cách và đều thu hút được sự chú ý. Nhưng hãy tin tôi đi, phong cách của Cary hay Lauren là những gì bạn cần: cổ điển, không bị ảnh hưởng của thời gian và có chất lượng. Nếu bạn muốn hình thành một phong cách thì có rất nhiều lựa chọn dành cho bạn:

- Hãy chọn một đặc điểm và làm mọi người nhớ đến điều đó - luôn luôn mặc đồ đen hay áo có túi ngực, mặc đồ của hãng Armani hay có một bộ sưu tập túi thời trang. Bạn hãy hình thành một phong cách ăn mặc “thương hiệu” của bạn, và bạn sẽ trung thành với nó.

- Chỉ mua những đồ tốt nhất trong khả năng của bạn.

- Không bao giờ mặc đồ bó - quần áo rộng sẽ thể hiện sự lịch thiệp và chất lượng, quần áo bó chặt thể hiện sự rẻ tiền và nghèo khó.

- Ít đồ rườm rà. Bạn có thể giảm số lượng nữ trang hay chỉ mua hoặc dùng những đồ tốt nhất, đẹp nhất. Nếu nó không đắt tiền thì đừng dùng nó. Bạn sẽ nhận ra rằng nếu bạn giới hạn chỉ mua đồ đắt tiền, bạn sẽ bớt được mọi thứ bạn đang nghi ngờ về chất lượng của nó. Chi tiêu nhiều sẽ làm bạn phải suy xét và cân nhắc nhiều hơn.

- Nếu bạn trang điểm thì trung thành với kiểu phù hợp với bạn, kiểu làm cho bạn đẹp nhất. Đừng thay đổi kiểu trang điểm chỉ trong một mùa hoặc với đồ đang được thịnh hành. Hãy làm mọi người nhớ đến dáng điệu của bạn, nhận ra bạn ngay lập tức và bạn hãy là người có phong cách.

- Ăn mặc chỉnh tề luôn hay hơn ăn mặc không trau chuốt. Tốt nhất là nên chỉnh tề và đừng bao giờ luộm thuộm.

- Hãy chắc chắn rằng những đồ phụ kiện khác cũng tuân theo Quy tắc như cách ăn mặc của bạn - đầy phong cách, đắt tiền, không bó chặt, dễ nhận ra và thanh lịch. Sẽ là vô nghĩa nếu bạn ăn mặc thật đẹp trong khi lại kéo theo một chiếc cặp đã cũ và méo mó, tất nhiên là trừ khi nhãn hiệu của chiếc cặp đó nói lên rằng nó là đồ cổ, méo mó và rất đắt tiền.

**HÃY NGHĨ ĐẾN SỰ THANH LỊCH HƠN LÀ SỰ HÀO PHÓNG.  
SỰ SANG TRỌNG HƠN LÀ SỰ PHÔ TRƯỞNG.**

Quy tắc 16

**TẬP TRUNG CHÚ Ý ĐẾN VẼ BÊN NGOÀI CỦA BẠN**



Mỗi buổi sáng bạn cần kiểm tra để thấy vẻ bên ngoài của bạn đẹp nhất trong điều kiện có thể. Mọi chi tiết đều quan trọng. Nếu bạn lơ là một chi tiết thì người ta sẽ chú ý và đó cũng có thể là chi tiết tạo nên sự khác biệt giữa sự thăng tiến và sự loại bỏ. Mỗi ngày bạn hãy chỉnh chu như ngày đi phỏng vấn. Trước khi đi làm, bạn hãy kiểm tra lại:

- Giày đã đánh xi và trong tình trạng tốt
- Quần áo chỉnh tề, sạch sẽ, không tuột cúc, không tuột chỉ, không bị rách
- Bạn vừa tắm xong và có dùng nước thơm dễ chịu
- Tóc sạch, cắt tỉa gọn gàng và có một kiểu tóc nhất định
- Nếu là đàn ông thì cần phải cạo râu chỉnh tề, cẩn thận
- Nếu là phụ nữ thì trang điểm, bạn có thể trang điểm giản dị nhưng cần thích hợp, nhất quán và đẹp.
- Răng chải sạch, hơi thở thơm tho, lưỡi sạch
- Móng tay sạch và được tỉa gọn gàng
- Bàn tay sạch, không có những vết bẩn từ chiếc xe cũ hay công việc làm vườn khi làm những việc liên quan đến vết bẩn, bạn hãy dùng găng tay.
- Nếu bạn hút thuốc hoặc dùng nhiều cà phê thì bạn nên kiểm tra xem răng mình có vết bẩn không (với người hút thuốc thì kiểm tra bàn tay) và sử dụng kẹo cao su bạc hà để loại bỏ hơi thở khó chịu.
- Lau mũi và tai sạch sẽ
- Nếu bạn phải đeo kính thì hãy chọn kiểu kính phù hợp với mình, kính chắc chắn để bạn nhìn rõ, gọng và mắt phải phù hợp nhau và đều trong tình trạng tốt (mắt kính không bị nứt, xước hay có chỗ buộc nổi những vết gãy).

**MỖI NGÀY BẠN HÃY CHỈNH CHU NHƯ NGÀY ĐI PHỎNG VẤN.**

Bạn không cần phải trở nên bị ám ảnh hoặc liên tục phải soi mình trong gương. Một khi bạn đã chỉnh chu, hãy thật thoải mái. Tôi từng làm việc với một phụ nữ luôn đi đánh răng sau khi uống cà phê hay ăn bánh ngọt. Làm như vậy chẳng có gì là sai, ngoại trừ việc mọi người quá chú ý đến cô ta, đồng nghiệp của cô cho rằng cô khác người và bị bệnh ám ảnh. Vấn đề của cô ta không phải ở thường xuyên đánh răng mà ở chỗ việc đánh răng như để trưng bày cho mọi người biết vậy. Nếu kín đáo hơn một chút thì mọi việc đã tốt đẹp hơn nhiều.

## Quy tắc 17

### HÃY TRỞ NÊN HẤP DẪN

Không nghi ngờ gì điều này cả và các số liệu nghiên cứu cũng chứng minh điều đó. Những người có vẻ bề ngoài hấp dẫn có khả năng thăng tiến tốt hơn và ít vất vả hơn. Nhưng điều gì đã làm cho một người trở nên hấp dẫn và lôi cuốn? Nếu bạn để ý đến một ai đó bạn coi là cuốn hút, bạn sẽ nhận ra rằng chính những thứ họ có đã làm họ hấp dẫn như vậy. Nếu chúng ta bỏ qua những khiếm khuyết bên ngoài dễ thấy như răng nhô hay mũi lấm mụn vốn là những điều có thể sửa chữa được thì sự hấp dẫn là một khái niệm rất khó định nghĩa. Hãy xem trường hợp những ngôi sao Hollywood như Liza Minelli, Woody Allen, Julie Roberts, Sean Penn, họ không thực sự có vẻ đẹp bên ngoài nhưng ta vẫn thấy họ có sức hút lớn, thật quyến rũ và đặc biệt hấp dẫn. Họ là những con người bằng xương bằng thịt. Họ có cuộc sống, có niềm vui, có sức mạnh và cá tính.

Bạn cũng phải có những điều này. Dù sao chúng cũng dễ đạt được hơn đáng vẻ bên ngoài. Làm cho mình hấp dẫn là nội dung chính của Quy tắc 2. Nếu bạn mặc đẹp, chú ý đến vẻ ngoài của mình, chăm sóc nụ cười của mình, lúc nào trông cũng tuyệt vời và luôn luôn thân thiện, ăn nói lưu loát và quan tâm đến người khác thì bạn sẽ thật xinh đẹp và hấp dẫn. Vẻ đẹp bên ngoài nằm ở ánh mắt và nụ cười. Nụ cười thật hấp dẫn và có sức mạnh làm sáng căn phòng. Đôi mắt sáng lấp lánh và tràn đầy sức sống đủ để làm cho cả gương mặt trở nên xinh đẹp.

Sự hấp dẫn còn thể hiện ở dáng điệu và tư thế. Nếu bạn ngồi phịch xuống một cách nặng nề thì bạn trông thật chán nản và buồn bã. Điều này không đẹp, và cũng chẳng hấp dẫn.

Dáng đi của bạn phải thẳng lưng, thể hiện sự tự hào và đáng tin cậy. Cái bắt tay của bạn cũng vậy. Mọi thứ liên quan đến bạn đều thật tự tin và lạc quan, chín chắn và cởi mở. Đó chính là sự hấp dẫn. Bên ngoài của bạn phải thật ổn, áo quần hợp với bạn, phong cách nhanh nhẹn nhưng thật khéo léo, cách xử sự của bạn phải nổi bật. Đó chính là sự hấp dẫn.

Bạn không được:

- Đi thông vai
- Ngồi phịch nặng nề
- Lôi thôi lếch thếch.

Bạn phải:

- Cải thiện những đặc điểm vốn không tạo sự hấp dẫn nhưng vẫn có thể sửa chữa được như mụn, hơi thở kém thơm tho, răng không đẹp và mắt kém (Bạn có thể ngừng cầu chúa phù hộ và đi kiếm một cặp kính phù hợp với bạn!).

Quy tắc 18

## HÃY THẬT ĐIỀM TĨNH

Đừng ăn mặc như đến lễ hội hóa trang nếu đó không phải là ngày có lễ hội hóa trang. Cũng đừng bao giờ ăn mặc khác thường quá. Bạn sẽ không thay đổi phong cách hoàn hảo của mình vì bất kì ai hay bất cứ lý do gì. Bạn tránh xa những điều vớ vẩn ở văn phòng. Liệu những điều đó có làm mọi người nghĩ bạn khó gần, kiêu ngạo và tự phụ không? Chẳng ai quan tâm đến điều đó cả. Điều này sẽ làm bạn điềm tĩnh và đó mới là điều quan trọng. Hãy dành những bộ màu mè sắc sỡ cho những ngày cuối tuần khi bạn gặp ai cũng không thành quan trọng. Lúc nào bạn cũng phải văn minh và chỉnh tề.

Đi thẳng vào vấn đề, bạn đến cơ quan để làm việc. Bạn được trả lương để làm việc đó. Bạn không phải ở đó để biến mình thành trò cười. Chừng nào bạn còn phải làm việc thì hãy làm việc đó cho tốt, còn làm bằng cách nào thì tùy thuộc vào cá nhân bạn. Bạn có thể tham gia vào mọi mặt xã hội của văn phòng hoặc có thể tách biệt với họ một bước. Điều đó có nghĩa là

bạn sẽ cách xa đồng nghiệp một bước nhưng đồng nghĩa với việc bạn tiến gần một bước tới vị trí quản lý.

Làm như vậy không có nghĩa là bạn không được bông đùa và cười vui với đồng nghiệp. Bạn chỉ không nên quá gần gũi và xuồng xã khiến bạn khó có thể vượt lên trên họ. Nếu bạn trở thành sếp của họ trong tương lai thì giữ khoảng cách nhất định là một điều nên làm. Bạn làm như vậy bằng cách giữ thái độ điềm tĩnh.

Nếu không biết nghĩa của từ “điềm tĩnh” thì bạn hãy gõ từ này vào máy tính của mình và tìm những từ trái nghĩa với nó. Bạn sẽ nhận được những từ: sôi nổi, hưng phấn và không hợp thời trang. Sôi nổi - hãy tưởng tượng cánh tay đâm mồ hôi, đó là không điềm tĩnh. Hưng phấn - hãy nghĩ đến những đứa trẻ nhảy múa trong ngày Giáng sinh, thật dễ thương nhưng lại không điềm tĩnh. Không hợp thời trang - hãy tưởng tượng ra chiếc áo len to xù, thật ấm áp nhưng lại không đẹp.

## LÚC NÀO BẠN CŨNG PHẢI VĂN MINH VÀ CHŨNG CHẠC.

Như vậy chúng ta muốn:

- Không sôi nổi - hãy nghĩ đến việc không vã mồ hôi
- Không hưng phấn - hãy nghĩ đến việc không hốt hoảng
- Không lạc mốt - điều này không hẳn cũng nghĩa với hợp thời trang mà là áp dụng những phong cách không bị ảnh hưởng bởi thời gian.

Một người điềm tĩnh luôn thư thái và kiểm soát được bản thân. Khi gặp khủng hoảng, họ không hoảng sợ, thay vào đó tiến hành những trình tự hợp lý và tìm giải pháp cho vấn đề một cách trôi chảy và bình thản. Họ luôn điềm tĩnh. Họ kiểm soát được những suy nghĩ trong đầu mình. Cuộc sống lúc nào cũng có những người dễ bị người khác đẩy vào tình huống phức tạp. Bạn không cần những người luôn hoảng hốt, bạn cần những người tự chủ và bình tĩnh.

Quy tắc 19

CHÚ Ý ĐẾN CÁCH NÓI

Biết cách ăn nói ở đây nghĩa là gì? Có phải là bạn sẽ phải quên tiếng địa phương của mình và nói theo giọng chuẩn không? Hoàn toàn không phải như vậy. Bạn có thể giữ ngữ điệu địa phương mình vì vấn đề không phải ở đó. Hãy tìm hiểu tại sao chúng ta phải nói hơn là chúng ta nói như thế nào. Nói là để giao tiếp và trao đổi thông tin. Biết cách nói tức là làm những thông tin được truyền tải một cách rõ ràng và hiệu quả. Bạn nói với giọng gì không quan trọng, điều quan trọng là bạn phải diễn tả rõ ràng. Từ “rõ ràng” ở đây hiểu theo đúng nghĩa đen của nó. Những điều bạn cần tránh:

- Không được nói làm bầm - rõ ràng là người khác không thể nghe và hiểu bạn đang nói gì
- Nói quá nhỏ nhẹ - một lần nữa lý do lại là họ không thể nghe thấy bạn nói gì
- Dùng biệt ngữ - những người không làm cùng phòng, cùng chuyên ngành không thể hiểu được
- Bất kỳ kiểu nói nào có thể làm người nghe thấy bạn đang ở một nhóm xã hội nhất định như thanh niên (dùng những cụm tiếng lóng mới nhất), chính trị cực đoan (quá khích, nổi khùng, quá ám ảnh về các vấn đề sinh thái, môi trường hay ăn kiêng), hoặc luôn tỏ ra bề trên (quá trịnh thượng, quá lác cắc hay quá địa phương chủ nghĩa).

Không biết ăn nói là lúc cần nói từ này thì lại dùng từ khác hoặc những lỗi tương tự như vậy. Nếu bạn không tìm ra sự khác biệt khi dùng từ thì hãy dùng từ điển và cố gắng nhớ Quy tắc. Bạn nên nói đầy đủ cả câu và đừng ăn nói quá cầu kì.

Để cải thiện cách ăn nói, bạn cần nhớ bốn tiêu chuẩn quan trọng sau đây:

- Sắc xảo
- Rõ ràng
- Dễ chịu
- Đơn giản.

Đó là tất cả những gì bạn cần biết. Nếu ghi nhớ bốn Quy tắc này, bạn sẽ không bao giờ nói sai và mọi người sẽ nhớ những gì bạn nói, sẽ ấn tượng với cách nói rõ ràng và sắc xảo của bạn. Biết cách ăn nói sẽ tạo ra ấn tượng. Nếu bạn lừ đừ tiến vào và lí nhí giới thiệu tên, mọi người sẽ nghĩ bạn là người không tự tin, bối rối và không có gì đặc biệt. Kết quả là họ sẽ quên bạn. Nếu bạn bước vào một cách tự tin, giới thiệu tên rõ ràng, mọi người sẽ cho rằng bạn biết bạn định đi đâu, bạn là ai và muốn điều gì. Đương nhiên họ sẽ nhớ đến bạn. Hãy nói thật đơn giản - đi thẳng vào vấn đề và không dài dòng.

## Quy tắc 20

### CHÚ Ý ĐẾN CÁCH VIẾT

Chúng ta viết với hai mục đích: viết cho người khác đọc và viết cho bản thân mình đọc. Viết cho bản thân thế nào không phải là một điều quan trọng. Bạn có thể viết những ký hiệu viết tắt nguệch ngoạc hoặc viết như một đứa bé 5 tuổi. Nhưng cách bạn viết cho người khác lại vô cùng quan trọng. Người ta sẽ đánh giá:

- Nội dung bạn viết.
- Bài viết của bạn trông như thế nào.

Lúc này bạn có thể nói “Tôi có bao giờ viết đâu, tôi đánh máy đấy chứ”. Vậy bạn sẽ trình bày bản đánh máy của mình như thế nào và tại sao lại lựa chọn như vậy. Bạn dùng cỡ chữ bao nhiêu và tại sao lại thế? Và bạn vẫn phải ký vào bản đánh máy đó. Người khác có thể đánh giá chữ ký của bạn cũng như đánh giá những điều khác. Đã có lần có người bảo chữ ký của tôi thể hiện tôi là một người giàu có. Mặc dù điều đó sai hoàn toàn, nhưng tôi đã thể hiện được hình ảnh mà tôi muốn thể hiện. Điều cuối cùng tôi muốn nói về vấn đề chữ ký: hãy ký lớn, chữ ký lớn - tầm vóc chủ nhân của nó cũng lớn.

Nếu bạn hay phải viết tay thì bản viết tay của bạn cần:

- Dễ đọc. Ai cũng có thể đọc bài viết của bạn. Nếu viết khó đọc thì chẳng có lý do gì để viết cả, và điều đó cũng thể hiện bạn thật khiêm nhã

khi không muốn nỗ lực để có một bài viết tử tế.

- Rõ ràng. Không gạch xoá, các dòng chữ hài hòa và những đặc tính tương tự.

- Có phong cách. Có thể viết bay bướm một số chữ.

- Chín chắn. Chữ viết đủ và liền nét.

- Nhất quán. Cách viết ở cuối trang nên giống cách viết ở đầu trang.

Hãy để ý đến lề và độ nghiêng chữ viết của bạn. Có thể bạn không để ý nhưng lề giấy, chữ ký hay hình thức viết nghiêng về bên phải thể hiện người viết đang phiền muộn. Người lạc quan luôn viết chữ đứng thẳng.

Nếu bạn đánh máy, hãy dùng phông chữ Times New Roman hoặc Arial, cỡ chữ 12 và nên hạn chế dùng chữ đậm, nghiêng hay gạch chân. Đừng bao giờ dùng nhiều kiểu chữ hay cỡ chữ khác nhau, người ta sẽ hình dung bạn là một người không ổn định, không chín chắn cho dù bạn chỉ muốn dùng để bài viết của mình thêm sinh động.

Cách bạn viết cho người khác vô cùng quan trọng.

# Có kế hoạch

Bạn có biết bạn đang đi về đâu không? Nếu không biết thì có khả năng bạn sẽ chẳng đi đến đâu cả. Một người tuân thủ luật chơi một cách thông minh sẽ biết chính xác họ đang đi về đâu. Họ có kế hoạch. Họ vẽ ra con đường đến nơi họ muốn trong 6 tháng, trong 1 năm hay trong 5 năm. Họ lên kế hoạch cuộc chơi của họ và họ biết cách tham gia cuộc chơi đó. Bạn cũng phải như vậy. Những người tuân thủ luật chơi luôn linh hoạt và điều chỉnh kế hoạch của họ tùy theo hoàn cảnh. Đó không phải là những người suy nghĩ cứng nhắc, họ rất thông minh và mềm dẻo.

## Quy tắc 21

### Biết mục tiêu dài hạn của mình

Kế hoạch cả cuộc đời của bạn là gì? Bạn không biết hay chưa bao giờ nghĩ về nó? Hầu hết mọi người đều không biết và đó là lý do tại sao họ thất bại. Nếu bạn không có một kế hoạch, bạn sẽ không thể đạt được mục tiêu của mình. Và đến khi dòng đời xô đẩy, bạn giống như một vật lênh đênh trên dòng sông cuộc đời. Điều đó, thật đáng buồn. Một Người tuân thủ luật chơi sẽ có một kế hoạch - cho cả dài hạn và ngắn hạn.

Những kế hoạch dài hạn có thể rất đơn giản - rèn luyện, thăng tiến, đạt đỉnh cao, nghỉ hưu và qua đời. Chúng có thể rất hợp lý và hữu ích. Nếu bạn định có một nghề nghiệp nào đó thì nên nghiên cứu kế hoạch của ngành bạn lựa chọn. Rõ ràng kế hoạch của bạn phải dự phòng những yếu tố bất ngờ, những việc không mong muốn hoặc ngoài khả năng kiểm soát của mình. Tuy nhiên, người tuân thủ luật chơi thông minh đã điều chỉnh kế hoạch dài hạn của mình từ trước, ngay khi họ nhận ra và hiểu các dấu hiệu báo trước sự thay đổi. Gần đây, đáp lại một số người băn khoăn rằng không ai có thể dự đoán trước được việc cắt giảm biên chế, tôi đã nói rằng, bất kỳ ai khôn ngoan và có suy nghĩ, biết cách tư duy đều biết ngành kinh doanh của họ đang tiến triển theo hướng nào.

Vì thế, hãy nghiên cứu ngành bạn đã lựa chọn và biết những bước tiến cần thiết để đến được vị trí bạn muốn đạt được. Sau đó bạn phải tìm ra những việc cần phải làm để thực hiện được những bước tiến đó. Bạn cần xác định có bao nhiêu bước, thường nhiều nhất là bốn - lính mới, người có



kinh nghiệm, chuyên viên cao cấp và lãnh đạo (Nếu bạn có nghĩ khác thì cũng đừng viết vào).

Hãy tìm ra những gì bạn muốn đạt được từ mỗi bước: thu lượm thêm kinh nghiệm, đảm nhận trách nhiệm, học hỏi những kỹ năng mới hay hiểu biết cách quản lý nhân sự... Bạn sẽ nhận thấy trong danh sách không có mục đích “kiếm thêm được nhiều tiền”. Nếu bạn là một người tuân thủ luật chơi, điều này có thể đoán trước được.

Hãy tìm ra cách thực hiện từng bước. Đó có thể là chuyển sang làm tại bộ phận khác, chuyển tới một chi nhánh khác, nhận thêm công sự, được mời vào hội đồng quản trị hay chuyển sang làm ở một công ty khác... Một khi bạn đã biết được cách thức thực hiện từng bước, bạn sẽ không mất nhiều thời gian để thực hiện điều đó.

Cuộc chơi bạn tham gia phải là một cuộc chơi có hồi kết, tức là có mục tiêu cuối cùng. Đó có thể là một vị trí rất cao theo mơ ước của bạn - vua của thế giới, thủ tướng, giám đốc điều hành hay người giàu nhất hành tinh. Đó là một giấc mơ và giấc mơ thì không có giới hạn. Nếu bạn giới hạn trí tưởng tượng của mình, bạn sẽ đạt được những điều không hoàn hảo, không xứng đáng với công sức của bạn. Nhưng có thể bạn nói chúng ta cần phải thực tế. Đúng là như vậy, hãy là một người thực tế. Người tuân thủ luật chơi luôn hướng đến điều tốt đẹp nhất trong giấc mơ của mình, và chỉ có vị trí cao nhất mới thỏa mãn được họ.

## Quy tắc 22

### Biết mục tiêu ngắn hạn

Mức nào được gọi là ngắn hạn? Điều đó hoàn toàn tùy thuộc vào bạn. Tôi đang bận rộn với ba kế hoạch ngắn hạn: kế hoạch tháng, kế hoạch năm và kế hoạch 5 năm. Điều này có vẻ cung cấp cho tôi đủ thông tin để lên kế hoạch cho khối lượng công việc của mình. Kế hoạch ngắn hạn của tôi có ảnh hưởng đến gia đình. Tôi có thể đi nghỉ, chuyển trường học, sửa nhà hay vườn tược, sinh nhật, Giáng sinh và những điều tương tự như vậy.

- Trong kế hoạch ngắn hạn 1 tháng, bạn phải liệt kê danh sách những công việc hiện tại của bạn - hạn hoàn thành, kế hoạch ưu tiên, việc thường làm hàng ngày. Đó là những việc bạn đang tiến hành.

- Trong kế hoạch ngắn hạn 1 năm, bạn nêu lên danh sách những dự án đang được hình thành, đang được thảo luận. Đó là cho những việc đang nằm trong kế hoạch hơn là đang được tiến hành.

- Kế hoạch 5 năm của bạn nên dành cho những ý tưởng, giấc mơ, mục tiêu, ước nguyện, mong muốn. Đó là những điều bạn mong muốn được thực hiện trong một ngày nào đó.

Kế hoạch dài hạn của bạn sẽ bao gồm một con đường dẫn tới mục tiêu. Kế hoạch ngắn hạn trong vòng 5 năm sẽ là những bước tiến để bạn thực hiện kế hoạch dài hạn đó.

Tôi sẽ ghi lại những thành quả đạt được của ba kế hoạch ngắn hạn trên một cách riêng biệt. Kế hoạch tháng được ghi lên một miếng bìa để trên bàn. Trên đó sẽ có một tờ giấy kẻ ô dành cho thời hạn hoàn thành, việc cần gọi điện và những việc phải làm khác. Có lẽ nó sẽ hơi giống một tờ lịch nhưng nó không liệt kê các ngày một cách liên tiếp như tờ lịch.

Tôi sẽ đề kế hoạch trong 1 năm của tôi lên tường. Đó không phải là một biểu đồ hay bảng kế hoạch năm mà một lần nữa chỉ là một tờ giấy với 12 ô nhỏ. Mỗi một ô là một tháng với những thông tin liên quan đến việc tôi muốn làm trong thời gian đó. Đó là việc tôi muốn làm hơn là tôi phải làm. Đây là một kế hoạch trong ngắn hạn chứ không phải danh sách những điều phải làm, không phải một quyển lịch hay lịch công tác. Tôi đi làm công ăn lương nên tôi phải làm việc. Công việc đang được thực hiện trong kế hoạch 1 tháng hay 1 năm là “bánh mì và bơ” cho tôi. Nó bao gồm những dự án tôi muốn làm và những dự án tôi phải làm. Những điều tôi phải làm là bánh mì và những điều tôi muốn làm là bơ, cũng giống cuốn sách này giúp bạn vừa lên kế hoạch vừa viết nó ra vậy. Kế hoạch 5 năm sẽ cho tôi những định hướng chung - tôi muốn làm gì trong 5 năm này. Kế hoạch ngắn hạn của bạn bao gồm cả những việc bạn phải làm nhưng chủ yếu là những việc bạn muốn làm. Thời hạn càng ngắn thì nó sẽ càng giống lịch làm việc của bạn và càng khác danh sách những điều bạn mong ước.

Mọi kế hoạch đều cần các bước tiến hành thực tiễn để thực hiện những điều đã ghi trong kế hoạch. Nếu không chúng sẽ không gọi là kế hoạch mà chỉ là những ý tưởng mơ hồ mà thôi.

Trong mỗi kế hoạch bạn nên dành chỗ cho những việc bất ngờ xảy ra. Nếu tự dung người nào đó gọi điện cho bạn về một việc gì đó, bạn không thể bỏ máy vì việc đó không nằm trong kế hoạch của bạn được. Bạn cần phải linh hoạt.

## Quy tắc 23

### Nghiên cứu hệ thống thăng tiến

Khi khởi nghiệp, bạn sẽ ở vị trí thấp nhất và bạn nhìn lên sếp, người quản lý, giám đốc điều hành với con mắt kính nể pha chút sợ hãi. Đương nhiên một ngày nào đó, bạn sẽ lớn tuổi hơn, gặt hái nhiều kinh nghiệm và đạt được vị trí cao hơn. Bạn sẽ đi theo con đường đã vạch sẵn hoặc tự tìm một con đường cho mình. Đại đa số mọi người đều nghĩ thăng tiến là như vậy. Họ đi vợ vắn về phía trước, thỉnh thoảng bị lạc đường và dừng lại ở nơi mà họ cảm thấy thoải mái, vui vẻ và hạnh phúc. Thế là hết. Cuộc chơi kết thúc. Kết cục thật buồn trừ khi bạn cũng muốn như vậy. Tuy nhiên, nếu bạn là một người tuân thủ luật chơi thì tôi nghi ngờ điều đó.

Một người tuân thủ luật chơi không bao giờ đi vợ vắn hay tự cho phép mình đến nơi nào cũng được. Bạn lên kế hoạch. Bạn hiểu các bước phải làm và sử dụng nó. Bạn hiểu từ vị trí A đến vị trí B cần bao nhiêu bước và hiểu rõ mọi con đường đi đến vị trí Z nào đó.

Bạn phải nghiên cứu hệ thống thăng tiến nếu bạn định gia nhập và hưởng lợi từ hệ thống này. Thật vô ích khi bạn ngồi chờ một điều gì đó tự nhiên xuất hiện, chờ đợi số phận giang tay và đưa bạn lên chức vụ cao hơn. Bạn phải chớp lấy thời cơ và tự tạo ra may mắn cho bản thân mình. Bạn phải biết chính xác cách tránh các lối mòn và tự nâng vị trí của mình lên trong hệ thống.

Vậy hệ thống thăng tiến trong ngành làm việc của bạn là gì và bạn có biết không? Bạn đã nghiên cứu hệ thống đó chưa? Hãy tìm hiểu hồ sơ của những người thành công đi trước bạn. Nếu bạn chưa có cơ hội thì hãy đợi chờ may mắn đến với bạn. Điều này có thể xảy ra và bạn sẽ đạt được điều bạn muốn. Nhưng nó không chắc chắn. Giống như việc bạn chơi xổ số với hy vọng bạn sẽ trở nên giàu có và có thể nghỉ làm để về hưu. Như vậy, điều này có thể xảy ra nhưng khả năng rất thấp!

Bạn hãy lên một biểu đồ về sự thăng tiến:

- Trong ngành của bạn, hãy nhìn lên vị trí cao nhất bạn có thể đạt được (hoặc vị trí cao nhất mà bạn kỳ vọng mình có thể đạt được, hai vị trí đó có thể trùng là một) – hãy đánh dấu vị trí đó.

- Bây giờ hãy nhìn vị trí thấp nhất - đánh dấu vị trí đó.

- Bây giờ hãy vẽ tất cả các điểm thể hiện các vị trí giữa hai vị trí bạn vừa đánh dấu.

- Đánh dấu vị trí bạn đang đứng.

- Và bây giờ hãy lên một danh sách những bước cần thiết để đến vị trí cần đến.

Bạn đã có biểu đồ về sự thăng tiến của riêng bạn và có thể gạch đi các bước một khi bạn đã vượt qua nó.

(Quy tắc lên danh sách các bước trên cũng có thể áp dụng nếu bạn muốn tự lập và trở thành một doanh nhân chứ không chỉ là một cổ đông trong một công ty)

Trong khi làm điều này, bạn cũng có thể lập một danh sách những kỹ năng/kinh nghiệm v.v... cần thiết để thực hiện thành công từng bước đi. Sau đó, hãy ghi ra những điều bạn phải làm để có được những kỹ năng hay kinh nghiệm đó (bạn phải đi đâu, học gì, nghiên cứu gì). Sau cùng, bạn có thể bổ sung thêm những điều trên vào kế hoạch dài hạn hoặc kế hoạch 5 năm của bạn.

## Quy tắc 24

### Phát triển kế hoạch làm việc

Việc lập kế hoạch làm việc cũng gần giống như một diễn viên đang lựa chọn một vai diễn và học thuộc kịch bản của anh ta vậy. Phương châm của bạn sẽ hướng tới kiểu người mà bạn muốn trở thành. Chẳng mấy người muốn mình trở thành người thua cuộc, song phần lớn họ lại có kết cục như vậy. Đừng để điều đó xảy ra với bạn. Một khi bạn có sáng kiến và phát triển phương châm làm việc thì điều đó sẽ không xảy ra với bạn.

Phương châm làm việc là một dạng khẩu hiệu cá nhân. Nó khác với việc đặt mục tiêu vốn nêu ra cách thức trở thành con người trong phương châm của bạn.

Bạn sẽ trở thành người như thế nào? Người thành công hay kẻ thất bại? Hay một người thích bỏ dở giữa chừng? Hay một người nhanh chóng đứng dậy khi thất bại, rũ bỏ những buồn đau và làm lại từ đầu? Một nhà chiến lược nghề nghiệp xuất chúng? Một kẻ thua cuộc? Hay bạn chẳng muốn trở thành một trong những người trên?

Đương nhiên bạn có thể quyết định trở thành một người nhẫn tâm, thô lỗ và luôn gây khó chịu. Nhưng chúng tôi cho là bạn không muốn như vậy, bởi một người tuân thủ luật chơi sẽ không trở thành loại người đó. Phương châm làm việc của bạn nên bao gồm cả những đức tính bạn muốn có cũng như loại cuộc chơi bạn muốn chơi, chẳng hạn như “Tôi muốn trở thành một người thành công nhưng vẫn là một con người tốt bụng”.

Chẳng mấy người thực sự ngồi xuống và thực hiện bài tập này một cách có ý thức. Điều này có vẻ đơn giản nhưng đó là một công cụ hữu ích để đưa bạn đến vị trí bạn mong muốn. Nếu nhiều người cùng thực hiện điều này thì họ sẽ không trở thành “cái gai trong mắt người khác”, một kẻ buồn chán công việc, chuyên đi “buôn chuyện” hay ghen tị với đồng nghiệp. Nếu tất cả chúng ta đều ngồi xuống và viết ra phương châm sống của mình (và tuân thủ nó) thì chúng ta sẽ trở nên những người tốt đẹp hơn. Chẳng thiết thòi gì khi bạn cố gắng hết sức để trở thành một con người dễ chịu, có tinh thần hợp tác, thân thiện, tốt bụng và chân thành khi đối xử với mọi người xung quanh. Ai sẽ ngồi xuống và viết lời tuyên bố sau: “Tôi sẽ trở thành một kẻ đáng ghét, chọc ngoáy càng nhiều người càng tốt, tất cả mọi người đều ghét tôi, tóm lại tôi sẽ làm mình càng bị cô lập càng tốt”. Đương nhiên chẳng ai viết câu đó cả nhưng thực sự tôi biết một vài người sống theo phương châm đó. Có thể họ cũng thành công nhưng tôi băn khoăn không hiểu làm sao họ có thể ngủ yên giấc được nhỉ? Làm sao họ sống được với chính bản thân họ?

Tôi từng làm việc với một người chức vụ khá cao. Hàng ngày khi đến công sở anh ta đi qua văn phòng, mắng mỏ hết người này đến người khác, sau đó đi về phòng làm việc của mình, để chân lên bàn và nhâm nhi ly cà

phê. 30 phút sau anh ta lại trở ra thân thiện như một thiên thần. Khi tôi hỏi lý do anh làm như vậy, anh trả lời: “Điều này sẽ làm mọi người rèn luyện khả năng phản ứng nhanh. Họ sẽ chẳng biết lúc này tôi là người thế nào”. Tất cả mọi người đều chẳng ưa anh ta, họ sợ anh ta thì đúng hơn và chẳng kính trọng anh ta tẹo nào cả. Đó là một phương châm sống tốt sao? Chắc chắn là không.

## Quy tắc 25

### Đặt ra các mục tiêu

Mục tiêu là một câu khẩu hiệu đơn giản giúp bạn thực hiện các công việc hàng ngày của mình. Bạn gần như không thể thành công hay được thăng chức nếu không đặt mục tiêu.

Một mục tiêu sẽ phác thảo những thành phần quan trọng và chủ yếu trong công việc của bạn. Giả sử bạn sắp phải đến một cuộc họp. Giờ đây tất cả chúng ta đều ngán ngẩm các cuộc họp - các cuộc họp luôn tẻ nhạt, tràng giang đại hải, không có tác dụng, thậm chí còn phản tác dụng, đó còn là một nguồn bất tận của các cuộc tranh cãi và bực dọc. Bạn biết trước là Stephen ở phòng kế toán sẽ đến cuộc họp đó và lại nói “đều” bạn (anh ta thường làm việc này rất giỏi). Bạn cũng biết rằng bạn chẳng biết đến cuộc họp đó bàn về việc gì, cuối cùng lại tranh cãi về chuyện chuyển địa điểm đến một nơi khác trong khi việc đó chẳng liên quan gì đến tổ công tác của bạn cả. Bạn cũng biết rằng cuối cùng mình sẽ tranh luận về kinh phí dành cho quầy trưng bày tại triển lãm trong vòng 6 tháng tới mặc dù công ty bạn thậm chí chưa quyết định có tham gia hội chợ đó hay không. Chính vì vậy, bạn sẽ đặt ra mục tiêu:

“Tôi sẽ chỉ nói những vấn đề tôi hiểu rõ và liên quan tới tôi trong cuộc họp. Cho dù Stephen có nói điều gì thì tôi cũng sẽ kiềm chế, không bị cắn câu”.

Bây giờ thì hãy tuân thủ mục tiêu đó.

Giả sử bạn phải trình bày một bản tường trình trước phòng Tài chính về giá thành xây dựng một vườn hoa trước toà nhà mới xây của công ty. Bạn biết là phòng Tài chính sẽ lan man hàng giờ về những chủ đề không liên quan, chẳng hạn như liệu có nên trồng những bụi cúc hay bụi mao

lượng hoa vàng không. Tuy nhiên, tất cả những điều bạn phải trình bày chỉ là giá thành của hạt giống, thiết bị dọn cỏ tươi và cỏ khô chứ không phải bị ngắt đoạn giữa chừng bởi cuộc tranh luận hoa nào đẹp nhất vào mùa xuân. Trong trường hợp này, bạn hãy đặt ra mục tiêu:

“Tôi sẽ trình bày bản báo cáo của mình và khi phòng Tài chính đưa ra bình luận, tôi sẽ cáo lỗi để kết thúc. Nếu phòng này kiên quyết bàn luận những vấn đề không liên quan đến bài trình bày của tôi, tôi sẽ nói ra điều này và ra về”.

Hãy làm theo mục tiêu đó.

Bạn hãy đặt ra mục tiêu cho từng lĩnh vực trong công việc của bạn. Làm điều đó chỉ mất vài giây nhưng nó sẽ giúp bạn nhận ra:

- Điều gì sai
- Giải pháp cho vấn đề sai
- Hành động cần tiến hành để sửa chữa lỗi sai đó
- Cách thức ngăn chặn vấn đề phát sinh.

Bạn gần như không thể thành công hay được thăng chức nếu bạn không đặt ra mục tiêu.

Quy tắc 26

Biết được vai trò của mình

Vai trò của bạn là gì? Tôi biết bạn ở đó để làm việc, thực hiện một chức năng nào đó, hoàn thành nhiệm vụ nào đó và tuân theo những quy định nào đó. Tất cả chỉ có vậy. Nhưng vai trò của bạn là gì? Điều này cũng gần giống như việc bạn đặt ra kế hoạch làm việc vậy. Kế hoạch làm việc sẽ phác họa kiểu nhân viên mà bạn muốn trở thành. Một vai trò chỉ ra các hoạt động bạn muốn thực hiện. Bạn sẽ trở thành chuyên gia về ý tưởng, người trung gian, người truyền tin, nhà ngoại giao, người luôn hoàn thành nhiệm vụ, hay là người đóng vai trò động lực thúc đẩy mọi việc? Về cơ bản, vai trò của bạn là mức độ bạn hòa hợp với nhóm làm việc của bạn. Đương nhiên

chúng ta đều là những người tuân thủ luật chơi, chúng ta luôn phải sống trong tập thể.

Tiến sĩ Meredith Belbin đã dành hơn 20 năm nghiên cứu bản chất của cách làm việc theo nhóm với mục đích cải thiện sức mạnh con người. Ông đã tổng kết được 9 vai trò riêng biệt trong một nhóm làm việc:

- Đầu tàu - những nhà tư tưởng độc đáo, họ phát minh ra những ý tưởng mới; họ đưa ra giải pháp cho những vấn đề vướng mắc; họ suy nghĩ khác lạ, toàn diện vấn đề và có trí tưởng tượng phong phú.

- Nhân viên khám phá nguồn lực - có tính sáng tạo cao; họ thích biến ý tưởng thành hành động; họ là những người hướng ngoại và được lòng mọi người.

- Cộng sự họ có tinh thần kỷ luật và kiểm soát tình hình cao, họ có khả năng tập trung vào các mục tiêu; họ là nhân tố thống nhất nhóm làm việc.

- Người thảo kế hoạch - họ là những người luôn hướng tới các thành quả; họ thích được thử thách và đạt được kết quả.

- Người đánh giá kết quả - họ phân tích, cân bằng và đo đạc giá trị kết quả; họ là những người điềm tĩnh và có suy nghĩ khách quan.

- Thành viên nhóm - họ là người có tinh thần ủng hộ và hợp tác; họ có tài ngoại giao bởi họ chỉ mong muốn những điều tốt đẹp nhất cho toàn nhóm.

- Người tiên hành - họ có kỹ năng tổ chức cao; nhạy cảm và thực tế; họ mong muốn hoàn thành công việc.

- Người hoàn tất - họ kiểm tra chi tiết và dọn dẹp khi mọi việc kết thúc, đó là những con người tận tâm và chu đáo.

- Chuyên gia - họ mong muốn đạt được một kỹ năng chuyên biệt nào đó; họ rất chuyên nghiệp, vừa có nghị lực, vừa có niềm khát khao cống hiến.

Bạn thuộc nhóm nào ở trên đây? Bạn đóng vai trò gì trong tập thể làm việc của bạn? Bạn có hạnh phúc với điều đó không? Bạn có muốn thay đổi



không?

Về cơ bản, vai trò của bạn là cách bạn hòa nhập vào nhóm làm việc. đương nhiên chúng ta đều là những người tuân thủ luật chơi, chúng ta luôn phải sống trong tập thể.

### Quy tắc 27

#### Biết điểm mạnh và điểm yếu của bản thân

Nếu bạn định trở thành một người tuân thủ luật chơi thì bạn phải cực kỳ khách quan khi đánh giá bản thân mình. Rất nhiều người không làm được điều này, họ không nhìn được họ như người khác nhìn họ. Điều này cũng không chỉ đơn giản là người khác nhìn mình như thế nào mà còn là bản thân mình nhìn nhận mình như thế nào nữa. Chúng ta đều mang trong tâm trí hình ảnh về con người mình - chúng ta trông ra sao hay có vẻ ra sao, chúng ta sống nhờ cái gì? và ta làm việc như thế nào - vấn đề ở chỗ độ xác thực của hình ảnh đó đến mức nào? Có thể tôi nghĩ rằng tôi là một người làm việc sáng tạo và hơi khác người trong khi người khác lại cho tôi là một kẻ bừa bộn và vô tổ chức. Đâu là nhận xét đúng? Đâu là sự thực?

Để nhận ra được điểm mạnh và điểm yếu, trước tiên bạn phải hiểu được vai trò của bạn (tức là hiểu cách bạn làm việc). Tôi có thể cho rằng sáng tạo là một điểm mạnh, biểu hiện của sự sáng tạo đó là hàng loạt ý tưởng thú vị, không chú ý đến tiểu tiết, đề ra những dự án mới chứ không phải nghiên cứu và thực hành nó. Những đặc điểm này có phải là thế mạnh hay không? Nếu tôi chỉ là người thực hiện và thi hành thì đó lại là điểm yếu. Hay chẳng hạn thế mạnh của tôi là sự kiên trì, cần cù, có khả năng dự đoán, kiên định, tuân thủ trật tự và nội quy thì liệu đó có phải điểm yếu không? Bạn phải biết được vai trò của mình đã, rồi bạn mới có thể đưa ra những nhận xét khách quan về điểm mạnh hay điểm yếu của bản thân bạn được.

Nếu bạn còn nghi ngờ thì hãy lên một danh sách, tôi luôn nghĩ việc đó là cần thiết. Bạn hãy viết những điều bạn cho là điểm mạnh và điểm yếu của bạn. Sau đó hãy đưa danh sách đó cho người bạn thân không cùng làm việc với bạn và đề nghị người đó đưa ra đánh giá khách quan. Tiếp theo bạn hãy đưa danh sách đó cho một người đáng tin cậy cùng làm việc với bạn. Sự đánh giá của họ có gì khác biệt không? Tôi dám chắc là có. Lý do cho

sự khác biệt đó là những kỹ năng bạn thể hiện trong tình bạn khác với khi bạn thể hiện trong tình bằng hữu nơi công sở.

Quy tắc này khuyên bạn nên nhận biết được điểm mạnh và điểm yếu của bản thân bạn chứ không bắt bạn cải thiện chúng, loại bỏ chúng, xem xét và thay đổi chúng. Chúng ta là bản thân chúng ta, đó mới chính là điều ta phải xem xét. Bạn có thể là một người không có đầu óc tổ chức, được chững hay chớ và tính tình thất thường. Đây là điểm mạnh hay điểm yếu? Điều đó phụ thuộc vào vai trò của bạn. Có lẽ bạn nên chuyển vai trò của mình để nó thích hợp hơn với điểm mạnh và điểm yếu của bạn.

Đại đa số mọi người nghĩ rằng xác định sức mạnh và điểm yếu để loại bỏ những điểm yếu đi và chỉ dùng đến những thế mạnh của mình. Điều đó không đúng. Đó chẳng phải là cách giải quyết hợp lý. Đây là một thế giới thực và tất cả chúng ta đều có điểm yếu. Thủ thuật ở đây là phải học cách tận dụng nó, chứ không phải nỗ lực để trở thành con người hoàn thiện bởi điều đó phi thực tế và không thể làm được.

Bạn còn có thể tận dụng và biết cách sử dụng điểm yếu của mình nhưng khi chúng trở thành điểm mạnh, liệu bạn có biết cách sử dụng chúng nữa không? Hãy suy nghĩ về điều đó.

## Quy tắc 28

### Xác định thời điểm và sự kiện quan trọng

Một con rắn hổ mang có nhiều sức mạnh và cũng lắm nọc độc. Nhưng bao nhiêu lần bạn chứng kiến chúng sử dụng sức mạnh đó? Rất hiếm khi. Chúng chỉ sử dụng tất cả sức mạnh của mình khi điều đó là:

- Phù hợp
- Có ý nghĩa
- Phát huy được lợi thế
- Có lợi
- Cần thiết

- Quan trọng.

Chúng tấn công khi gặp nguy hiểm hoặc đói bụng. Những lúc khác bạn sẽ chẳng bao giờ biết chúng ở đâu. Chúng sẽ không lộ mình trừ khi tình thế buộc phải làm vậy. Bạn sẽ làm giống con rắn hổ mang. Chẳng có ích gì khi sử dụng hết năng lượng và sức mạnh của mình khi không cần thiết. Điều bạn phải làm là xác định thời điểm và sự kiện quan trọng, sau đó bạn sẽ thể hiện.

Thật đơn giản khi xác định thời điểm và sự kiện quan trọng đối với con rắn hổ mang bởi đó chỉ là con đói và mối đe dọa. Còn đối với bạn thì sao? Tôi nghĩ là việc đó khó hơn rất nhiều.

Chẳng có ích gì khi sử dụng hết năng lượng và sức mạnh của mình khi không cần thiết.

Không đáng để bạn chong đèn thức suốt đêm để viết một bản báo cáo mà chỉ để một vài đồng nghiệp đọc rồi cho nó vào quên lãng. Bạn hãy chờ đến một bản báo cáo có quy mô mà giám đốc điều hành sẽ duyệt. Đó chính là thời điểm bạn thể hiện sức mạnh của mình.

Đương nhiên có rất nhiều người đang chờ thời điểm quan trọng, đó có thể là một bữa tiệc của công ty, một cuộc triển lãm hay một cuộc gặp gỡ cấp cao, thế mà sau đó họ có thể hoàn toàn phá tan tiền đồ của mình. Họ để mình say mèm hay chẳng biết mình đang nói gì, họ đến muộn, cáo ốm hay xuất hiện trong bộ đồ còn chưa cài hết cúc hay phía trên quần tất lộ ra ngoài.

Còn sự kiện quan trọng thì sao? Bạn cần phải thể hiện. Nếu bạn thể hiện đúng, người ta sẽ nhớ cách thể hiện của bạn. Nếu bạn thể hiện sai, chính bạn sẽ là người bị người khác lãng quên.

Bạn sẽ không được phép thể hiện sai. Hãy xác định những thời điểm và sự kiện quan trọng và làm mình nổi bật trong những dịp đó. Hãy giống một con rắn hổ mang, chỉ tấn công khi điều đó thực sự thích hợp.

## Quy tắc 29

Lường trước nguy cơ

Nguy cơ có thể đến với ta từng ngày, từng giờ - đó có thể là quyết định sa thải nhân công, tinh giản biên chế, công ty bị sáp nhập, đồng nghiệp nhỏ nhen, cấp trên cấu kình, công nghệ mới, hệ thống mới, quy chế mới... Trên thực tế, hầu hết các cuốn sách đều viết về nguy cơ, chủ yếu là các nguy cơ từ sự thay đổi, chẳng hạn như cuốn “Ai lấy miếng phomat của tôi” (Who moved my cheese) hay “Làm thế nào để đối phó với tình huống phức tạp nơi làm việc” (How to handle tough situations at work). Nếu ta có chính kiến, đứng bên ngoài các lối mòn, linh hoạt và chuyển động nhanh, bỏ qua những lời đàm tiếu và tiến về phía trước thì ta không chỉ sống sót sau sự thay đổi mà còn trở thành vận động viên đạt thứ hạng cao nhất. Đương nhiên là chúng ta không thể làm tất cả những việc đó được. Sẽ có những thời điểm khi mỗi hiểm họa chế ngự chúng ta khiến ta trở thành người thất bại. Điều này có thể xảy ra với tất cả mọi người. Chẳng thể trốn tránh được sự thật là cuộc sống có thể giáng cho ta một cú vào một thời điểm nào đó và ta chẳng thể nào né tránh.

Nhưng có thể người ta mới gọi là nguy cơ. Chỉ khi nguy cơ trở thành hiện hữu, ta mới có thể đối phó với nó được. Khi vẫn ở dạng nguy cơ, nó chỉ làm người ta lo sợ chứ chưa làm hại ai. Chính vì vậy, phát hiện ra nguy cơ nào có thể trở thành hiện thực là một nghệ thuật. Đó là biểu hiện của tài năng. Cuộc sống có vô vàn nguy cơ và ta không thể đối phó với tất cả chúng. Nhưng chúng ta phải xử lý được những nguy cơ đã trở thành hiện hữu.

Sẽ có ích hơn nếu ta không nhìn nhận nguy cơ là mối đe dọa, mà hãy coi đó là cơ hội của chúng ta. Mỗi khi nguy cơ trở thành hiện thực thì đó là cơ hội cho chúng ta trưởng thành và thay đổi, thích ứng và tìm ra phương pháp cũng như phong cách làm việc mới. Nếu ta có thái độ lạc quan, ta sẽ có xu hướng nhìn nhận nguy cơ như là một điều tích cực hơn tiêu cực vì chúng sẽ đem lại cho ta cơ hội tự hoàn thiện bản thân mình. Chưa bao giờ bị thử thách cũng có nghĩa là chúng ta chưa bao giờ tiến bộ.

Tôi đã từng làm quản lý của một công ty bị sáp nhập vào một công ty lớn khác. Những ông chủ mới đã mang theo những nhà quản lý của họ. Thế là tôi và hai người nữa bị “giáng chức”, hay nói một cách khác là xuống thấp hơn một bậc. Chúng tôi không còn sự lựa chọn nào khác nếu không muốn ra khỏi công ty. Vào thời điểm đó, tôi đã là một người vô cùng tuân thủ luật chơi nên tôi nhìn nhận đây là cơ hội để chứng minh với những

người chủ mới rằng tôi đủ năng lực để trở thành một trong những nhà quản lý. Ba tháng sau, tôi đã được trở lại vị trí đó.

Trong khi đó, hai người kia, một người bỏ đi và một người chịu đứng yên ở vị trí “thấp hơn” đó. Cả hai đều không ngừng kêu ca, phàn nàn và cảm thấy việc giáng chức đó đã làm ảnh hưởng đến uy tín và xúc phạm đến họ. Cũng có thể như vậy thật nhưng tôi không phải quá thất vọng về điều đó đến như vậy. Tôi cần phải quay lại chức vụ lúc trước - tức là bước về phía trước.

Mỗi khi nguy cơ trở thành hiện thực thì đó là cơ hội cho chúng ta trưởng thành và thay đổi.

### Quy tắc 30

#### Tìm kiếm cơ hội

Tôi từng nói tôi có kế hoạch dài hạn và ngắn hạn nhưng cũng có những thời điểm các kế hoạch đó bị tống vào sọt rác. Nhưng đó là những cơ hội. Tôi có một anh bạn vốn đang không “thuận buồm xuôi gió” lắm với kế hoạch thăng tiến của mình. Một lần vô tình anh ngồi cùng toa tàu với sếp của anh. Đó là cơ hội của anh. Anh có thể lấp bấp chẳng nói nên lời, làm cho mình giống như một thằng ngốc hay quá bối rối hoặc sợ hãi đến nỗi không tận dụng được cơ hội. May thay anh ta không bị rơi vào một trong những trường hợp trên. Anh đã tận dụng cơ hội đó một cách hoàn hảo. Tất cả những điều anh đã làm là trò chuyện thân mật nhưng không suồng sã với sếp, anh thể hiện sự hiểu biết của mình về quá trình hình thành, phương châm cũng như mục đích của công ty. Anh thể hiện mình là người có khả năng truyền đạt, thông minh, diễn đạt chính xác những điều cần trình bày. Quan trọng nhất anh không nhấn mạnh quá nhiều về những thế mạnh của mình - anh biết cách dừng lại đúng chỗ để tránh làm người nghe mệt mỏi. Chiêu này đã thực sự hiệu quả. Vị giám đốc này đã nói với trưởng phòng của anh rằng bà “có một thanh niên đầy triển vọng, liệu trưởng phòng có thể nâng đỡ anh ta một chút không?”. Lúc này trưởng phòng còn lựa chọn nào khác ngoài việc thăng chức cho anh ta?

Đó chính là biết nắm lấy thời cơ. Bạn không thể viết những điều đó vào kế hoạch của bạn bởi những thời điểm thích hợp sẽ tự xuất hiện. Khi chúng xuất hiện, bạn phải:

- Nhận ra cơ hội
- Tận dụng được cơ hội
- Điềm tĩnh và tinh tế

Tuyệt đối tránh:

- Không nhận ra được thời điểm đó - cơ hội sẽ vụt qua tay bạn
- Hoảng loạn
- Quá liều lĩnh
- Quá hưng phấn đến nỗi biến mình trở thành một kẻ ngốc.

Hãy coi cơ hội là những trái bóng, một khi chúng xuất hiện trước mắt bạn thì bạn chỉ có một tích tắc để bắt trúng. Không có thời gian để đặt ra câu hỏi, để nhìn trước ngó sau, để so bì thiệt hơn hay tận hưởng niềm sung sướng. Hoặc bạn sẽ bắt trúng quả bóng, hoặc bạn sẽ bị trượt.

Bạn nên dành chút thời gian để nhìn lại những cơ hội mình đã bỏ lỡ và tự hỏi mình sẽ làm gì nếu gặp lại cơ hội đó. Liệu bạn có lại làm như vậy không? Bạn đã làm sai ở đâu?

Hãy coi cơ hội là những trái bóng, một khi chúng xuất hiện trước mắt thì bạn chỉ có một tích tắc để chớp lấy.

Tìm kiếm cơ hội

# Nếu không nói được gì tử tế thì hãy im lặng

Một Quy tắc dễ hiểu nhưng khó thực hiện. Tất cả chúng ta đều thích “buôn chuyện”, thích kêu ca và nói xấu sau lưng sếp. Tuy nhiên, Quy tắc này lại đòi hỏi chúng ta không được làm những điều đó. Bạn hãy học để chỉ nói ra những điều tích cực, tốt đẹp và lời khen. Mọi người đánh giá bạn không chỉ ở điều bạn nói ra, mà còn ở cách bạn nói (xem Quy tắc 2). Vì vậy, bạn hãy là một người luôn lạc quan và thân thiện.

## Quy tắc 31

### Đừng "buôn chuyện"

“Đằng ấy có biết người ta nhìn thấy Steve ở phòng kế toán đi ra khỏi phòng ngủ của Debbie ở phòng marketing vào sáng sớm ngày chủ nhật không? Người ta còn nhìn thấy họ dùng bữa trưa với nhau hai lần ở nhà hàng Luigi và Kathy thề rằng cô ấy đã nhìn thấy họ nắm tay nhau trong thang máy. Đằng ấy biết rồi đấy, Steve thì đã có vợ còn Debbie đã đính hôn. Đằng ấy thấy sao? Họ có nên làm như vậy không?”

Câu trả lời là: “Điều đó có gì liên quan đến tôi cơ chứ?”

Đúng là chuyện đó chẳng liên quan gì đến bạn cả, trừ khi Steve vô tình là sếp của bạn và công việc của ông ta đang bị ảnh hưởng bởi việc đó, hay bạn vô tình là vị hôn phu tương lai của Debbie. Quy tắc này khuyên bạn đừng nên “buôn chuyện” chứ không bảo bạn không được nghe. Bạn có thể thấy câu chuyện đó thật thú vị và đôi khi tình tiết của nó lại có ích cho bạn. Nhưng Quy tắc này có một phần đơn giản vô cùng: bạn đừng tiếp tục kể chuyện đó cho người khác. Vậy thôi. Câu chuyện phiếm đó đến bạn là người cuối cùng. Nếu bạn chỉ nghe chuyện mà không kể nó cho người khác hay thêm bình luận cá nhân, bạn sẽ được coi là “một thành viên của tập thể” chứ không phải là một người chuyên làm mất hứng. Bạn không cần phải tỏ ra không đồng tình, mà chỉ đơn giản là đừng tiếp tục kể cho người khác.

“Buôn chuyện” là sản phẩm của những cái đầu rối rãi - những người không đủ việc để làm. Đó cũng có thể là “lĩnh vực” của những công nhân làm những việc không phải dùng nhiều trí óc, những việc họ làm mà không cần suy nghĩ gì. Vì thế họ cần làm cho mình bận rộn bằng những câu

chuyện ngớ ngẩn vô nghĩa, kể tội nhau, bịa chuyện, nói dối và những câu chuyện có thể làm ảnh hưởng đến người khác. Vấn đề là nếu bạn không tham gia, họ có thể cho bạn quá khắt khe hoặc hờn hĩnh. Bạn cần tỏ ra như thể mình “buôn chuyện” dù trên thực tế bạn không bao giờ làm thế. Bạn cũng đừng gắt gỏng lên và đi nói với người khác là họ đã ngớ ngẩn như thế nào.

Quy tắc này có một phần đơn giản vô cùng: bạn đừng tiếp tục kể câu chuyện đó cho người khác.

Thận trọng là điều tối quan trọng. Đừng tỏ thái độ phản đối khi thấy người khác buôn chuyện - bạn chỉ cần tránh làm việc đó và giữ câu chuyện đó cho riêng mình.

### Quy tắc 32

#### Đừng kêu ca

Cuộc sống không công bằng. Đúng là như vậy. Đôi khi đồng nghiệp trốn việc và ta phải làm thêm việc, các sếp không có chuyên môn nên họ không nhất quán và cũng chẳng có năng lực, những kẻ dốt nát thì được thăng chức. Đôi khi bạn có quá nhiều việc phải làm, các hệ thống thì bất hợp lý, còn những kẻ dốt nát luôn cản đường bạn. Thực vậy, cuộc sống thật bất công!

Bây giờ bạn hãy nói xem liệu kêu ca giúp được gì trong những tình huống đó. Hãy nói cho tôi xem liệu kêu ca có thay đổi được bất cứ điều gì không. Câu trả lời là không. Kêu ca là một công cụ làm mất thời gian do những con người buồn khổ phát minh ra, những con người không có việc để làm. Họ thường là những người đứng bên cạnh những người hay “buôn chuyện”. Cũng có thể họ là một. Khi họ kêu ca xong, họ sẽ nghĩ ra chủ đề “buôn chuyện” thú vị.

Kêu ca là vô ích. Nó không đạt được điều gì hay giải quyết được vấn đề gì.

Hậu quả của việc kêu ca:



- Mọi người sẽ coi bạn là người nhàn rỗi, vụn vặt và tầm thường, khiến bạn trở thành kẻ lảm nhảm, suốt ngày đổ lỗi cho người khác và trông kém hấp dẫn

- Lãng phí thời gian

- Bạn trở thành đồng minh với những kẻ hay kêu ca khác

- Bạn sẽ mang tiếng là người không bao giờ đề xuất được điều gì có ích và hiệu quả

- Tước bỏ động cơ thúc đẩy của bạn, do đó tạo ra một vòng luẩn quẩn

Vậy bạn sẽ làm gì nếu bạn là người hay kêu ca? Rất đơn giản. Mỗi khi định kêu ca việc gì đó, bạn hãy cố tự tìm giải pháp cho vấn đề ấy. Nếu không tìm được giải pháp thì đừng cho phép mình kêu ca. Hãy làm như vậy trong vòng vài tuần. Bạn sẽ thấy tự nhiên mình không kêu ca nữa.

Kêu ca là vô ích. nó không đạt được điều gì hay giải thích được điều gì.

Việc nói xấu người khác luôn luôn diễn ra sau lưng họ. Lần tới, nếu bạn muốn kêu ca về ai, hãy đến trước mặt họ mà trình bày, còn nếu họ không ở trong phòng thì đừng phàn nàn nữa. Quy tắc đơn giản nhưng rất hiệu quả. Một khi họ ở đó, bạn sẽ không phàn nàn nữa vì kêu ca làm phiền người khác cũng chẳng phải việc dễ làm. Nếu phải nói điều gì, hãy nói trước mặt người cần nghe (Tuy nhiên, bạn hãy xem lại phần đầu của chương này: Nếu bạn không nói được điều gì tử tế thì hãy im lặng.)

Quy tắc 33

## ỦNG HỘ NHỮNG NGƯỜI KHÁC

Mọi người đang ngồi uống cà phê và chuyển sang chủ đề về cậu Adam. Adam là cái gai trong mắt mọi người. Cậu ta không hoàn thành công việc thậm chí còn trốn việc, ăn trộm bút và kẹp giấy. Cậu ta ăn nói thô lỗ với mọi người, luôn cố gắng đùn đẩy hết việc cho người khác, đổ lỗi cho người khác, nói chung thật là đáng ghét! Vì vậy tất cả mọi người ca thán sau lưng cậu ta và giải tỏa được nhiều bức xúc ra khỏi đầu. Nhưng bạn sẽ không làm thế. Người khác có thể, nhưng bạn thì không, từ nay về sau sẽ

luôn như vậy. Bây giờ bạn đã là người tuân thủ luật chơi và bạn sẽ ủng hộ người khác.

Dù cậu Adam kia có đáng ghét thế nào đi chăng nữa thì bạn cũng sẽ tìm được một điều gì tốt đẹp để nói về cậu ta. Đó chính là mục đích của bạn - dù thế nào cũng phải tìm điều gì đó tốt đẹp để nói.

Điều này ban đầu có vẻ khó khăn, nhưng nếu bạn kiên trì thì càng ngày nó sẽ càng dễ dàng - đó chỉ là vấn đề về thói quen và thái độ tinh thần. Nếu chúng ta có thói quen kêu ca và phàn nàn thì chúng ta sẽ luôn như vậy. Nhưng nếu chúng ta thay đổi quan điểm thì chúng ta có thể suy nghĩ tích cực hơn. Tuy nhiên, để làm được điều này thì ban đầu cũng cần nỗ lực một chút.

Ủng hộ người khác dù cho có việc gì xảy ra sẽ làm bạn trở thành người luôn tìm được điều gì tốt đẹp ở tất cả mọi người. Chính vì vậy, những người mà bạn đáng lẽ có thể phàn nàn về họ biết rằng chính bạn sẽ luôn luôn chiến đấu bảo vệ họ. Điều đó sẽ đem lại cho bạn sự trung thành bất thành văn và sự bảo vệ từ những thành viên “bất hảo” nhất của công ty.

Đây là một môi quan hệ kỳ lạ nhưng mang lại nhiều điều bất ngờ. Đó sẽ là những người ủng hộ bạn trong trường hợp khẩn cấp. Họ sẽ nói cho bạn biết nếu có ai đó muốn gây khó dễ với bạn. Họ sẽ cố gắng hết sức vì bạn bởi họ biết bạn quan tâm đến họ. Nếu bạn cần được giúp đỡ, họ sẽ là người bạn có thể trông cậy.

Thật đáng kinh ngạc là tin đồn về việc bạn là người tốt bụng sẽ lan truyền rất nhanh - bạn không kêu ca, bạn không phàn nàn, bạn luôn đứng cạnh người yếu thế, luôn thông cảm và luôn ít nhất tìm được một điều tốt đẹp từ con người tồi tệ nhất.

Rõ ràng là bạn sẽ phải làm những điều này một cách chân thật. Bịa đặt hay nói dối chẳng tốt đẹp gì. Nếu ban đầu bạn không tìm được điểm tốt từ người khác thì hãy im lặng. Tuy nhiên sẽ luôn luôn có điều gì tích cực để nói vì chẳng ai hoàn toàn là quỷ dữ, xấu xa hay độc ác.

Quay lại trường hợp cậu Adam trên. Bạn sẽ nói gì đây? Bạn có thể bắt đầu bằng việc khen cậu ta pha cà phê rất ngon, hoặc cậu ta luôn đi làm đúng giờ. Cũng có thể khen cậu ta có tài phục vụ các vị khách hàng khó tính

nhất, cậu ta có khiếu hài hước đáng nể hoặc cậu ta luôn biết kết quả trận bóng đá. Hãy luôn luôn nói “cậu ta cũng tốt đấy chứ, bởi vì...”.

## Quy tắc 34

### KHEN NGƯỜI KHÁC MỘT CÁCH THẬT LÒNG

Mấu chốt của Quy tắc này nằm ở chữ “thật lòng”. Bạn không được đưa ra lời khen một cách liên thoảng, hời hợt, nông cạn và giả dối. Những lời khen phải đúng sự thực, chân thành, nhiều ý nghĩa và không khoa trương.

Trở thành người luôn đưa ra lời khen là một điều rất khó. Những người hay khen thường bị coi là kẻ xu nịnh hay “tay trong” của sếp - và bạn không muốn bị coi là người như vậy. Tuy nhiên, bạn sẽ thực sự vượt qua điều đó bằng những lời khen nồng ấm và chân thành.

Vậy bạn sẽ làm việc này như thế nào? Tại sao lại thế? Nếu bạn khen người khác một cách thật lòng thì điều đó sẽ làm mọi người nghĩ tốt về bạn - một ấn tượng tốt nơi làm việc. Cách tốt nhất để làm việc này là hãy thật tự nhiên. Tất cả những điều bạn phải nói chỉ là “Tôi thực sự thích mái tóc của bạn” và sau đó đặt ra câu hỏi về bất kì thứ gì bạn vừa khen, ví dụ như “Ai đã cắt tóc cho bạn vậy?”.

“Tôi thực sự thích cách anh xử sự với ông khách hàng ấy? Làm sao mà anh tạo được thói quen đó vậy?”

“Tôi phải nói là tôi rất thích bản báo cáo của anh, làm thế nào mà anh làm các sếp hài lòng như vậy?”

Cần tránh dùng cách biểu lộ thái quá. Bạn không “yêu” cái áo mới của họ, bạn chỉ đơn thuần là “thích” nó mà thôi. Nhớ rằng nếu bạn “yêu” nó, bạn sẽ muốn “lấy” nó và “có con” với nó. Đó không phải là cách bạn nói với áo, với bản báo cáo, với kiểu tóc hay cách ai đó đối xử với khách hàng.

Nếu bạn “thích” điều gì đó, hãy nói điều đó một cách thoải mái. Bạn có thể nhấn mạnh bạn thích đến mức nào bằng cách:

- “Tôi thực sự thích...”

- “Tôi rất thích...”
- “Tôi phải nói thật là tôi thích... quá”

Không phải lúc nào bạn cũng dùng từ “thích”, bạn có thể bắt đầu bằng:

- “Tôi thực sự bị ấn tượng bởi...”
- “Tôi nghĩ bạn đã làm rất tốt...”
- “Cách bạn làm ... thực sự hay”
- “Tôi rất ấn tượng với bài phát biểu của bạn. Nó thật đặc biệt”.

Khi khen, hãy chắc chắn rằng người ta sẽ không nghĩ bạn đang ve vãn hay tán tỉnh - hãy làm lời khen của mình thật chuyên nghiệp hoặc/và liên quan đến công việc. Tôi chắc chắn rằng bạn không cần phải bảo cách làm điều này.

### Quy tắc 35

### VUI VẺ VÀ LẠC QUAN

Nếu hàng sáng bạn đi làm với một tâm trạng vui vẻ thì tâm trạng đó sẽ khiến bạn trở thành kiểu người mà căng thẳng và phiền muộn chỉ là nước đổ lá khoai. Vì thế, mọi người sẽ nghĩ đến bạn như một người làm chủ tình thế, hòa nhã, thư thái, tự tin và chững chạc. Chính vì vậy, bạn hãy huýt sáo khi đến phòng làm việc của mình nhé.

Lúc nào bạn cũng nên vui vẻ. Ngoài trời thì mưa, cảnh chiều mùa đông thật nồm nùng và ảm đạm, công việc thì trì trệ, lãi suất lại tăng, sếp đang nổi cáu còn mọi người thì đang cố gắng làm sếp bớt nóng. Tất cả những điều này cũng không thể là lý do dập tắt nụ cười của bạn. Đó là một ngày tồi tệ, nhưng rồi nó sẽ qua và mặt trời lại tỏa sáng. Dù tình cảnh của bạn thế nào, mọi việc rồi sẽ tốt đẹp hơn.

Duy trì quan điểm lạc quan và thái độ vui vẻ là một thủ thuật. Trước tiên, bạn không phải tin vào điều đó, bạn chỉ cần làm như vậy thôi. Hãy làm đi, kể cả ra vẻ như vậy cũng được. Một lúc sau bạn sẽ phát hiện ra đó không phải là màn kịch, bạn cũng không phải ra vẻ mà đúng là bạn đang cảm thấy

hung phấn. Đó là một mảnh lừa. Bạn đang tự lừa mình chứ chẳng lừa ai cả. Nụ cười sẽ kích thích các hormon. Những hormon này sẽ làm bạn cảm thấy dễ chịu hơn. Một khi cảm thấy dễ chịu, bạn sẽ cười nhiều hơn và sẽ kích thích được nhiều học môn hơn. Bạn sẽ mất vài ngày cười khi bạn cảm thấy không thích thú lắm, nhưng sau đó bạn sẽ khởi động một chu trình lúc nào cũng làm bạn vui vẻ.

Trong mắt mọi người một khi bạn trở thành một người vui vẻ và lạc quan, họ sẽ muốn ở bên bạn nhiều hơn - vì không gì hấp dẫn hơn một con người vui vẻ.

Bạn hãy mang vài bông hoa đến cơ quan và làm bừng sáng bàn làm việc của bạn. Huýt sáo. Cười. Đừng bao giờ cho mọi người thấy bạn đang buồn phiền trong lòng. Khi trả lời câu “Cậu thế nào”, thật dễ dàng khi nói “Tớ nghĩ là tạm ổn. Không đến nỗi phải càu nhàu. Không đến nỗi phải ca thán. Cậu biết đấy, qua ngày thôi”. Nhưng đó là câu nói sáo rỗng, một thói quen. Bạn hãy thử trả lời như sau “Thực sự là rất tốt, mọi việc đều rất ổn”. Đó chính là thủ thuật dành cho bạn.

Nếu ai đó đem đến cho bạn nhiều việc hơn trách nhiệm của bạn (công việc này bạn có thể từ chối được và bạn có thẩm quyền làm việc đó) đúng lúc bạn nghĩ mình đã hoàn thành nhiệm vụ. Rất dễ dàng khi nói “Trời ơi, không, lại một đống việc nữa. Mọi người không nhìn thấy tôi quá bận rộn hay sao? Thực sự là quá sức chịu đựng!”. Nếu bạn không thể từ chối và kêu ca không giải quyết được gì thì bạn hãy thử nói “Hãy để việc đó ở đây. Tẹo nữa tôi sẽ giải quyết nó. Cảm ơn nhé”. Tại sao bạn lại to tiếng với người mang việc đến cho bạn. Tôi chắc chắn rằng bản thân người đó không nghĩ ra thêm việc cho bạn để chọc tức bạn. Chẳng sung sướng gì khi phải làm thêm việc. Vậy phải làm gì? Bạn hãy vui vẻ chấp nhận điều đó. Mỗi giây bạn kêu ca phàn nàn thì tuổi thọ bạn cũng ngắn lại. Mỗi giây vui vẻ lạc quan là một giây cộng thêm vào tuổi thọ của bạn. Vậy bạn hãy lựa chọn đi.

Quy tắc 36

ĐẶT RA CÂU HỎI

Mục tiêu của bài tập này là để trở thành một người:

- Nổi tiếng

- Có cơ hội thăng tiến
- Thành công
- Dễ mến
- Làm việc hiệu quả

Một trong những cách đơn giản nhất để làm được điều này là học cách và thực hành thói quen đặt ra câu hỏi. Câu hỏi nào? Đương nhiên điều này phụ thuộc vào tình huống. Chẳng hạn trong Quy tắc 4.4: Khen người khác một cách thật lòng; chúng tôi đã đưa ra một số ví dụ cho thấy các câu hỏi tiếp sau rất hữu ích - “Tôi thực sự thích bài trình bày của bạn. Tôi nghĩ rằng bạn thực sự điềm tĩnh. Làm thế nào mà bạn không run nhí?”. Hoặc là “Tôi thích cách bạn xử lý đồng hóa đơn. Điều gì đã cho bạn ý tưởng đó?”.

Đặt ra câu hỏi cho thấy bạn đang chú ý, quan tâm, thích thú. Đặt câu hỏi cho thấy bạn là người có suy nghĩ, biết suy xét, thông minh và sáng tạo. Những người ngốc nghếch không đặt câu hỏi. Những người chán nản không đặt câu hỏi. Những người lười biếng không thích đặt câu hỏi, dù là bất kì câu hỏi nào.

Người hiếu chiến hay đưa ra nhận định - “Tôi không thích ý tưởng đó, điều này bất khả thi”. Người tuân thủ luật chơi đặt câu hỏi; cũng có thể họ đều nói đến một ý, nhưng cách diễn đạt sẽ khác nhau - “Tôi nghĩ tôi cần thêm một số thông tin về ý tưởng này. Anh thấy nó sẽ hoạt động tốt chứ? Liệu giải quyết gấp có đáp ứng việc số lượng đơn đặt hàng tăng không? Liệu chúng ta có nên thêm người không? Có lẽ chúng ta phải dành thời gian để suy nghĩ về vấn đề này, những người khác nghĩ thế nào?”. Bạn không nói ý tưởng đó đáng bỏ đi nhưng họ biết là bạn nghĩ như vậy. Tuy nhiên, họ cũng nghĩ bạn là một người rất tốt. Bạn không hạ gục họ trước mặt đồng nghiệp, nhưng bạn vẫn đưa họ một đoạn dây thừng để tự họ xử nếu họ muốn. Và khi bạn đưa cho họ một lối thoát, họ sẽ chọn giải pháp ấy - “dành thời gian suy nghĩ về vấn đề này” dường như có ý “chúng ta sẽ không bàn về việc này nữa” hơn. Tuy nhiên, cách nói này thật ngoại giao.

Nói chung, đưa ra câu hỏi là một điều rất đáng phải làm. Nó chứng tỏ bạn quan tâm đến đồng nghiệp của mình. Nhưng bạn hãy đặt ra câu hỏi thật

chân tình và thành thật, câu hỏi nhẹ nhàng nhưng thật “đắt”.

Sẽ chẳng hay ho gì khi bạn hỏi: “Bạn lôi ở xó nào ra cái áo đó thế? Bạn có chắc là nó hợp với cậu không?” Đừng tập trung vào cái áo trừ khi trông nó quá khủng khiếp. Thay vào đó hãy hỏi về công việc: “Làm thế nào mà cậu giải quyết các hóa đơn đó nhanh vậy? Liệu cậu có bí quyết nào mà bọn tớ chưa biết không?”.

Nếu trong trường hợp bạn muốn ủng hộ ai đó (kể cả khi họ thật tồi tệ thì vẫn sẽ có điểm gì tốt từ họ, không ai hoàn toàn xấu xa cả) thì bạn cũng nên dùng câu hỏi. Trong công việc của bất kì ai bao giờ cũng có một khía cạnh nào đó bạn có thể đặt câu hỏi. Bạn cũng có thể hỏi về sở thích, cuộc sống hay gia đình họ. Câu hỏi thậm chí chỉ đơn giản như “lũ trẻ nhà cậu thế nào?”. Nó sẽ rút ngắn khoảng cách và làm bạn dễ gần hơn. Nó sẽ mở ra đối thoại, tạo nên bầu không khí dễ chịu, sự nồng ấm giữa những người hàng ngày làm việc với nhau.

### Quy tắc 37

#### NÓI “LÀM ƠN” VÀ “CẢM ƠN”

Có lẽ bạn nghĩ điều này quá rõ ràng, quá cơ bản nên chắc nó không thể là một phần của các Quy tắc. Nhưng, chúng ta đều cần được nhắc lại là nói “làm ơn” và “cảm ơn” vô cùng quan trọng. Đơn giản là nó xuất hiện chưa đủ. Mọi người nói rằng họ quá bận rộn hoặc hay quên, hoặc họ nói rằng họ đã dùng từ đó rồi và không muốn lặp đi lặp lại nữa. Thật vớ vẩn. Đưa ra lý do quên nói “làm ơn” và “cảm ơn” là thói quen xấu. Nếu chúng ta bắt đầu quên cả những nguyên tắc lễ nghi và lịch sự tối thiểu thì chúng ta chẳng có lý do gì tồn tại cả. Nếu chúng ta không văn minh và lịch sự đến mức có thể nói “cảm ơn” một ai đó hay thấy phiền toái khi phải thêm chữ “làm ơn” thì đây thực sự là thời điểm chấm dứt việc đó lại.

Cho dù mỗi ngày, một ai đó bao lần đưa cho bạn tờ giấy thì bạn hãy nói bấy nhiêu lần “cảm ơn”. Cho dù bạn đề nghị cùng một thứ bao nhiêu lần thì mỗi lần hãy thêm từ “làm ơn”. Nếu ai đó làm giúp bạn điều gì, cho dù nó nhỏ nhất, vớ vẩn, buồn chán thế nào, bạn cũng cần cảm ơn người đó.

Bạn chỉ cần quên một lần và người khác sẽ cho là bạn thô lỗ, cục mịch và thật khó chịu. Bạn làm ơn hãy làm cho ngày làm việc của người khác vui

vẽ. Cảm ơn bạn lắm! Tôi từng làm việc với một giám đốc có khả năng khuyến khích nhân viên làm ca ba, đi làm vào ngày lễ, làm thêm giờ, làm vào ngày nghỉ, mang việc về nhà, làm việc vào ngày cuối tuần. Khả năng này của ông hơn hẳn bất kì vị giám đốc nào khác. Tất cả chúng tôi đều quan sát ông ấy, cố gắng tìm ra điều gì ông ta làm được mà chúng tôi không thể. Ông ấy đã có được sự trung thành từ cấp dưới của mình, điều chúng tôi không làm được. Đến lúc này tôi biết là các bạn đã tìm được câu trả lời: ông ta luôn nói “làm ơn” và “cảm ơn”.

Bạn thấy hài lòng chứ? Ông ta đã làm như vậy đó. Chỉ một chút biểu hiện của sự lịch sự đã có tác dụng rất lớn. Tôi nghĩ rằng cấp dưới của ông ta không biết điều này. Bản thân chúng tôi cũng không phát hiện ra trong một khoảng thời gian dài. Đại đa số chúng ta đều nói rằng chúng ta luôn nói “làm ơn” và “cảm ơn”. Nhưng ông ta lúc nào cũng nói điều này. Và mỗi khi bạn nói những từ này, hãy nói thật lòng. Một lời cảm ơn chân thành và nồng ấm có tác động rất lớn. Đây cũng là cách bạn trả lời khi nhận được lời khen và tán thưởng. Nếu một ai đó khen bạn làm đã làm việc gì tốt thì bạn chớ thẹn thùng và lấp bắp nói “không có gì”. Điều này sẽ làm giảm ý nghĩa lời khen của họ. Tốt nhất là bạn nên nói “cảm ơn”. Đừng bao giờ nói “làm ơn” như để nịnh nọt hay vói vĩnh ai. Nên nói “Bạn có thể làm ơn làm việc qua giờ được ăn trưa được không vì chúng ta phải gọi một vài cuộc điện thoại. Buổi chiều bạn có thể về sớm một chút để bù thời gian lúc này”. Bạn đừng có kéo dài giọng: “Bạn có thể làm onnnnn làm việc thêm được không. Làm onnnnn đi mà”.

Quy tắc 38

## KHÔNG CHỬI THÈ

Tôi biết rằng tất cả chúng ta đều chửi thề. Tôi còn biết rằng bạn coi điều đó là sành điệu. Tôi cũng biết chúng ta phải theo kịp thời đại. Nhưng thành thật mà nói, chúng ta không được phép chửi thề. Bạn có thể nói bất kỳ điều gì bạn muốn khi về nhà hoặc ở trong xe hơi của bạn. Nhưng khi đang ở cơ quan, đừng chửi thề. Đây là Quy tắc rất đơn giản nhưng hiệu quả bởi nó không có trường hợp ngoại lệ - bạn không được chửi thề. Bạn còn lựa chọn nào nữa không? Câu trả lời là hoàn toàn không. Đó là điều quan trọng nhất của bạn. Bạn không chửi thề và bạn sẽ thoát khỏi những tình thế tế nhị.



Nếu bạn cho phép mình chửi thề, bạn sẽ phải đưa ra nhiều quyết định và tìm sự lựa chọn. Tôi sẽ rất ngạc nhiên nếu bạn có thể hoàn thành công việc của bạn. Chẳng hạn, bạn có:

- Chửi thề bất kỳ khi nào mọi việc diễn ra không như bạn mong muốn?
- Chửi thề qua điện thoại?
- Chửi thề trước mặt sếp?
- Chửi thề trước mặt khách hàng?
- Chửi khách hàng?
- Tự cho phép mình dùng một số từ chửi thề nhất định mà không sử dụng những từ khác?
- Chửi thề bằng những từ báng bổ thánh thần?
- Chỉ cho phép mình dùng những từ chửi thề “nhẹ nhàng” hay là những từ thật thô tục?

**BẠN CÓ THỂ NÓI BẤT KỲ ĐIỀU GÌ BẠN MUỐN KHI VỀ NHÀ HOẶC TRONG XE HƠI CỦA BẠN. NHƯNG KHI Ở CƠ QUAN, ĐỪNG CHỬI THỀ.**

Những câu hỏi này như một bãi mìn, như một cơn ác mộng. Sẽ đơn giản hơn rất nhiều nếu bạn chẳng chửi thề. Đó chẳng phải một mệnh lệnh chỉ vì đạo đức. Đó là một mệnh lệnh hướng đến sự hiệu quả. Nếu không chửi thề, bạn sẽ không tốn thời gian và công sức nghĩ về việc sử dụng nó. Hãy làm điều đó!

Quy tắc 39

**HÃY LÀ MỘT NGƯỜI BIẾT LẮNG NGHE**

Tôi không có ý bạn phải là một bờ vai cho tất cả mọi người đến thôn thức. Thực ra đó không hẳn là người biết lắng nghe mà chỉ là người để mọi người trút những đau khổ. Một người biết lắng nghe là người làm cho người nói biết rằng họ đang được lắng nghe. Bạn sẽ làm điều này bằng cách:

- Nói những câu khuyến khích người nói tiếp tục câu chuyện như kiểu “ừm, tôi đang nghe đây, mọi chuyện thế nào nữa...”.

- Dáng điệu thích hợp: nghiêng đầu sang một bên, mắt mở to và nhìn vào người đang nói, không ngáp hay nhìn đồng hồ.

- Nhắc lại một số thông tin trong câu chuyện của họ để chứng tỏ bạn đang lắng nghe - “À, lúc 3 giờ ngày thứ sáu đúng không, tôi hiểu rồi”.

- Bảo họ nhắc lại những thông tin bạn không nghe thấy hoặc không hiểu - “Bạn có thể nhắc lại một chút về Peterborough không, tôi chưa hiểu rõ lắm”.

- Đưa ra câu hỏi - “Bây giờ họ không chuyển đến Gloucscester đúng không?”

- Ghi chép - viết một số thông tin khi họ nói

Tại sao bạn muốn trở thành người biết lắng nghe? Rất đơn giản. Bạn sẽ có:

- Nhiều thông tin hơn

- Hiểu biết hơn về điều bạn nên làm

- Có thông tin về những gì đang xảy ra xung quanh

- Được nhìn nhận là một người đồng cảm và chín chắn

- Được nhìn nhận là một người thông minh và nhanh nhẹn

- Được nhìn nhận là một người kiểm soát được công việc của mình

Nếu không lắng nghe, bạn sẽ không có những điều trên. Nếu bạn lắng nghe, hãy làm cho họ biết là bạn đang lắng nghe. Điều này thật đơn giản.

**BIẾT LẮNG NGHE LÀ MỘT KỸ NĂNG, MỘT KHẢ NĂNG ĐẶC BIỆT MÀ BẠN PHẢI HỌC TẬP VÀ RÈN LUYỆN ĐỂ CÓ NÓ.**

Biết lắng nghe là một kỹ năng, một khả năng đặc biệt mà bạn phải học tập và rèn luyện để có nó. Nó không tự nhiên có hay có thể đạt được sau một ngày. Hãy suy nghĩ thêm về điều này và mỗi khi lơ là khi nghe người khác nói - bạn hãy tập trung trở lại.

Quy tắc 40

## KHÔNG NÓI NHỮNG ĐIỀU VÔ NGHĨA

Để thành công và được thăng chức, bạn cần xây dựng hình ảnh bản thân là một người thông minh, chững chạc, đáng tin, điềm tĩnh, tinh tế và nhiều kinh nghiệm trong công việc. Trong cuộc đời, đôi khi chỉ một lời nói bất cẩn hay không đúng chỗ có thể phá tan bao nhiêu công sức lao động.

Vì vậy, bạn cần tránh:

- Âm chỉ đến một nhóm người
- Bình phẩm hoặc kể những chuyện cười miệt thị đến bất kì nhóm người nào trong cộng đồng
- Thành kiến với phụ nữ
- Tỏ ra bề trên
- Kiêu căng
- Mất bình tĩnh
- Nói tục - xem thêm Quy tắc 4.8
- Phàn nàn, kêu ca và buôn chuyện - xem thêm Quy tắc 4.1/2.3
- Để lộ ra mình hay để ý đến người khác

Sẽ là khôn ngoan nếu bạn tập cách thỉnh thoảng mới cất tiếng chứ không phải nói dài dòng và dông dài. Nếu bạn không kiểm soát được lời nói của mình thì khả năng lớn là bạn sẽ nói lung tung. Nếu bạn suy nghĩ cẩn thận trước khi nói, dừng lại một chút để uốn lưỡi thì sự truyền đạt sẽ chính xác và bạn sẽ chỉ nói những điều có nghĩa. Khi đó bạn sẽ được tiếng là người thông minh và chững chạc. Mọi người sẽ đến xin lời khuyên của bạn

bởi họ biết bạn luôn suy nghĩ trước khi nói và không nói suông. Người khác sẽ tin tưởng bạn. Một khi đã được mọi người tin tưởng, bạn đương nhiên là ứng cử viên cho sự thăng tiến và thành công.

**ĐÔI KHI CHỈ MỘT LỜI NÓI BẤT CÂN HAY KHÔNG ĐÚNG CHỖ  
CÓ THỂ PHÁ TAN BAO NHIÊU CÔNG SỨC LAO ĐỘNG.**

Hãy chắc rằng điều bạn nói ra có ảnh hưởng và không bị tan biến trong không gian của phòng làm việc. Đừng tán gẫu về chương trình tivi tối hôm trước (thực sự chẳng ai hứng thú vì điều đó cả). Thay vào đó bạn hãy im lặng và đợi đến khi nào có điều gì thú vị để nói với mọi người

## Tự chăm lo bản thân

Hầu hết những người xung quanh bạn đều là người tốt bụng và lịch sự. Tuy nhiên một số người lại không như vậy. Bạn không thể tránh họ được - đó là những kẻ chuyên gây khó chịu cho người khác, là đồng nghiệp ghen ghét đố kỵ, hay những người luôn tìm cách đâm sau lưng bạn. Họ chỉ muốn hạ gục bạn khi có cơ hội. Hãy đảm bảo rằng hình ảnh mới của bạn không phải là mục tiêu của họ. Quy tắc này bàn về cách giảm tối đa kẻ thù và cố gắng đi trước họ một bước. Khi bạn thành công hơn thì một điều hợp logic là bạn sẽ bị ghen tị và đố kỵ nhiều hơn. Bằng cách thực hành quy tắc này, bạn sẽ tránh được điều này và tự lo cho chính bản thân bạn - đặc biệt là “bảo vệ cho cái lưng của mình”.

### QUY TẮC 41

#### BIẾT CHUẨN MỤC ĐẠO ĐỨC TRONG LĨNH VỰC CỦA BẠN

Bạn làm gì để kiếm sống? Tôi không có ý nói đến một công việc cụ thể mà muốn nhấn mạnh đến sự đóng góp của bạn đối với xã hội. Liệu sự đóng góp của bạn có đem lại những điều tích cực và có ích không? Hay bạn lại ảnh hưởng xấu hoặc làm ảnh hưởng đến xã hội. Ngành làm việc của bạn là gì? Bạn thích hợp với công việc đó đến mức nào? Liệu bạn đã từng quan tâm đến chuẩn mực đạo đức trong ngành làm việc của mình chưa?

Vậy thế nào là chuẩn mực đạo đức? Đó là những điều tốt và xấu, nên làm và không nên làm trong ngành của bạn. Bản thân ngành bạn đang làm việc có tốt không? Công việc đó có ích gì cho xã hội không hay chỉ có lợi cho bản thân bạn mà thôi?

Tất nhiên bạn không phải chuyển ngành nếu đột nhiên thấy rằng ngành mình đang làm gặp khủng hoảng. Điều bạn cần làm là lao động để thay đổi mọi thứ từ bên trong. Tôi không nghĩ là chúng ta đang nói đến các vấn đề môi trường đâu đây là vấn đề nhiều người lo ngại mà tôi muốn bạn tập trung vào khía cạnh đạo đức trong công việc của bạn.

Hiển nhiên là nếu bạn thực sự thấy công việc của bạn bất công ngay từ cách tiếp cận của nó và bạn không thể chịu nổi, bạn nên bỏ công việc đó. Điều này cũng đã từng xảy ra với tôi và tôi rút lui. Việc này mang tính đạo

đức cao vì thế bạn sẽ thu được nhiều điều kể cả khi có bị thiệt hại về tài chính.

Ngay trong bản thân công việc của bạn cũng có những khía cạnh tốt và khía cạnh xấu. Đôi khi bạn bị bắt phải vượt đường ranh giới sang bên phần xấu. Bạn phải đọc Quy tắc 5.3: Đặt ra tiêu chuẩn cá nhân, nhưng tôi đang nói đến việc đặt ra tiêu chuẩn cho công việc của bạn chứ không phải là tiêu chuẩn của cá nhân. Bạn phải thấy được rằng nếu xét trên khía cạnh đạo đức thì những điều bạn bị yêu cầu làm là không tốt cho công ty. Hãy tự hỏi mình “Giới báo chí sẽ phản ứng thế nào nếu họ phát hiện được chuyện này?” và đặt ra dòng tít thích hợp “Công ty Scroogle thay thế công nhân bị sa thải bằng dân nhập cư bất hợp pháp châu Á”.

Đúng vậy, bạn có thể thẳng thắn từ chối nhưng sẽ bị gán cho cái mác hèn nhát, không dám để tay nhúng chàm hoặc những từ ngữ tương tự. Nhưng không, bạn phải nhìn nhận được hậu quả mà công ty sẽ phải gánh chịu. Bạn phải ghi sâu trong đầu mình ý tưởng của người luôn bảo vệ công lý - “Này, họ sẽ làm gì với điều đó”. Bằng cách này bạn vẫn được coi là một thành viên của công ty trong khi vẫn là người tuân thủ nguyên tắc đạo đức. Bạn sẽ cùng một lúc vừa là một thành viên của “họ”, vừa là một thành viên của “chúng ta”.

Để làm được tất cả những điều đó, bạn phải biết những nguyên tắc đạo đức trong ngành bạn công tác cũng như những đóng góp của ngành này là gì. Hãy tiến hành công tác nghiên cứu từ bây giờ.

## QUY TẮC 42

### BIẾT TÍNH HỢP PHÁP NGÀNH BẠN CÔNG TÁC

Công ty bạn làm việc có làm gì trái pháp luật không? Cá nhân bạn có làm gì trái pháp luật không? Bạn có biết về tính hợp pháp của công việc mình đang làm không?

Tôi từng làm việc cho một công ty. Công ty này thực sự có những chính sách rất rõ ràng và cởi mở. Họ tự hào là những người tạo ra tiêu chuẩn, là một phát kiến mới trong ngành này. Sau vài năm, đột nhiên họ thay đổi hướng đi, đổi trắng thay đen. Đó thực sự là một điều tồi tệ và tôi đã không tìm được lý do tại sao điều này lại xảy ra. Nhân sự cấp cao đã không

thay đổi hoạt động của công ty nhiều và hoàn cảnh cũng không có vẻ đòi hỏi điều này phải xảy ra - chúng tôi không phải giẫm đạp lên nhau để sống ở nơi này. Vậy mà đột nhiên công ty vi phạm pháp luật, và tôi cũng đột nhiên phát hiện ra mình đang làm việc cho một công ty làm ăn gian dối và tham nhũng. Phải làm gì bây giờ đây? Tôi nhắm mắt làm ngơ một thời gian nhưng cuối cùng chính tôi cũng được đề nghị làm ăn phi pháp. Đó là thời điểm tôi bỏ việc. Tôi phải bảo vệ danh dự của chính mình và tôi làm việc cho một bên đối lập - đối thủ cạnh tranh của họ. Khi sang đó, người ta hỏi tôi về công ty cũ tôi làm việc và tình trạng ở đó như thế nào, tuy nhiên tôi không đưa bất kỳ thông tin nào tôi cho rằng sẽ khiến sếp mới qua mặt công ty cũ của tôi. Tôi cũng chẳng hiểu sao mình làm như vậy, nhưng dường như sẽ đáng trân trọng hơn khi tôi chỉ dựa trên những thông tin mà mình biết. Tôi không ngại gì khi nói về phương pháp công ty tôi làm ăn, với điều kiện, nó chỉ là những công việc đúng pháp luật.

Vài năm sau, tôi lại nhận ra mình đang làm việc cho một công ty mà bị công ty từng làm trái pháp luật cũ của tôi mua lại. Lúc này, họ đã bị bắt, bị trừng phạt và đã kết án phạt. Liệu tôi còn muốn làm việc cho họ không? Không muốn một chút nào. Tuy vậy, trong buổi phỏng vấn với vị tổng giám đốc, ông ta nói rất muốn tôi tham gia ban giám đốc- “Ít nhất là anh cũng biết giữ mồm giữ miệng”, ông ta nói như vậy. Tuy nhiên, tôi vẫn ngại họ sẽ lại theo con đường cũ nên tôi ra đi.

Vậy ngành làm việc của bạn trong sạch đến mức nào? Công ty bạn làm việc trong sạch ra sao? Bạn phải biết bạn có thể sẽ được đề nghị làm điều gì, trong đó điều gì hợp pháp và điều gì phạm pháp. Trong một số ngành nghề có những quy định rất vụn vặt và không quan trọng song bạn rất dễ mắc phải. Đa phần bạn không nhận ra điều đó. Tuy nhiên, bạn bắt buộc phải nhận ra điều đó. Để trở thành một người tuân thủ luật chơi, bạn phải là người hoàn toàn trong sạch, luôn nằm ngoài diện bị tình nghi và trên hết, bạn không bao giờ được để mình trở thành vật thí mạng cho bất cứ điều gì. Nếu họ cần tìm một kẻ khờ khạo, người đó sẽ không phải là bạn! Hãy chắc chắn rằng mình luôn ở bên này của chiến tuyến và đừng để mình vô tình vượt qua chiến tuyến đó.

Nếu bạn tự quyết định sẽ làm trái pháp luật thì đó là một nhẽ, nhưng sẽ thật tồi tệ nếu bạn bị dính vào bê bối do thiếu hiểu biết. Thà là một bị cáo

thông minh còn hơn là một bị cáo ngu ngốc. “Tôi không biết” không bao giờ là một lời bào chữa có trọng lượng.

## QUY TẮC 43

### ĐẶT RA TIÊU CHUẨN CÁ NHÂN

Bạn ngủ có được ngon giấc không? Tôi luôn ngủ ngon, nhưng tôi vẫn đặt ra những tiêu chuẩn mà tôi sẽ không vi phạm:

- Tôi sẽ không cố tình làm tổn thương hoặc làm hại người khác khi tôi thực hiện nấc thang danh vọng của mình
- Tôi sẽ không vi phạm pháp luật trong khi nỗ lực làm việc để thăng tiến
- Tôi có những nguyên tắc đạo đức mà tôi luôn tuân thủ cho dù thế nào đi chăng nữa
- Tôi sẽ nỗ lực đóng góp một phần tích cực cho sự phát triển của xã hội thông qua công việc của mình
- Tôi sẽ không làm gì để mình phải xấu hổ khi kể lại chuyện cho con cái
- Tôi luôn đặt gia đình lên hàng đầu
- Tôi sẽ chỉ làm việc vào cuối tuần hoặc kỳ nghỉ một khi đó là công việc quan trọng, và sau khi đã thảo luận với bạn đời của mình
- Tôi sẽ không nói xấu người khác để tìm được một công việc mới
- Tôi sẽ luôn cố gắng để lại được một điều gì đó
- Tôi sẽ tự nguyện và vô tư chia sẻ kinh nghiệm, kỹ năng hay kiến thức của mình cho những người trong cùng ngành làm việc với tôi nếu họ thấy điều đó đem lại lợi ích cho họ. Tôi sẽ không cắt xén thông tin.
- Tôi sẽ không ghen tị với thành công của bất kì đồng nghiệp nào



- Tôi sẽ luôn đặt ra câu hỏi về kết quả dài hạn trong những việc tôi đang làm

- Tôi sẽ luôn luôn tuân thủ luật chơi.

Bộ luật ứng xử trên chính là những tiêu chuẩn cá nhân tôi đặt ra. Nó có thể không thích hợp với bạn. Bạn có thể cần nó hoặc bạn có thể tạo ra những tiêu chuẩn tốt hơn. Tôi thực sự hy vọng bạn sẽ không lựa chọn những tiêu chuẩn thấp kém hơn. Lúc nào chúng ta cũng phải nỗ lực trở thành người tốt nhất trong khả năng của chúng ta.

LÚC NÀO CHÚNG TA CŨNG PHẢI NỖ LỰC ĐỂ TRỞ THÀNH NGƯỜI TỐT NHẤT TRONG KHẢ NĂNG CỦA CHÚNG TA.

## QUY TẮC 44

### ĐỪNG BAO GIỜ NÓI DỐI

Quy tắc này cũng rất đơn giản, cũng giống trường hợp Quy tắc 4.8: Không chửi thề. Nó đặt ra giới hạn. Bạn sẽ không phải suy nghĩ vượt quá giới hạn đó. Không bao giờ nói dối không có một ý nghĩa nào khác ngoài nghĩa đen của nó là “không bao giờ nói dối”. Dù bất kì trong hoàn cảnh nào, bạn cũng không được nói dối. Một khi bạn đã là người không bao giờ nói dối, bạn cũng sẽ không bao giờ bị đề nghị che giấu bất cứ điều gì cho bất kì ai.

Nếu bạn quyết định sẽ nói dối để tồn tại, bạn sẽ có vô vàn lựa chọn và quyết định. Bạn sẽ nói dối đến mức nào? Bạn sẽ chỉ nói dối những điều nhỏ nhỏ thôi chăng? Bạn sẽ lừa người khác một vố lớn? Bạn sẽ lừa dối để giải cứu bản thân bạn? Để giải cứu người khác? Bạn có nói dối vì công ty của bạn không? Vì sếp của bạn không? Vì đồng nghiệp của bạn không? Những lời nói dối của bạn sẽ sinh sôi nảy nở thế nào? Liệu bạn có tiếp tục nói dối không khi lời nói dối trước của bạn sắp bị phát hiện? Đến chừng nào bạn sẽ dừng mọi việc này lại? Bạn có lôi người khác vào những lời nói dối của bạn không hay chỉ mình bạn là kẻ nói dối thôi?

Bạn có thấy những vấn đề khó khăn đó không? Nếu bạn tuân thủ quy tắc cơ bản này - Đừng bao giờ nói dối - thì bạn sẽ không phải suy nghĩ,

không phải lựa chọn, không phải quyết định, không phải liên tưởng, không phải bận tâm.

Việc không nói dối còn giúp bạn thoát khỏi cảm giác tội lỗi, sợ hãi, sợ bị tố cáo, cảm giác phải nhớ những lời nói dối, nguy cơ bị trừng phạt, bị sa thải hoặc xấu hổ. Không nói dối giúp bạn khỏi bị đồng nghiệp tẩy chay, tránh đẩy gia đình bạn vào tình cảnh tê liệt, tránh nguy cơ bị xét xử trước pháp luật và nó còn giúp bạn có những giấc ngủ ngon.

Không nói dối thực sự là một cách tiếp cận rõ ràng nhất, đơn giản nhất và chân thành nhất đối với cả cuộc sống và công việc của bạn.

### **BẠN ĐƯỢC PHÉP NÓI QUÁ KHẢ NĂNG HAY TRÌNH ĐỘ CHUYÊN MÔN CỦA BẠN - NHƯNG BẠN ĐỪNG NÓI DỐI.**

Đương nhiên là bạn có thể “tô son điểm phấn” cho tờ sơ yếu lý lịch của bạn hay kinh nghiệm và sự nhiệt huyết của bạn. Nhưng làm ơn đừng hoàn toàn bịa đặt ra những điều này - tôi dám chắc là bạn sẽ bị phát hiện ra đấy.

Nếu tôi giao một cuốn sách cho nhà phát hành và họ hỏi tôi cuốn sách này như thế nào. Tôi sẽ không nói: “Tôi nghĩ là nó được đấy”. Thay vào đó, tôi sẽ nói “Đó thực sự là một cuốn sách tuyệt vời. Có thể nó sẽ được bán rất chạy và trở thành một trong những cuốn sách bán chạy nhất của chúng ta”. Liệu đó có phải là lời nói dối không? Không hoàn toàn như vậy. Tôi sẽ chẳng viết cuốn sách đó nếu tôi không nghĩ đó là một cuốn sách tuyệt vời. Liệu nó có được bán chạy không? Có thể lắm chứ. Làm sao tôi biết chắc được? Thị trường luôn luôn biến động. Vậy nói cuốn sách sẽ bán chạy được có phải là nói dối không? Câu trả lời là không.

Bạn được phép nói quá khả năng hay trình độ chuyên môn của bạn - nhưng bạn đừng nói dối. Một lời nói dối là lời nói có thể được chứng minh là hoàn toàn sai. Nếu nói bạn là một lập trình viên phần mềm trong khi bạn không phải, đó là bạn đã nói dối. Nếu nói bạn là một “thiên tài” trong lập trình phần mềm thì lại không phải là nói dối, vì đó là vấn đề thuộc phạm trù quan niệm chứ không phải là thực tế. Nhưng nếu bạn còn nghi ngờ thì cũng chớ nên nói dối hoặc nói quá nếu bạn không làm chủ được những suy nghĩ của mình.

## QUY TẮC 45

### KHÔNG BAO GIỜ CHE ĐẬY ĐIỀU GÌ VÌ BẤT KÌ AI

Là một người tuân thủ luật chơi có nghĩa là bạn luôn hướng đến sự hoàn thiện, là bạn luôn đặt ra những tiêu chuẩn rất cao cho chính bản thân bạn. Những người khác đương nhiên không có những tiêu chuẩn đó (và họ sẽ không thành công bằng bạn vì lý do này), nhưng có thể họ muốn kéo tiêu chuẩn của bạn xuống hay lôi bạn vào những trò bịp bợm của họ. Bạn sẽ làm gì đây? Một lần nữa, hãy vui vẻ với quy tắc bạn luôn tuân thủ, đó là bạn sẽ không bao giờ che đậy điều gì vì bất kì ai trong bất cứ hoàn cảnh nào.

Cách này rất đơn giản. Bạn sẽ không phải suy nghĩ về nó. Bạn sẽ chẳng phải lựa chọn hay đưa ra quyết định gì cả. Bạn biết chính xác vị trí bạn đang đứng. Bạn để đồng nghiệp của bạn biết vị trí họ đang đứng. Bạn để sếp của bạn biết là bạn sẽ không che giấu điều gì vì bất kì ai. Khi đó, bạn sẽ không bị nghi ngờ, không bị khiển trách và sẽ luôn được tin cậy.

Nhưng nếu bạn vẫn quyết định sẽ làm điều này vì ai đó, bạn đã làm phức tạp cuộc sống của bạn lên rất nhiều và điều đó không đáng làm một chút nào cả. Chẳng hạn, bạn sẽ chỉ che giấu điều gì đó xấu xa vì đồng nghiệp thân tín hay ai bạn cũng làm? Bạn chỉ che giấu những vụ việc nhỏ lẻ hay cả những việc tày đình? Bạn có che giấu nhằm mục đích gian lận không? Hay che giấu tội phạm? Bạn sẽ làm gì và trình bày thế nào khi bị phát hiện? Bạn sẽ giải thích với gia đình bạn ra sao khi bạn bị sa thải?

Bạn sẽ xử trí ra sao khi một đồng nghiệp và cũng là bạn thân của bạn đề nghị bạn không nói ra một điều xấu nào đó? Bạn có thể từ chối thẳng thừng mà chẳng cần giải thích gì thêm. Nhưng bạn cũng có thể làm giảm căng thẳng bằng cách nói “Xin đừng đề nghị tôi làm việc đó. Nếu bạn đề nghị tôi thì tôi cũng phải từ chối thôi”. Bạn vẫn trình bày được ý kiến của bạn mà lại không làm người khác mất mặt.

Một khi bạn thực hiện được điều này, bạn sẽ tạo được tiếng tốt là người không che giấu điều xấu xa. Cái khó là việc không để ý đến những lời đe dọa thường đi kèm với những đề nghị che giấu một việc gì đó. Nhưng trong thực tế bạn có thể dễ dàng giải quyết chuyện này. Hãy thử nghĩ xem, họ đã làm chuyện này tức là chẳng nghĩ gì đến bạn, vậy tại sao bạn lại

không từ chối. Họ dùng cách này để lợi dụng bạn tức là họ đã làm khó bạn rồi.

Nếu họ tạo sức ép với bạn, hãy sử dụng đến cách ghi âm và chỉ nói “Không, tôi không thể làm điều đó, xin đừng đề nghị tôi làm thế...”. Họ sẽ gặp kết cục đáng buồn trước bạn. Hãy luôn luôn nhớ rằng, một người bạn chân chính sẽ không bao giờ đề nghị bạn phải làm như vậy.

## QUY TẮC 46

### CÓ THÓI QUEN GHI CHÉP LẠI

Khi tôi và nhà phát hành đồng ý cùng làm một quyển sách, chúng tôi đã thảo ra một bản hợp đồng. Hợp đồng này ghi cụ thể những điều có thể bị quên trong quá trình hợp tác. Khi tôi đưa bản thảo, bên phát hành hỏi tôi “Đây chỉ là 100 trang, tôi nghĩ là chúng ta đã thỏa thuận là 200 trang cơ mà”. Tôi có thể trình ra bản hợp đồng và tìm điều khoản nêu lên chính xác là 100 trang hay bao nhiêu từ, hay một điều gì tương tự như vậy.

Nếu sếp của bạn đề nghị bạn làm việc gì đó và bạn ghi chép lại điều đó trước mặt họ thì về sau họ rất khó có thể phê bình bạn làm sai yêu cầu hay hoàn thành quá muộn.

Nếu phải nộp một bản báo cáo thì bạn hãy nộp cho sếp của bạn một tóm tắt những điểm quan trọng nhất để sau này tránh những nhầm lẫn không cần thiết. Nhớ giữ bản sao và hãy chắc chắn rằng họ cũng biết rằng bạn đã giữ bản sao.

Phương pháp này không phải để bảo vệ bạn khi bạn làm điều gì sai trái. Ngược lại nó làm rõ ràng mọi vấn đề. Nếu dưới dạng văn bản, công việc của bạn sẽ đơn giản hơn và dễ dàng hơn rất nhiều. Ai có thể cãi lại một bản ghi nhớ viết tay. Thực ra những điều này có thể bị giả mạo, viết thêm vào, thay đổi, sửa chữa hoặc viết lại, nhưng tất cả chúng ta đều sẽ coi như những điều này không xảy ra, giả sử chúng là những thứ được bảo đảm chống giả mạo.

Điều đáng ngạc nhiên là những chi tiết nhỏ nhất thường gây ra nhiều điều thất vọng to lớn nếu bạn không ghi chép lại chúng ngay từ đầu. Ghi chép lại không phải là biểu hiện của việc tụn mუნ mà đó là sự đề phòng

khôn ngoan. Chẳng ai trong chúng ta có một trí nhớ hoàn hảo cả. Chúng ta đều hay quên ngày tháng, giờ giấc và các chi tiết khác. Một khi chúng ta đã ghi chép lại những chi tiết đó, về sau ta có thể xem lại. Thường thường những điều ghi chép lại sẽ khiến ta ngỡ ngàng khi nhận ra trí nhớ của chúng ta hoạt động kém như thế nào.

Bạn sẽ thường thấy trong các cuốn sách dạy phương pháp làm việc khuyên bạn nên rút đi những bản ghi chép, thư điện tử hay bản fax sau một khoảng thời gian nhất định - Nếu trong 6 tháng mà bạn chẳng để ý đến những giấy tờ đó thì bạn sẽ chẳng cần đến chúng. Thật vớ vẩn. Bạn sẽ giữ tất cả mọi thứ. Bạn nên lưu trữ lại hơn là rút tất cả mọi thứ đi, trừ khi bạn chắc chắn 100% là bạn không cần đến chúng nữa. Tôi đã có lần gặp bất đồng với một nhà xuất bản (đương nhiên không phải về cuốn sách này!) về cuốn sách tôi viết cho họ 5 năm trước. Bất đồng này về một vấn đề không được bảo trợ của quy định nào trong hợp đồng cả. Nhưng tôi vẫn giữ lại những tờ tôi đã ghi chép lại hồi đó và tôi đưa cho họ xem, giống như bạn trình bày những phép tính trong giờ toán vậy. Vậy là tôi chỉ cho họ thấy những gì họ xuất bản chính xác là những thứ họ đã yêu cầu. Tôi thoát khỏi khó khăn đó. Thế nên bạn đừng bảo tôi rút đi bất kì thứ gì nhé. Không đời nào đâu.

## QUY TẮC 47

### NHẬN BIẾT ĐƯỢC SỰ KHÁC BIỆT GIỮA SỰ THẬT VÀ TOÀN BỘ SỰ THẬT

Một khi chúng tôi chắc chắn bạn sẽ không bao giờ nói dối và không che giấu điều gì vì người khác trong bất cứ hoàn cảnh nào thì cũng không có nghĩa bạn sẽ là một người lên mặt đạo đức và hay mách lẻo. Bạn không cần phải tự nguyện đưa ra thông tin trừ khi điều này trực tiếp có liên quan đến bạn. Không có nghĩa là bạn cứ biết đồng nghiệp của mình làm sai điều gì là chạy ngay đi báo cáo sếp. Đôi khi đứng lại và nhìn xem sự việc phát triển thế nào cũng là việc làm có ích. Nếu đồng nghiệp của bạn biết bạn biết nhưng không nói gì cả, họ có thể biết ơn bạn và sau này có thể sẽ giúp bạn.

Tuy nhiên, nếu bạn bị hỏi thì đừng nên nói dối. Bạn cần biết sự khác biệt giữa sự thật và toàn bộ sự thật. Không nói dối là một việc, nói ra những điều bạn biết theo quan điểm của bạn lại là một việc khác. Đôi khi bạn cũng

cần “biên tập” một chút cho sự thật bạn đưa ra. Điều đáng quý ở một người tuân thủ luật chơi là bạn là một người thành công nhưng vẫn là chính bạn - một người hoàn toàn tốt bụng. Điều này có nghĩa bạn sẽ không nói dối, không bao biện nhưng cũng có nghĩa là bạn sẽ không soi mói đồng nghiệp, phản bội đồng nghiệp, chọc gậy bánh xe hay quật ngã họ.

Quả thật chúng ta đang sống trong một thế giới thực và đó có thể là một thế giới mọi người phải giẫm đạp lên nhau để mà sống. Đúng là có một số cá nhân xấu tính và bạn phải cẩn thận. Con người có thể sống tàn nhẫn với nhau, và điều này có thể đang xảy ra xung quanh bạn, nhưng điều đó không có nghĩa là bạn phải tham gia vào. Bạn cũng chẳng cần phải là “cánh tay phải của sếp”. Luôn luôn tỉnh táo để biết được lúc nào có thể nói được điều bí mật và lúc nào nên giữ im lặng.

Tôi nghĩ rằng bạn phải là một nhà ngoại giao - biết nói điều gì và nói khi nào; là một chuyên gia về võ thuật - phản xạ rất nhanh, là bác sĩ - để mọi người đến nói với bạn về khó khăn của họ nhưng bạn lại giữ khó khăn của mình cho riêng mình; và là bậc thầy của thiền phái - nhìn thấy tất cả, biết tất cả nhưng không nói gì.

Vì vậy khi ai đó hỏi ý kiến của bạn, bạn phải cân nhắc xem thực sự họ đang hỏi bạn về vấn đề gì. Liệu họ có thực sự mong muốn sự thật không? Bản báo cáo của anh thật tệ. Họ muốn một phiên bản có giới hạn của sự thật? Bản báo cáo của anh cũng được đấy, nó nói được vấn đề cần thiết đấy. Một sự thật nổi bật? Bản báo cáo này tốt đấy nhưng anh còn quên nhiều thứ.. Một sự thật được đảm bảo? Bản báo cáo của anh thực sự là tuyệt vời và tôi thích nó, tôi cũng có thiện cảm với anh vì bản báo cáo của anh rất tốt. Và nếu cần một sự thật trần trụi? Tôi không có thời gian để đọc nó bởi tôi không thích anh và tôi không thích bản báo cáo ngớ ngẩn này - thực sự là nó rất giống anh!

## QUY TẮC 48

### TẠO DỰNG SỰ ỦNG HỘ/ CÁC MỐI QUAN HỆ/BẠN HỮU CHO MÌNH

Nếu bạn không che giấu điều xấu xa vì người khác vậy người khác sẽ được gì từ bạn? Tôi thường nói rằng chúng ta đang sống trong một thế giới thực và mọi người trông mong rất nhiều ở bạn. Họ muốn bạn phải mang nợ

họ. Họ muốn bạn phải là người chịu trách nhiệm, nói dối giúp họ, làm những việc bẩn thỉu vì họ và trông chừng đằng sau lưng để bảo vệ họ - và họ muốn bạn làm tất cả những điều này cùng một lúc. Nhưng bây giờ bạn đã là người tuân thủ luật chơi và điều đó sẽ kéo bạn ra khỏi phạm vi của những quan hệ bè phái phức tạp nơi làm việc. Bạn bây giờ đang là một vật thể đứng một mình. Bạn không tìm thức ăn cho đàn cá mập và bạn cũng tránh để không biến mình thành miếng mồi cho đàn cá đó. Vậy bạn là gì và bạn sinh ra để làm gì?

Bạn là người vô cùng điềm tĩnh, là tâm điểm của cơn bão. Bạn là sức mạnh đáng tin cậy của cả đội, là người không lung lạc và không thể bị lung lạc. Bạn là chế độ cài đặt chuẩn, là nhân tố trung thực, là tiêu chuẩn để các đồng nghiệp noi theo. Nếu bạn nghĩ đó là vùng cấm thì sau đó đồng nghiệp của bạn cũng sẽ biết đó là vùng cấm. Nếu bạn quay lưng lại với một tình huống khó khăn thì họ cũng sẽ biết không nên động đến vấn đề đó. Nếu bạn nói vấn đề nào đó tốt đẹp thì họ cũng sẽ thấy đó là một vấn đề tốt đẹp.

Bạn là người mang tiêu chuẩn, người khác sẽ căn cứ mọi việc khác theo tiêu chuẩn của bạn. Bạn không tin tôi ư? Hãy thử xem, nó thực sự hiệu quả đó.

Và bởi vì bạn trung thực và đáng tin nên đồng nghiệp sẽ đến, xin bạn lời khuyên và định hướng. Tuy nhiên bạn sẽ không đưa cái gì miễn phí cả. Mỗi một sự ủng hộ, mỗi lần định hướng đúng, mỗi lời khuyên hợp lý đều có giá của nó, và cái giá đó là sự trung thành. Có thể bạn không đi tìm bày đàn nhưng bày đàn sẽ tự tìm đến con đầu đàn. Đó chính là bạn. Vậy làm thế nào để đạt được điều này. Bạn sẽ làm được bằng sự tốt bụng, bằng sự suy xét và thẳng thắn. Đừng bao giờ làm họ thất vọng. Đừng bao giờ phá bình công việc của họ. Hãy luôn luôn vui vẻ, lạc quan, và trung thành, đừng bao giờ nói dối hay giấu giếm, hãy quan tâm đến người khác và yêu mến họ thật lòng. Bạn sẽ thu phục được họ. Tại sao ư? Bởi rất ít người chọn cách đi này. Bạn chọn cách đó và người khác cũng không tạo rào cản ngăn trở bạn. Chẳng có mấy cuốn sách hay khóa học dạy quản lý lại nói bạn phải là người tốt, thẳng thắn và trung thực. Người ta khuyên bạn hãy nhẫn tâm, hãy lợi dụng và giẫm đạp lên người khác. Hậu quả là mọi người nghĩ bạn không còn là một con người nữa. Bạn sẽ đến và nói cho họ biết đâu là sự thực và họ sẽ theo bạn đến mọi nơi bạn đến.

## QUY TẮC 49

### HIỂU ĐƯỢC ĐỘNG LỰC CỦA NGƯỜI KHÁC

Nguồn lực nào đang thúc đẩy bạn? Chúng tôi biết bạn là một người tuân thủ luật chơi - một người trung thực, chăm chỉ, cần cù, nhiệt tình, năng động và thành công. Bạn làm việc rất tốt, tạo ấn tượng tốt với sếp, được đồng nghiệp kính trọng, cấp dưới ngưỡng mộ và trung thành. Tối tối bạn trở về nhà, hài lòng vì mình đã hoàn thành tốt công việc trong ngày, vui vẻ với mọi người và thực sự là một người tốt. Bạn ngủ ngon bởi bạn không châm chọc ai, không làm gì phạm pháp hay cư xử điều gì tồi tệ. Bạn kiếm được nhiều tiền, nhưng đó không phải là động lực của bạn - động lực của bạn đó là mong muốn trở thành một người tốt nhất có thể được. Nhưng động lực của người khác là gì? Như vậy, để có thể tiến về phía trước, bạn cũng cần biết động lực của người khác.

Hiểu được động lực của người khác nghĩa là bạn phải xâm nhập vào thế giới u ám của tâm lý. Cái thúc đẩy người khác có thể rất đa dạng, nó có thể là:

- Quyền lực
- Tiền bạc
- Danh dự
- Sự trả thù
- Mong muốn làm hại người khác
- Mong muốn được người khác yêu mến

Cho dù động lực của họ là gì thì tôi dám chắc là họ cũng không phải là người tuân thủ luật chơi - bạn nổi bật hơn tất cả bọn họ, bạn bình tĩnh, làm chủ tình thế, nhiều kinh nghiệm và được kính trọng. Bạn cần cư xử thận trọng với bất kỳ ai lấy nhu cầu, nỗi sợ hãi hay lòng tham làm động lực thúc đẩy. Bạn cần chắc chắn rằng mình đứng cạnh những người đó nhưng không bợ đỡ họ, khôn khéo hơn họ mà không bị đánh giá là đẳng cấp giống họ hay không bị phát điên. Hãy nhìn quanh văn phòng làm việc của mình và xem mỗi đồng nghiệp của bạn làm việc vì cái gì, bạn cũng quan sát sếp của bạn



và sếp của họ với mục đích như vậy. Hãy tìm cách xác định động lực của người khác, bạn sẽ học được cách cư xử với họ. Trí tuệ là sức mạnh.

**BẠN CẦN CƯ XỬ THẬN TRỌNG VỚI BẤT KỲ AI LẤY NHU CẦU, NỖI SỢ HÃI HAY LÒNG THAM LÀM ĐỘNG LỰC THỨC ĐẨY.**

### **QUY TẮC 50**

**THỪA NHẬN RẰNG NHỮNG NGƯỜI KHÁC TUÂN THỦ NHỮNG LUẬT CHƠI KHÁC**

Chúng tôi biết những quy tắc, luật chơi bạn đang tuân thủ, nhưng còn những người khác thì sao? Tiêu chuẩn của họ là gì? Họ đang theo những luật chơi nào, họ đang đi theo nhịp trống nào? Có thể họ vừa đi vừa nghĩ ra luật chơi. Điều này sẽ làm ta không thể đoán trước hành động của họ và không tin tưởng được họ.

Không phải ai cũng đặt ra tiêu chuẩn là sự trung thành và đạo đức. Đương nhiên là cũng có một số người tốt bụng và đáng trân trọng như bạn vậy, và họ cũng có khả năng để bước lên những nấc thang cao hơn. Nhưng cũng có rất nhiều người mà những luật chơi họ tuân theo thật đáng nghi ngờ.

Cuốn sách ghi luật chơi bạn tuân theo phải được giữ bí mật. Nếu bạn để lộ luật chơi cũng có nghĩa là bạn vi phạm luật chơi. Nếu bạn thừa nhận rằng những người khác đang tuân thủ những luật chơi khác thì bạn sẽ không đi vào sai lầm quá xa. Bạn không phải thừa nhận là luật chơi của họ tốt hơn hay xấu hơn của bạn, chỉ đơn giản là khác nhau. Nếu bạn tự nhận luật chơi của họ hay hơn hay giống như của bạn, bạn sẽ luôn luôn bị thất vọng, vỡ mộng và buồn chán.

**CUỐN SÁCH GHI LUẬT CHƠI BẠN TUÂN THEO PHẢI ĐƯỢC GIỮ BÍ MẬT. NẾU BẠN ĐỂ LỘ LUẬT CHƠI CŨNG CÓ NGHĨA LÀ BẠN VI PHẠM LUẬT CHƠI.**

Nếu bạn tự nhận luật chơi của họ dở hơn của bạn, bạn sẽ luôn luôn nghi ngờ, sợ hãi và phát điên.

Chấp nhận thực tế là luật chơi của họ khác của bạn mà không cần biết cụ thể nó là cái gì sẽ khiến bạn cởi mở và dễ lĩnh hội, cảnh giác nhưng vẫn có hy vọng, khá gần gũi nhưng không quá cả tin, dễ thông cảm nhưng không phải dễ bị mắc lừa.

Điều này gần giống bạn là một người trình diễn võ thuật:

- Bạn cảnh giác và sẵn sàng, nhưng không hiếu chiến và khoe cơ bắp
- Bạn luôn linh hoạt, có thể trườn như con mèo và né tránh được mọi vật cản trên đường đi của bạn mà không bao giờ phải trở thành một phe tham chiến
- Bạn sẵn sàng đối mặt với mọi việc bằng cách trụ vững và tập trung vào trọng tâm

# Hòa nhập

Không có ai là “con cừu đen trong đàn” hoặc “con quạ trắng” hay một con cá bơi khác hướng của cả đàn cá. Quy tắc 6 hướng dẫn bạn làm sao để có thể hòa nhập, trở thành “một phần của tập thể” và bạn không bị chú ý bởi bạn “lạc lõng và khác kiểu”. Bạn có thể được mọi người chú ý bởi năng lực điều hành người khác của bạn - bạn giỏi hơn hơn, hiệu quả hơn - nhưng bạn sẽ trở thành “một phần trong số đó” bởi vì bạn biết làm sao để “hòa nhập”.

## QUY TẮC 51

### HIỂU BIẾT VỀ VĂN HÓA CÔNG TY

Mỗi tập đoàn, công ty, ngành nghề hoặc thậm chí một văn phòng nhỏ đều có một văn hóa riêng. Sự hiểu biết về văn hóa đó sẽ giúp bạn có được phẩm chất cần thiết, có được chìa khóa của sự thành công. Tri thức là sức mạnh.

Văn hóa ở đây là cách mọi người làm việc thế nào. Đôi khi công ty chủ động đưa ra chính sách để tạo ra văn hóa đó, nhưng thường thì văn hóa công ty do mọi người tạo ra một cách tự nhiên không do kế hoạch hay chiến lược gì cả. Nếu bạn không hiểu biết về văn hóa - hoặc không biết cách tận dụng nó - thì bạn có thể trở thành một kẻ ngớ ngẩn và sẽ dễ dàng bị lợi dụng hoặc bị coi thường.

Hãy nhớ rằng có khoảng 70% người bị đuổi việc không phải bởi họ không làm tốt việc của mình, mà vì họ không hiểu gì về văn hóa của công ty mình làm việc - và họ không biết cách hòa nhập.

Hãy xem quảng cáo tuyển dụng của Viện thiết kế danh tiếng BMD. Khi Bruce Mau, chủ sở hữu của viện thiết kế này, muốn tuyển dụng nhân viên mới, ông ta đưa ra một bài trắc nghiệm với khoảng 40 câu hỏi để các ứng viên tham gia, trong đó có câu: “Ai đã làm ra bộ phim chẳng có gì ngoài một màu xanh da trời?”

(Câu trả lời là Dereck Jarman)

## BẠN KHÔNG CẦN PHẢI TIN VÀO TÍNH HỢP LÝ CỦA VĂN HÓA CÔNG TY - TẤT CẢ NHỮNG GÌ BẠN CẦN LÀM LÀ HÒA NHẬP VÀO NÓ.

Bruce đã đặt tiêu đề cho quảng cáo tuyển dụng đó là “Hãy tránh những đồng cỏ, hãy nhảy qua những hàng rào”. Kết quả là, ông ta đã thu hút được một số người giỏi nhất, những nhà thiết kế tài năng hàng đầu tới làm việc cho mình - hoặc, như cách ông ta mô tả mối quan hệ công việc của mình với các nhân viên, là làm việc cùng với ông ta.

Bây giờ, bạn nghĩ rằng kiểu văn hóa công ty mà Bruce mong chờ, muốn và có được là gì? Làm thế nào để bạn hòa nhập vào nó? Bạn nghĩ Bruce mong muốn gì từ bạn?

Bạn không cần phải tin vào tính hợp lý của văn hóa công ty - tất cả những gì bạn cần làm là hòa nhập vào nó. Nếu họ đều chơi golf, bạn hãy chơi golf. Tôi biết là bạn ghét chơi golf, nhưng bạn sẽ chơi golf, nếu điều đó khiến bạn hòa nhập. Tất nhiên là bạn có thể đặt câu hỏi rằng liệu bạn có muốn hòa nhập không. Bạn có thể đặt câu hỏi rằng liệu chơi golf có phải là thứ bạn muốn. Nhưng nếu bạn là Người tuân theo luật chơi và bạn muốn thành đạt thì bạn cũng cần trở thành một phần của một công ty và chơi golf là văn hóa của công ty đó - vì thế bạn cần phải chơi golf.

### QUY TẮC 52

#### NÓI CÙNG KIỂU NGÔN NGỮ

Hòa nhập có nghĩa là có thể hiểu và tham gia vào văn hóa của công ty, và nói cùng một kiểu ngôn ngữ là một phần của việc đó. Bạn có thể để lộ những gì bạn thực sự nghĩ nếu không biết sử dụng các biệt ngữ phù hợp, hoặc sử dụng không đúng lúc ngôn ngữ máy tính. Nếu họ đều nói một thứ ngôn ngữ kiểu tẻ ngắt thì bạn cũng phải dùng ngôn ngữ đó. Không, tôi không định bàn về việc liệu bạn có muốn tham gia vào một công ty như vậy hay không. Bạn hãy tự làm điều đó vào lúc sau nửa đêm nếu bạn mất ngủ ấy.

Nếu chủ công ty nói dưới dạng SPRs (staff/product/ratios - nhân viên/sản phẩm/tỷ lệ) thì bạn cũng phải nói theo dạng như vậy. Công việc của bạn không phải là giáo huấn họ, đào tạo lại họ, chỉnh sửa họ, dạy dỗ họ,

nói những điều khó nghe với họ, bảo họ đừng sử dụng sai ngôn ngữ nữa hay cho họ biết họ phải làm gì. Bạn cần phải nói kiểu ngôn ngữ trong công ty đó. Tôi biết rằng có những lúc điều đó khiến bạn khó chịu muốn gào lên - nhưng bạn phải nói kiểu ngôn ngữ giống họ.

Tôi từng làm việc cho một chủ công ty người Ý, do sử dụng tiếng Anh không chính xác, ông ấy dùng từ “clienters” (từ đúng là client) hoặc nhầm lẫn giữa clients (người sử dụng dịch vụ chuyên nghiệp từ một cá nhân như luật sư hay nhà thiết kế, hoặc từ một tổ chức) và customers (khách hàng sử dụng dịch vụ hoặc mua hàng từ các cửa hiệu hoặc công ty, hoặc khách hàng của ngân hàng) (Oxford Dictionary). Nhưng do ông ta là ông chủ nên cụm từ ngớ ngẩn đó trở nên thông dụng trong công ty mà nhân sự từ tổng giám đốc đến nhân viên bình thường đều dùng từ “clienters”. Tôi có thể đứng đó và gào lên rằng “Không, không, không, đừng có nói như thế nữa”. Nhưng điều đó chẳng có lợi gì cho tôi cả. Từ “clienters” luôn được sử dụng khi tôi làm việc ở đó và tôi ghét mỗi khi phải nghe thấy nó. Nhưng tôi biết Các quy tắc và tôi cũng sử dụng từ “clienters”.

Hãy bỏ ra chút thời gian lắng nghe xem mọi người trong văn phòng sử dụng ngôn ngữ thế nào. Họ có nói kiểu “ngôn ngữ chuẩn” hay kiểu địa phương riêng biệt không. Chúng ta không bàn tới các ngôn ngữ cổ ở đây, nhưng ở văn phòng nào cũng có những giám đốc thỉnh thoảng sử dụng các cụm từ kiểu “clienters”. Tôi từng làm việc với một người Mỹ, anh này so sánh những người làm việc chăm chỉ như những người Mexico. Đó là cách anh ta diễn tả, là những gì anh ta nghĩ là đúng về mặt chính trị. Tất nhiên điều đó thật tệ hại, sai trái và thô lỗ. Tuy nhiên, anh ta là chủ của công ty do đó cụm từ “những người Mexico” □ được sử dụng và cho dù cụm từ đó đúng là sai và tệ hại thì nó cũng đang được sử dụng.

Một trường hợp duy nhất mà bạn không áp dụng quy tắc này là chửi thề. Các quy tắc đã nói rằng không chửi thề, nhưng nếu văn hóa của công ty là mọi người đều chửi thề thì bạn sẽ làm gì? Câu trả lời là: không chửi thề. Sử dụng Quy tắc 4.8 thay cho Quy tắc 6.2 trong trường hợp này.

**NẾU HỌ ĐỀU SỬ DỤNG MỘT NGÔN NGỮ TỆ NGÁT THÌ BẠN CŨNG PHẢI SỬ DỤNG NGÔN NGỮ ĐÓ.**

**QUY TẮC 53**

## ĂN MẶC TRANG TRỌNG HOẶC GIẢN DỊ CHO PHÙ HỢP

Chúng ta đã nói đến việc luôn ăn mặc thanh lịch, hợp mốt, lịch sự nhưng nếu bạn làm việc cho một công ty thiết kế nơi mọi người đều mặc quần bò và áo phông thì sao? Trong trường hợp đó, bạn cũng phải mặc quần bò. Chỉ có điều, hãy mặc những chiếc quần bò lịch sự nhất, hợp mốt, hợp thời trang nhất, hiện đại nhất -nhưng vì Chúa bạn đừng là phẳng chúng hoặc là ép li cho chúng.

Hãy chú ý xem những người khác làm thế nào. Nếu ở một cuộc họp, mọi người đều bỏ áo khoác ngoài ra và xắn ống tay áo lên thì bạn cũng làm như thế. Nếu cuộc họp đó rất trang trọng và mọi người đều mặc áo khoác ngoài thì bạn cũng làm vậy. Tôi biết rằng bạn nghĩ điều đó là hiển nhiên rồi còn gì, nhưng bạn sẽ ngạc nhiên nếu bạn nhìn quanh phòng họp và bạn sẽ thấy một ai đó ăn mặc trông khác kiểu với những người khác - người đó sẽ bị tẩy chay.

Cho dù ở mức độ rộng hơn hay hẹp hơn, chúng ta đều cần theo một tuýp người nào đó, để hòa nhập và ăn mặc sao cho chúng ta không thu hút những sự chú ý không cần thiết. Rõ ràng là, nếu chủ của bạn cởi áo khoác ngoài của họ ra thì bạn cũng làm như thế. Nhưng đừng trở thành kẻ bắt chước một cách không suy nghĩ những gì người khác làm. Chúng ta đang nói về việc ăn mặc trang trọng hay giản dị hơn một cách khái quát chứ không phải là từng ly từng tí đều phải giống hệt.

Tôi luôn cảm thấy tốt hơn hết là nên xem mọi người sẽ bắt chước cách ăn mặc của sếp như thế nào mà không bao giờ là kẻ đầu tiên. Biết đâu có gì sai lệch có thể làm hỏng cơ hội thăng tiến của tôi, hay có cái bẫy nào đó đặt ra cho những kẻ lao theo một cách mù quáng. Vì vậy, hãy ngồi xuống quan sát một lúc đã.

Tôi luôn thấy có ích khi tìm một hình mẫu để kiểm tra xem họ có những hành động nhất định không, hoặc mặc một loại quần áo nhất định không. Trong hầu suốt cuộc đời làm việc của mình, tôi đã sử dụng hình mẫu là Cary Grant. Thật dễ để hỏi “Cary có mặc kiểu này không nhỉ?” Nếu câu trả lời là có, thì cứ thế mà làm. Còn nếu câu trả lời là không, thì đừng làm. Thật dễ dàng phải không. Bạn hãy thử hình mẫu là Humphrey Bogart xem thế nào, nhưng ở Casablanca nhé chứ không phải ở African Queen.

Kể cả khi văn hóa của công ty chỉ là ăn mặc trang phục hàng ngày thì việc này cũng đòi hỏi bạn phải cố gắng. Không may thay, một trong những điều mà những người Anh như chúng ta không làm tốt là ăn mặc thoải mái. Thời tiết ở Anh chưa bao giờ cho chúng ta cơ hội để học cách ăn mặc như thế. Chúng ta không mặc quần soóc hoặc áo phông, áo kiêu Hawaii hay áo sarong (trang phục của phụ nữ Malaysia, Indonexia). Tuy nhiên chúng ta rất biết cách ăn mặc lịch sự.

## QUY TẮC 54

### MỠI KIỂU NGƯỜI MỠI CÁCH XỬ TRÍ

Nếu bạn luôn cố gắng là một người dễ thích ứng thì hãy cố gắng duy trì điều này càng lâu càng tốt. Có nhiều kiểu người khác nhau và nếu bạn cư xử cùng một kiểu với tất cả mọi người thì có nguy cơ họ coi bạn là thô lỗ hoặc không ai hài lòng với bạn cả.

Nếu bạn đã là cha mẹ thì quy tắc này thật dễ hiểu. Nếu bạn có hơn một đứa con thì bạn sẽ hiểu tầm quan trọng của việc không nên đối xử cùng một kiểu với tất cả chúng là thế nào. Mỗi đứa trẻ cần những cách đối xử khác nhau. Đối với một số thì việc mắng mỏ một chút cũng là đủ. Nhưng đối với một số khác thì bạn phải trở nên rất ghê gớm chỉ để làm sao chúng mặc quần áo vào mỗi sáng.

Tôi có năm đứa con trai và một cô con gái và tôi phải đối xử với chúng mỗi đứa mỗi khác. Đôi khi tôi quên mất và đối xử với chúng theo cùng một cách. Chúng cảm thấy khá ngạc nhiên và bị tổn thương. Mỗi đứa đều cần tôi cư xử với chúng theo một cách khác, một cách riêng biệt với chúng, một cách đặc biệt. Là một nhà quản lý bạn giống như cha mẹ với các cấp dưới và bạn phải xử lý với từng người một.

Một lần tôi đã giả vờ nổi giận lôi đình lên giải quyết một vấn đề nhỏ. Người bị tôi gào lên vào mặt lúc đó đã rất ngạc nhiên vì sau đó tôi dịu đi và vui vẻ rất nhanh. Giờ đây chỉ còn một số ít các ông chủ coi những hành động đó là quá quắt và đuổi tôi ra khỏi phòng ngay lập tức.

Khi tôi còn là tổng giám đốc tôi cho rằng tôi có thể có được những người giỏi nhất trong đội ngũ nhân viên của mình nếu tỏ ra khá dễ chịu và thân thiện. Nhưng cũng có một số ít người theo phong cách cũ nên cách đó

của tôi không có tác dụng với họ. Họ quá bảo thủ với phong cách làm việc cổ lỗ của mình vì vậy cần có một ông chủ ghê gớm quát vào mặt họ và bảo họ phải làm gì. Trong trường hợp đó tôi đã phải tự đặt ra câu hỏi rằng họ là người như thế nào, và họ nghĩ về điều đó ra sao. Họ không thể tự thoát khỏi cái lề lối cũ đó và tôi phải trở nên ghê gớm với họ để họ đáp ứng lại - mỗi kiểu người cần những cách xử trí khác nhau.

Bạn phải thích ứng, sẵn sàng thay đổi nhanh chóng tùy theo yêu cầu của hoàn cảnh. Một nhà quản lý giỏi là người có khả năng thay đổi linh hoạt. Hãy xem xem bạn là người thế nào trong mắt mọi người. Bạn có luôn cư xử cùng một kiểu bất kể họ là ai hoặc bất kể tình huống là thế nào? Bạn có thích ứng và thay đổi dễ dàng không? Hãy tìm những người ở quanh bạn thành công trong việc này và quan sát họ cư xử với mọi người thế nào.

## QUY TẮC 55

### BIẾT NƠI NÀO VÀ LÚC NÀO ĐỂ GẶP GỠ NGOÀI NƠI LÀM VIỆC

Luôn có những nơi quan trọng mà những người máu mặt gặp nhau vào lúc nghỉ giữa giờ hoặc ngoài giờ làm việc. Bạn phải tìm ra những nơi này và tận dụng chúng, cũng như phát hiện được những nơi quan trọng để thu thập thông tin, thiết lập quan hệ và tạo dựng ảnh hưởng. Các ông chủ lớn thường sử dụng những nơi vui chơi thư giãn. Đó có thể là một câu lạc bộ golf 19 lỗ, quán bar ở địa phương, hoặc một nhà hàng, một câu lạc bộ nhất định, vân vân và vân vân. Nhiệm vụ của bạn là phải biết những nơi đó ở đâu. Bây giờ đừng có xông vào đó ngay rồi bị cười nhạo. Bạn phải thám thính khu vực đó, thăm dò xung quanh để có thể biết được mọi thứ cần biết trước khi bước vào. Liệu quán ăn đó có yêu cầu về ăn mặc, kiểu cách đặc biệt nào không? Liệu câu lạc bộ golf đó có danh sách chờ gia nhập làm thành viên không? Liệu quán bar đó có phải là nơi bạn nên đến một mình hoặc nên đi cùng ai đó không? Liệu có dễ dàng để gia nhập câu lạc bộ đó không? Bạn có thể cứ gặp gỡ các ông chủ khác mà không quan sát nơi đó không? Đó có phải là nơi mà khi thám thính, bạn có thể giả vờ rằng mình vô tình đi ngang qua đó, hoặc người ta thấy rõ bạn đang thám thính loanh quanh ở đây?



## ĐỪNG LÔI KÉO CHÚ Ý, NHƯNG HÃY ĐỂ MỌI NGƯỜI BIẾT TÊN CỦA BẠN.

Bạn phải cẩn thận với trường hợp này, nhưng bạn nên biết họ gặp nhau ở đâu và làm thế nào để vào những nơi đó. Lựa chọn của bạn có thể là không bao giờ đi tới đó. Thế cũng tốt thôi. Nhưng nếu thông tin chợt xuất hiện trong cuộc tán gẫu nơi công sở thì bạn sẽ biết họ đi đâu - tri thức là sức mạnh.

Ở nơi làm việc có thể có những hành lang nơi họ tha thẩn ở gần những máy bán cà phê hoặc máy photocopy. Bạn có thể giả vờ vô tình đi ngang qua để nghe ngóng thông tin. Đừng lôi kéo sự chú ý, nhưng hãy để mọi người biết tên của bạn.

Trong các dịp trang trọng các ông chú thường đi ra ngoài để hút thuốc. Cho dù bạn không buông thả bản thân thì bạn thoải mái một chút và hòa nhập với họ. Hoặc có thể họ đều thích đến quán bar trước khi tới phòng họp hoặc đại loại như thế. Nhưng bạn hãy đến nơi đó trước họ, vì nếu bạn đến sau bạn sẽ phải xin lỗi vì tham gia vào giữa chừng.

### QUY TẮC 56

#### HIỆU VỀ NHỮNG LUẬT BẤT THÀNH VĂN

Trong mỗi công ty hoặc nơi làm việc đều có những luật bất thành văn. Hãy tìm hiểu và sử dụng chúng. Những luật bất thành văn này có thể khá đơn giản.

- Bạn không bao giờ mang theo ai khác tới bữa tiệc dành cho nhân sự công ty.
- Bạn luôn tới dự các cuộc họp vào ngày nghỉ của bạn.
- Bạn không bao giờ đỗ xe ở một vài vị trí nhất định cho dù chỗ đó trống bởi vì đã là bất thành văn, chỗ đó dành cho người thân hay con cái của tổng giám đốc.
- Bạn luôn chi Năm đồng cho các phong bì gửi đi nhưng chỉ Hai đồng cho thiệp chúc mừng sinh nhật.

- Bạn không bao giờ ăn bánh mứt với café bởi vì Sylvia mới làm như thế - đã và sẽ luôn như thế.

- Bạn luôn gọi tổng giám đốc là Charles khi gặp ông ấy nhưng gọi ông ấy một cách thân mật là Charlie với các nhân viên khác, nhưng với trợ lý riêng của ông ấy thì hãy thật trang trọng với Ngài Charles.

- Không vấn đề gì nếu bạn gọi một chai rượu vang trong bữa ăn trưa nhưng bia thì hoàn toàn cấm tiệt.

Bạn có thể chẳng bao giờ biết làm thế nào mà những luật bất thành văn đó xuất hiện - Charles đã từng một lần bị thui rất mạnh bởi một nhân viên uống bia, vì thế không bia gì hết trong bữa trưa; Charles từng một lần bị làm cho xấu hổ bởi vợ của một giám đốc dưới quyền. Bà này đã định rủ rê ông quan hệ tình dục trong một bữa tiệc dành cho nhân viên nhưng không thành công, vì thế không mang theo ai đi kèm hết.

Tất nhiên, có thể dễ dàng nhận ra các luật bất thành văn này - Sylvia thích bánh mứt và bà ấy có vị trí và ảnh hưởng trong công ty - điều quan trọng là bạn phải nhận ra chúng, nếu bạn thích thì hãy áp dụng chúng một cách thành thực nhưng ít nhất là bạn nên biết về chúng nếu không bạn có thể gây rắc rối cho mình vì nói hay làm hớ điều gì đó.

Tôi từng làm cho một công ty nơi cấm tiệt hút thuốc trong giờ làm việc. Bạn cũng không thể uống bia vào bữa ăn trưa. Các chất có cồn thì lại càng không và tôi không thể biết tại sao lại như thế. Đối với tôi thì những điều này không vấn đề gì bởi vì tôi không phải là người thích bia rượu, nhưng điều đó làm tôi thấy khó hiểu. Cuối cùng tôi đã tìm ra rằng công ty này trước kia có một giám đốc tài chính chiều nào cũng chộp mắt một lúc trong văn phòng của ông ta - để hết say. Trên thực tế không phải như vậy. Ông ta uống rất nhiều bia vào mỗi bữa ăn trưa, nhưng vào mỗi buổi chiều thì ông ta thức và cẩn thận rút bớt tiền từ quỹ công ty vào tài khoản riêng của ông ta. Cuối cùng ông ta bị bắt quả tang và bị đuổi việc, nhưng sau đó không uống bia rượu trở thành một quy tắc - và cửa các văn phòng không được phép đóng kín.

**TẤT NHIÊN, CÓ THỂ DỄ DÀNG NHẬN RA CÁC LUẬT BẤT THÀNH VĂN NÀY - ĐIỀU QUAN TRỌNG LÀ NHẬN RA CHÚNG VÀ ÁP DỤNG CHÚNG MỘT CÁCH THÀNH THỰC**

## QUY TẮC 57

### BIẾT QUYỀN QUẢN LÝ THỰC SỰ NẪM TRONG TAY AI

Ai là người điều hành văn phòng của bạn? Tôi đánh cược đó không phải là ông chủ. Các ông chủ thường ở trong văn phòng riêng của họ, còn công việc điều hành hoạt động thực sự thì để người khác làm. Công việc của bạn là nhận ra người này và kết thân với họ.

Tôi từng làm việc cho các công ty mà quyền hành thực sự lại nằm trong tay của người tư vấn PR (Quan hệ cộng đồng), hay người tư vấn pháp lý, người kiểm toán, hay người quản lý dưới quyền. Tùy từng trường hợp, lý do tại sao những người đó lại thực sự nắm quyền là do họ:

- Là người cố vấn thân cận của ông chủ
- Rất được ông chủ tin cậy
- Không nói công khai mà giao tiếp với từng người riêng biệt
- Đã ở đó lâu năm
- Họ rất thích quyền lực và quản lý người khác
- Dám sử dụng nhiều chiến thuật để thực hiện mục đích của mình bất kể như thế nào
- Vô cùng thông minh, nhưng thiếu kinh nghiệm, phẩm chất cũng như kỹ năng để thực sự làm tốt công việc chuyên môn của họ.

Trong mỗi trường hợp, một khi tôi đã kết thân với những người này thì công việc của tôi suôn sẻ hơn nhiều. Lúc đầu do chưa biết, tôi chưa quan tâm đến họ lắm. Điều này đã gây cho tôi những rắc rối. Tôi thường đi đến gặp ông chủ và chỉ sau đó mới nhận ra rằng thật sai lầm khi làm vậy - “Ồ tất cả mọi thứ cứ để Sarah xem trước”, “Tôi sẽ chuyển nó qua Janinne trước để xem liệu cô ấy có nghĩ đây là một ý kiến hay hay không”, “Anh có muốn xem xét lại vấn đề này với Trevor rồi quay trở lại đưa cho tôi không?”

TÔI TỪNG LÀM VIỆC CHO CÁC CÔNG TY MÀ QUYỀN HÀNH THỰC SỰ LẠI NẪM TRONG TAY CỦA NGƯỜI TƯ VẤN PR (QUAN HỆ CỘNG ĐỒNG), HAY NGƯỜI CỐ VẤN PHÁP LÝ, NGƯỜI KIỂM TOÁN, HAY NGƯỜI QUẢN LÝ DƯỚI QUYỀN.

Tôi nhanh chóng học được rằng phải thông qua người cố vấn thân cận của ông chủ trước. Sau đó làm thân với người đó và đừng trở thành kẻ thù của họ. Họ nắm quyền hành thực sự và bạn cần tỏ ra kính trọng họ. Tôi biết điều đó không công bằng và bạn ghét làm việc này, nhưng cho tới khi có được một hệ thống quản lý tốt hơn thì chúng ta phải chấp nhận làm việc trong môi trường hiện tại như thế.

## QUY TẮC 58

### BIẾT CÁC QUY ĐỊNH VỀ HỆ THỐNG CẤP BẬC TRONG VĂN PHÒNG

Quy tắc này có mối liên hệ chặt chẽ với Quy tắc 6.7. Bạn phải biết ai là thân tín của ông chủ và bạn phải biết ai điều hành văn phòng. Bạn có thể đã có được một vị trí tương đối nhưng bạn sẽ không có được chìa khóa của tủ đựng đồ văn phòng nếu đầu tiên bạn vẫn chưa nói một cách thân thiện với người quản lý văn phòng. Và cốc trà vào buổi sáng của bạn có thể trở nên lạnh ngắt vì bạn làm cho nhân viên phục vụ thấy khó xử khi bạn đi thẳng tới căng tin và gọi một cốc trà mà không thông qua trước quản lý của văn phòng.

Các thủ tục và cấp bậc trong văn phòng thường cồng kềnh, vụn vặt, hẹp hòi, cũ kỹ nhưng lại rất quan trọng với chúng ta. Cách đây không lâu, tôi có làm việc cho một văn phòng. Tại đó, bạn phải mang những gì cần soạn thảo cho quản lý của văn phòng sau đó người này sẽ chuyển nó qua người soạn thảo văn bản và cuối cùng văn bản sẽ chuyển lại cho bạn, thủ tục như thế là hoàn thành.

Vấn đề là nếu bạn làm cho người quản lý văn phòng khó chịu - và bạn có thể làm như thế bằng cách hút thuốc gần bà ta, nói một cách xúc phạm với ông chủ, chửi thề, tới nơi làm việc mà không mặc trang phục công sở - bạn sẽ thấy những gì bạn nhận được là văn bản của bạn được giao cho một người soạn thảo kém nhất và khi chuyển lại cho bạn thì vừa chậm trễ vừa

đầy lỗi, bị dây bản bởi vết cà phê, nhiều từ viết sai, không có bản copy đi kèm,...

Một khi bạn đã trở nên thân thiện với nhà quản lý văn phòng, mọi thứ sẽ thay đổi và người soạn thảo văn bản cho bạn sẽ thực hiện một công việc mẫu mực, đúng giờ và không một chút lỗi.

**CÁC THỦ TỤC VÀ CẤP BẬC TRONG VĂN PHÒNG THƯỜNG CỒ LỖ, VỤN VẶT, HẸP HÒI, CŨ KỸ NHƯNG LẠI RẤT QUAN TRỌNG VỚI CHÚNG TA.**

Bây giờ bạn có thể nói rằng mọi thứ vốn như thế rồi làm sao mà phàn nàn được. Đúng vậy, nhưng không phải người quản lý văn phòng nào cũng giống như người quản lý văn phòng ở chỗ của tôi. Tôi chỉ thỉnh thoảng mới sử dụng đội ngũ đánh máy và tôi có một vị trí cao ở công ty. Nhưng tôi vẫn phải làm theo hệ thống cấp bậc này và phải tìm sự giúp đỡ của một ai đó dưới quyền để các công việc khá tế nhạt thường ngày được hoàn thành. Điều đó thực sự làm tôi phát điên và tôi phải dành khá nhiều thời gian tranh thủ nhờ cậy người quản lý văn phòng chỉ để hoàn thành một bức thư. Thật phí thời gian, không hiệu quả và vụn vặt. Nhưng bạn đúng, chúng ta phải làm việc trong hệ thống hiện tại như thế.

Vậy thì chúng ta làm gì? Chúng ta tiến hành theo những cách như trên. Chúng ta không có cơ hội nào khác ngoài việc mỉm cười và tranh thủ họ.

## QUY TẮC 59

### KHÔNG BAO GIỜ CHÊ BAI NGƯỜI KHÁC

Tất cả mọi người đều đi tới quán bar rượu vang vào giờ ăn trưa. Bạn ghét chuyện đó. Bạn ghét khói thuốc, tiếng ồn hoặc những cuộc tán phét vô nghĩa về chương trình TV hôm qua.

Nhưng bạn có nói điều đó ra với họ không? Không, đừng làm vậy. Bạn phải là một phần của mọi người - hòa nhập vào. Bạn cần họ nghĩ rằng bạn hiện diện ở đó, ít nhất là trong tâm trí họ cho dù lúc đó bạn có không thực sự ở đó đi chăng nữa. Thật là dễ dàng. Bạn có thể thoát ra khỏi những khó chịu đó bằng cách nói rằng bạn phải đi mua ít đồ, thăm một người bạn hoặc đi tới phòng tập thể dục.

Đừng chê bai cách mọi người ăn và nghỉ ngơi vào buổi trưa, điều đó sẽ khiến họ nghĩ bạn là một kẻ ngoài lề. Bạn cũng đừng nói với họ là bạn ở lại văn phòng để làm thêm mấy việc - họ sẽ nghĩ bạn là kẻ tham công tiếc việc. Nhưng sẽ ổn nếu nói rằng bạn đi ra ngoài để sắm ít đồ và sau đó bạn có thể tự do tìm một nơi ăn trưa. Với chiếc laptop mang theo, bạn có thể hoàn thành thêm các công việc mà không cần phải cho họ biết điều đó.

Đừng cho họ biết rằng bạn nghĩ uống bia, rượu vào giờ ăn trưa là không tốt cho sức khỏe và không hiệu quả cho công việc - nói với họ rằng bạn phải ra ngoài một chút và mọi người cứ tiếp tục mà không có bạn - “hãy gọi sẵn cho tôi một cốc nhé”. Theo cách đó, vào giờ ăn trưa mọi người sẽ coi bạn là “một phần trong số họ” cho dù bạn không thực sự phải ở đó. Bạn sẽ được chấp nhận nếu bạn không chê bai.

Hoặc họ có thể đều cùng đi chơi bowling vào tối thứ ba hàng tuần. Bạn đừng nói rằng “nhưng bowling là dành cho những kẻ quái gở phải không?” Thay vào đó bạn có thể nói rằng “À, tối thứ ba à? Tôi e rằng tối đó tôi phải đưa mẹ tới rạp chiếu phim rồi?” Hoặc bạn hãy giấu đi cái tôi của mình, các tiêu chuẩn riêng và những lời chê bai của mình - và thực sự đi cùng họ. Biết đâu bạn lại thấy vui vẻ ở đó. Ít nhất bạn sẽ hòa nhập và không thể hiện sự chê bai của mình với đồng nghiệp. Một hành động khôn ngoan.

Người khác giải trí, tiêu tiền thế nào hoặc sống ra sao không phải là điều khiến bạn phải quan tâm. Người hành động khôn ngoan là người tập trung vào con đường của họ và bỏ qua những con đường mà người khác chọn. Tập trung vào những gì bạn đang phấn đấu và bỏ qua những việc khác. Bằng cách bỏ qua như vậy, bạn sẽ dễ dàng thôi không phán xét người khác. Và nếu bạn đưa ra lời phán xét thì mọi người sẽ biết bạn thực sự nhìn nhận vấn đề thế nào và bạn sẽ rất khó để linh hoạt và xử lý các tình huống phát sinh sau này. Nếu bạn phán xét người khác thì tự bạn sẽ để mọi người biết quan điểm thực sự của bạn - và đó không phải là một điều hay ho.

## QUY TẮC 60

### HIỂU BIẾT VỀ TÂM LÝ CỦA MỌI NGƯỜI

Mọi người đều thích tạo thành những nhóm nhỏ an toàn - gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, thị trấn, quốc gia, dân tộc, các đơn vị quân đội - và bạn sẽ

chiến đấu khá ác liệt để bảo vệ nhóm của mình. Nếu bạn đe dọa nhóm khác - hoặc họ nghĩ là bạn đe dọa họ (đây là một điểm quan trọng) - họ sẽ không ưa điều đó. Vì vậy đừng làm thế. Hãy hiểu rằng tầm quan trọng của tâm lý mọi người mà hòa nhập vào.

Giả sử bạn thuộc về một đàn sư tử kiêu hùng. Đúng vậy, bạn có thể lăn tròn trên cát, gầm lên, ăn thịt ngựa vằn và tỏ ra hung dữ và bạn sẽ hòa nhập - bạn là một con sư tử. Nhưng điều đó không có nghĩa là bạn phải mất đi cái tôi của mình hoặc buông xuôi theo mọi người. Trong mỗi đàn sư tử đều có con cầm đầu - con sư tử đầu đàn. Bạn có thể hòa nhập nhưng vẫn nổi bật bằng cách nắm quyền, là một nhà lãnh đạo của cả nhóm, là người chỉ huy.

Hòa nhập là trở nên linh hoạt chứ không phải là buông xuôi. Tôi nói rằng bạn phải hòa nhập không có nghĩa là bạn phải vứt bỏ cá tính của mình hoặc trở thành một kẻ bất chước hoặc gạt đi tất cả cảm nhận riêng của bạn. Tất cả những gì bạn phải làm là hiểu và biết về tâm lý của mọi người - và sau đó sử dụng điều này sao cho có lợi cho bạn. Tôi từng nhìn thấy một nhân viên bị ức tới phát khóc vì anh ta không hiểu gì về hệ thống cấp bậc trong công ty, tâm lý của mọi người và các đồng nghiệp của anh ta trở nên căm ghét anh ta. Anh ta “khác lạ” và họ cảm thấy sự sợ hãi của anh ta và tấn công điều đó.

**TÔI NÓI RẰNG BẠN PHẢI HÒA NHẬP KHÔNG CÓ NGHĨA LÀ BẠN PHẢI VỨT BỎ CÁ TÍNH CỦA MÌNH HOẶC TRỞ THÀNH MỘT KẸ BẤT CHƯỚC HOẶC GẠT ĐI TẤT CẢ CẢM NHẬN RIÊNG CỦA BẠN.**

Việc bạn sắp làm là trở thành một con sói trong lớp da cừu, một câu chuyện cổ mà ai cũng biết. Nếu các con cừu chấp nhận bạn thì bạn có thể làm nhiều việc mà bạn muốn. Nếu họ phát hiện ra bất cứ chút hơi chó sói nào của bạn thì họ sẽ trở nên rất bất an và cảnh giác.

Hãy nghiên cứu mọi nhóm người cần thiết và bạn sẽ thấy thoải mái. Họ đều là những con cừu, điều đó khiến họ cảm thấy:

- Không bị đe dọa
- Thoải mái

- An toàn
- Được bảo vệ.

Tất cả những suy nghĩ của họ đều bị xác định sẵn, họ chỉ có thể ăn cỏ và luôn yên tâm rằng họ sẽ được chăm sóc. Bạn không cần những thứ đó, những thứ đó là dành cho loài cừu. Bạn là một con sói. Hãy nghĩ một cách độc lập, những suy nghĩ của loài sói.



# Hành động như sếp của bạn

Nếu bạn muốn thăng tiến thì tốt hơn là bạn nên luyện tập từ bây giờ. Quy tắc 7 sẽ hướng dẫn bạn làm thế nào để có được những phong cách riêng, thái độ và đặc điểm quản lý của vị trí cấp trên của bạn. Nếu trông bạn thực sự như đã được thăng chức, thì bạn sẽ có những cơ hội.

## QUY TẮC 61

### HỌC CÁCH ĂN MẶC NHƯ CẤP TRÊN CỦA BẠN

Khi còn là trợ lý giám đốc, tôi ăn mặc như trợ lý của giám đốc. Khi tôi muốn trở thành giám đốc, tôi quan sát xem người đó ăn mặc thế nào - và cả tổng giám đốc nữa. Tôi chọn lựa cách ăn mặc như tổng giám đốc và tôi đã được đề bạt xứng đáng, vì thế tôi không cần làm qua vị trí giám đốc, vị trí trung gian giữa trợ lý và tổng giám đốc. Mỗi vị trí công việc có các đặc điểm riêng. Bạn chọn vị trí công việc mà bạn muốn. Bây giờ bạn ăn mặc như người làm ở vị trí đó. Và bạn sẽ có được vị trí đó. Điều này thật đơn giản. Chỉ khi bạn coi mình như đang làm vị trí đó thì bạn mới thực sự được đề bạt lên vị trí đó - bạn phải biết bò đã rồi hãy nghĩ tới bay lượn.

Trong suốt cuộc đời của mình, tôi đã phỏng vấn nhiều người để lựa chọn họ vào các vị trí khác nhau. Tôi luôn luôn ngạc nhiên với cách mọi người ăn mặc tới nơi phỏng vấn. Như thể họ không muốn nhận công việc họ muốn vậy. Tôi đã từng có những buổi phỏng vấn tuyển dụng vào vị trí quản trị cấp cao mà ứng viên lại ăn mặc những bộ quần áo nhàu nát, một cái áo sơ mi nhăn nhúm hoặc áo khoác chưa là, giày chưa đánh xi và mái tóc chưa chải gọn gàng. Tôi sẽ không tuyển dụng họ nhưng vẫn mong rằng tuy nhìn bề ngoài như vậy, nhưng họ là những người giỏi.

Cũng trong những buổi phỏng vấn cho các vị trí cấp cao, tôi đã chứng kiến những ứng viên đến muộn, đến nhầm địa điểm, nhầm ngày, với những thông tin sai lệch và đương nhiên đến để xin vào vị trí không phù hợp.

Tôi đã phỏng vấn những sinh viên thực tập để đưa họ vào vị trí thử việc.

Cho dù bạn đang làm ở vị trí nào thì bạn cũng cần để mắt tới vị trí kế tiếp. Có phải như vậy không? Hãy xem Quy tắc 3: Có kế hoạch. Nếu bạn để mắt tới vị trí nào thì bạn cần phải biết ai đang làm ở vị trí đó. Hãy nghiên cứu về họ. Họ ăn mặc trang phục gì? Cách họ ăn mặc ra sao? Họ ăn mặc lịch sự đến mức nào và theo phong cách nào? Bạn có học được điều gì từ cách họ ăn mặc không? Bạn có thể bắt chước ăn mặc như vậy bây giờ không? Và khi tôi nói là bắt chước, ý tôi là học cách ăn mặc đúng như vậy. Nếu cần phải ăn mặc một bộ com lê lịch sự để làm việc, thì hãy tập quen với điều đó.

Chẳng có gì tồi tệ hơn việc bắt đầu một công việc mới và cũng bắt đầu học cách ăn mặc mới cùng thời điểm đó. Mọi người sẽ để ý chiếc cổ áo của bạn không vừa với bạn hoặc đôi giày quá chật và có vẻ kỳ cục, cách bạn ăn mặc hoàn toàn không phù hợp với vị trí của bạn - bạn có thể luôn phải vuốt lại váy của bạn cho kín đáo hoặc chỉnh sửa cho thẳng chiếc cà vạt trông thật kỳ cục với bạn.

**BẠN CHỌN VỊ TRÍ CÔNG VIỆC MÀ BẠN MUỐN. BÂY GIỜ, BẠN HÃY ĂN MẶC NHƯ NGƯỜI LÀM Ở VỊ TRÍ ĐÓ. VÀ BẠN SẼ CÓ ĐƯỢC VỊ TRÍ ĐÓ.**

## QUY TẮC 62

### HỌC CÁCH NÓI CHUYỆN CỦA CẤP TRÊN

Cấp trên của bạn nói chuyện như thế nào? Tôi chắc chắn là bạn muốn làm ở vị trí của họ? Nếu vị trí đó trống thì bạn muốn nhận cái ghế đó lắm, phải không? Hay tôi đã lãng phí thời gian khi bàn về vấn đề này? Xem nào, bạn muốn vị trí nào? Hãy bắt đầu nói chuyện với cấp trên của bạn? Ông ấy (bà ấy) nói chuyện thế nào?

Tôi nói thế nghĩa là gì - họ nói chuyện thế nào? Hãy để tôi giải thích. Điều này không phải là chất giọng họ phát âm thế nào - giọng nói của họ ra sao - mà là nội dung, những gì họ nói. Tôi đánh cược rằng bạn hay dùng “tôi” trong khi cấp trên của bạn chắc chắn sẽ thường xuyên dùng “chúng ta” hơn. Có thể bạn nói chuyện với tư cách một nhân viên của công ty, còn họ nói chuyện với tư cách toàn công ty.

Bạn lên vị trí càng cao thì bạn càng ít được:

- Tán gẫu linh tinh
- Ngồi nói chuyện tầm phào
- Chửi thề
- Bàn luận về chương trình tivi tối qua hay các chủ đề khác chẳng liên quan gì tới việc hoàn thành công việc - những người quản lý cao cấp thường làm việc tập trung hơn và thường ít lãng phí thời gian hơn.

Nói linh tinh không đúng chủ đề chính - những người quản lý cao cấp thường suy nghĩ kỹ hơn và thường ngừng một chút trước khi nói (hoặc ít nhất thì những sếp giỏi thường làm vậy).

**HÃY NÓI TẬP TRUNG VÀ MẠNH MẼ, GIỮ CÁC THÔNG TIN RIÊNG CHO BẢN THÂN - NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ CẤP CAO KHÔNG TÁN GẤU HOẶC NÓI CHUYỆN TẦM PHÀO VỀ NHỮNG VẤN ĐỀ VẬT VĨNH.**

Vì vậy nếu bạn muốn nói điều gì ra, thì bạn phải suy nghĩ kỹ hơn, nói về những vấn đề có liên quan, nói với tư cách “chúng ta” thay vì “tôi”, nói một cách tập trung và mạnh mẽ, giữ lại những thông tin riêng cho bản thân - những người quản lý cao cấp không tán gẫu hoặc nói chuyện tầm phào về những vấn đề vật vãnh.

Tôi gợi ý rằng những gì bạn phải làm là trở thành người lớn và nói với các nhân viên khác như với trẻ con. Bạn trở nên hơi xa cách và một chút ần mình, trở nên chính chắn và trách nhiệm, đáng tin cậy và chu đáo.

Khi tôi nói là “xa cách” tôi không hàm ý kiêu căng. Tôi chắc chắn rằng bạn đã thấy nhiều giám đốc phạm những sai lầm vớ vẩn. Không có chỗ cho kiêu căng ở nơi làm việc. Kiêu căng là vẻ tự cao tự đại và ra vẻ quan trọng. Sự hơi xa cách là ần mình một chút, hơi tách biệt một chút, ở vào một vị trí cao hơn do kinh nghiệm, kỹ năng và các khả năng bẩm sinh của bạn.

**QUY TẮC 63**

**HỌC CÁCH CƯ XỬ NHƯ CẤP TRÊN**

Chúng ta đã tìm hiểu và biết làm sao để ăn mặc và nói năng như cấp trên, giờ đây bạn phải học cách cư xử của cấp trên. Tôi biết điều này rất khó khăn và thực tế là khó khăn hơn nếu bạn chấp nhận chỉ làm những vị trí của những người bình thường. Trở thành một Người tuân theo luật chơi cần nhiều nỗ lực hơn, cần nhiều sự chú ý hơn tới các chi tiết và nói chung là một việc nặng nhọc hơn các việc nặng nhọc khác. Nhưng kết quả thì thật là tuyệt vời. Trên thực tế khi bạn là Người tuân theo luật chơi, điều đó tự động đem lại cho bạn những phẩm chất để được thăng tiến. Nếu bạn có thể làm được Người tuân theo luật chơi thì bạn sẽ được thăng chức. Đó là một dạng hoàn thành ước nguyện báo trước. Để thực hiện được các quy tắc đòi hỏi phải có cá tính mạnh, sức mạnh về ý chí, quyết tâm, sự trung thực, dũng khí, kinh nghiệm, tài năng lớn, sự cống hiến, nghị lực, khí phách và uy tín với quần chúng - nếu bạn có được tất cả những điều đó thì kiểu gì bạn cũng được thăng chức.

Vì thế hãy học cách cư xử như cấp trên. Hãy nhìn vào cách mà sếp của bạn bước vào văn phòng. Có nhận ra điều gì không? Hãy xem cách mà họ trả lời điện thoại, nói chuyện với nhân viên, làm vừa lòng các khách hàng, cách cầm bút, cách treo áo lên mắc, cách họ mở cửa, ngồi xuống và đứng dậy - tất cả những gì họ làm. Tôi cược rằng bạn sẽ nhận ra rằng cách họ đi đứng khác với những người dưới quyền hoặc những người làm việc hậu cần hoặc đội ngũ bán hàng, đội ngũ marketing hay những nhân viên PR.

**ĐỂ THỰC HIỆN ĐƯỢC CÁC QUY TẮC ĐÒI HỎI PHẢI CÓ CÁ TÍNH MẠNH, SỨC MẠNH VỀ Ý CHÍ, QUYẾT TÂM, SỰ TRUNG THỰC, DŨNG KHÍ, KINH NGHIỆM, TÀI NĂNG LỚN, SỰ CỐNG HIẾN, NGHỊ LỰC, KHÍ PHÁCH VÀ UY TÍN VỚI QUẦN CHÚNG.**

Để hành động nhằm thăng tiến thì cần phải:

- Trở nên chắc chắn hơn với bản thân
- Trở nên chính chắn hơn
- Trở nên tự tin hơn.

Điều đó có nghĩa là bạn phải trở nên vừa lù đù, vừa khéo léo lại vừa phức tạp à? – không, không phải vậy mà không nên nghênh ngang, vênh váo hay hùng hổ. Một ví dụ đơn giản - bạn có văn phòng riêng cho mình

không? Mọi người có gõ cửa trước khi vào không? Bạn sẽ nói gì? Một câu nói “Xin mời vào tự nhiên” hay nói “Mời vào”. Bạn ở vị trí càng cao thì bạn càng ít lãng phí thời gian. Bạn khôn khéo và nhanh nhẹn hơn, nói năng trau chuốt và hợp lý hơn. Bạn không có thời gian để nói dông dài hoặc sử dụng các cụm từ dài - một câu nói “Mời vào” là thích hợp. Bản thân bạn cũng phải trở nên như vậy. Đó là một bí mật. Chúng ta hãy tìm hiểu tiếp.

## QUY TẮC 64

### HỌC CÁCH SUY NGHĨ NHƯ SẾP

Chúng ta đã nói về việc phải trở nên thích hợp với vị trí bạn đang nhắm tới. Suy nghĩ như sếp là việc làm sao để nghĩ như bạn đang làm ở vị trí đó. Bạn không có thời gian để lãng phí những suy nghĩ kiểu như:

- Thế điều này sẽ ảnh hưởng thế nào tới lúc nghỉ ngơi uống trà của tôi?
- Liệu điều này có nghĩa là tôi còn có thể có ngày nghỉ nữa không?
- Liệu tôi có phải làm việc vất vả hơn? Lâu hơn không?
- Liệu tôi có được tiếng tăm gì từ việc này?

Thay vào đó bạn sẽ nghĩ rằng:

- Điều này có tốt hơn cho bộ phận mình làm không?
- Liệu công ty có hiệu quả hơn do tác động của việc này không?
- Liệu những người quản lý như chúng ta có thể truyền điều này lại cho nhân viên không?
- Liệu các khách hàng của chúng ta có hài lòng với điều này không?

Bạn đã nắm được thông điệp, đã nhận ra điểm mấu chốt rồi chứ? Bạn sẽ bắt đầu suy nghĩ như người quản lý và ít nghĩ như một nhân viên. Bạn sẽ nhìn nhận mọi việc từ quan điểm của công ty mà không phải từ quan điểm xem nó sẽ tác động tới những việc vặt vãnh cá nhân của bạn thế nào:

- nhìn thấy một bức tranh lớn

- nhìn thấy toàn bộ bức tranh
- vẽ lại bức tranh
- định hướng cho bức tranh
- sáng tạo ra bức tranh đó
- chấm dứt việc là một kẻ tép riu

Những quy tắc này sẽ hướng dẫn bạn làm thế nào để trở nên độc lập, làm thế nào để tự mình suy nghĩ, làm thế nào để đứng vững trên đôi chân của mình. Nhưng nếu bạn có thể làm được tất cả những điều đó rồi thì bạn không cần những quy tắc này nữa. Và nếu bạn chưa làm được, thì các quy tắc này có thể hướng dẫn bạn không? Tất nhiên là có thể rồi. Chúng ta tiếp tục đọc nào.

**BẠN SẼ BẮT ĐẦU SUY NGHĨ NHƯ NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ ÍT NGHĨ NHƯ MỘT NHÂN VIÊN.**

## QUY TẮC 65

### HỌC CÁCH XỬ LÝ CÁC VẤN ĐỀ CỦA CÔNG TY

Chúng ta đã nói đến việc xem xét mọi thứ dưới quan điểm của công ty thay vì của bản thân. Bạn phải tiến thêm một bước nữa, bạn chỉ nói về các vấn đề của công ty ngay cả khi bạn đang nói chuyện một mình hay nói chuyện với các đồng nghiệp. Bạn phải làm cho họ bị thuyết phục rằng, bạn đã là cấp trên của họ - xem Quy tắc 7.9.

Tôi nhớ trong lần xuất bản cuốn sách đầu tiên của mình, tôi bỗng thấy rằng cái bìa sách thật tệ hại - liệu bìa cuốn sách đó trong có phù hợp, gọi cho người ta thấy được đúng nội dung của nó không? Người điều hành marketing của nhà xuất bản rõ ràng đã chán ngấy với những cú điện thoại phàn nàn dai dẳng của tôi để kiểm tra lại từng chi tiết nhỏ một nên cuối cùng ông ta nói rằng: (một cái hộp chứa những hạt đậu), anh bạn trẻ ạ, một cái hộp đựng hạt đậu. Tôi không hiểu ông ta định ám chỉ điều gì và ông ta phải giải thích cho tôi rõ ràng từng từ một. Mỗi quyển sách là một sản phẩm - một cái hộp chứa những hạt đậu - nằm trên giá và việc nó được mua hay không phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố mà tôi, một tác giả chưa có nhiều

danh tiếng, không thể kiểm soát được. Các yếu tố đó bao gồm vị trí mà cuốn sách được đặt trên giá sách, việc cạnh tranh với những cuốn đặt bên cạnh, thời tiết từng hôm, các chương trình giảm giá đột xuất của các hiệu sách, và vân vân. Tất cả những điều đó, trong đó có cả những điều nhằm lôi cuốn độc giả như màu sắc của bìa sách sẽ ảnh hưởng tới việc bán sách thế nào. Việc của tôi là cung cấp nội dung và sau đó bắt đầu nghĩ về các vấn đề tổng quát như có bao nhiêu hộp đậu sẽ được bán trong một kỳ kế toán, và số phần tôi có được chiếm bao nhiêu phần trăm trong một hộp đậu và hộp đậu tiếp theo sẽ là gì.

Khi xử lý vấn đề phát sinh thì nhiều khả năng bạn nhìn nhận mọi thứ từ quan điểm của bạn - điều đó sẽ tác động trực tiếp tới bạn thế nào. Một khi bạn thoát khỏi lối suy nghĩ đó, biết nói về những vấn đề chung của công ty thì bạn sẽ không còn nhìn nhận vấn đề từ quan điểm của mình và thay vào đó là từ quan điểm của công ty. Điều đó không có nghĩa là bạn phải trở thành một người chỉ biết công ty của mình là tốt nhất. Trên thực tế bạn có thể nói ra quan điểm thật sự của mình. Nếu vấn đề tồi tệ thì nó là tồi tệ - và bạn nên nói ra như vậy. Nhưng bạn hãy nói ra điều đó với cách nhìn của công ty chứ không phải của bạn.

Nếu công ty đưa ra đề xuất về thủ tục mới thì ngay lập tức hãy nghĩ rằng điều đó sẽ ảnh hưởng tới khách hàng thế nào chứ không phải sẽ ảnh hưởng tới bạn thế nào.

**NEU CÔNG TY ĐỀ XUẤT THỦ TỤC MỚI THÌ NGAY LẬP TỨC HÃY NGHĨ RẰNG ĐIỀU ĐÓ SẼ ẢNH HƯỞNG TỚI KHÁCH HÀNG THẾ NÀO CHỨ KHÔNG PHẢI SẼ ẢNH HƯỞNG TỚI BẠN THẾ NÀO.**

## **QUY TẮC 66**

### **DỪNG “CHÚNG TÔI” THAY VÌ “TÔI”**

Một ông chủ mà tôi từng làm việc đã đặt ra câu hỏi rằng chúng tôi làm việc cho ai. Chúng tôi trả lời rằng:

- Cho bản thân chúng tôi
- Cho gia đình của chúng tôi

- Cho những nhà quản lý ngân hàng của chúng tôi
- Cho lòng tự trọng của chúng tôi
- Cho ông chủ của chúng tôi
- Cho những người quản lý
- Cho hội đồng quản trị của công ty
- Cho khách hàng
- Cho cơ quan thuế vụ (ở Anh)
- Cho chính phủ.

Ông ấy trả lời “không” một cách lịch sự với mọi câu trả lời đó. Ông ấy giải thích rằng chúng tôi làm việc cho các cổ đông. Chính là như vậy. Đó chính là những người mà bạn làm việc cho họ. Bây giờ hãy đi mua một vài cổ phiếu của công ty của bạn. Và bạn sẽ làm việc cho chính bản thân bạn. Bây giờ bạn có thể bắt đầu nói “chúng tôi” thay vì “tôi” hay từ nào đại loại như thế.

Giờ đây bạn là một cổ đông vì vậy khi bạn nói về các thủ tục của công ty bạn có thể nghĩ điều đó sẽ ảnh hưởng tới “chúng ta”, những cổ đông, như thế nào - chứ không phải “bọn họ”, những nhân viên không phải cổ đông (mà bạn cũng là một trong số đó cách đây không lâu).

Nếu bạn đi tới các cuộc họp thì việc nói “chúng tôi” thay vì “tôi” sẽ chứng tỏ một sự chững chạc hơn rất nhiều (và gây cảm tình nữa).

“Nếu chúng ta định áp dụng thủ tục mới này, đầu tiên chúng ta phải xem phản ứng của nhân viên dưới quyền thế nào”, thay vì nói là “tôi nghĩ điều này thật tồi tệ”.

“Chúng ta phải dành một chút thời gian ưu tiên để bàn về cuộc triển lãm” - thay vì nói là “Tôi đang cuống cuống lên, chỉ còn 2 tuần nữa cuộc triển lãm chết tiệt này mà tôi chưa làm được việc gì cả”.



NẾU BẠN ĐI TỚI CÁC CUỘC HỌP THÌ VIỆC NÓI “CHÚNG TÔI” THAY VÌ “TÔI” SẼ CHỨNG TỎ MỘT SỰ CHỨNG CHẠC HƠN RẤT NHIỀU (VÀ GÂY CẢM TÌNH NỮA).

## QUY TẮC 67

### THỂ HIỆN RẰNG BẠN THỰC SỰ CÓ NĂNG LỰC

Bây giờ bạn phải tổng hợp mọi điều bạn đã học ở trên lại - bạn phải chứng tỏ mình thực sự có năng lực. Nếu bạn muốn được làm ở vị trí nào thì chính bản thân bạn phải khao khát điều đó. Đó không phải là sự bắt chước như vẹt mà là luyện tập. Nếu bạn không thể hiện rằng bạn thực sự có năng lực làm được ở vị trí đó, thì bạn không thể được đề bạt.

Hãy nhớ chúng ta đã nói gì ngay từ đầu - bạn có thể đáp ứng được yêu cầu của vị trí đó, bạn có thể đủ khả năng làm ở vị trí đó - và bạn sẽ làm rất tốt. Đó là điều quan trọng nhất. Nếu bạn không đủ khả năng làm công việc đó thì hãy quên nó đi.

Các quy tắc này không phải dành cho những kẻ nhố nhăng hay màu mè hình thức mà dành cho những người thực sự cần cù, tài năng, chăm chỉ, có năng lực. Đó là những người sẵn sàng nỗ lực và đổ mồ hôi nước mắt.

Hãy nghiên cứu về vị trí mà bạn khao khát có được. Ai đang nắm giữ vị trí đó? Hãy nghĩ rằng nếu họ đang ở vị trí làm việc của bạn thì sao. Họ sẽ xử lý công việc thế nào? Học cách đánh giá đúng đắn cấp trên của bạn theo cách họ đã đánh giá đúng bạn. Đừng than vãn phàn nàn về cách sắp của bạn làm việc - thay vào đó hãy quan sát những lỗi của họ và học cách tự rút kinh nghiệm cho bản thân. Hãy xem họ làm sai chỗ nào và tự thề rằng bạn không bao giờ lặp lại lỗi như vậy. Đồng thời hãy quan sát những việc giỏi giang của họ và bắt đầu học theo những hành động khôn ngoan của họ ngay bây giờ.

NẾU BẠN MUỐN ĐƯỢC LÀM Ở VỊ TRÍ NÀO THÌ BẠN PHẢI PHẤN ĐÁU CÓ ĐỦ NĂNG LỰC, PHẨM CHẤT CỦA NGƯỜI LÀM Ở VỊ TRÍ ĐÓ.

Nếu bạn định chứng tỏ mình thực sự đủ năng lực thì bạn phải có một phong cách phù hợp, một kiểu ăn mặc phù hợp, một cách nói chuyện phù

hợp, một cách cư xử phù hợp, và một thái độ phù hợp. Bạn chỉ có thể có được những điều đó nếu bạn dành thời gian để thực hiện kế hoạch bao gồm 4 điểm cơ bản sau:

- Quan sát
- Học hỏi
- Luyện tập
- Kết hợp những điều đã học lại với nhau

Nếu bạn đã sẵn sàng làm những điều này thì bạn sẽ tiến bộ rất nhanh. Tất nhiên, bạn cần làm những điều đó một cách kín đáo - như thể bạn đang làm những công việc thường nhật của mình thôi vậy. Một yêu cầu khó nhỉ? Tất nhiên rồi. Có ai nói là điều này sẽ dễ dàng đâu.

## QUY TẮC 68

### DÀNH NHIỀU THỜI GIAN Ở GẦN VỚI NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ SẴP

Cho dù bạn đang làm ở vị trí nào trong công ty thì bạn vẫn có thể dành nhiều thời gian ở gần những người quản lý cấp trên và nếu bạn biết cách làm việc đó một cách khéo léo thì thậm chí bạn sẽ không làm họ khó chịu vì bạn ở đó. Nếu bạn thu hút sự chú ý thì bạn sẽ bị xem là kẻ dính mũi vào chuyện của người khác, là một tên gián điệp, là kẻ không mời mà đến. Hãy nhớ rằng nếu là một đứa trẻ nhỏ, bạn vẫn có thể tham gia vào các bữa tiệc của người lớn nếu bạn im lặng. Họ sẽ quên rằng bạn có ở đó. Một khi bạn đã bị chú ý thì bạn sẽ bị dẫn về giường đi ngủ - nơi mà đáng lẽ bạn phải ở đó. Điều này cũng tương tự nếu bạn là người ở vị trí thấp hơn. Bạn có thể quanh quẩn ở đó và học hỏi, nhưng đừng có mà ba hoa cái miệng nếu không bạn sẽ bị bắt “quay về giường” ngay đấy.

Khi tôi còn là một người quản lý cấp thấp tôi để ý rằng các thành viên cấp cao thường ở lại sau cuộc họp để nói chuyện với nhau. Những người quản lý cấp thấp hơn thường hỏi hỏi đi về, chỉ có những người cấp cao ở lại. Tôi phát hiện ra rằng nếu tôi quanh quẩn ở đó, ví dụ như làm những việc dọn lại bàn gọn gàng, đổ gạt tàn thuốc lá (đã từng có những ngày như thế)

và giữ im lặng, thì tôi có thể nghe được rất nhiều chuyện và thậm chí còn được hỏi đến trong một số ít trường hợp - “À, Richard, cậu cũng nằm trong việc áp dụng thủ tục hóa đơn mới, cậu nghĩ thế nào về nó?” Đây là cơ hội để tôi thể hiện. Tất nhiên, lần đầu tiên được hỏi tôi đã lắp bắp, bối rối và lưỡng lự lú lại vô dụng. Nhưng lần sau tôi đã nói tốt hơn và cuối cùng tôi cũng trả lời được rành rọt.

Có một lần tôi được hỏi về một vấn đề và tôi đã nói rất mạch lạc, tự tin và chắc chắn. Thật kỳ lạ, sau đó tôi được thăng tiến nhanh hơn nhiều so với trước kia. Đó là khi tôi làm việc cho một công ty Anh quốc có cách làm việc cổ điển và để được thăng chức, bạn phải trải qua từng giai đoạn trong quá trình bất di bất dịch đó. Tôi đã được phép không phải theo hệ thống đó và tôi cho rằng tất cả là nhờ tôi đã quan quân bên những người cấp cao nhất.

Đôi khi bạn sẽ phát hiện ra ông chủ ngồi một mình trong bữa ăn trưa hoặc trong những dịp sinh hoạt chung. Hầu hết “nhân viên” đều quá e dè để bước tới gần họ và tán gẫu với họ hoặc quan quân bên những người đồng cấp và như vậy thì họ không thể có cơ hội nói chuyện với ông chủ. Hãy vượt lên điều đó. Hãy tiến tới và bắt đầu một cuộc nói chuyện nhỏ. Bạn sẽ ngạc nhiên khi thấy rằng các ông chủ thường rất tán dương một “nhân viên” tới nói chuyện với họ bởi nó cho cùng họ cũng là con người và do là người nắm quyền hành cao nhất, họ cảm thấy bị cách biệt, cô đơn, bị bỏ qua, bị lãng quên. Họ rất hưởng ứng việc tán gẫu, chỉ có điều bạn đừng nhân cơ hội đó mà hỏi về việc tăng lương hoặc xin đi nghỉ phép. Nhưng hoàn toàn không vấn đề gì nếu hỏi về kinh nghiệm của họ - “Vậy cô đã tham gia vào ngành marketing thế nào, thưa cô Johnson?”

Biết đâu bạn sẽ nhận được những lời gợi ý và những mẹo hữu ích, qua đó bạn sẽ sẵn sàng để thực hiện quy tắc tiếp theo - làm cho mọi người tin chắc rằng bạn đã thực sự đáng được thăng tiến.

## QUY TẮC 69

### LÀM CHO MỌI NGƯỜI TIN CHẮC RẰNG BẠN THỰC SỰ ĐÁNG ĐƯỢC THĂNG TIẾN

Hãy cư xử như một tổng giám đốc và mọi người sẽ coi bạn thực sự là một tổng giám đốc. Còn nếu cư xử như một quản lý cấp thấp thì bạn sẽ

được đánh giá đúng ở vị trí như thế. Vậy làm sao để mọi người thực sự tin rằng bạn xứng đáng?

- Hãy tự tin, quyết đoán và chững chạc: “Đúng vậy, chúng ta có thể làm điều đó - Tôi chắc chắn rằng chúng ta sẽ bắt đầu thảo luận điều đó ngay bây giờ”.

- Nếu bạn đi tới nơi làm việc với đôi giày thể thao và thường phục thì bạn sẽ không bao giờ nhận được sự tôn trọng như với một bộ đồ công sở lịch sự và phù hợp với vị trí bạn đang phân đấu.

- Thay vì dùng “tôi” và suy mọi vấn đề ra việc bạn sẽ bị ảnh hưởng thế nào - “Tôi không thể làm qua bữa ăn trưa được. Tôi rất chính xác với giờ giấc của mình” - bạn hãy dùng dùng “chúng ta” và nhìn nhận mọi thứ từ quan điểm của công ty, điều gì là tốt nhất cho toàn công ty - “Chúng ta họp và bàn ngay bây giờ. Tôi sẵn lòng làm việc qua bữa ăn trưa để giúp chúng ta tìm ra giải pháp cho vấn đề này”

- Nếu bạn nói về những gì bạn xem trên tivi tối qua, bạn định đi đâu vào ngày nghỉ và bạn định làm gì vào cuối tuần, bạn sẽ gây ấn tượng bạn là người kém quan trọng - và như thế là ở cấp thấp - còn nếu bạn nói về những vấn đề của công ty, những kế hoạch cho tương lai của bộ phận của bạn là gì, lãi suất tăng sẽ ảnh hưởng tới việc kinh doanh trong tháng tới thế nào và bạn sẽ làm gì để đối phó với tỷ giá hối đoái và đồng euro.

Về cơ bản thì những gì bạn phải làm là khiến mọi người nhận ra rằng bạn là người “có sức nặng” chứ không phải “thấp bé nhẹ cân”. Hãy tỏ ra nghiêm túc, chính chắn, chững chạc và người lớn. Điều đó không có nghĩa là bạn phải trở thành một kẻ tẻ ngắt, chán phèo, một kẻ ra vẻ ta đây ghê gớm. Bạn vẫn có thể pha trò, cười, tỏ ra khá tốt bụng và vui vẻ, hài hước, tràn đầy sức sống. Bạn cần phải cho thấy sự chững chạc nhưng là một hình ảnh vui vẻ. Bạn cần phải cho mọi người thấy rằng bạn:

- Hiểu biết về công việc
- Có kinh nghiệm
- Nghiêm túc

- Đáng tin cậy và trách nhiệm
- Trung thực
- Phù hợp với công việc mà bạn đang phấn đấu

Vì vậy, hãy bắt đầu đi lại ở nơi làm việc với cái nhìn thiện cảm và thân thiện, tỏ ra có phong cách và chín chắn, có thái độ phù hợp và đảm bảo rằng khi bạn được đề bạt lên vị trí đó, bạn đã thực sự có thể làm việc ở vị trí đó rồi.

## QUY TẮC 70

### CHUẨN BỊ SẴN SÀNG CHO NHỮNG BƯỚC TIẾP THEO

Thật xin lỗi bạn nhưng bạn chưa nghỉ ngơi được. Bạn là một Người tuân theo luật chơi và bạn phải thực hiện liên tục không ngưng nghỉ - không một ngày nghỉ, không nghỉ ngơi, không thư giãn, không đứng uống cà phê và nhìn về nơi xa xôi. Hãy quay trở lại với công việc. Bạn đã để ý đến kế hoạch tiếp theo, vị trí phấn đấu tiếp theo của mình. Tốt rồi. Nhưng còn sau đó thì sao? Kế hoạch tiếp theo nữa của bạn là gì? Mục tiêu kế tiếp của bạn là gì?

Kể cả trước khi bạn được thăng chức vào vị trí cao hơn vị trí hiện tại thì bạn cũng nên luyện tập để được thăng chức ở vị trí cao hơn vị trí đó một bậc nữa. Bởi vì bây giờ bạn chưa sẵn sàng, thì khi nào bạn mới sẵn sàng? Nếu bạn thực hiện tốt các quy tắc trên thì biết đâu sẽ có cơ hội nhảy vọt cho bạn, khiến bạn được thăng chức không phải chỉ lên vị trí cao hơn một bậc mà là hai bậc hoặc hơn thế. Tôi không gợi ý rằng bạn luôn phải lấy đó làm mục tiêu, nhưng hãy chuẩn bị sẵn sàng trong trường hợp chúng xảy ra.

Tất nhiên bản thân bạn có những kế hoạch dài hạn và ngắn hạn - Quy tắc 3 - vì thế bạn sẽ vạch ra con đường phấn đấu của mình và biết mình phải tiến hành thế nào trong chặng đường vinh quang đó. Kể cả khi bạn đã khiến cho mọi người tin chắc rằng bạn xứng đáng được thăng tiến, bạn đã hành động phù hợp với vị trí đó, có đủ năng lực, và nói năng với phong cách của người ở vị trí cao hơn, thì bạn vẫn nên luyện tập cho vị trí cao hơn tiếp theo.

Hãy để mọi người thấy rằng việc bạn luôn phấn đấu vươn lên không phải là một điều xấu. Một khi mọi người quen với việc coi bạn có chí tiến thủ và phù hợp với vị trí đó thì bạn sẽ trở thành như vậy. Nếu bạn ăn mặc cầu thả hơn, chỉ nói về những việc vô bổ, không chứng tỏ được “tâm quan trọng” của mình và hành động như thể bạn là người chỉ biết hành động như cái máy hoặc là một kẻ ăn không ngồi rồi thì trong mắt mọi người, bạn chỉ có vị trí tương xứng với những gì bạn thể hiện - vì thế hãy luôn thể hiện đúng vị trí của mình.

Hãy nhìn quanh văn phòng thử xem. Bạn có thể tìm thấy trong tầm mắt một người chỉ biết cúi mũi làm việc như máy hoặc một kẻ ăn không ngồi rồi không? Những nhân viên chỉ biết chăm chỉ làm theo sự chỉ dẫn? Những người chỉ biết làm việc như cái máy? Bây giờ hãy nhìn lại và để ý tới những người có chí tiến thủ, những người quan trọng, những người dám nghĩ dám làm và những người năng nổ. Bạn có thấy sự khác nhau không? Bạn có nhận ra bạn phải làm gì không? Bạn có nhận ra phải làm thế nào để bạn trở thành như thế không? Bạn có thể không?

Cho dù bạn đang chuẩn bị cho bước hành động nào thì hãy đảm bảo rằng tất cả những gì bạn làm là những gì bạn thực sự muốn, dựa trên cơ sở thực tế và mang lại hiệu quả thực sự. Tôi từng làm việc với một thanh niên trẻ, một người rất có chí tiến thủ. Anh ta đang chuẩn bị cho kế hoạch phấn đấu tiếp theo của mình. Anh ta đi làm với một chiếc cặp xách tay trong khi chẳng đồng nghiệp nào làm vậy - không ai trong chúng tôi thấy đó là cần thiết. Vấn đề là vào một ngày, chiếc cặp của Ray bị rơi và bật mở ra trước mắt mọi người, hóa ra trong đó toàn là bánh sandwich, một tờ báo và một vài chiếc chìa khóa. Điều đó làm cho anh ấy bị bẽ mặt, làm chúng tôi thấy xấu hổ và làm cho tất cả đều phiền lòng. Vì vậy hãy chắc chắn rằng chiếc cặp của bạn chứa những vật dụng cần thiết (tài liệu, bút, máy tính xách tay...) - hoặc tương tự như vậy trong trường hợp bạn cần phải xách một chiếc cặp tới văn phòng

## Trau dồi kỹ năng ngoại giao

Những người tuân theo luật chơi giỏi thường tiến khá nhanh trong nấc thang thăng tiến bởi họ là những nhà ngoại giao. Họ không gây ra những cuộc tranh cãi, họ chấm dứt chúng. Họ không thờ ơ với sự chia rẽ, họ hàn gắn mọi người. Sự bình tĩnh của họ lan tỏa ra xung quanh và người khác tới với họ để xin lời khuyên và nguồn cảm hứng. Bạn cũng có thể trở thành một nhà ngoại giao. Mọi người sẽ biết tới bạn bởi sự đánh giá khách quan của bạn trong mọi trường hợp, thái độ không thiên vị và khả năng giải quyết chí công vô tư của bạn

### QUY TẮC 71

**TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP CÓ XUNG ĐỘT, HÃY ĐẶT RA NHIỀU CÂU HỎI**

Bạn đang ở cuộc họp và không khí rất căng thẳng. Người chủ trì cuộc họp xử lý tình huống không thật khéo léo; Steve và Rachael lại sắp cãi nhau kịch liệt. Bạn sẽ phải làm gì khi đó? Hãy đặt ra những câu hỏi. Bằng cách đưa các bên tranh cãi tập trung vào một vài vấn đề chi tiết, tình huống căng thẳng có thể dịu xuống. Bạn không cần phải khiến hai bên phải im miệng ngay - đó không phải việc của bạn. Nhưng bạn có thể là một nhà ngoại giao, điều đó sẽ giúp bạn được chú ý và được các đồng nghiệp tôn trọng.

Hãy quay sang Steve và hỏi anh ấy: “Steve, tại sao anh rất chắc chắn rằng những hóa đơn này sẽ không có hiệu quả với bộ phận của anh?” Nếu Rachael định nói xen vào thì hãy nói với cô ấy: “Từ từ đã Rachael, tôi thật sự muốn nghe những gì Steve nói”. Bạn cần cho thấy rõ là bạn không ủng hộ phe nào mà bạn đang làm cho tình hình dịu bớt. Sau khi nghe Steve nói xong hãy quay sang Rachael và nói: “Chị chắc chắn là Steve sai. Hãy nói cho tôi biết lý do?”

Những việc hiệu quả mà bạn vừa làm là giữ vai trò của người chủ trì cuộc họp, trở thành người lãnh đạo và nắm quyền kiểm soát. Đó vừa là ngoại giao vừa là cách ứng xử thông minh.

Trong bất cứ trường hợp nào, việc đặt ra các câu hỏi đều làm cho tình hình căng thẳng dịu đi. Bạn quay sang từng phía tranh cãi và hỏi họ những

câu đơn giản. Nhưng đừng sa vào những câu hỏi tâm lý không hiệu quả kiểu như “Tại sao anh lại cảm thấy như thế?”, “Anh có thể chia sẻ với chúng tôi là anh giận điều gì không?” Thay vào đó hãy hỏi họ một cách tập trung vào vấn đề cần giải quyết. Để trả lời câu hỏi của bạn, họ sẽ quay sang phía bạn và không nhìn vào người kia nữa. Vì thế căng thẳng sẽ dịu bớt và bạn sẽ thể hiện mình là một nhà ngoại giao.

Hãy tránh áp dụng điều này trong trường hợp bạn thấy mặt họ cất không còn giọt máu - gương mặt như vậy cho thấy họ có thể sẽ tấn công người khác, còn mặt đỏ chỉ đơn giản là họ đang bức tức và khó chịu mà thôi.

Hãy tránh áp dụng điều này nếu người chủ trì cuộc họp đang giải quyết vấn đề một cách ôn hòa.

Hãy tránh áp dụng điều này nếu bạn tham gia vào cuộc tranh cãi với tư cách cá nhân.

Việc đặt ra các câu hỏi thường khiến sự chú ý chuyển từ tranh cãi sang đi vào các chi tiết. Ít nhất thì họ cũng phải tỏ ra đủ lịch sự để trả lời câu hỏi của bạn, và như thế cơn giận dữ có thể sẽ dịu đi.

## QUY TẮC 72

### ĐỪNG ỦNG HỘ PHE NÀO HAY CHỐNG LẠI PHE NÀO

Nếu bạn làm vậy thì bạn sẽ chính thức tham gia trực tiếp vào cuộc tranh cãi, đối đầu, bất đồng. Bạn phải hoàn toàn khách quan và luôn trung lập. Cho dù bạn có định làm gì, nói gì thì bạn phải giữ đúng quy tắc như vậy vì nếu không bạn sẽ bị coi là đứng về một phe và bị phe còn lại phê phán. Cho dù tình huống xảy ra là gì bạn phải:

- Có một cái nhìn dài hạn
- Xem xét từ quan điểm của công ty
- Luôn chí công vô tư
- Luôn bình tĩnh



- Là một nhà ngoại giao
- Không theo phe nào
- Giữ thái độ hoàn toàn độc lập

Nếu bạn càng chí công vô tư thì bạn càng thể hiện tầm quan trọng của mình. Còn nếu bạn vội vàng đưa ra quan điểm cá nhân của mình và ủng hộ hay phản đối một phe thì có nguy cơ bạn vừa trở thành kẻ thù của một phe vừa trở thành một kẻ bọ chộp.

Một tình huống khó là khi một người bạn thân của bạn tranh luận với một người khác ít quen biết với bạn hơn. Người bạn thân đó sẽ quay sang bạn và cố gắng lôi kéo bạn ủng hộ: “Ôi, vì Chúa hãy nói với cô ấy là tôi đúng, được không Rich?”

Nhưng bạn không được để mình bị lôi kéo vào. Bạn phải giơ tay từ chối và nói: “Đừng lôi kéo tôi vào. Nếu hai bạn không thể giải quyết việc này hợp tình hợp lý mà không phải cãi nhau thì tôi sẽ mời hai bạn quay trở lại phòng đây”. Như vậy bạn sẽ làm được:

- Tạo ra một câu đùa vui vẻ vì thế sẽ làm căng thẳng dịu bớt
- Nhấn mạnh rằng bạn coi trọng cả hai bên
- Không để bị dính líu
- Không ủng hộ hay phản đối bên nào

**CHO DÙ BẠN ĐỊNH LÀM GÌ, NÓI GÌ THÌ BẠN PHẢI GIỮ ĐÚNG QUY TẮC TRUNG LẬP VÌ NẾU KHÔNG THÌ BẠN SẼ BỊ COI LÀ ĐÚNG VỀ MỘT PHE VÀ BỊ PHE CÒN LẠI PHÊ PHÁN.**

**QUY TẮC 73**

**BIẾT KHI NÀO NÊN GIỮ Ý KIẾN CỦA MÌNH TRONG LÒNG**

Có ý kiến riêng là một điều tự nhiên. Chúng ta ai cũng có ý kiến riêng của mình. Vấn đề là phải biết khi nào nên nói ra và khi nào giữ lại ở trong

lòng. Lý do khiến cho hầu hết mọi người không biết khi nào nên giữ lại ý kiến là do họ nghĩ ý kiến của họ:

- Đáng giá
- Sẽ được lắng nghe
- Quan trọng
- Sẽ tạo ra sự khác biệt
- Sẽ khiến cho người khác sáng suốt hơn/thông minh hơn/hiệu quả hơn
- Sẽ khiến cho mọi người ủng hộ/yêu quý/chú ý tới bạn

Tất nhiên tất cả những lý do trên đều sai lầm. Thực ra lý do để nói ra ý kiến của mình là khi bạn được người khác hỏi. Nếu được hỏi thì bạn hãy nói ra những gì bạn nghĩ. Còn nếu không thì hãy giữ lời.

Ý kiến của bạn nên thiết thực. Bạn cần nêu ra những thông tin quan trọng và cho dù thế nào bạn đừng để ý kiến của mình bị lãng quên. Bạn không nói lạc đề và bạn cũng không chỉ ngồi đó mà nói năng khoa trương. Những gì bạn cần làm là:

- Có sẵn ý kiến của riêng bạn để trả lời khi được hỏi
- Học cách nêu ý kiến một cách rõ ràng, thông minh và chính xác
- Luôn gây ấn tượng rằng những gì bạn nói ra không chỉ là ý kiến suông mà còn có thể mang vào ứng dụng trong thực tế.

Cách để diễn tả làm sao cho ý kiến của bạn là một sự thật được công nhận chứ không chỉ là ý kiến của riêng bạn là nói ra như thể đó là sự thật. Đừng nói: “Tôi nghĩ rằng chúng ta nên”, thay vào đó hãy nói: “Chúng ta nên”. Đừng nói: “Theo tôi thì chiếc ZX300 là một chiếc máy tốt” mà nói “Chiếc ZX300 là một chiếc máy tốt”.

Hãy tránh các cụm từ như:

- Tôi nghĩ rằng

- Tôi cảm thấy
- Theo tôi thì

LÝ DO DUY NHẤT ĐỂ BẠN NÓI RA Ý KIẾN RIÊNG CỦA MÌNH LÀ KHI BẠN ĐƯỢC HỎI TỚI.

## QUY TẮC 74

### CÓ THÁI ĐỘ HÒA GIẢI

Không khí trở nên căng thẳng. Bạn chẳng dính dáng gì đến cuộc cãi vã đó. Bạn không có trách nhiệm phải làm gì cả. Nhưng cho dù như vậy, hãy cho thấy rằng bạn là người làm dịu đi bầu không khí căng thẳng.

- Mời mọi người mỗi người một cốc trà
- Kích thích lòng tự trọng của mỗi người
- Làm dịu bớt sự căng thẳng
- Mở cửa sổ ra
- Để họ bắt tay nhau (hoặc hôn nhẹ má và làm hòa)

Nếu bầu không khí căng thẳng là do ông chủ đang mắng mỏ một nhân viên dưới quyền thì hãy xoa dịu người nhân viên đó, làm anh ấy (cô ấy) vui lên, lạc quan hơn, không còn ủ rũ nữa, đại loại thế. Với mỗi ông chủ lại cần những cách ứng xử khác nhau. Cách tốt nhất là có những hành động hòa giải im lặng nhưng thể hiện thái độ không đồng tình với cuộc cãi nhau - pha cho họ mỗi người một cốc trà nhưng không nói gì cả. Bạn đang cho thấy bạn không đồng tình với không khí căng thẳng đó, bạn không e ngại họ hoặc sự tức giận của họ,... Như vậy, bạn cho thấy bạn thực sự là người giữ vị trí cao hơn họ bởi vì bạn không phạm phải những sai lầm như họ. Nhưng hãy giữ im lặng.

Nếu bạn thực hiện tốt điều này thì họ sẽ rất cảm ơn bạn và hỏi xem bạn nghĩ như thế nào về cách họ nổi khùng, quát vào mặt hay kỷ luật người khác. Bạn chỉ cần nói là: “Tôi sẽ nói ra những điều tôi thực sự nghĩ nhé, được không?” Tất nhiên họ sẽ nói rằng: “Tôi sẽ đánh giá cao ý kiến của anh”

hoặc “Vâng, tôi thực sự muốn biết” hoặc “Không vấn đề gì, anh cứ nói những gì mình nghĩ”. Cho dù nói gì thì điều quan trọng là họ đã coi trọng bạn.

Bây giờ bạn đã thành người hòa giải và bạn cũng là một nhà ngoại giao, bây giờ bạn đã thay đổi tình thế và ở vào vị trí cao hơn ông chủ. Bạn chỉ cần nói là: “Ngài làm vậy là ổn rồi. Trish đang rối tung lên và cô ấy cần được nhắc nhở.” Cho dù bạn nói gì thì đừng tỏ thái độ thực sự phê phán cách mà họ xử lý mọi việc. Hãy để cho họ biết rằng bạn không đồng tình nhưng đừng bao giờ cho họ biết bạn thực sự nghĩ thế.

Luôn nhớ rằng những gì bạn cần làm là làm dịu bớt chứ không đổ thêm dầu vào lửa. Và bạn làm vậy bằng cách hòa giải. Qua đó bạn có thể có thêm bạn bè, đoàn kết hai bên tranh cãi và được kính trọng.

Hòa giải cũng hơi giống việc chấm dứt một cuộc cãi vã giữa những đứa trẻ. Bạn không cần biết ai là đứa trẻ nào khởi đầu cuộc cãi vã đó - không, thực sự thì bạn không cần phải biết - và vấn đề của cuộc cãi vã là gì. Bạn không cần biết chi tiết câu chuyện là đứa nào đã cấu đứa nào và đứa nào đã cắn đứa nào. Tất cả những gì bạn cần làm là khôi phục hòa bình, khiến cho chúng bắt tay nhau và lại làm bạn. Đó cũng là những gì bạn cần làm nơi công sở. Bạn làm điều đó với các kỹ năng giống như khi bạn làm với trẻ nhỏ.

## QUY TẮC 75

### ĐỪNG BAO GIỜ CẤU GIẬN MÀ MẤT TỰ CHỦ

Tôi không quan tâm việc Pete ở bộ phận Marketing phiền phức thế nào, hay Sandra từ bộ phận Nghiên cứu & Phát triển cứ quấy rầy giễu cợt bạn thế nào hay huyết áp của bạn tăng cao thế nào khi thấy sổ sách lại sai sót - bạn sẽ không được nổi cáu trong bất cứ tình huống nào. Như vậy đây. Không có trường hợp nào ngoại lệ cho bạn. Không một hành động sai lầm nào cho dù nhỏ. Không bao giờ để tình huống trở nên nghiêm trọng. Bạn sẽ không được nổi cáu.

Tất nhiên trừ phi bạn cần nổi cáu để công việc đạt hiệu quả thì bạn được phép làm vậy, và trong trường hợp này bạn hoàn toàn giả vờ nổi cáu

lên mà thôi. Nhưng bạn phải cẩn thận và chắc chắn rằng mình chọn đúng thời điểm, đúng tình huống và chọn đúng đối tượng.

Nhưng ngoài ra thì bạn không bao giờ được phép làm thế. Và tôi không quan tâm họ làm cho bạn bức mình thế nào, họ phiền phức thế nào hoặc bạn nghĩ rằng mình có lý thế nào. Cái giận là mất tự chủ. Và một điều mà một người tuân theo luật chơi cần có đó là sự tự chủ.

Do đó làm thế nào để bạn cố gắng giữ bình tĩnh? Làm thế nào để học được cách giữ bình tĩnh và cư xử đúng mực? Dễ thôi. Hãy nghĩ tới những tình huống tốt đẹp. Tôi nói nghiêm túc đấy. Bạn chỉ nổi cáu nếu bạn bị liên quan, nếu bạn quan tâm, nếu bạn dính líu tới vấn đề đó. Nếu bạn hướng sự chú ý của mình tới những vấn đề quan trọng hơn - nhớ lại những điều tốt đẹp trước kia của công ty - và sẽ rất dễ dàng để nhìn nhận lại những việc đang làm bạn khó chịu với một cái nhìn tích cực hơn.

Một cách khác, đơn giản là rời khỏi văn phòng hoặc cuộc họp một lúc. Chỉ cần nói: “Tôi thấy rằng tình huống này không thể chịu đựng được” và rời khỏi đó. Điều này thường gây sốc một chút và thường giải quyết được vấn đề.

Hoặc bạn cố gắng đếm đến mười mỗi khi bạn đang cố gắng kiềm chế.

Không nổi cáu không có nghĩa là bạn không thể hiện những cảm xúc của mình. “Tôi thực sự thấy khó chịu khi bạn ăn hết bánh quy sôcôla/làm mất hết hóa đơn/không làm hài lòng một khách hàng quan trọng/đỗ xe ở vị trí của Tổng giám đốc/ăn cắp tiền lẻ” - tất cả những gì khiến bạn khó chịu.

Bạn có thể không nhin mà cho qua những bức thư đe dọa, sự áp bức, những hành động thích hơi nổi hoặc bị quấy rầy bởi những việc không đâu. Bạn không nên giấu đi các cảm xúc của mình. Khi phiền lòng thì bạn hãy nói ngay ra, như thế bạn sẽ làm cho tình huống dịu xuống. Đừng chịu nhin rồi đến lúc bạn không nhin được nữa đến nổi mặt đỏ tía tai rồi nổi khùng lên. Đừng chất chứa nổi bức dọc trong lòng đến mức không thể chịu được.

## QUY TẮC 76

**ĐỪNG BAO GIỜ NHẢM VÀO TÍNH CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI KHÁC**

Người khác có những hành động sai trái, gây phiền phức hoặc gây thiệt hại cho bộ phận chứ không phải chính họ gây ra những điều đó. Và những điều này chỉ tác động tới lợi ích của bộ phận chứ không phải tác động tới bạn. Điểm mấu chốt cần nhớ ở đây giống như những cách thức đáng lo ngại hiện đại mà những bậc nuôi dạy con cái ở Mỹ đang sử dụng. Họ nói là: “Con bé không phải là một đứa trẻ nghịch ngợm, nó là một đứa trẻ tốt nhưng có những hành động nghịch ngợm mà thôi” hoặc “Thằng bé là một đứa trẻ tốt nhưng có những hành động xấu mà thôi”.

Bối cảnh của tình huống này cũng như vậy. Chính hành động của họ gây ra chứ không phải cá nhân họ. Bạn đừng bao giờ nhắm vào tính cá nhân của người khác.

Bạn có thể chỉ trích:

- Cách họ làm việc
- Thái độ của họ, cách họ đảm bảo thời gian trong công việc
- Sự thiếu tích cực trong công việc của họ
- Khả năng giao tiếp của họ
- Các mục tiêu dài hạn của họ
- Sự thiếu tập trung của họ
- Hiểu biết của họ về các quá trình thực hiện công việc trong văn phòng
- Nhận thức của họ về chính sách của công ty
- Các kỹ năng quan hệ với người khác của họ
- Kết quả công việc của họ.

Nhưng bạn không bao giờ được phép nói rằng họ lười biếng, ngu dốt, chẳng làm được việc gì, dối trá, ăn cắp đáng khinh. Đừng bao giờ làm thế. Có thể họ cần được đào tạo lại, luân chuyển vị trí, được giáo dục lại, chỉ dẫn lại, được khuyến khích tích cực hơn nhưng đừng bao giờ nói ra những

gì bạn thực sự nghĩ về họ. Việc nhắm vào tính cá nhân của người khác có thể khiến bạn không còn được tôn trọng, mất bạn bè và tệ nhất là bị mất việc.

Bạn cũng không được làm vậy trong cư xử với ông chủ. Bạn có thể thấy họ thật vô dụng, bất tài, tham ô và ngu ngốc. Nhưng bạn có thể nói thế không? Không. Thậm chí khi tán gẫu với đồng nghiệp bạn cũng không được nói ra những điều đó. Hãy nhớ khi chúng ta nói về việc luôn bảo vệ những nhân viên dưới quyền, những người bị trù dập hoặc bất cứ ai vừa bị mắng mỏ. Với ông chủ bạn cũng cần làm vậy. Cho dù thế nào thì bạn cũng luôn có thái độ bình ực. Bạn không bao giờ được nhắm vào tính cá nhân của họ.

**VIỆC NHẢM VÀO TÍNH CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI KHÁC CÓ THỂ KHIẾN BẠN KHÔNG CÒN ĐƯỢC TÔN TRỌNG, MẤT BẠN BÈ VÀ TỆ NHẤT LÀ MẤT VIỆC.**

## **QUY TẮC 77**

### **BIẾT CÁCH XỬ TRÍ KHI NGƯỜI KHÁC NỔI CÁU VỚI BẠN**

Sẽ có những lúc bạn làm người khác khó chịu. Thực ra, việc bạn là người tuân theo luật chơi cũng là một điều khó chịu với một số người rồi cho dù họ không biết thực sự bạn đang làm gì. Không ai tự nhiên bị coi là một kẻ khoe mẽ nhưng bạn có thể bị coi là một kẻ như thế nếu bạn tách mình khỏi tập thể và bắt đầu tỏ ra hơn người. Họ có thể muốn mắng vào mặt bạn. Họ có thể muốn đánh bạn. Vậy bạn phải làm thế nào để xoa dịu sự giận dữ của họ?

Đầu tiên bạn cần biết có hai loại giận dữ:

- Giận dữ chính đáng
- Giả vờ giận dữ (hay còn gọi là giận dữ chiến thuật).

Giận dữ chính đáng đúng như cái tên của nó - chính đáng. Bạn vừa cán xe qua chân của họ bởi vì bạn không quan sát. Họ nổi giận với lý do chính đáng đó. Bạn phải làm gì. Hãy ra khỏi xe và xin lỗi. Hãy nói, hoặc tỏ ra thái độ xin lỗi. Đừng có chối tội của mình. Đừng có nói với họ là “thế chưa là gì

đâu”, họ hơi nóng quá đấy và bạn đã từng bị xe lao vào cả một bên chân mà còn chưa phàn nàn gì. Đừng cố mà giải thích tại sao bạn không nhìn đường và bạn đang định đi đâu. Đừng có đánh trống lảng kiểu như “Tôi nghĩ rằng ngài sẽ hài lòng để một chiếc xe Mercedes cao cấp nhất cán qua chân”. Và vì chúa đừng có cười phá lên.

Những nỗi giận dữ chính đáng cần được giải tỏa thích đáng. Nếu bạn đã làm sai thì hãy lắng nghe họ - họ đang giận dữ. Bạn đã gây ra lỗi đó và bạn hãy lắng nghe xem mình đã làm sai những gì. Sau đó hãy xin lỗi và tìm cách làm cho mọi việc ổn thỏa. Hãy cho người đó thấy là bạn rất thông cảm với họ - có thể bạn không thể làm cho họ vừa lòng hoàn toàn nhưng ít nhất thì bạn vẫn cho họ thấy rằng bạn hiểu cảm giác của họ. Đừng có đánh trống lảng rồi tảng lờ đi - trong trường hợp này họ có lý do chính đáng.

Giận dữ giả vờ lại là một điều hoàn toàn khác. Giận dữ giả vờ được sử dụng để giúp bạn làm được những điều mà bạn không muốn. Người khác nổi điên lên để hăm dọa bạn. Điều tồi tệ nhất mà bạn làm là chịu đựng việc đó. Nếu bạn làm vậy thì họ sẽ tiếp tục hăm dọa bạn, và cả người khác nữa. Bạn phải ngăn ngay họ lại. Để làm điều đó, bạn chỉ cần nói đơn giản “Tôi không thích bị quát vào mặt như thế/bị đe dọa như thế/bị hăm dọa như thế/bị ức hiếp như thế/vân vân, và tôi sẽ rời khỏi đây nếu anh không chấm dứt việc này/bình tĩnh lại/hạ nắm đấm của anh xuống/bỏ tay anh khỏi cổ áo tôi ra, vân vân”.

Nếu họ vẫn tiếp tục thì bạn hãy bỏ đi. Thế đấy. Không cần nói gì cả, chỉ cần bước khỏi căn phòng đó. Bạn hãy thường xuyên làm điều đó và họ sẽ hiểu thông điệp của bạn là gì.

## QUY TẮC 78

### BIẾT CÁCH TRÁNH BỊ QUÁY NHIỀU

Không ai được phép bắt nạt, đe dọa, quát vào mặt bạn, đánh bạn, hăm dọa bạn, dọa nạt, quấy nhiễu, trù dập, hoặc chòng ghẹo bạn theo bất cứ cách nào. Bạn là một nhân viên làm công ăn lương. Và nếu bạn làm công việc của mình không tốt, bạn cần được gọi riêng ra và được chỉ cho xem bạn đã phạm những lỗi gì một cách bình tĩnh và đúng mực. Tất cả những hành động khác đều là hành động quấy rối.



Bạn có quyền phản đối những quấy rối này. Bạn có quyền nói với họ một cách điềm tĩnh và đúng mực rằng hãy dừng ngay những việc họ làm lại hoặc bạn sẽ phải nhờ luật pháp can thiệp để bắt họ phải dừng lại. Bạn phải biết khi nào thì cần tìm cách tránh bị quấy nhiễu.

Tất nhiên nếu họ chỉ hơi quấy nhiễu bạn thôi - và nhiều người khác đều gặp tình huống như vậy - thì bạn đừng bỏ ra ngoài và để rồi bị mất việc một cách không đáng như thế. Nếu ông chủ của bạn thỉnh thoảng lại bắt nạt bạn - và họ cũng làm vậy với mọi nhân viên khác - thì bạn không thể thông qua Toà án Lao động mà khiến họ lo lắng kể cả khi ông chủ của bạn đã không tuân theo đúng luật. Nếu một đồng nghiệp của bạn nói rằng họ sẽ tát cho bạn một cái nếu bạn lại lấy cái đục lỗ giấy của họ một lần nữa thì bạn cũng không thể mong chờ bất kỳ tòa án nào giải quyết trường hợp của bạn được. Chúng ta đang nói về những quấy rối thực sự ở đây, chứ không phải là những hành động thô lỗ cốt để công việc được hoàn thành trong môi trường làm việc bận rộn và gấp gáp.

Biết cách tránh bị quấy nhiễu là phải đề ra những tiêu chuẩn, có thái độ rõ ràng và nói: “Tôi có thể chấp nhận những hành động này, còn những hành động kia thì không được” hoặc “Họ có thể làm thế kia với tôi, nhưng thế này thì không được.”

Biết cách tránh bị quấy nhiễu là phải tỏ ra quyết đoán. Tỏ ra quyết đoán và tự tin nói điều mà bạn cương quyết:

- “Tôi sẽ không cho phép bị nói vào mặt như thế.”
- “Tôi cảm thấy bị đe dọa và bắt nạt, và tôi sẽ rời khỏi căn phòng này.”
- “Tôi không tán thành việc bị đối xử như thế và tôi sẽ phải phản ánh vấn đề này lên người đại diện công đoàn/ông chủ/cảnh sát/tòa án lao động.”

Nếu bị bắt nạt thì hãy luôn cương quyết với lập trường: “Tôi không thích bị đối xử như thế. Tôi không thích bị đối xử như thế. Tôi không thích bị đối xử như thế.” Đừng bao giờ nổi xung lên, như thế họ sẽ thấy rằng họ đã “thắng”. Hãy bỏ đi khỏi nơi đó.

## ĐỨNG Ở VỊ TRÍ KHÁCH QUAN

Nếu bạn cảm thấy là mình đang bị chỉ trích, bị quấy nhiễu, bị làm phiền nơi công sở thì bạn có rất nhiều sự lựa chọn:

- Bước đi
- Báo cáo điều đó lên trên
- Đổ mặt tía tai lên giận dữ
- Không nói gì cả
- Giải quyết việc đó một cách thông minh.

Bạn chọn cách giải quyết các tình huống khó khăn thế nào hoàn toàn tùy vào bạn. Tuy nhiên, trước khi bạn hành động, hãy nghĩ tới kế hoạch dài hạn của mình. Sẽ ra sao nếu trong sơ yếu lý lịch của bạn xuất hiện việc chấp nhận bị thôi việc một cách không công bằng hoặc bị đuổi việc khéo? Tôi không nói là bạn phải đầu hàng trước những hành động quấy rối như thế này cho yên chuyện. Không, tôi không hề nói như thế. Tôi đang nói là chúng ta phải đứng ở vị trí khách quan.

Tôi từng một lần bị một người ở vị trí cao hơn quấy nhiễu - và tình huống rất tồi tệ. Người đó tự cho rằng tôi là một quả bóng đồ chơi của ông ta để đùa nghịch mỗi khi ông ta muốn - và thật là kỳ cục, ông ta thường làm điều đó vào các bữa ăn trưa nhạt nhẽo. Lúc đó tôi ở vị trí khá thấp và tôi có rất ít sự lựa chọn - thôi không làm công việc đó nữa hoặc vượt mặt ông ta mà báo cáo về hành động của ông ấy. Nhưng ông chủ cũng là bạn thân của ông ấy. Nếu tôi báo cáo về việc này thì tôi có thể bị đuổi việc sớm. Tôi cần công việc này và tôi không muốn mất việc. Tôi cần phải tỏ ra láu cá một chút - nhưng về cơ bản tôi đã cho một khách hàng lớn nghe thấy việc tôi bị ông ta đối xử tệ hại thế nào - quấy nhiễu, dùng những từ ngữ mang tính chất quấy rối, và đại loại như thế.

**TUY NHIÊN, TRƯỚC KHI HÀNH ĐỘNG, BẠN HÃY NGHĨ TỚI CÁC KẾ HOẠCH DÀI HẠN CỦA MÌNH.**

Người bắt nạt tôi không ngờ sự có mặt của vị khách hàng và vị khách hàng đó đã tức giận. Ông ta đã xử lý những hành động đó một cách rõ ràng

và cương quyết. Ông ta đã nói với người quấy nhiễu tôi rằng người đó phải thấy xấu hổ với bản thân vì đã đối xử với nhân viên dưới quyền như thế. Ông ta đã mắng cho người kia một trận và nói với tôi nhấn lại với người kia rằng nếu việc đó lại xảy ra một lần nữa thì ông ta sẽ không làm ăn với công ty nữa. Và phần kinh doanh với người khách hàng đó chiếm tới 70%.

Người quấy nhiễu tôi đã phải xin lỗi tôi trước mặt vị khách hàng đó. Và từ đó trở đi tôi không còn bị đối xử tệ hại nữa. Tôi cảm thấy mình đã đứng ở vị trí khách quan. Sau đó tôi đã chờ đợi và chắc chắn rằng ông ta sẽ lại lặp lại những hành động tệ hại với người khác và cuối cùng ông ta bị sa thải. Tôi đã chào ông ta với một nụ cười tươi rói và một cái nháy mắt.

## QUY TẮC 80

### KHÔNG QUÁ THAM CÔNG TIẾC VIỆC, BIẾT CÁCH TẠM THỜI GẠT QUA MỌI VIỆC

Khi tất cả mọi thứ đều xong xuôi thì công việc chỉ là công việc. Công việc không phải là sức khỏe của bạn, đời sống tình cảm của bạn, gia đình bạn, con cái bạn, cuộc sống của bạn hoặc tâm hồn của bạn. Nhân đây, nếu bạn coi công việc là một trong những điều trên thì cả quãng đời vừa qua bạn đã sống thật sai lầm.

Công việc chỉ đơn giản là công việc. Vâng, tôi biết là bạn cần tiền,... Nhưng đó chỉ là công việc và cuộc sống còn nhiều điều khác.

Nếu bạn có một ngày làm việc tồi tệ thì điều đó không có nghĩa là bạn sẽ bị:

- Mất ngủ
- Không buồn ăn uống
- Mất hết cảm hứng sinh hoạt tình dục
- Hút thuốc nhiều hơn
- Uống rượu bia nhiều hơn
- Dùng chất gây nghiện

- Trở nên cáu gắt hơn
- Trở nên chán nản, thất vọng
- Stress.

Nhưng bạn sẽ ngạc nhiên nếu biết một người vừa trải qua một ngày tồi tệ có những triệu chứng trên là chuyện thường xuyên. Đúng là họ đã trải qua những ngày tồi tệ. Nhưng nếu tính từng ngày, thì mỗi ngày chỉ là một ngày tồi tệ mà thôi. Bạn phải biết cách thả lỏng, thư giãn, không quá quan trọng mọi việc, tận hưởng cuộc sống nhiều hơn và biết tạm thời gạt qua mọi việc.

Hãy có những sở thích riêng, hãy tận hưởng cuộc sống. Bạn làm việc rồi để tận hưởng cuộc sống chứ không phải cố gắng sống mà làm việc. Bạn đừng mang những điều phiền muộn, khó chịu về gia đình của bạn - học cách phân biệt rõ ràng mọi việc. Bạn hãy đặt gia đình của bạn lên hàng đầu hãy giành thời gian cho con trẻ - chúng sẽ lớn lên rất nhanh và bạn có thể mất đi những năm tháng chứng kiến tuổi thơ quý giá của chúng nếu bạn cứ chú ý mũi vào công việc - hãy tin tôi, tôi đã chứng kiến những đứa con của mình trưởng thành và chúng lớn mới nhanh làm sao. Bạn có thể thấy thời gian trôi qua thật chậm và căng thẳng vào lúc này - nhưng thực ra thời gian sẽ trôi qua rất nhanh và không bao giờ quay trở lại - và bạn sẽ mất khoảng thời gian quý giá bên những đứa con thơ của mình vì bạn đang chú ý mũi vào đồng giấy tờ hàng tối hay đang tham dự một cuộc họp chán ngắt vào cuối tuần.

Công việc chỉ là công việc mà thôi.

**BẠN PHẢI BIẾT CÁCH THẢ LỎNG, THƯ GIẢN, KHÔNG QUÁ QUAN TRỌNG MỌI VIỆC, TẬN HƯỞNG CUỘC SỐNG NHIỀU HƠN VÀ BIẾT TẠM THỜI GẠT QUA MỌI VIỆC.**

# Hiểu rõ về hệ thống và biết cách tận dụng từ hệ thống đó

Nếu bạn đang định phân đầu thì bạn phải biết làm việc đó thế nào. Quy tắc 9 chỉ dẫn cho bạn biết làm thế nào để hiểu rõ hệ thống - và làm thế nào để tận dụng từ hệ thống đó sao cho có lợi cho bạn. Quy tắc này sẽ giúp bạn có thể “quản trị” hệ thống quản trị vì bạn sẽ hiểu về hệ thống rõ hơn họ.

## QUY TẮC 81

### BIẾT VỀ TẤT CẢ NHỮNG LUẬT BẤT THÀNH VĂN Ở CÔNG TY

Có một núi những luật bất thành văn ở bất kỳ công ty nào. Đó có thể đơn giản như ai “được” sử dụng thang máy nào/căng tin nào/phòng vệ sinh nào/hành lang nào/khu vực hút thuốc nào, hoặc phức tạp như ai giữ chìa khóa của tủ đựng tiền sử dụng cho những chuyện vặt/máy photocopy/tủ đựng văn phòng phẩm/bảng sắp xếp ngày nghỉ. Tôi từng biết những người kỳ cục nhất, những người thực hiện những trách nhiệm mà ko ai bắt họ phải làm thế. Tôi đã từng làm việc trong một văn phòng khi một người phiên dịch tiếng Thụy Sĩ lại là người quản lý việc sắp xếp ngày nghỉ. Tại sao lại thế nhỉ?

Muốn đi nghỉ thì bạn phải được cô ấy đồng ý, được cô ấy ghi vào danh sách và được cô ấy cho phép. Nhưng tại sao lại là cô ấy? Mỗi khi tôi hỏi về điều này thì tôi được trả lời là những người phiên dịch luôn đảm trách việc sắp xếp ngày nghỉ là một truyền thống. Thật là kỳ cục, ngu ngốc và điên khùng. Người giám sát tôi phải là người làm việc đó chứ, nhưng tôi đoán là ông ấy cũng hài lòng nếu người phiên dịch gánh bớt cho ông ta phần nhiệm vụ này. Khó hiểu thật.

Nếu bạn đã làm công việc của mình được một thời gian thì giờ đây bạn đã phải biết rõ tất cả các luật bất thành văn đó. Nếu còn điều gì mới thì phải tìm cách tìm hiểu chúng. OK, giờ đây thì bạn đã biết các luật lệ đó rồi, vậy thì chúng có lợi thế nào? Dễ thôi. Việc này cũng giống như việc mà các công đoàn thường làm - ra đời một cuốn sách về các luật lệ khó hiểu mù mờ để những người quản trị không bao giờ thực sự hiểu được. Bạn sẽ có thể khôn ngoan hơn người khác nếu bạn biết các luật bất thành văn.

Tôi từng làm cho một văn phòng mà ở đó những người ở vị trí thấp nhất thường phải mang cà phê đến cho những người ở vị trí cao nhất vào mỗi sáng và luật bất thành văn là phải đợi cho tới khi họ bắt đầu uống cà phê. Những người ở vị trí cấp thấp không “bắt buộc phải” làm điều đó, nhưng đó là những gì mà người ta mong đợi họ. Tôi là một trong số những người ở vị trí cấp thấp đó. Khoảng 5 phút mỗi ngày, tôi hoàn toàn dành hết thời gian phục vụ người quản lý cấp cao nhất. Tôi trở thành người thân cận của người quản lý cấp cao nhất. Tôi đã tận dụng điều này sao cho có lợi cho mình, như bạn có thể đoán ra.

Tôi đã giúp người quản lý bộ phận của mình chuyển tới một bộ phận khác. Anh ta không được nhiều người biết tới và tôi chỉ đề cập với ông chủ là trưởng bộ phận của tôi có những kỹ năng chưa được sử dụng hết, và những kỹ năng đó có thể sẽ hữu ích ở một bộ phận mới. Và anh ấy đã được chuyển đi.

## QUY TẮC 82

### BIẾT GỌI TÊN MỌI NGƯỜI THẾ NÀO

Vâng, bạn phải biết cách gọi tên mọi người thế nào, nhưng điều đó không có nghĩa là bạn gặp họ là gọi như thế ngay. Tôi e rằng Ngài Cluter đã quên tôi từ lâu rồi. Tôi từng là Trợ lý của ông ấy nhiều năm trước đây. Khi ông ấy chuyển công ty, ông ấy đã gọi cho tôi và hỏi tôi có muốn gia nhập công ty mới với ông ấy không - lương nhiều hơn - và tôi đồng ý.

Vào ngày đầu tiên đi làm với ông ấy ở công ty mới ông ấy nói với tôi rằng: “Hãy gọi tôi là Ngài Cluter”. Không phải vậy đâu, Peter chứ. Tôi đã gọi ông ấy một cách thân mật là Peter ở nơi làm việc cũ và đang định gọi ông ấy như thế ở đây. Nhưng không phải ngay bây giờ. Ngoài tôi ra còn có vài trợ lý khác và họ cần phải biết về ông chủ mới của họ, đó chính là Ngài Cluter. Đó là cách họ gọi ông ấy, bởi vì ông ấy muốn vậy. Tôi đã đợi tới thời điểm thích hợp khi chúng tôi cùng ngồi tất cả với nhau. Và lúc đó tôi gọi ông ấy là Peter.

Ông ấy không kịp ngăn tôi làm vậy trước mặt các đồng nghiệp của tôi và họ đã nghĩ, hẳn là thế, rằng tôi có một mối quan hệ bí mật nào đó với ông ta mà họ không có. Đối với tôi thì tên gọi vô nghĩa Ngài Culer không

bao giờ được lặp lại nữa và tôi là trợ lý “cao nhất” bởi vì tôi đã gọi ông ấy thật thân mật là Peter. Cái tên đó thì có gì? Rất nhiều đấy.

Bạn cần phải biết rằng trong sổ kế toán bà Robertson luôn được gọi là bà Robertson chứ không bao giờ là Mary, mặc dù bạn biết đó chính là tên của bà ta và bạn ở vị trí cao hơn bà ta. Vậy tại sao lại không gọi bà ấy là Mary? Bởi vì bà ấy không thích điều đó và bà ấy quản lý các séc trả lương. Và mọi người đều biết những ai vô tình gọi bà ấy là Mary sẽ nhận được tiền lương bị cắt xén, muộn và số tiền thường ít hơn mong đợi.

Một lần, tôi làm việc với một giám đốc hành chính. Do một vài lý do kỳ cục, ông ấy được biết tới với cái tên Buckerhead. Tại sao lại thế là một câu chuyện dài và bạn sẽ không muốn biết câu chuyện đó đâu (hãy tin tôi bạn thực sự không muốn đâu). Những ai ở vị trí cấp cao đều gọi ông ấy trước mặt là Buckerhead, trong đó có cả tôi với tư cách là Giám đốc Tài chính. Đối với hội đồng quản trị ông ấy là Buckerhead. Nhưng đối với những người khác thì ông ấy là Ngài Taylor, chứ không bao giờ là Buckerhead. Tôi đã thấy ông ấy mắng một nhân viên trẻ tuổi cấp thấp hơn người gọi lầm ông ta là Buckerhead. Vậy tại sao lại có sự phân biệt lạ lùng này giữa ai được và ai không được gọi ông ta như thế? Tôi cũng không biết nhưng tôi đã có một mối quan hệ kỳ cục với ông ta. Theo như cấp bậc thì ông ấy ở vị trí cao hơn tôi cho dù là chỉ nhỉnh hơn một chút. Nhưng vào thời điểm đó tôi đang rất ham muốn quyền lực và tôi muốn kiểm soát mọi thứ. Tôi chưa bao giờ gọi ông ấy là Buckerhead. Tôi không thích ông ấy. Đối với tôi ông ấy luôn là Ngài Taylor. Tại sao? Bởi vì điều đó sẽ ngăn cách chúng tôi và khiến tôi khác với những người giám đốc cấp cao khác. Tôi tách biệt hẳn ra và Buckerhead không bao giờ thân thiết với tôi, không bao giờ là “bạn”. Tôi sử dụng cách “tách biệt” và cuối cùng tôi được làm Tổng giám đốc của công ty. Như vậy ông ta ở vị trí thấp hơn tôi. Thành công ư? Đúng vậy, nhưng dường như một chiến thắng rỗng tuếch - Tôi đã không thực hiện các quy tắc một cách thành thực như bây giờ - và tôi đã ra đi tìm kiếm những thử thách mới, ở nơi chân trời mới.

## QUY TẮC 83

BIẾT KHI NÀO PHẢI Ở LẠI MUỘN VÀ KHI NÀO PHẢI VỀ SỚM

Có một luận bất thành văn là nếu bạn muốn được thăng tiến thì bạn phải ở lại muộn bởi vì mọi người cũng ở lại muộn. “Mọi người” đó có cả những kẻ kém năng lực, kẻ ăn không ngồi rồi, kẻ làm việc như máy. Những người tuân thủ luật chơi sẽ về nhà khi họ muốn - và tất nhiên là sớm hơn những người khác.

Điều này cũng giống như khi bạn tới văn phòng vào mỗi sáng. Ai bảo rằng bạn phải đến sớm chứ. Không ai cả. Đây là một trong những luật bất thành văn mà chúng ta cần phải biết để có thể áp dụng nhằm phục vụ cho mục đích của chúng ta.

Mục đích của bài tập này là khiến cho mọi người nghĩ rằng bạn cũng làm việc chăm chỉ như ai. Việc cần làm là khiến cho mọi người không nghĩ bạn là một người máy móc luôn tuân theo quy tắc, một kẻ lười biếng, trong khi thực tế bạn khá hơn thế rất nhiều. Bạn hoàn thành mọi công việc của mình vào đúng giờ và vì thế bạn không phải ở lại.

Nếu bạn đã từng xem những người thuyết trình có khả năng thu hút sự chú ý, họ luôn giơ tay lên khi họ hỏi bạn - và cả những thính giả còn lại. Điều đó tạo ra một sự bất chiếc và bạn tự nhiên cũng giơ tay lên bởi vì trong phòng đã có một cánh tay đang giơ lên. Ngu ngốc thật phải không. Nhưng chỉ cần một trong số các bạn rời khỏi văn phòng vào đúng giờ, thì mọi người khác cũng làm theo. Việc bạn ở lại vì bạn nghĩ tất cả mọi người đều làm thế được gọi là “presenteeism” (xu hướng thích làm thêm giờ mà đáng lẽ theo hợp đồng lao động, bạn không cần phải làm thế) và đây là một xu hướng của đời sống công sở hiện đại. Chúng ta đều nghĩ là mọi người đều để ý tới chúng ta cũng giống như chúng ta luôn để ý tới họ, để xem ai là người đầu tiên dừng làm việc, ra về, và bị ông chủ nổi cơn thịnh nộ.

Tuy nhiên, đây là một câu chuyện thần thoại. Không phải cứ là người đầu tiên ra về thì sẽ phải chịu một điều thiệt thòi gì. Họ sẽ khiến tất cả chúng ta được tự do. Hãy ra về thôi và làm ơn để chúng tôi tự do.

Cảm giác sẽ bị thiệt thòi điều gì đó là rất thực tế. Nhưng nếu chúng ta sống một cuộc sống hào hứng và thú vị, chúng ta sẽ biết rằng chúng ta ở trung tâm của vũ trụ và những người bị thụt lại phía sau mới là những người thực sự đánh mất điều gì đó, bị thiệt thòi điều gì đó.



Mọi người nghĩ rằng về sớm - hoặc về đúng giờ tan sở, thời gian mà theo hợp đồng chúng ta được phép ra về - sẽ khiến cho mọi người chú ý tới chúng ta, chúng ta sẽ bị coi là những kẻ trốn việc. Nhưng nếu chúng ta ra về với một thái độ tự tin và thật thà thì điều đó sẽ không diễn ra. Chúng ta chỉ bị xem thường nếu chúng ta ra về trong trường hợp chúng ta lên về. đi bằng cửa sau, rón rén ra về một cách đáng hổ thẹn. Vì thế hãy vẫy tay và nói với họ: “Ai về cuối cùng thì tắt đèn nhé”. Liệu việc chỉ ra rằng nếu họ làm tốt trong công việc của họ, giống như bạn, thì họ sẽ có thể về đúng giờ có đáng được bàn luận không. Bạn được phép nghĩ tới điều đó.

## QUY TẮC 84

### BIẾT THẾ NÀO LÀ KẸ TRỘM HOẶC ĐƯỢC CẦM VỀ NHỮNG ĐỒ NÀO TỪ VĂN PHÒNG

Vậy bạn được cầm về nhà những gì? Bút bi à? Kẹp giấy à? Cái dập ghim à? Khi nào thì bạn được phép cầm về và thế nào là ăn trộm? Bạn phải biết điều đó, điều này sẽ rất có ích nếu bạn muốn không chế một ai đó - những người luôn nghĩ rằng họ có thể mang thứ gì về nhà cũng được. Hãy để ý những gì họ lấy về và ghi nhớ lại. Điều đó có thể rất có ích sau này. Còn tất nhiên là bạn sẽ không lấy về thứ gì hết.

Tôi từng biết cả một bộ phận từng bị đuổi việc vì giám đốc điều hành ở đó chợt phát hiện ra là tất cả mọi người đều đang ăn cắp bởi vì họ mang về nhà bản copy của tất cả những phần mềm dùng trên máy tính. Ở nhà ai cũng có phiên bản mới nhất của Windows, Word và Outlook Express nhưng những phần mềm lại chẳng dùng được vì họ phải đăng ký.

Vậy đó có phải là ăn cắp không? Điều đó không quan trọng. Họ đều bị đuổi việc do đã làm vậy. Nếu một người trong số họ cho thấy rằng anh ta đã không làm thế thì người đó sẽ không sao. Nếu một người trong số họ hiểu về quan điểm của vị giám đốc điều hành mới rằng được cầm về những đồ nào từ văn phòng, thì người đó cũng sẽ không sao.

Khi bạn định cầm thứ gì về nhà thì hãy chắc chắn rằng chúng đáng giá. Liệu những cây bút bi có phải là đồ hấp dẫn? Liệu bạn có thể bán những cái bút bi rẻ tiền để có thể nuôi sống gia đình của bạn không trong khi việc đó có thể khiến bạn mất việc lâu đấy.

Ở các chương trước, chúng ta đã xem xét về những luật bất thành văn ở công sở. Việc bạn được lấy những đồ gì ở văn phòng cũng là một dạng luật bất thành văn. Và nếu bạn quyết định sẽ không lấy thứ gì về nhà, hãy cố gắng đừng để mình trở thành tâm điểm của sự chú ý, là một kẻ đạo đức giả hay đại loại thế và bị mọi người tẩy chay. Phải trở thành một phần của tập thể cho dù bạn không đánh cắp thứ gì. Hãy để ông chủ biết là bạn không làm thế, nhưng khiến cho đồng nghiệp thấy rằng bạn cũng như họ.

Và hãy để ý tới những cuộc điện thoại miễn phí và kết nối Internet. Có thể điều đó chưa được liệt vào danh sách những thứ bạn được dùng ở văn phòng nhưng đó cũng là ăn cắp nếu bạn tranh thủ gọi các cuộc điện thoại miễn phí khi chưa được phép. Hoàn toàn có khả năng là họ giám sát chuyện đó, vì thế đừng làm vậy.

Lãng phí là một phần của văn hóa công sở. Nếu bạn không gây ra lãng phí, thì người khác sẽ làm việc đó. Vì vậy bạn cần làm gì? Bạn cần tỏ ra thành thật với ban quản trị nhưng bạn đừng nói với đồng nghiệp là họ sai. Hỏi người khác? Gọi điện cho một người bạn? Nếu bạn làm vậy thì có lẽ đỡ tệ hại hơn, nhưng giờ đây bạn đã là Người tuân thủ luật chơi và bạn không thể tha thứ cho hành động lãng phí. Tốt hơn cả là bạn hãy nói trước với đồng nghiệp rằng họ có thể làm những gì họ muốn nhưng bạn không thể đồng lõa với họ trong việc lãng phí. Hãy cảnh báo họ trước và nếu họ vẫn muốn làm việc đó, thì bạn đã không bỏ mặc mà không cảnh báo họ.

## QUY TẮC 85

### BIẾT AI LÀ NGƯỜI THỰC SỰ QUAN TRỌNG

Tôi đã từng có một sai lầm tệ hại - tất nhiên là tôi cũng đã có nhiều sai lầm, nhưng đây là sai lầm lớn mà tôi không bao giờ quên. Tôi làm việc cho một công ty, ở đó có một người đàn ông phụ trách việc bảo dưỡng. Vào cuối mỗi ngày, chúng tôi ghi lại vào sổ bảo dưỡng thiết bị là phải làm những gì, ví dụ như thay bóng đèn, thông tắc ở nhà vệ sinh và Harry sẽ làm tất cả những việc đó. Sửa chữa những chiếc ghế bị hỏng, đại loại thế. Chúng tôi có hai văn phòng và tôi thường để ý thấy Harry thường dành nhiều thời gian ở văn phòng kia hơn. Harry chưa bao giờ xuất hiện ở chỗ tôi. Những ghi chú của tôi ở cuốn sổ bảo dưỡng thiết bị ngày càng cộc lốc và gay gắt hơn, nhưng dường như chẳng có ích gì. Tôi sẽ lao xô vào ông ta

nếu tôi có thể tìm thấy ông ấy. Ông ấy đến sau khi chúng tôi đã ra về và làm các công việc bảo dưỡng vào buổi tối. Mọi thứ cần sửa chữa ở văn phòng kia đã được hoàn thành mà ở chỗ tôi thì chưa việc gì được làm cả. Thật là không thể chịu nổi và tôi đã dành một buổi tối để đợi Harry đến.

Harry không xuất hiện, vì thế tôi đi tới văn phòng kia. Harry đang ngồi uống cà phê ở đó với ông chủ lớn, người điều hành khu vực của tôi. Tôi lao vào và nói: “Ông đang làm cái quái gì thế! Tôi cần ông sang bên kia để làm các công việc bảo dưỡng chứ không phải ở đây uống cà phê!” Đó là một sai lầm tệ hại. Sai lầm ở chỗ:

- Bạn không được quát người khác uống cà phê vào thời gian nghỉ ngơi được phép của họ.

- Bạn không được quát người khác khi họ uống cà phê mà lại do người điều hành khu vực mời

- Bạn không được quát người khác ở trước mặt người điều hành khu vực mà không kiểm tra trước tất cả những thông tin liên quan giữa người đó và người điều hành khu vực

- Bạn phải làm mọi thứ thật đúng đắn - bạn phải làm mọi thứ quang minh chính đại chứ không được rình mò người ta như thế

- Bạn luôn xác định xem ai là người quan trọng - trong trường hợp này là Harry.

Tại sao lại là Harry? Bởi vì ông ta là bố vợ của người điều hành khu vực của tôi. Ông ta có sức mạnh và ảnh hưởng mà tôi chỉ có thể nằm mơ mới có. Ông ta làm cho văn phòng bên kia vì con rể của ông ta nói thế. Và như tôi đã nói, đây thật là một sai lầm tệ hại.

Tôi từng làm việc cho những công ty nơi mà người người nhận và trả tiền, người lái xe của giám đốc điều hành, kế toán viên và trưởng bếp ở căng tin lại là những người quan trọng. Thường thì phải một thời gian mới xác định được những người này. Họ nắm trong tay những con “át chủ bài” cho phép họ có thể tiếp cận với những người điều hành cấp cao, hoặc là người nhà của họ. Hãy tìm ra họ, hãy biết họ là những ai.

## QUY TẮC 86

### Ở GẦN VỚI NHỮNG NGƯỜI QUAN TRỌNG

Vậy bạn nghĩ rằng sau cơn giận của tôi thì tôi sẽ phải cư xử với Harry thế nào? Quan hệ của chúng tôi từ trước đó đã tệ rồi. Và bây giờ thì hiển nhiên là không còn gì tệ hơn. Bạn có nghĩ rằng những bóng đèn ở chỗ tôi sẽ được thay không? Không bao giờ, không phải bây giờ, và cũng chẳng bao giờ. Hãy xác định xem ai là quan trọng và ở gần họ, thân thiện với họ.

Tôi từng làm việc với một kiểm toán viên, một kẻ vô cùng đáng ghét. Mọi thứ đều cần được làm một cách máy móc quy tắc. Ông ta soi xét từng đường tơ kẽ tóc của sự việc. Với ông ta thì Attila the Hun chỉ giống như một người cứu tế. Nhưng đó là người quan trọng. Không phải vì ông ta là kiểm toán viên, mà ông ta còn có quyền lực lớn hơn vị trí đó nhiều. Đây là người mà ban quản trị cấp cao coi trọng, lắng nghe, hỏi xin lời khuyên, nể phục tới mức ngại chạm mặt và họ đều đối xử như thể ông ta là thành viên hoàng gia vậy.

Tôi chưa bao giờ biết được rút cục tại sao ông ta lại có nhiều ảnh hưởng đến thế nhưng tôi phải chấp nhận sự thật này. Và khi tôi đã xác định được ông ta là người quan trọng thì tôi phải tìm cách ở gần với ông ta. Tôi chưa bao giờ làm được thế. Là người quản lý tài chính, bộ phận của tôi nằm dưới sự giám sát chặt chẽ của ông ta.

Tôi cảm thấy khó chịu với ông ta trong mọi việc. Chúng tôi không nhìn vào mắt nhau. Ông ta là một kế toán viên và tôi là một người quản lý tài chính - khá là khác biệt. Nhiệm vụ của tôi cơ bản là thiết lập một hệ thống an ninh, nâng cao dòng luân chuyển tiền mặt, cắt giảm chi phí và thắt chặt tất cả các thủ tục tài chính. Nhiệm vụ của ông ấy là kiểm toán từng xu một.

Vào một sáng thứ bảy, tôi đưa lũ trẻ đi đến nơi bán hàng từ thiện. Lúc đó là vào mùa thu, tôi cảm thấy lạnh vì thế tôi đã mua một chiếc khăn quàng cổ của sinh viên ở một gian hàng từ thiện. Bạn biết đấy, đó là một chiếc khăn ngắn, có đường kẻ, đen và cổ điển. Vào thứ hai tôi đeo nó đi làm. Tôi chạm mặt người kiểm toán viên ở ngoài hành lang. Ông ta nói: “A, tôi không biết là anh đã học ở đại học Manchester đấy. Tốt lắm”. Và ông ta bước đi.

Tôi không đoán ra được tại sao ông ta lại nói với tôi như thế cho tới khi tôi phát hiện ra chiếc khăn này là của trường Đại học Manchester. Đó là trường đại học mà người kiểm toán đã học (tôi đã từng học ở đó đâu) và từ đó ông ta coi tôi như một người thân thiết, một người bạn, một người bạn học cũ. Tôi có cố tình mua cái khăn đó đâu.

Trường hợp đó là ngẫu nhiên. Từ đó tôi đã tận dụng những sự ngẫu nhiên thế này để tiếp cận gần những người quan trọng, những người có những ảnh hưởng không phải ai cũng có. Đó là những người có những ảnh hưởng vượt lên cả vị trí hoặc công việc của họ.

Có những người mà bạn phải để ý tới - họ có những ảnh hưởng lớn vô cùng - trong nhóm đó có: những người lái xe, những người kiểm toán, những người Quan hệ cộng đồng, những người làm về nguồn nhân lực, bác sĩ thực tập, những người đã ở công ty lâu năm, những nhà tư vấn ở ngoài công ty, những nhân viên không trong biên chế, những người thu chi, những cựu nhân viên và tất nhiên cả những người làm công việc bảo dưỡng nữa.

## QUY TẮC 87

### HỌC CÁCH SỬ DỤNG CÁC KỸ NĂNG QUẢN TRỊ MỚI

Bạn không thể bị ỳ trệ lại, nghỉ ngơi trong vòng hào quang, ngồi xuống và vô tư lự. Bất cứ lúc nào khi bạn đang thực hiện những điều trong cuốn sách này thì luôn có ai đó đang nhanh tay hơn bạn.

Bạn phải theo kịp với thời đại và điều đó nghĩa là bạn phải biết các kỹ năng quản trị hiện đại nhất, các thuật ngữ mới nhất, tất cả những gì đang là nóng hổi trong tháng. Để ở vị trí cao nhất bạn phải biết mọi người đang sử dụng những thuật ngữ nào. Sẽ không ổn nếu bạn nói về “nhân sự” khi mọi người nói về “nguồn nhân lực”. Bạn sẽ là kẻ lỗi thời nếu bạn dùng mãi từ “ngành tiếp vận” trong khi ban điều hành đang tập trung vào những “hoạt động trọng tâm hướng vào khách hàng”, hoặc đại loại thế.

Tôi không gợi ý rằng bạn phải sử dụng những kỹ năng mới ngay mà bạn cần biết chúng để dự phòng - bạn có thể được hỏi đến. Bạn cần luôn có những câu chuyện đùa chơi chữ ở các buổi họp - tự thưởng cho mình một điểm khi bạn nghe được bất kỳ thuật ngữ mới nào và khi bạn được 10 điểm

thì hãy đứng dậy và gào lên: “Trò chơi thuật ngữ!” Điều đó khiến bạn luôn tỉnh táo.

Và chắc chắn bạn sẽ nghe thấy những ngôn từ thật chẳng có nghĩa gì - ví dụ như Blue Sky thực sự nghĩa là gì. Ví dụ như: “Chúng ta sẽ blue sky sản phẩm này”. Có lẽ điều đó là: “Cho dù việc gì xảy ra thì hãy luôn sáng tạo không ngừng nghỉ”. Cũng có thể là: “Chúng ta là một nhóm những người dùng thuật ngữ và chúng ta muốn thật sành điệu trong nói năng, nhưng ai thực sự ăn nói nghe ngu ngốc chứ”.

Nếu bạn sử dụng các thuật ngữ thì bạn cố gắng đừng sử dụng chúng một cách ngu ngốc. Tất nhiên là bạn cần biết chúng có nghĩa gì.

Bạn cũng cần biết tất cả các quy tắc quản trị hiện đại nhất và biết rằng chúng sẽ tác động tới bạn thế nào. Đừng tỏ ra lạc hậu khi bạn nói về những kỹ năng quản trị. Ví dụ trong thời của tôi, người ta gọi là “ngành tiếp vận”, giờ đây người ta gọi là “quản lý dây chuyền cung ứng”, và khi bạn đang đọc đoạn này thì tôi đoán chắc cụm từ này lại thay đổi rồi.

Bạn cần biết cái lợi và cái bất lợi của bất kì tiếng lóng nào phòng trường hợp chúng xuất hiện và bạn không muốn mình là thằng ngốc. Đáng lẽ ra phải có một loại sách hướng dẫn về “ngôn ngữ trong quản trị” nhưng tôi không nghĩ là có, nên bạn phải đưa việc quan sát này thành một phần trong kế hoạch của bạn và để ý mọi nơi. Bạn nên hiểu ưu và khuyết điểm của những thuật ngữ trong ngành để khi cần bạn sẽ trở thành người hiểu biết dưới con mắt của người trong giới. Không có một hướng dẫn cụ thể nào mà bạn phải sáng tạo trong từng tình huống cụ thể cũng như phải xem xét đến toàn cục. Bởi vì trong tương lai, với sự phát triển của xã hội, với những cuộc chơi mới, những phương pháp, những thử thách mới nếu bạn không trau dồi thêm kiến thức và có tư duy mới bạn sẽ trở thành người ngoài cuộc. Ngược lại, nếu bạn theo lối suy nghĩ này, bạn sẽ tiếp cận được với những người quan trọng mà không phải thay đổi mục tiêu. Hoặc nếu bạn có phải đương đầu với khó khăn trong công việc thì vẫn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Hãy cố gắng hết sức và kết quả sẽ mỹ mãn.

## QUY TẮC 88

BIẾT VỀ NHỮNG HOẠT ĐỘNG NGẦM VÀ NHỮNG CHƯƠNG TRÌNH NGHỊ SỰ ẨN

Nếu ông chủ của bạn nói rằng ông ấy muốn cải thiện quan hệ với các khách hàng thì tất cả mọi người đều phải học cách để mỉm cười với khách hàng. Đừng bị lừa. Chẳng có gì liên quan tới việc mỉm cười với khách hàng cả. Sắp tới thời điểm ban quản trị đánh giá năng lực của ông chủ của bạn do đó ông ta cần phải tỏ ra có năng lực, cần phải tỏ ra là người cầm lái, là động lực của mọi người.

Vì thế bạn và mọi người đều phải học cách mỉm cười với khách hàng. Để làm gì chứ? Ông ấy làm sao biết được liệu bạn có mỉm cười với khách hàng hay không? Tất cả những gì ông ta muốn là tô bóng năng lực của mình mà thôi.

Trong công việc, xảy ra nhiều trường hợp như thế này hơn mọi người thường nghĩ. Một lần, tôi đã tình nguyện đến trường vào mỗi thứ hai để học một khóa học về bảng lương và nâng cao gấp đôi số lượng sổ sách năm giữ. Ông chủ của tôi nghĩ rằng tôi thật có chí tiến thủ và nhiệt tình. Không phải như vậy. Tôi chỉ muốn rời khỏi văn phòng vào mỗi thứ hai bởi vì vào ngày đó chúng tôi chỉ làm mỗi việc sắp xếp tài liệu và tôi ghét việc đó. Lựa chọn đi đến trường cũng là một cách “chạy đạn” hay.

Hãy tự hỏi xem mục đích thật sự của mọi người và mọi thứ là gì. Điều đó không có nghĩa là bạn trở nên hoang tưởng. Không ai định làm hại bạn. Tất cả những gì bạn cần làm là xem chương trình nghị sự ẩn là gì. Điều đó có thể chưa có tác động đến bạn nhưng rất thú vị khi quan sát xem thực sự điều gì đang diễn ra.

Tôi từng làm việc cho một ông chủ. Người này luôn thích là người cuối cùng rời văn phòng. Tôi nghĩ rằng ông ta tận tâm và chăm chỉ. Chỉ khi ông ta bị bắt vì biên thủ tôi mới nhận ra rằng ở lại khi tất cả mọi người đều ra về là cơ hội để ông ta cắt xén sổ sách. Tôi thật ngu ngốc vì đã ngưỡng mộ tinh thần làm việc của ông ta.

Luôn tự hỏi rằng:

- Tại sao điều này lại diễn ra?
- Có điều gì mà tôi không biết không?

- Ai được lợi từ vấn đề này?
- Họ được lợi như thế nào?
- Còn việc gì đang thực sự diễn ra không?
- Tôi có được lợi gì từ chuyện này không?
- Nếu được lợi thì như thế nào?

Như tôi đã nói đừng trở nên hoang tưởng, hãy tìm hiểu sự thật.

## QUY TẮC 89

### BIẾT AI LÀ NGƯỜI ĐƯỢC TIN CẦN NHẤT VÀ TRANH THỦ HỌ

Mỗi ông chủ đều tin cậy một vài người riêng. Tôi biết là chúng ta không nên như thế, nhưng điều này là lẽ tự nhiên của mỗi người. Chúng ta tin cậy một ai đó nhất vì chúng ta đều là con người và kể cả các bậc cha mẹ đều có một đứa con mà họ tin cậy nhất cho dù họ không bao giờ thừa nhận điều đó.

Có hai phần trong quy tắc này:

- Nếu việc chọn ra một người tin cần nhất vẫn đang thịnh hành thì bạn hãy đảm bảo bạn là người mà ông chủ tin cần nhất.
- Chắc chắn rằng bạn biết tất cả những người được tin cần ở các bộ phận khác.

Nếu ông chủ của bạn đang muốn tìm kiếm cho mình người tin cần thì bạn có hai lựa chọn: chống lại việc này hoặc trở thành người được ông chủ tin cậy. Nếu bạn đã trở thành người tin cần rồi, vì chúa đừng khoe khoang điều đó với đồng nghiệp của bạn. Hãy khiêm tốn và bác bỏ việc đó, nhún nhường là coi như không biết về chuyện đó, trở nên hòa nhã và giả vờ như chẳng có việc gì đang diễn ra cả.

Để có thể trở thành người tin cần nhất phụ thuộc vào kỹ năng làm việc, ngoại hình, kỹ năng giao tiếp, tài năng, kỹ năng chuyên môn, kinh nghiệm, khả năng khiến người khác yêu quý, sự thu hút và các sự ân cần trong giao



tiếp. Không bao giờ do theo đuôi, xum xoe, khúm núm, xu nịnh, giả vờ vô cùng tử tế với ông chủ hoặc luôn lách mà trở thành người tin cần của họ được. Nếu bạn làm thế thì bạn sẽ bị đồng nghiệp ghét bỏ. Nếu bạn xứng đáng trở thành người tin cần một cách tự nhiên bởi bạn đáng tin cậy, hiệu quả hoặc thật thà, thì những đồng nghiệp của bạn sẽ chấp nhận điều đó.

Để tìm ra người được tin cần nhất ở các bộ phận khác là khá dễ dàng. Họ cũng được ưu đãi nhiều như bạn vậy. Họ sẽ:

- Được xếp vào danh sách đầu tiên trong lịch nghỉ luân phiên
- Được tin cậy, và trao đổi những thông tin riêng
- Được mời tới mọi cuộc họp
- Được giao cho những việc lớn và những bổng lộc
- Được tán gẫu với sếp thay vì bị sếp quát vào mặt.

Một khi đã tìm ra họ thì hãy làm bạn với họ. Theo cách này bạn có thể biết được điều gì đang diễn ra, ở gần với nhóm quan trọng này, được ông chủ của các bộ phận khác tin cậy và gia nhập nhóm “cao cấp” đó. Mặt khác, nếu bạn thực sự không tán thành xu hướng tìm người tin cần nhất thì bạn không cần phải làm gì trong trường hợp này cả.

## QUY TẮC 90

### BIẾT VỀ MỤC TIÊU CHÍNH THỨC - VÀ HIỂU RÕ MỤC TIÊU ĐÓ

Vào những ngày phát đạt trước kia, mục tiêu chính thức được tuyên bố của công ty là: “Làm ra càng nhiều tiền càng tốt và luôn giữ lòng tin của những cổ đông”. Nhưng nó đã thay đổi rất nhiều. Mục tiêu chính thức giờ đây phức tạp hơn nhiều. Nếu bạn muốn thành công trong sự nghiệp, thì bạn cần phải biết và hiểu rõ mục tiêu chính thức là gì - và sau đó áp dụng nó sao cho có lợi cho bạn. Việc sử dụng trích đoạn từ mục tiêu chính thức có thể giúp bạn được điểm tốt nếu bạn cho mọi người thấy rõ là bạn đã sẵn sàng sát cánh cùng công ty. Nếu ông chủ của bạn không ủng hộ mục tiêu chính thức đó, hoặc coi đó là một thứ gì đó rác rưởi, chẳng đáng giá thì hãy đừng dấn động gì đến nó.

Khá dễ dàng để biết được mục tiêu chính thức - ví dụ như của Walt Disney: “Làm cho mọi người hạnh phúc”, của Wal-Mart: “Tạo cơ hội cho những người nghèo cũng mua được những thứ như những người giàu” - nhưng để thật sự hiểu được thì bạn phải đọc kỹ từng chữ một. Ví dụ như mục tiêu chính thức của Disney khá đơn giản nhưng còn phức tạp hơn thế nhiều bởi vì họ cũng có một “tuyên bố về giá trị” trong đó bao gồm:

- Không nhạo báng ai
- Sáng tạo, mơ ước và tưởng tượng
- Nuôi dưỡng và truyền bá các “giá trị gốc của Mỹ”
- Dành phần lớn sự tập trung cho tính xuyên suốt và các chi tiết.
- Nuôi dưỡng và nắm giữ “ma thuật” của Disney

Nếu bạn không thấy có gì hữu ích ở đây (giả sử bạn đang làm cho Disney) để tận dụng thì bạn không xứng đáng tự gọi mình là Người tuân thủ luật chơi. Tưởng tượng rằng sẽ có những niềm vui nào đến với bạn qua những điều trên. Tưởng tượng rằng bạn sẽ tạo ra sức mạnh cho bản thân lớn thế nào chỉ bằng cách trích dẫn ra vài từ trong đó. Một ai đó nêu ra một ý kiến mà bạn không thích, bạn chỉ cần nói đó không phải là các giá trị gốc của Mỹ. Xuất sắc. Điều này cũng giống như việc người ta trích dẫn những quy định của tòa án dị giáo Tây Ban Nha ngày xưa để bác bỏ những tư tưởng đối kháng.

Một vài mục tiêu chính thức trong lịch sử đã trở nên nổi tiếng và có thể đã được tận dụng một cách an toàn cho mọi lợi ích:

- Ford (đầu những năm 1900) - Ford giúp mọi người dân đều có thể sở hữu một chiếc ô tô.
- Sony (đầu những năm 1950) - trở thành công ty nổi tiếng vì đã thay đổi cái nhìn coi thường của thế giới đối với hàng hóa Nhật Bản.
- Boeing (1950) - trở thành công ty lớn nhất trong ngành máy bay dân dụng và đưa cả thế giới vào kỷ nguyên máy bay phản lực.

- Wal-Mart (1990) - trở thành một công ty có vốn 125 tỷ đô la vào năm 2000

# Cách xử trí khi bạn có đối thủ

Nếu bạn đang có một cơ hội thăng tiến nhưng bạn có bốn đối thủ cũng phấn đấu vào vị trí đó thì bạn sẽ làm thế nào để nhận ra những người đó? Và sau đó làm thế nào để thể hiện rõ ràng bạn là sự lựa chọn xứng đáng? Quy tắc 10 dạy cho bạn cách nhận ra đối thủ của chính bạn. Và sau đó bạn sẽ biết phải làm sao để trở thành người xứng đáng nhất mà không dùng biện pháp tàn nhẫn và nham hiểm. Trên thực tế nếu bạn ứng dụng tốt quy tắc này thì thậm chí bạn sẽ khiến các đối thủ muốn dành cơ hội thăng tiến này cho bạn trước và ủng hộ bạn.

## QUY TẮC 91

### NHẬN RA CÁC ĐỐI THỦ

Bạn đang có một cơ hội thăng tiến. Bạn thực sự muốn nắm lấy cơ hội này. Cơ hội này nằm trong kế hoạch phấn đấu dài hạn của bạn. Đây là thời điểm và là cơ hội lý tưởng dành cho bạn để thực hiện bước phấn đấu tiếp theo của mình. Vấn đề là không phải chỉ có bạn muốn phấn đấu vào vị trí đó. Bạn phải để ý tới các đối thủ khác và xác định họ là ai. Thường thì có hai loại ứng viên vào một vị trí nhất định:

- Các ứng viên nội bộ
- Các ứng viên bên ngoài

Các ứng viên nội bộ chính là những đồng nghiệp cùng bộ phận của bạn, những nhân viên ở bộ phận khác, những nhân viên từ những chi nhánh khác của công ty, hoặc từ những công ty khác cùng tập đoàn. Nếu các ứng viên là những đồng nghiệp cùng bộ phận với bạn thì bạn đã biết khá rõ ai là đối thủ của bạn. Những ứng viên là nhân viên ở bộ phận khác có thể được xác định bằng cách kiểm tra lại các nguồn thông tin - bạn cần nắm được thông tin về những ứng viên sáng giá nhất ở tất cả các bộ phận (xem Quy tắc 9.9). Các ứng viên đến từ các chi nhánh khác của công ty sẽ gây ra chút khó khăn bởi bạn sẽ phải sử dụng những mối quan hệ của mình để nắm được thông tin (Quy tắc 5.8). Còn những ứng viên đến từ những công ty khác cùng tập đoàn sẽ mang lại những khó khăn thực sự trong việc xác định họ là ai. Thường thì bạn không biết gì về họ cho đến khi gặp họ ở vòng

phỏng vấn. Khi tôi còn làm việc cho American Express vào đầu những năm 1970, tôi đứng trước cơ hội được đề bạt vào Bộ phận giám sát. Tôi đã giới hạn lại những đối thủ tiềm năng của mình trong phạm vi những đồng nghiệp cùng bộ phận, xác định đối thủ đến từ những bộ phận khác và những chi nhánh khác - lúc đó không có đối thủ nào trong phạm vi này cả - và lúc đó tôi cảm thấy khá an tâm và thoải mái thì bỗng nhiên, một ứng viên mới toanh xuất hiện và người này đến từ một công ty cùng cỡ với công ty của tôi trong tập đoàn nhưng hai công ty hoàn toàn tách biệt với nhau. Tôi đã nghiên cứu và biết rằng người này đến từ bộ phận an ninh. An ninh à. An ninh thì họ biết gì về việc giám sát các tài khoản nhỉ? Ban giám đốc rõ ràng nghĩ rằng những người kia xứng đáng và giao vị trí đó cho họ. Tôi thậm chí chưa kịp lên kế hoạch gì để đánh bại họ. Tôi đã lơ là bất cẩn. Sẽ không bao giờ tôi để chuyện này xảy ra nữa.

Sẽ rất khó để biết về những ứng viên đến từ bên ngoài. Bạn không biết là ai sẽ ứng tuyển nhưng bạn có thể:

- Xem lại quảng cáo tuyển việc trước khi nó được đưa lên báo chí là có được định hướng tốt về yêu cầu của công việc đó.
- Sử dụng các mối quan hệ để xem liệu ai có thể sẽ ứng tuyển.
- Một lần nữa sử dụng các mối quan hệ để xem những ai đã được mời tới phỏng vấn và đối thủ của bạn là ai.

Hãy luôn nhớ rằng tri thức là sức mạnh. Bạn có thể không thích những gì bạn biết, nhưng ít nhất là bạn đã có thông tin trong tay.

## QUY TẮC 92

### NGHIÊN CỨU KỸ VỀ CÁC ĐỐI THỦ CỦA BẠN

Nếu bạn đang có một cơ hội thăng tiến và bạn phải cạnh tranh, bạn cần phải học, phải hiểu và thực sự biết được rằng yêu cầu công việc là gì. Bạn phải chau chuốt bản CV của mình, các tài liệu để ứng tuyển và các kỹ năng phỏng vấn, và như vậy bạn có thể hình dung một ứng viên lý tưởng cho vị trí này phải như thế nào. Và bạn cũng cần phải nghiên cứu xem các đối thủ của bạn đang làm ở vị trí nào. Giả dụ vị trí mà bạn đang nhắm tới là người

đứng đầu ban giám sát của một chi nhánh bán máy vi tính. Bạn biết rằng mình có:

- Kinh nghiệm trong việc bán hàng
- Kinh nghiệm về máy tính
- Nhưng có ít kinh nghiệm trong việc giám sát các nhân viên.

Bây giờ bạn hãy kiểm tra thông tin về các đối thủ. Giả dụ rằng bạn có hai đối thủ:

- Tony có kiến thức làm việc tốt về dòng sản phẩm này, có kinh nghiệm giám sát nhưng chẳng biết gì về bán hàng cả.
- Sandra giỏi về bán hàng, có rất nhiều kinh nghiệm về giám sát nhưng không hiểu gì về dòng sản phẩm này.

Vậy ai sẽ là ứng cử viên lý tưởng? Điều này phụ thuộc vào những gì người quản lý - hoặc những gì mà họ nghĩ rằng họ đang trông đợi. Vị trí này rõ ràng đòi hỏi 3 kỹ năng - bán hàng, hiểu biết về sản phẩm, và trách nhiệm giám sát. Bạn có hai trong ba kỹ năng, và hai người kia cũng vậy. Nhưng đối với người quản lý thì kỹ năng nào là quan trọng nhất: bạn cần phải tìm hiểu vị trí này một cách cẩn thận:

- Đọc kỹ bản giới thiệu công việc
- Liên hệ với bất kỳ ai làm ở vị trí đó
- Nghiên cứu xem người quản lý đang nghĩ gì

Nếu yêu cầu tập trung vào một trong hai kỹ năng mà bạn có thể mạnh thì bạn đã loại được một đối thủ rồi. Bây giờ là cuộc “đua song mã”. Tuy nhiên nếu yêu cầu tập trung vào kỹ năng thứ ba - giám sát - là kỹ năng mà bạn yếu, thì bạn sẽ phải chuyển sự tập trung sang những kỹ năng và kinh nghiệm của bạn. Trong cuộc phỏng vấn bạn phải tìm ra những lý do hợp lý để giải thích tại sao sự thiếu kinh nghiệm quản lý của bạn sẽ không khiến bạn bị đánh giá thấp - hãy nói về sản phẩm và tầm quan trọng phải hiểu tốt về sản phẩm và tiềm năng của nó là như thế nào, nói về tầm quan trọng của

việc bán hàng và việc một bộ phận sẽ phát triển hay đi xuống được đánh giá qua thành tích bán hàng như thế nào.

Tất nhiên đây chỉ là một ví dụ, khi áp dụng trong thực tế, mọi việc sẽ rắc rối hơn rất nhiều.

## QUY TẮC 93

### ĐỪNG “ĐÂM SAU LƯNG”

Một việc mà bạn không bao giờ làm trong khi cạnh tranh là “đâm sau lưng” đối thủ. Bạn sẽ không loại các đối thủ bằng những thủ đoạn bất hợp pháp. Bạn có thể nói về những tài năng và kỹ năng của bạn và khéo léo gây ảnh hưởng tới những gì mà người quản lý đang trông đợi bằng cách nhấn mạnh những kỹ năng chuyên môn của bạn và ngụ ý rằng những đối thủ của bạn sẽ không đáp ứng yêu cầu. Bạn có thể nói hàm ý, nói bóng nói gió. Nhưng bạn không được nói thẳng và nói thật tại sao bạn lại nghĩ các đối thủ của bạn thật vô dụng. Bạn cho thấy một điều rằng họ chưa xứng đáng để được đề bạt vào vị trí đó bằng cách khiến cho người quản lý ấn tượng rằng bạn giỏi giang thế nào, chứ không phải bằng cách chỉ ra rằng các đối thủ của bạn kém cỏi thế nào.

Những việc mà bạn không được làm là:

- Nói xấu về các đối thủ của bạn
- “Đâm sau lưng” các đối thủ của bạn
- Đừng có “buôn chuyện” về ai đó
- Nói những lời sai sự thật về những đối thủ khác
- Bật mí những sự thật về đối thủ mà bạn thấy rằng sẽ Ảnh hưởng tiêu cực tới cơ hội thành công của họ
- Ăn trộm thông tin
- Xem trộm, nhòm ngó lén lút, thám thính.

Đó là những việc mà bạn không được làm. Thế còn những việc mà bạn được làm là gì. Bạn có thể:

- Sử dụng các mối quan hệ của bạn để tìm hiểu về năng lực của đối thủ
- Liên hệ những phẩm chất của bạn một cách sáng tạo với những gì mà người quản lý trông đợi
- Nói về những điểm tốt của bạn, làm nổi bật những kỹ năng đặc biệt và kỹ năng chuyên môn của bạn mà đối thủ của bạn không có - bạn không nói là họ không đáp ứng được nhu cầu, bạn phải chắc chắn cho người quản lý biết bạn làm được những gì
- Giới thiệu cho người quản lý biết những kỹ năng mà có thể họ cũng chưa nghĩ tới việc cần thiết phải có những kỹ năng đó, và đó là những kỹ năng mà đối thủ của bạn không có.

**BẠN SẼ KHÔNG LOẠI ĐỐI THỦ BẰNG NHỮNG THỦ ĐOẠN BẤT HỢP PHÁP.**

#### **QUY TẮC 94**

**BIẾT VỀ MỤC ĐÍCH THẬT SỰ CỦA CÔNG VIỆC TUYỂN DỤNG MÀ BẠN MUỐN PHẦN ĐẦU**

Giả sử như công ty cần tuyển dụng một vị trí mà bạn rất quan tâm. Vị trí đó phù hợp với kế hoạch phần đầu của bạn, và bạn có thể tăng thêm thu nhập. Và bạn có kỹ năng chuyên môn, kinh nghiệm và các phẩm chất cần thiết. Bạn nghĩ rằng mình có thể ứng tuyển vào vị trí đó. Như thế cũng tạm ổn rồi. Nhưng điều gì mang tính quyết định ở đây? Và những điểm cốt yếu ở đây là gì?

Bạn nghĩ rằng nếu đang cần người làm một công việc X thì một người Y sẽ được chọn lựa nếu người đó đáp ứng các yêu cầu cần thiết. Nhưng những yêu cầu cần thiết đó là gì? Tôi biết rằng bạn sẽ trả lời là:

- Kinh nghiệm
- Phẩm chất



- Kỹ năng chuyên môn

Đó chính là những gì bạn có và vì vậy bạn là một ứng cử viên hoàn hảo. Nhưng tôi e rằng những điều này chưa hẳn là đúng. Thường thì còn rất nhiều điểm khác mà bạn chưa biết. Ví dụ người ta đăng thông báo tuyển dụng vào vị trí đó vì:

- Người đứng đầu văn phòng nói rằng cần phải tuyển người vào vị trí này nhưng ban quản trị lại không nói thế.

- Người quản lý của bạn đã được tuyển dụng vào vị trí đó một cách bí mật - đã có người khác được đưa vào vị trí đó một cách bí mật

- Đây là một công việc nằm trong diện tinh giản biên chế, những ai ứng tuyển vào sẽ chỉ làm việc trong 6 tháng rồi sẽ thôi việc để tinh giản biên chế.

- Việc tuyển dụng người vào vị trí này hoàn toàn là phí thời gian - người làm việc đó đã từ chức nhưng cố gắng ở lại vị trí đó đến phút cuối cùng để kiếm thêm được đồng nào hay đồng đấy.

- Thực ra việc này là nhằm đuổi ai đó khỏi công ty, người ta sẽ mời một người hoàn toàn không phù hợp vào vị trí này, rồi sau đó họ sẽ có lý do chính đáng để sa thải người đó mà nếu người đó còn làm ở vị trí cũ thì họ không thể làm vậy

- Đây là một công việc mới do người quản lý đề xuất để rồi họ sẽ tuyển một người thân tín nhất/vợ hoặc chồng/bạn bè/người thân/kẻ tổng tiền họ vào vị trí đó.

Tôi không muốn làm cho bạn quá lo lắng nhưng có hàng triệu lý do tại sao bạn lại không được tuyển vào vị trí đó dù trên giấy tờ bạn là người thích hợp nhất. Cũng có hàng triệu lý do tại sao bạn không nên ứng tuyển vào vị trí đó. Bạn nên biết về tất cả những điều đó. Hãy nghiên cứu về mục đích thật sự của bất kỳ vị trí nào được thông báo tuyển dụng. Có thể mọi thứ không như chúng ta thấy.

QUY TẮC 95

ĐỪNG QUÁ KHOE KHOANG

Một lời khuyên rất có ích cho bạn là đừng nói với ai rằng bạn:

- Có ý định xin vào một vị trí mới trong công ty
- Định xin vào một công ty khác
- Đang nghĩ về việc rời khỏi công ty
- Đang nghĩ về việc yêu cầu tăng lương
- Đang nghĩ về việc thay đổi lịch làm việc của bạn
- Là Người tuân theo luật chơi

Đừng cho kẻ cho bất cứ ai biết bạn đang làm điều gì. Mọi người có thể đánh giá bạn là khoe khoang khoác lác hoặc có thể xuất hiện những tin đồn thất thiệt về bạn và chúng ta đều biết sẽ như thế nào rồi - một Người tuân theo luật chơi không bao giờ khoe khoang về bất cứ vấn đề gì, chúng ta khá khiêm tốn. Và sự thật là cho dù bạn chỉ nói với một người thì thông tin cũng lan đi nhanh chóng. Họ có những người bạn thân nhất và họ sẽ tin tưởng nói lại với bạn của họ. Và cứ như thế cho tới khi bạn bị “điều trần” trước ông chủ và bị “thẩm vấn” xem tại sao bạn lại rời khỏi công ty vào thứ hai tới. Tất cả mọi việc chỉ bắt nguồn bởi bạn đã kể điều đó cho một mình cô bạn đồng nghiệp thân thiết biết lúc ở căng tin. Nếu bạn bật mí bất kỳ vấn đề gì thì bạn sẽ phải chịu:

- Những tin đồn
- Khiến cho các đối thủ của bạn có được những lợi thế không đáng có
- Khiến cho ban giám đốc biết được những thông tin riêng của bạn mà bây giờ chưa phải là lúc phù hợp

Đừng tự cho mình quyền nói ra mọi điều bạn nghĩ. Hãy giữ mình kín đáo và bạn sẽ không phạm sai lầm lớn. Những gì bạn định làm hoàn toàn chỉ bạn biết. Nếu bạn cần thông tin và bị hỏi là tại sao bạn lại muốn biết những thông tin đó thì hãy bịa ra một điều gì đó. Không, đây không phải là nói dối. Đó là để họ không phát hiện ra bạn định làm gì. Đừng nói dối,

nhưng bạn có thể thận trọng, hơi láu cá một chút, sáng tạo, nói lảng đi và bạn được phép “giương bầy đánh lạc hướng”.

**ĐỪNG TỰ CHO MÌNH QUYỀN NÓI RA NHỮNG ĐIỀU BẠN NGHĨ. HÃY GIỮ MÌNH KÍN ĐÁO VÀ BẠN SẼ KHÔNG PHẠM SAI LẦM LỚN.**

Nếu một người nào đó hỏi thẳng bạn là bạn có nghĩ về việc xin vào một vị trí cụ thể nào đó không, bạn có thể gạt đi. “Ồ, lúc nào mà tôi chẳng nghĩ về việc ứng tuyển vào một vị trí mới”. Câu trả lời đó không có nghĩa là “có”, mà cũng chẳng có nghĩa là “không”. Nhưng bạn đừng nói dối, đừng nói “Không” nếu điều đó hoàn toàn trái sự thật và mọi người có thể phát hiện ra điều đó khi bạn nộp đơn ứng tuyển.

## QUY TẮC 96

### HÃY ĐỂ Ý NGHE NGÓNG THÔNG TIN

Nếu bạn không biết những gì đang diễn ra thì làm sao bạn có thể có những quyết định sáng suốt hoặc sắp đặt kế hoạch phấn đấu của mình. Một ví dụ đơn giản là một người nào đó đang ứng tuyển vào một vị trí mà bạn cũng quan tâm. Người đó có nhiều kinh nghiệm hơn bạn, có những phẩm chất phù hợp hơn, kỹ năng chuyên môn trong lĩnh vực đó giỏi hơn bạn và rõ ràng bạn có thể bị đánh giá thấp hơn. Nếu bạn không muốn mình phải chịu một thất bại báo trước - và một Người tuân theo luật chơi phải luôn thành công.

Bạn muốn những thông tin chính xác chứ không phải tin đồn thất thiệt. Bạn muốn biết đang diễn ra những gì mà không phải nghe ngóng từ những cuộc tán gẫu vô bổ lúc nhàn rỗi. Vì thế bạn hãy:

- Sử dụng các mối quan hệ của mình để nắm được thông tin từ những bộ phận khác.
- Để ý tới các cuộc họp. Bạn sẽ ngạc nhiên khi thấy nếu để ý và phân tích, bạn sẽ biết được rất nhiều thông tin.
- Xem và nghe về những “chương trình nghị sự ẩn”, những gì mà mọi người nói ra có thể chỉ để che dấu những gì thực sự diễn ra.

- Tranh thủ những người tin cẩn trong văn phòng và bạn sẽ thấy họ biết rất nhiều thông tin bí mật mà những kẻ “tép riu” không thể biết - bạn sẽ qua họ mà biết được các thông tin mật đó.

- Luôn cập nhật thông tin từ những tờ báo thương mại và bạn có thể sẽ nắm được một số thông tin rò rỉ mà báo chí nắm được trước khi nó được chính thức công bố - một vụ sáp nhập, một vụ mua lại cổ phần, nắm quyền kiểm soát công ty cạnh tranh, tất cả những thông tin đó có thể rất hữu ích và sẽ giúp bạn tiến xa hơn các đồng nghiệp và đối thủ của bạn.

**RẤT NHIỀU NGƯỜI CHẴNG TIẾN ĐƯỢC BAO XA TRÊN CON ĐƯỜNG PHẤN ĐẤU BỞI VÌ HỌ DÀNH QUÁ NHIỀU THỜI GIAN CHÚI MŨI VÀO CÔNG VIỆC CHUYÊN MÔN.**

Rất nhiều người chẳng tiến được bao xa trong con đường phấn đấu bởi vì họ dành quá nhiều thời gian chúi mũi vào công việc chuyên môn. Bạn cần phải luôn “ngồng cổ” lên để lắng nghe và quan sát. Nếu không thì bạn bỏ qua rất nhiều việc diễn ra khi bạn mãi mê làm việc và bỗng thấy mình lạc lõng và bị bỏ quên.

## QUY TẮC 97

**KHIẾN CHO CÁC ĐỐI THỦ CỦA BẠN TRỞ NÊN “THIỆT YẾU VÀ KHÔNG THỂ THAY THẾ”**

Chúng ta đã xem xét tại sao bạn không nên dùng các biện pháp “đâm sau lưng” - Quy tắc 10.3 Đừng “đâm sau lưng” - và bạn biết mình không nên nói xấu người khác - Quy tắc 4: Nếu không nói được gì tử tế thì hãy im lặng -, nhưng nếu một trong những đối thủ của bạn đang ngày càng thân quen với ông chủ hơn và nhiều khả năng người đó sẽ dành được vị trí ứng tuyển. Vậy bạn phải làm gì? Bạn hãy làm cho người đó trở nên “thiệt yếu và không thể thay thế”. Nhưng bạn cần làm điều đó bằng cách chỉ ra những công việc quan trọng mà họ làm chứ không phải những việc tầm thường. Bạn hãy cho ông chủ thấy những điểm mạnh của họ với một tâm trạng buồn bã: “Chúa ơi, tôi không biết chúng tôi sẽ làm gì nếu thiếu Rachael. Cô ấy quá tuyệt vời, cô ấy quá phù hợp với những công việc thế này.” Nhưng bạn chỉ nói ra những gì mà đối thủ của bạn thực sự giỏi. Chúng ta không nói dối - Quy tắc 5.4: Đừng bao giờ nói dối - nhưng chúng ta chỉ tán dương đối

thủ ở một số kỹ năng mà thôi. Và đó là những kỹ năng mà họ sẽ làm tốt nhất nếu họ vẫn ở nguyên vị trí của mình.

Ông chủ của bạn là khách hàng của bạn - bạn cung cấp cho họ những dịch vụ. Các đồng nghiệp là đối thủ cạnh tranh của bạn. Nếu bạn là người bán xe hơi và được hỏi là liệu gara ở kế bên có loại xe nào tốt hơn không, bạn sẽ trả lời thế nào? Bạn sẽ không nói là: “Vâng, họ có những chiếc sẽ tốt hơn chúng tôi rất nhiều - và lại rẻ hơn nữa, thật ra ông nên đi thẳng tới đó và mua ngay một chiếc đi”. Bạn đừng tăng bốc họ lên kiểu như “Vâng, họ có...” hay “dìm” họ xuống “Xe của họ bị đánh cắp hết rồi”. Cách tốt nhất là bạn trả lời một cách khéo léo “Những chiếc xe của họ cũng tốt đấy nhưng họ chủ yếu phục vụ những khách hàng mua những chiếc xe dành cho gia đình”. Bạn đã không nói dối. Nhưng bạn đã gián tiếp tăng bốc khách hàng của mình - điều ám chỉ trong câu nói của bạn là: “Rõ ràng ngài cần một chiếc sẽ dành cho doanh nhân cấp cao hơn nhiều chứ không phải là những cái “xế hộp” chật chội kém chất lượng mà họ bán” - nhưng bạn đã không nói điều gì xấu về đối thủ của mình.

Bạn cũng có thể khiến cho đối thủ cạnh tranh phải tự đặt câu hỏi về việc họ có nên chuyển sang vị trí mới không: “Nếu chị được thay thế cho Richard thì chị sẽ phải xử lý tất cả các cuộc họp thế nào? Tôi nhớ rằng chị từng nói với tôi rằng chị rất ghét phải họp”. Có thể cô ấy sẽ nghĩ về những cuộc họp buồn tẻ bất tận đáng sợ đó mà tự động rút lui. Trong khi đó bạn lại không nói xấu gì họ mà chỉ để họ thấy bạn coi họ là những người năng động, hào hứng với công việc và rất hiệu quả, bạn chỉ hỏi một câu hỏi đơn giản thôi. Bạn khiến cho họ ở nguyên vị trí hiện tại của họ - và họ sẽ trở thành “thiết yếu và không thể thay thế”.

**ÔNG CHỦ CỦA BẠN LÀ KHÁCH HÀNG CỦA BẠN. ĐỒNG NGHIỆP CỦA BẠN LÀ ĐỐI THỦ CỦA BẠN.**

### **QUY TẮC 98**

**ĐỪNG BÔI NHỌ ĐỐI THỦ BẰNG NHỮNG LỜI TÁN DƯƠNG GIẢ TẠO**

Khi xem xét quy tắc này không phải là chúng ta đang xem xét một điều gì đó lén lút, ranh ma hay dã tâm. Mọi thứ đều cần đúng sự thật, Đừng giả vờ tán dương họ trừ khi bạn thực sự cảm thấy vậy. Bạn sẽ coi thường

người khác nếu bạn tán dương họ với thái độ khó chịu và đặt điều về họ. Bạn có thể nghĩ rằng làm vậy là thông minh. Nhưng không phải vậy. Mọi người sẽ nhận ra điều bạn làm ngay và bạn sẽ bị coi là một kẻ nông cạn, tự thù và rõ ràng là có dã tâm. Hãy nhớ Quy tắc 4: Nếu không nói được gì tử tế thì hãy im lặng, có thể bạn nghĩ là bạn biết cách nói những lời xấu xa về người khác nhưng lại nghe như những lời tốt đẹp. Bạn không thể làm được thế đâu. Đây là những gì mà bạn nên tránh nói:

- Ô, tôi biết rằng Bill là một người kỳ dị hết mức, anh ấy đúng là một người có suy nghĩ độc lập, anh ấy có cách làm việc thật khác người, anh ấy thật độc đáo và “quái chiêu”.

Những gì mà bạn thật sự cho thấy là: anh ấy là một con sói cô độc, hơi điên một chút và không nên tin anh ấy.

- Bill là một nhân viên quyết đoán. Anh ấy không quan tâm chi phí là bao nhiêu, anh ấy làm việc tới tận những chi tiết cuối cùng của công việc. Thật là một giải pháp xuất sắc. Anh ấy luôn muốn mọi thứ phải đi tới tận cùng, bất kể thế nào. Tôi ngưỡng mộ khả năng của anh ấy chỉ quan tâm tới việc thực hiện mà không để ý tới chi phí của mỗi dự án.

Những gì bạn thật sự nói ra là: không bao giờ nên tin tưởng anh ấy về vấn đề tiền bạc, anh ấy làm việc không thêm để ý tới người khác.

- Bill thật là một chàng trai trẻ chung. Anh ấy rất biết cách cười đùa thoải mái và hiếu động. Tôi ngưỡng mộ khả năng uống bia của anh ấy. Nếu có vụ nào mạo hiểm xảy ra thì Bill luôn là nhân vật chính, tinh thần anh ấy luôn tự do thoải mái và anh ấy luôn trẻ trung.

Những gì bạn thật sự nói là: anh ấy là một kẻ bia rượu, hơi điên rồ, và không nên tin tưởng để anh ấy giám sát nhân viên và anh ấy vẫn như còn đang là một thanh niên mới lớn.

- Chúng ta không nên giữ Bill trong văn phòng. Anh ấy thật là một người năng nổ. Tôi không nghĩ rằng căn phòng nhỏ bé này đủ không gian cho một người nhiều năng lượng như thế. Tôi ghen tị với anh ấy. Tôi ngồi đây làm những việc giấy tờ trong khi anh ấy ra ngoài, nói chuyện với các khách hàng và xuất sắc trong lĩnh vực bán hàng đó.

Những gì bạn thật sự nói ra là: Bill rất tệ hại trong công việc trên bàn giấy.

Đừng tự đưa mình vào cái bẫy này. Những người ở vị trí cao hơn bạn sẽ nhìn ra sự thật đó và nếu những gì bạn nói là nhạo báng người khác thì họ sẽ không thích điều đó đâu.

## QUY TẮC 99

### TẬN DỤNG NHỮNG THỜI ĐIỂM ĐỂ TIẾN XA HƠN TRÊN CON ĐƯỜNG CÔNG DANH

Giữa nhịp sống nhàm chán, buồn tẻ và lặp đi lặp lại của bạn cũng có những phút giây khác biệt. Những lúc đó là tình huống khó khăn, những lúc phải thể hiện trước mọi người và đó cũng là những thời điểm giúp bạn tiến bước trên con đường sự nghiệp. Những thời điểm đó có thể là:

- Buổi phỏng vấn đầu tiên của bạn
- Ngày đầu tiên bạn đi làm
- Lúc bạn đang tiến hành một buổi thuyết trình
- Lúc bạn đang triển khai một buổi triển lãm
- Khi bạn chủ trì một cuộc họp quan trọng
- Khi bạn giải quyết một cuộc khủng hoảng
- Khi bạn thương thuyết với công đoàn
- Khi bạn tham dự cuộc họp Ủy Ban Sức khỏe và An toàn
- Khi bạn làm nhân viên sơ cứu
- Khi bạn tổ chức các bộ phận nhân sự
- Khi bạn phải chịu trách nhiệm đón tiếp một nhân vật quan trọng, một ngôi sao hay một thành viên hoàng gia
- Khi bạn phải chỉnh sửa bản tin thường kỳ

- Khi bạn phải ứng phó với giới truyền thông
- Khi bạn phải giám sát việc di chuyển vị trí văn phòng.

Rất nhiều người khi được nhận những nhiệm vụ này đều tỏ ra hoảng sợ và mất hết tinh thần. Họ than vãn: “Ồ không, Tôi không muốn là người triển khai gian hàng hội chợ ở NEC vào năm nay. Tại sao lại là tôi. Tại sao lại là tôi chứ?”

**KHÔNG CÓ CÔNG VIỆC NÀO LÀ TỆ HẠI, CHỈ CÓ NHỮNG CÁCH NHÌN NHẬN TỆ HẠI ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC MÀ THÔI.**

Trong khi đó bạn là người biết quy tắc này - đây là thời điểm để bạn tiến bước xa hơn và bạn nên đón nhận cơ hội này một cách niềm nở. Không có công việc nào là tệ hại, chỉ có những cách nhìn nhận tệ hại đối với công việc mà thôi.

Luôn tìm cách để làm công việc một cách tốt hơn, thú vị hơn, khôn khéo hơn, nhanh hơn và nhận ra rằng những điều đó sẽ mang lại cho bạn cơ hội để tỏa sáng.

## QUY TẮC 100

**XÂY DỰNG TÌNH BẠN VÀ TÌM KIẾM SỰ ỦNG HỘ CỦA ĐỒNG NGHIỆP**

Nếu bạn làm theo tất cả những quy tắc chỉ ra trong cuốn sách này thì bạn sẽ trở thành một người dễ mến, được yêu quý, tự tin, dễ thương và quả quyết. Bạn sẽ trưởng thành nhưng vẫn tận hưởng nhiều niềm vui xung quanh. Bạn cần có sự ủng hộ của những đồng nghiệp của bạn để tiến bước và bạn cần tình hữu nghị và sự ủng hộ của họ. Nếu bạn không có những điều này thì bạn sẽ đưa bản thân vào tình huống bị hiểu lầm, bị coi thường, bị chỉ trích thậm tệ hoặc bị phớt lờ. Nhưng làm thế nào để xây dựng tình bạn và tìm kiếm sự ủng hộ khi mà những gì bạn đang làm là vượt lên trên họ, trở thành cấp trên của họ?

Những gì bạn cần làm là trở thành một phần của tập thể trong khi vẫn duy trì được một chút “xa cách”. Bạn phải chạy cũng những con cừu và đi



săn cùng với bầy sói. Bạn phải trở thành “một phần của nhân viên” và “một phần của cấp trên”.

Bạn phải hòa đồng với nhân viên mà không mất đi sự tự chủ, uống say bí tỉ, ngủ với bất cứ ai trong họ. Hãy cùng cười với những câu chuyện đùa của họ, nhưng đừng đi nghỉ hè cùng họ. Ngay lắng nghe những khó khăn của họ nhưng đừng nói với họ rằng họ tầm thường. Hãy ủng hộ và xoa dịu họ mỗi khi họ gặp áp lực nhưng bản thân bạn phải luôn luôn bình tĩnh. Bạn phải vừa trở thành “mẹ” của họ, vừa là bạn của họ vừa là người “đồng lõa” với họ. Bạn cần lắng nghe những than phiền và rên rỉ của họ về cách thức quản trị và về ông chủ mà không cho họ thấy bạn thực sự là ai - là ông chủ tương lai của họ.

Bạn cần phải giúp đỡ họ trong công việc và như thế họ sẽ dựa dẫm vào bạn. Bạn cần phải là một nhà ngoại giao, một người hòa giải, một người cầm cân nảy mực, một người bạn và một người để họ san sẻ. Bạn cần làm sao để họ yêu quý bạn vì bạn rất dễ thương và thân thiện.

Bạn cần phải trở thành nguồn động viên, là chỗ dựa và là bạn bè của họ. Bạn cần khiến cho họ thấy rằng họ đặc biệt, thấy rằng nếu không có bạn thì cuộc sống của họ sẽ ảm đạm, u ám và buồn tẻ. Bạn cần phải là linh hồn của những buổi tiệc và là người tổ chức các buổi tiệc và là người ở lại dọn dẹp cuối cùng.

Tất cả những điều đó là khả thi, không hề dễ dàng nhưng khả thi. Nếu bạn đứng về phía những đồng nghiệp của mình thì chính họ sẽ là người giúp bạn thăng tiến, muốn bạn trở thành cấp trên của họ và yêu cầu bạn dẫn dắt họ. Bạn sẽ trở thành một Người tuân theo luật chơi xuất sắc.

Chia sẻ ebook : <http://downloadsachmienphi.com/>

Tham gia cộng đồng chia sẻ sách : Fanpage : <https://www.facebook.com/downloadsachfree>

Cộng đồng Google : <http://bit.ly/downloadsach>

# Table of Contents

Những quy tắc trong công việc

Lời giới thiệu

Lời giới thiệu

Luyện tập kỹ năng nói

Nhớ rằng lúc nào bạn cũng bị soi xét

Có kế hoạch

Nếu không nói được gì tử tế thì hãy im lặng

Tự chăm lo bản thân

Hòa nhập

Hành động như sếp của bạn

Trau dồi kỹ năng ngoại giao

Hiểu rõ về hệ thống và biết cách tận dụng từ hệ thống đó

Cách xử trí khi bạn có đối thủ