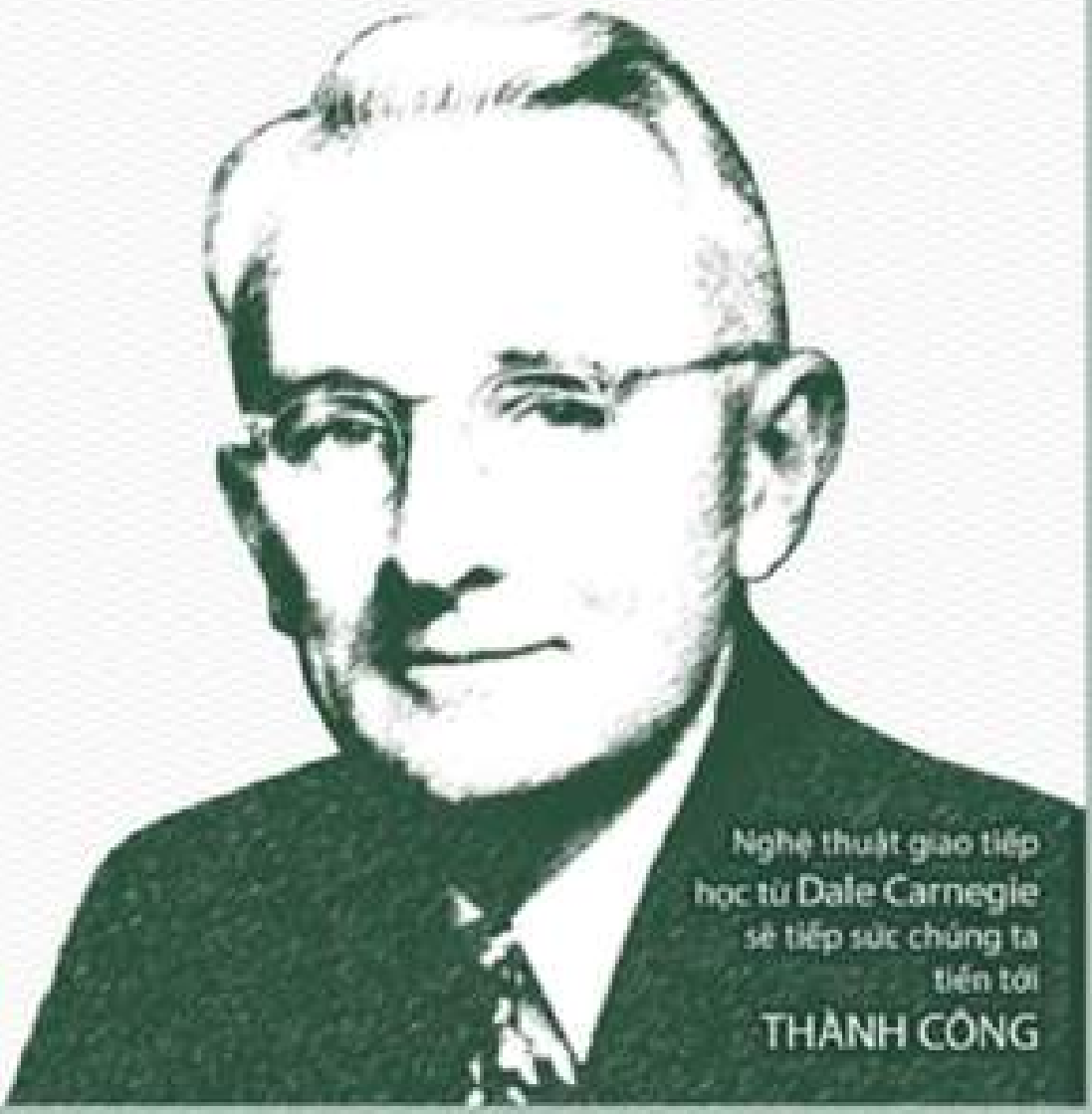
Trương Tử Anh
Phùng Chấn Dực

Tuệ Văn (dịch)

DALE CARNEGIE

BẬC THẦY CỦA NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP



Nghệ thuật giao tiếp
học từ Dale Carnegie
sẽ tiếp sức chúng ta
tiến tới
THÀNH CÔNG

NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....5

CHƯƠNG 1: KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG VUI VẺ TRÒ CHUYỆN VỚI BẠN 16

CHƯƠNG 2: NỖ LỰC KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG NHÌN NHẬN SỰ VIỆC MỘT CÁCH KHÁCH QUAN 327

CHƯƠNG 3: GIÚP ĐỐI PHƯƠNG THAY ĐỔI NHẬN THỨC 456

LỜI MỞ ĐẦU

Dale Carnegie là bậc thầy nhân sinh vĩ đại của thế kỷ XX. Nửa thế kỷ trở lại đây, danh tiếng của ông ngày càng được nhiều người biết đến. Từ phương Tây sang phương Đông, các tác phẩm của Dale Carnegie được dịch ra mười thứ tiếng, gần như bất kỳ ngữ hệ nào cũng có những bản dịch sách của ông. Vì thế ông được coi là tác giả có lượng sách bán chạy lớn thứ hai trong lịch sử xuất bản nhân loại. Tờ Timecủa Mỹ từng viết: “Có lẽ ngoài Nữ thần Tự do, ông chính là biểu tượng của nước Mỹ”.

Từ một đứa trẻ nông thôn trở thành một danh nhân nổi tiếng thế giới, dựa vào đâu mà được như vậy? Đó là vấn đề khiến nhiều người suy nghĩ. Cho dù "Thất bại là mẹ thành công", nhưng ai chẳng hy vọng tìm ra bí quyết thành công để có thể thuận lợi đoạt được vòng nguyệt quế?

Thành công của Carnegie được lý giải là dựa vào việc ông có cách đối nhân xử thế sâu sắc hơn người, trí tuệ vượt bậc; tư tưởng quản lý bất hủ, mẫn tiệp nhanh nhạy; nghệ thuật ngôn ngữ giao tiếp phong phú, hàm súc. Dựa vào thành công và tư tưởng của ông, chúng ta có thể chắt lọc được tinh hoa trong đó. Suy nghĩ một cách sâu sắc, chúng ta sẽ thấy được phong thái và trí tuệ của bậc thầy

nhân sinh, vị thần trí tuệ, kỳ tài kinh doanh, bậc thầy ngôn ngữ này, để từ đó có thể lĩnh hội được nghệ thuật thành công bất hủ của ông. Tin rằng điều này chắc chắn rất có ích đối với bạn.

Dale Carnegie là một cao thủ trong kinh doanh. Trên đời, điều con người khó lý giải nhất chính là “đứng soi gương nhưng lại nhìn thấy kẻ trong gương không phải mình mà là một người khác”. Bạn có nhận ra bản thân mình không? Bạn có nhân sinh quan của riêng mình không? Bạn có thể tạo lập và sống cuộc đời tự chủ không?

Trong cuộc sống có quá nhiều điều không được như ý, có khi những bất hạnh sẽ phát sinh ở xung quanh, thậm

chí là giáng xuống đầu bạn. Có lẽ bạn sẽ cảm thấy mình nản lòng thoái chí, sống không có mục đích. Dale Carnegie chính là vị cứu tinh, người dẫn dắt cho những người gặp khó khăn, thất bại. Carnegie đã tiếp cận cuộc sống với cái nhìn tinh tế và sâu rộng về mọi mặt, tiến hành thay đổi ngay trong quá trình sinh tồn, trưởng thành và phát triển để hạn chế bớt những sự việc đáng tiếc của nhân loại. Tư tưởng của Dale Carnegie giúp ta nhận ra và vượt qua chính mình.

Dale Carnegie là một vị thần trí tuệ. Tuy không bàn về vũ trụ rộng lớn vĩ đại nhưng ông biết gợi mở trí tuệ của mình và người khác, tư tưởng của ông chính là một cẩm nang về trí tuệ. Con người học tập và làm việc trong cuộc sống này

luôn thể hiện và vận dụng trí tuệ nhưng nhiều khi lại không chú tâm, thậm chí có thể cảm thấy lực bất tòng tâm. Carnegie nhận ra tiềm năng của con người là không giới hạn, mấu chốt là phải biết cách gợi mở và vận dụng nó. Ông đã đưa ra chính những biểu hiện về trí tuệ trong cách cư xử, sinh hoạt và làm việc thường ngày của mình để giải thích một cách toàn diện nhất về điều này cho người đời sau.

Dale Carnegie là một kỳ tài trong quản lý kinh doanh. Quan niệm của ông về quản lý được cả thế giới công nhận. Những tư tưởng của ông về tự quản lý, quản lý công khai, quản lý tiêu thụ, cách dùng người đều được coi là xuất sắc. Những kinh nghiệm quản lý phong phú

tích lũy trong cuộc sống sinh nhai cả đời ông chính là lời giáo huấn đáng để chúng ta tham khảo, mở ra cánh cửa rộng lớn trên con đường bước vào sự nghiệp kinh doanh.

Nghệ thuật và tài năng kinh doanh xuất chúng của ông khiến mỗi một thành công đều khiến nhân loại hướng về. Dale Carnegie trở thành biểu tượng của chủ nghĩa hoàn mỹ trong giới quản lý trên thế giới, nhận được sự sùng bái và ngưỡng mộ của nhân loại. Dale Carnegie còn là một bậc thầy về ngôn ngữ. Trong thời đại internet hiện nay, phương thức quan hệ quốc tế biến đổi rất nhanh chóng, mỗi một cá nhân với xuất thân, tính cách, sở thích khác nhau, trong cuộc sống hay trên thương trường,

chính trường đều cần có tài ăn nói và khả năng thuyết phục... Nhờ vậy mới có được sự coi trọng từ cấp trên và đồng nghiệp, sự yêu mến của cấp dưới, sự tin tưởng của khách hàng, có được tình yêu cũng như tình bạn tốt đẹp. Có thể diễn đạt một cách rõ ràng, ngắn gọn để thuyết phục người khác trong một thời gian ngắn hay không, đó chính là vấn đề mấu chốt dẫn tới thành công.

Dòng sông lịch sử chảy cuồn cuộn, chôn vùi bao kẻ thành bại được mất với bao buồn vui, hoan lạc, bi thương. Nhiều kẻ đến tuổi xế chiều quay đầu nhìn lại không ngăn nổi tiếng thở dài “Nếu được sống thêm một lần, tôi tuyệt đối không lặp lại những thất bại đó”. Kỳ thực, thất bại và thành công nhiều khi chỉ cách

nhau trong gang tấc, thay đổi trong chớp mắt mà thôi. Dale Carnegie muốn chúng ta kiên trì tin tưởng, thành công đang cách ta không xa, thất bại trong đời có thể tránh được. Trên đời không có thất bại tuyệt đối.

Trên thế giới, mỗi người đều có chỗ đứng của riêng mình, đó chính là cái gọi là “Trời sinh ra ta, ắt có lý do để ta tồn tại”. Qua việc nghiên cứu các sách về thành công của Dale Carnegie, bạn có thể phát hiện mỗi người đều có cơ hội thành công, mấu chốt là ở thực tế thành tựu trong cuộc đời, chính như Dale Carnegie đã từng nói: “Một trăm lần suy nghĩ không bằng một lần hành động”.

Bạn có thể lựa chọn cuộc đời tốt hơn hay không? Câu trả lời là bạn có thể nắm giữ vận mệnh của chính mình. Thế bạn có thể kiểm soát được bản thân để không trở thành cái máy sinh tồn chỉ biết lặp đi lặp lại những hành động nhàm chán hay không? Rõ ràng ai cũng đều có trí tuệ, đều muốn thể hiện trí tuệ của mình vượt qua kẻ khác. Vậy bạn có thể nắm giữ và nâng cao trí tuệ của mình bằng cách nào? Câu trả lời chính là "Quản lý sẽ khiến công việc và cuộc sống được trật tự hóa". Vậy bạn có muốn biết cách quản lý không? Hiếm ai lại không muốn có được sự nghiệp kinh doanh vĩ đại như của Dale Carnegie.

Ngôn ngữ của thành công giống như sự dao động của quả lắc đồng hồ, nó được

coi là phương thức hài hòa để dẫn dắt đối phương tự nguyện tự giác đi theo. Tại sao bạn lại không phát huy công dụng to lớn nhất của ngôn ngữ một cách hữu hiệu? Mấu chốt làm nên thành công không phải ở xuất thân, trình độ giáo dục, nền tảng kinh tế, mà đó là tính cẩn thận, thực tế, dũng cảm hướng về phía trước. Hãy dùng ngôn ngữ, trí tuệ, suy nghĩ và tư tưởng quản lý của bạn để làm nên cuộc đời vĩ đại.

Cuốn sách này không chỉ bàn về chiến thuật và đạo lý trong nghệ thuật thành công của Dale Carnegie mà còn hàm chứa tinh hoa tư tưởng cuộc đời ông. Nó có giá trị tham khảo lớn đối với những ai muốn khiêu chiến với cuộc đời, đạt tới thành công, nâng cao bản thân.

Tổng thống Nga Putin đã nói: “Một người chỉ cần không hạ thấp bản thân mình thì không một thế lực nào có thể đánh bại”. Vậy bây giờ chúng ta hãy bắt đầu cuộc đời vĩ đại thôi nào!

CHƯƠNG 1: KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG VUI VẺ TRÒ CHUYỆN VỚI BẠN

01 - CHÂN THÀNH QUAN TÂM TỚI ĐỐI PHƯƠNG

Chỉ có thật lòng quan tâm tới người khác thì mới có được sự chú ý, giúp đỡ và hợp tác từ họ, ngay cả những nhân vật bận rộn nhất cũng không ngoại lệ.

Sau khi Wilson trúng cử Thị trưởng bang New Jersey nước Mỹ, một lần đến New York ăn trưa, vị Chủ tịch giới thiệu ông là "Đại Tổng thống tương lai của

nước Mỹ". Đó vốn là lời ca tụng cung kính đối với ông, nhưng Wilson đáp lại thế nào? Đầu tiên, ông nói vài câu chào hỏi, sau đó tiếp lời: "Tôi sẽ kể lại một câu chuyện từng nghe từ người khác, tôi thấy mình thật giống nhân vật chính trong đó. Ở Canada có một nhóm người đi câu cá, trong đó có anh chàng tên là Jensen. Anh ta tự tin nói mình có tửu lượng tốt, có thể uống được rất nhiều. Cuối cùng khi nhóm người này lên tàu về, anh chàng thay vì lên tàu đi về phía Bắc lại đáp nhầm xe lửa xuống phía Nam. Nhóm người nọ sau khi phát hiện vội vàng gọi điện cho trưởng tàu phía Nam: 'Xin ông hãy đưa giúp một người thấp lùn tên là Jensen lên tàu về phía Bắc, anh ta say quá nên đáp nhầm tàu'. Rất nhanh, họ nhận được câu trả lời:

‘Xin hãy nói kỹ hơn, trên tàu hiện giờ có tới mười ba người đang say, họ không thể nhớ được họ tên cũng như vì sao mình lại ở đây’. Wilson tôi bây giờ chỉ biết tên của mình, không giống như vị Chủ tịch của các bạn, biết được chính xác mục đích của mình ở đây là gì”. Mọi người cười ồ lên. Sau đó Wilson lại tiếp tục kể chuyện cười, khiến mọi người cảm thấy rất vui vẻ.

Trong sách lược xử thế, làm thế nào để phá vỡ rào cản và hòa hợp được với những người lạ, đồng thời thuận lợi truyền đạt tư tưởng và ý kiến của mình khiến họ vui vẻ tiếp nhận, tán thành và ủng hộ, tiến tới kết giao với mình? Tôi tin rằng đó là vấn đề mà mọi người đều quan tâm.

Từ ví dụ trên, chúng ta được gợi ý rằng: Nếu bạn muốn thuận lợi thuyết phục, để người khác công nhận cách làm, tán thành và ủng hộ ý kiến, tư tưởng của mình, điều đầu tiên cần làm là trở thành bạn của họ. Tình bạn là bước đầu của việc thuyết phục. Vậy làm sao để có được tình bạn? Dale Carnegie nói: “Tại sao không tìm kẻ ở gần bạn nhất để học cách kết giao?”. Vậy kẻ đó là ai? Dale Carnegie trả lời: “Có thể bạn sẽ gặp được kẻ ấy trên đường vào ngày mai. Khi đi gần nó khoảng mười mét, nó sẽ lắc đầu vẫy đuôi đón, nếu bạn dừng lại vuốt ve, nó sẽ vui sướng hướng về bạn thể hiện sự thân mật. Nó tuyệt đối không có chút ý đồ xấu xa gì hại bạn, không thể rao bán bất động sản hay đòi kết hôn với bạn”. Chắc hẳn mọi người đều hiểu

Dale Carnegie muốn nói đến gì rồi chứ, đó chính là một chú chó đáng yêu!

Không biết bạn có từng nghĩ, gà đẻ trứng, bò cho sữa, mèo bắt chuột, nhưng chó chỉ cần biểu thị sự yêu mến với chủ.

Dale Carnegie nhớ lại: “Lúc lên năm, bố đã tặng tôi một chú chó nhỏ lông vàng trị giá năm mươi cent. Tôi đặt tên nó là Tibi. Tibi là suối nguồn hạnh phúc trong những năm thơ ấu của tôi. Cứ khoảng bốn rưỡi chiều hằng ngày, nó lại nằm cuộn mình trước sân nhà, đôi mắt long lanh chăm chú nhìn về con đường nhỏ trước cổng. Buổi sáng, khi nghe thấy giọng nói hay thấy tôi xách hộp cơm đi qua, nó lại lao như tên bắn đến đón, vừa nhảy vừa chồm lên, vui sướng sủa

không ngừng.

Tibi làm bạn tốt với tôi trong năm năm. Sau đó vào một đêm - cái đêm đau thương mà tôi vĩnh viễn không thể nào quên được - cách tôi tầm mười mét, nó bị sét đánh chết. Cái chết của Tibi là một bi kịch trong tuổi thơ của tôi".

Tibi chưa từng được học Tâm lý học, nhưng nó cũng không cần đọc thứ sách đó. Dựa vào bản năng thiên phú, chỉ sau hai tháng nó đã có thể thể hiện tình bạn thân thiết, thế nhưng con người lại rất khó dùng hai năm để thu hút sự chú ý của người khác để kết bạn. Dale Carnegie đã nhấn mạnh: "Chỉ cần thật lòng quan tâm đến người khác, trong hai tháng thôi, những gì bạn biết về anh ta

còn nhiều hơn những người chú ý đến anh ta trong hai năm”.

Mọi người đều biết, có một vài người đứng trước mặt người khác thường giả bộ gãi đầu, cốt là khiến mọi người chú ý đến mình. Đương nhiên hành động đó chỉ là vô nghĩa, vì mọi người căn bản không hề để ý. Bởi họ chỉ biết bản thân mình, bất luận là sáng, chiều hay tối. Công ty điện thoại New York từng đưa ra nghiên cứu về việc trò chuyện qua điện thoại để tìm ra một từ có tần suất sử dụng cao nhất. Hẳn các bạn có thể đoán ra, “Tôi” chính là từ mà con người nói ra đầu tiên. Trong năm trăm cuộc điện thoại, từ này được sử dụng gần bốn nghìn lần. Khi bạn cầm trong tay tấm ảnh tập thể có mình, người đầu tiên mà

bạn muốn tìm là ai?

Nếu chúng ta đơn thuần muốn thu hút sự chú ý của người khác, lưu lại ấn tượng cho họ thì sẽ không thể có được những người bạn chân thành. Một người bạn đúng nghĩa không bao giờ kết giao theo kiểu như vậy.

Napoleon đã từng thử nghiệm phương pháp này. Trong lần cuối cùng gặp Josephine, ông nói: “Josephine, ta từng là người may mắn nhất trên đời, thế nhưng lúc này, nàng chính là người duy nhất trên thế giới ta có thể tin tưởng được”. Các nhà sử học thậm chí nghi ngờ rằng, ông ta không thực sự tin tưởng Josephine.

Nhà Tâm lý học nổi tiếng người Áo là

Alfred Adler nói: “Phàm những kẻ không biết quan tâm người khác, cuộc đời sẽ gặp những bất hạnh to lớn và làm tổn thương mọi người. Chính loại người này là nguyên nhân dẫn đến hàng loạt mất mát của nhân loại”. Câu nói này thật sâu sắc.

Biên tập viên của một tạp chí nổi tiếng từng thuyết giảng ở Đại học New York về chủ đề “Sáng tác truyện ngắn” nói rằng, mỗi ngày ông nhận được mười tập truyện ngắn, mỗi truyện ông chỉ đọc một đoạn là có thể nhận ra tác giả có biết quan tâm tới người khác hay không. Ông nói: “Nếu như tác giả không quan tâm đến người khác thì độc giả nhất định không thèm để mắt đến truyện ngắn của ông ta”.

Loại tác giả như thế, tin rằng tới khi gặp mặt mọi người cũng cư xử như vậy thôi.

Howard Thurston là nhà ảo thuật kỳ tài từng gây sóng gió trên các sân khấu một thời, trong bốn mươi năm, lượng khán giả theo dõi ông biểu diễn lên tới sáu mươi triệu người, đạt doanh thu hai triệu đô la. Nghe nói kỹ xảo của ông chưa thể sánh được với các ảo thuật gia tài ba khác, nhưng ông lại có hai món bảo bối mà người đời không có.

Bảo bối thứ nhất chính là ông có thể ở trên sân khấu thể hiện cá tính của mình. Thurston là một bậc thầy biểu diễn, thấu hiểu rõ tâm lý con người. Mỗi động tác, thủ thuật, giọng nói, ngay cả cái nhướn mày cười mỉm của ông trên sân khấu

đều được luyện tập cẩn thận, ngay cả thời gian biểu diễn cũng được tính toán chính xác.

Ngoài ra, thành công lớn nhất của Thurston là ở chỗ ông biết quan tâm đến người xem.

Nhiều nhà ảo thuật khi đứng trước công chúng đều tự nhủ với mình rằng: “Nhìn xem, dưới kia chỉ là một lũ ngốc, một lũ nhà quê, hãy xem ta làm thế nào để bọn chúng kinh ngạc ngẩn ngơ nhé”. Howard Thurston tuyệt đối không nghĩ như vậy. Mỗi lần lên sân khấu ông đều tự nhủ: “Tôi rất cảm ơn những người đã đến xem tôi biểu diễn. Họ khiến cuộc sống của tôi thêm hạnh phúc, tôi sẽ thể hiện hết sức mình để mọi người thưởng

thức”. Trước khi lên biểu diễn, ông đều không quên nhắc nhở mình một lần nữa: “Công chúng yêu mến của tôi, tôi yêu các bạn”. Trên thực tế, Howard Thurston thường cùng mỗi người xem thực hiện “hòa hợp tình cảm”, cho nên mới được công chúng hoan nghênh nhiệt liệt.

George Dyke là một viên chức bình thường ở quận Warren bang Pennsylvania nước Mỹ. Sau khi về hưu, để tận dụng thời gian rảnh rỗi, ông bắt đầu làm bạn với đàn violon. Sau đó, ông vừa đi du lịch vừa học nhạc, kết thân với nhiều nhạc sỹ violon tài ba. Ông dùng thái độ khiêm tốn và thân thiện, tỏ ra hứng thú với các nhạc sỹ violon và tìm hiểu hoàn cảnh sống của họ. Ông đã trở thành bạn thân của nhiều nhạc sỹ violon

vĩ đại.

Dyke còn tham gia nhiều cuộc thi và rất nhanh, những người đam mê nhạc đồng quê miền đông nước Mỹ đã biết đến nhạc sỹ violon Dyke này. Trong khi nhiều người khi về hưu đều nhận thấy thời gian đời mình đang chết dần thì Dyke lại tạo ra cho mình một sinh mệnh mới, chính bởi ông biết vui vẻ quan tâm tới người khác.

Đó cũng là một trong những nguyên nhân quan trọng khiến Tổng thống Theodore Roosevelt được hoan nghênh, thậm chí ngay cả người làm cũng yêu mến ông, vì ông mà viết nên cuốn sách mang tên Người anh hùng trong mắt người làm - Theodore Roosevelt. Có

một người giúp việc tên là James Amos đã viết như sau: “Có một lần, phu nhân hỏi Tổng thống về con chim cút vì bà chưa nhìn thấy nó bao giờ, thế là Tổng thống đã miêu tả cho bà rất kỹ. Mấy ngày sau, chuông điện thoại reo, phu nhân nghe, thì ra là Tổng thống gọi về. Trong điện thoại ngài nói, phu nhân hãy ghé mắt ra cửa sổ, bà sẽ nhìn thấy con chim cút. Chỉ là một câu chuyện nhỏ thôi nhưng đã thể hiện được tính cách ôn hòa của Tổng thống. Bất luận là khi nào, cứ đi qua nông trại là ông lại vào hỏi thăm tôi. Có khi không thấy chúng tôi đâu, ông lại gọi to ‘Này, Anne’ hoặc ‘Này, James’. Cách gọi đó thân mật biết bao”.

Như thế, người giúp việc nào lại không

yêu quý chủ nhân mình? Chúng ta có thể không yêu mến mẫu người như vậy được ư?

Một ngày nọ, sau khi đã hết nhiệm kỳ được hai năm, Theodore Roosevelt đến Nhà Trắng gặp Tổng thống Taft. Ông chân thành hỏi chuyện các cấp dưới cũ của mình ở đây, ông gọi tên của họ, ngay cả bà bếp trưởng ông cũng không quên.

Có người kể lại rằng: “Khi nhìn thấy Alice, ông ấy liền hỏi có phải bà đang nướng bánh ngô không. Alice trả lời ông, đôi lúc bà cũng làm món đó nhưng mấy người trên lầu lại không thích ăn. Ông ấy liền nói: ‘Ông ta thật không biết thưởng thức. Khi gặp Tổng thống tôi

nhất định sẽ tố cáo ông ta’. Alice liền lấy một chiếc bánh ngô đưa cho ông, ông vừa đi vừa ăn, lại hỏi chuyện người giúp việc và thợ làm vườn”.

“Ông ấy đối xử với mọi người vẫn như ngày trước vậy”, một người xúc động nói: “Đó chính là ngày hạnh phúc nhất của chúng tôi. Mỗi chúng tôi đều không muốn đánh đổi những giây phút ấy lấy số tiền nào cả”.

TRI THỨC

Theodore Roosevelt (1858-1919) là Tổng thống Mỹ (1901-1909), thuộc Đảng Cộng hòa. Năm 1880, ông tốt nghiệp Đại học. Năm 1900, trúng tuyển phó Tổng thống. Tháng 9 năm 1901, Tổng thống đương nhiệm McKinley bị ám sát, ông trở thành Tổng thống. Năm 1904, ông giữ chức nhiệm kỳ hai. Trong thời gian đương chức, T. Roosevelt triển khai "Cuộc chiến chống độc quyền", về đối ngoại mở rộng xâm lược, phát triển "Chính sách Cây gậy lớn", giành được quyền khai thác vận tải ở kênh đào Panama. Năm 1912, tổ chức Đảng Dân tộc tiến bộ, tham gia tranh cử nhưng thất bại. Sau khi Chiến tranh thế giới thứ nhất bùng nổ, ông ủng hộ khối Đồng minh. Các tác phẩm tiêu biểu của ông là "Tập truyện Roosevelt", "Tự truyện"...

Một câu chuyện khác, có một người Mỹ tên là Edward đã biết quan tâm đến những người bình thường trong cuộc sống, điều đó đã khiến ông ấy kéo lại được một khách hàng. Trong một báo cáo, ông kể lại: “Nhiều năm trước, tôi có thay mặt cho Công ty Johnson & Johnson giao dịch với một vị khách là chủ tiệm thuốc. Mỗi lần đến cửa tiệm của ông ta, trước tiên tôi luôn nói chuyện với nhân viên quầy vài câu, sau đó mới đi gặp ông chủ. Một ngày nọ, ông chủ đột nhiên bảo tôi không cần phải đến nữa, ông ta không muốn mua sản phẩm của Công ty Johnson & Johnson bởi nhiều hoạt động của công ty đều nhắm vào thị trường thực phẩm và cửa hàng hạ giá, gây ảnh hưởng lớn cho

cửa hàng thuốc nhỏ. Tôi hoang mang và từ biệt ông ta. Chạy xe mấy tiếng đồng hồ trong thị trấn, cuối cùng tôi quyết định quay lại cửa hàng, chí ít cũng phải giải thích rõ tình hình công ty mình.

Khi bước vào cửa hàng, theo thói quen, tôi lại chào hỏi nhân viên quầy, sau đó mới vào trong gặp ông chủ. Ông ấy tỏ vẻ rất vui, niềm nở đón tiếp, lại đặt hàng gấp đôi so với ngày thường. Tôi rất ngạc nhiên, tự hỏi rốt cuộc chuyện gì đang xảy ra. Ông ta chỉ vào chàng trai đứng ở quầy và bảo sau khi tôi rời khỏi cửa tiệm, anh ta nói tôi là một trong số ít các nhân viên kinh doanh của công ty nói chuyện với anh ta, anh ta khuyên ông chủ là nên tiếp tục giao dịch với tôi. Ông chủ đã đồng ý, từ đó ông ấy trở thành

khách hàng tốt nhất của tôi. Tôi mãi luôn ghi nhớ: giữ thái độ quan tâm đối với người khác là tố chất quan trọng cần phải có của người kinh doanh".

Lại có một câu chuyên tương tự. Do luôn cực kỳ quan tâm tới người khác mà Charles Eliot đã trở thành một hiệu trưởng thành công nhất từ trước đến nay. Ông là hiệu trưởng của trường Đại học Harvard mấy chục năm liền. Dưới đây là câu chuyện của Tiến sỹ Eliot:

Ngày nọ, một sinh viên đến phòng hiệu trưởng muốn vay năm mươi đô la học phí và được ký nhận cho vay khoản tiền đó. "Tôi muôn phần cảm kích, nhất là khi rời khỏi phòng" - Clinton nhớ lại - "Hiệu trưởng Eliot nói: 'Mời anh ngồi

lại một chút’. Sau đó ông hỏi: ‘Nghe nói anh tự nấu cơm trong phòng, khi học đại học tôi cũng từng làm như vậy. Anh nấu món thịt bò viên chưa? Thịt bò nấu nhừ có thể nói là rất ngon, một chút cũng không thể bỏ phí. Trước kia tôi cũng nấu món đó’. Tiếp theo, ông chỉ cho tôi cách chọn thịt bò thế nào, cắt thái ra sao, dùng lửa nhỏ mà hầm, để nguội rồi ăn. Điều này khiến tôi thật bất ngờ”.

Chính như Dale Carnegie đã nói: “Chỉ có thật lòng quan tâm tới người khác thì mới có được sự chú ý, giúp đỡ và hợp tác từ họ, ngay cả những nhân vật bận rộn nhất cũng không ngoại lệ”.

Dale Carnegie từng giảng về vấn đề “Sáng tác truyện ngắn” ở Học viện Nghệ

thuật Brooklyn, ông rất hy vọng có thể mời đến đây các tác giả nổi tiếng để thuyết giảng về kinh nghiệm viết văn của họ. Ông liền viết thư gửi các nhà văn, ngoài việc ca ngợi các thành tựu sự nghiệp của họ, còn nói rõ các sinh viên rất hy vọng nhận được bí quyết thành công và những lời khuyên chân thành.

Trên mỗi phong thư gửi các nhà văn đều có chữ ký của một trăm năm mươi sinh viên. Đương nhiên ông biết các nhà văn rất bận rộn, làm vậy là để gửi kèm một chút hy vọng họ sẽ hồi âm, bớt chút thời gian tới giao lưu, và cách làm ấy đã khiến các tác giả nổi tiếng rất hài lòng, nhận lời mời của ông.

Dale Carnegie cũng dùng phương pháp

đó mời được rất nhiều nhân vật kiệt xuất trong nội các Tổng thống Roosevelt đến giảng đường diễn thuyết cho sinh viên.

Nếu chúng ta muốn kết giao bạn bè, trước tiên cần bỏ ra thời gian, công sức, quà tặng, chú ý săn sóc họ. Khi công tước Windsor còn là thân vương xứ Wales, ông từng có kế hoạch du lịch Nam Mỹ. Trước khi đi, ông dành ra vài tháng học tiếng Tây Ban Nha để tiện cho việc thuyết giảng. Vì thế, người Nam Mỹ rất yêu mến ông.

Ngoài ra chúng ta nên hỏi thăm để ghi nhớ ngày sinh nhật của đối phương. Sau này, mỗi khi đến ngày đó, ta hãy gọi điện hoặc viết thư hỏi thăm họ. Phương thức này tuy đơn giản nhưng sẽ đem lại

hiệu quả bất ngờ.

Nếu muốn kết bạn, chúng ta hãy dùng thái độ nhiệt tình để đón tiếp đối phương. Khi nhận điện thoại, qua giọng nói, bạn hãy thể hiện mình đã vui thế nào khi họ gọi đến. Công ty điện thoại đã tập huấn cho nhân viên tổng đài của họ khi nói "Xin hỏi bạn cần liên lạc với số máy nào?" bằng giọng điệu "Tôi rất vui được phục vụ bạn". Vì vậy khi nhận điện thoại, bạn cũng nên ghi nhớ điều này.

TRI THỨC

"Tin tưởng một người, không hại bất cứ ai, sẽ được mọi người yêu mến."
- Shakespeare

"Yêu thương là tình cảm quan tâm và sợ làm tổn thương đến người khác."
- *Xuất phát của tình yêu và nhận thức* - Hyakuzō Kurata

Biểu hiện sự quan tâm chân thành đối với người khác không những có thể khiến bạn dễ dàng tạo quan hệ mà còn giúp công ty tranh thủ được thêm khách hàng. Ví dụ dưới đây chứng minh điều đó.

Ngân hàng Quốc gia Bắc Mỹ ở New York có đăng trên tập san xuất bản định kỳ của họ một bức thư của khách hàng như sau: “Tôi muốn các bạn biết tôi rất cảm ơn các nhân viên của quý ngân hàng. Mọi người rất khiêm tốn, lễ phép, vui vẻ khi giúp đỡ khách hàng. Sự thân thuộc của các nhân viên quầy giao dịch khiến khách hàng cảm thấy rất thoải mái. Năm ngoái mẹ tôi bị bệnh phải nằm viện năm tháng, tôi có cơ hội được gặp Mary Bent - một nhân viên ở quầy giao

dịch. Cô ấy rất quan tâm tới mẹ tôi, thường xuyên hỏi thăm bệnh tình của bà".

Như vậy, vị khách này về sau có tiếp tục ủng hộ ngân hàng đó hay không, bạn đã có câu trả lời rồi chứ?

Biểu thị lòng chân thành đối với người khác, bạn sẽ được yêu mến. Chỉ có quan tâm chân thành đến người khác thì mới được người ta đáp lại tình cảm.

Tổng biên tập tạp chí Working woman trước đó đã từng làm việc ở Tạp chí Newsweek trong hai mươi lăm năm. Ban đầu bà được nhận vào chức thư ký đang khuyết ở công ty này, sau đó là nghiên cứu viên và cuối cùng vinh dự

được công nhận là nữ biên tập giỏi nhất của Newsweek. Ở vị trí này, bà có quyền đôn đốc các tác giả và biên tập viên trước đó đã từng là cấp trên của mình. Bà nhớ lại: “Sự thay đổi xảy ra thật thú vị”.

Kỳ thực phần lớn các đồng nghiệp đều công nhận thành tích của bà, duy chỉ có một biên tập là không hài lòng. Bà nói: “Biên tập viên đó không thể chấp nhận sự thăng tiến của tôi, không phải vì ông ta ghét tôi mà vì cho rằng tôi có được thành quả như vậy là do sự ưu ái về giới tính, không phải do năng lực làm việc. Tôi nghe người khác nói lại những lời này của ông ta, nhưng tôi cũng không biểu hiện ra mặt điều gì”.

Bà luôn luôn giữ bình tĩnh, để bản thân mình nhanh chóng đi vào quỹ đạo mới. Bà ra sức xây dựng những điểm sáng tạo trong công việc, thường nói chuyện cùng các nhà văn, với sáu chuyên mục do mình quản lý là y dược, phương tiện truyền thông, truyền hình, tôn giáo, phương thức sinh hoạt và ý tưởng, tất cả đều thể hiện sự hứng thú chân thực.

Sau khi bà thăng chức được khoảng sáu tháng, một ngày nọ, biên tập viên kia đến bàn làm việc của bà, ngồi trên ghế đối diện và nói: “Trước đây tôi có không ít bất mãn đối với việc thăng chức của bà, tôi cảm thấy bà tuổi tác cũng như kinh nghiệm không đủ, chỉ vì là phụ nữ nên mới được ngồi vào cái ghế đó. Thế nhưng hiện tại tôi muốn nói, tôi thực sự

cảm phục trước hứng thú và nhiệt tình làm việc của bà, cũng như sự quan tâm chân thành bà dành cho các tác giả và biên tập viên chúng tôi. Những người trước, tôi chỉ có một ấn tượng chính là họ chỉ dùng chức vụ để làm bàn đạp thăng tiến, không ai thực sự quan tâm đến công việc cả. Bà hoàn toàn khác họ, bà rất hứng thú với công việc và với những người xung quanh nữa".

Không nghi ngờ gì nữa, người phụ nữ này đã trau dồi cho mình phong cách quản lý trong nhiều năm để đạt tới chức vụ cao tại Newsweek.

Bà từng nói: "Bạn cần đối đãi chân tình với người khác, tuyệt đối không nên xa cách mà phải thường xuyên tiếp xúc với

họ. Tôi thường qua lại khắp nơi để nói chuyện hỏi thăm, mỗi đồng nghiệp biết rằng họ có cơ hội trò chuyện riêng với tôi trong ngày, vì vậy sẽ có cơ hội trình bày những điều muốn nói. Tôi thấy rất hứng thú với những công việc của họ, và càng cảm thấy hứng thú với bản thân họ hơn".

Kỳ thực, cơ sở quan trọng nhất của điều này là nhân tố tâm lý. Người khác chú ý đến ta có thể khiến ta cảm thấy vừa mừng vừa lo, cảm thấy mình khác người và thấy bản thân mình thật sự quan trọng. Chúng ta vui khi có người thấy hứng thú với mình và cùng họ kết giao bằng hữu, chúng ta đồng ý tiếp thu các quan điểm của họ, dùng sự hứng thú để đáp lại sự quan tâm đó.

Charlie là nhân viên ngân hàng ở New York được giao nhiệm vụ đi điều tra các tài liệu cơ mật ở công ty nọ. Khi ấy chỉ có một người có thể cung cấp cho ông những tài liệu đó, đó chính là Tổng giám đốc công ty. Lúc đến phòng làm việc của Tổng giám đốc, ông nhìn thấy người thư ký ghé đầu vào cửa nói rằng hôm nay không có cái tem nào đưa cho ông ta. Tổng giám đốc giải thích với Charlie rằng: "Đứa con trai mười hai tuổi của tôi rất thích sưu tập tem". Charlie liền trình bày công việc với Tổng giám đốc, bắt đầu đưa ra vấn đề nhưng vị Tổng giám đốc chỉ ậm ờ đáp lại, không muốn nói chuyện thêm. Lần gặp đó vừa chóng vánh vừa không có kết quả.

"Thẳng thắn mà nói, tôi thực sự không

biết nên làm thế nào”, Charlie nói với các học viên ở lớp học của Dale Carnegie rằng: “Sau đó tôi nhớ ra những lời cô thư ký nói với ông ta, về tem, về đứa con mười hai tuổi. Tôi nhớ ra ngân hàng của chúng tôi đã thu thập được không ít tem thư từ các nơi trên thế giới gửi tới, còn có cả các con tem hiếm lạ, đa dạng nhiều chủng loại.

Buổi chiều ngày hôm sau, tôi lại tới yêu cầu gặp vị Tổng giám đốc đó, đồng thời chuyển lời rằng đã mang tới rất nhiều tem tặng con trai ông ta. Kết quả là ông ta nhiệt tình đón tiếp tôi. Ông ta bắt tay tôi rất thân mật, khuôn mặt tươi cười hớn hở. ‘George nhất định sẽ rất thích số tem này!’, ông ta vừa vuốt ve những cái tem vừa không ngừng nói: ‘Hãy xem,

đây đúng là những chiếc tem quý hiếm’. Chúng tôi mất gần nửa tiếng đồng hồ để bàn luận về tem, lại xem ảnh của con trai ông ta nữa. Sau đó, ông ta dành ra một giờ để cung cấp những tài liệu mà tôi cần, hoàn toàn không cần tôi yêu cầu.

Ông ta tận tình nói cho tôi một cách cặn kẽ, lại còn gọi cấp dưới đến để trưng cầu ý kiến, gọi điện thoại cho những người khác nhờ họ cung cấp cho tôi biểu đồ, báo cáo và các văn kiện khác. Giống như câu mà các nhà báo thường nói: Tôi đã chất đầy những giỏ tin tức độc quyền.”

Câu chuyện dưới đây cũng giải thích rõ hơn về đạo lý như vậy.

Thom Hartmann đã trở thành một nhân

vật truyền kỳ trong Giáo hội Công giáo Thiên chúa ở New York. Những năm gần đây, ông đã chủ trì 3.800 hôn lễ, đồng thời làm lễ rửa tội cho trên 1.000 đứa trẻ. Tại sao lại có nhiều người thỉnh cầu Đức ông chủ trì đến vậy? Lẽ nào không có vị linh mục nào khác có thể đảm nhiệm được ư? Đương nhiên không phải vậy, chỉ vì Đức ông Hartmann luôn biểu hiện sự quan tâm thân thiết đối với người khác, không ai có thể theo kịp được.

Những hôn lễ mà Hartmann chủ trì đều không theo khuôn mẫu của đám cưới truyền thống. Ông có thể dùng thời gian để giải thích cho những người mời ông làm chủ hôn, mời họ đến nhà mình và đích thân ra cửa đón tiếp. Tại đây trong

vài tháng, ông thường hướng dẫn họ kể về bản thân.

Chính nhờ phương pháp này, ông có thể chủ trì hôn lễ một cách phù hợp với yêu cầu và sở thích của từng người.

Ông nói với họ rằng: “Được, tôi đồng ý chủ trì hôn lễ này, nhưng tôi không chỉ coi đây là công việc, tôi thực sự muốn khơi mở những điều bí mật trong đó, tôi muốn thiết kế nó trở thành điều tuyệt vời ngoài sức tưởng tượng. Vì vậy, tôi muốn giải thích rằng, trước tiên tôi muốn cùng các bạn nói chuyện về cách nhìn nhận các mối quan hệ, các bạn yêu thương đối phương ra sao. Tôi muốn nói về các mâu thuẫn gia đình và cách các bạn khắc phục nó. Trong hôn lễ của các bạn, tôi

muốn bàn về một chuyện...".

Hartmann nói: "Khi họ nhận thấy tôi coi trọng thời khắc thiêng liêng nhất cuộc đời họ, ở một phương diện khác, họ cũng sẽ tiếp thu ý kiến của tôi". Hôn lễ do Hartmann chủ trì tuy là việc không hề dễ dàng, nhưng sự quan tâm của ông đối với người khác để họ nhận ra tấm lòng ông, đó mới là điều quan trọng nhất.

Hartmann cũng dùng thái độ như vậy trong lễ rửa tội cho trẻ sơ sinh. Đầu tiên ông luôn nói với gia đình về đứa trẻ và ý nghĩa trọng đại về sự ra đời của sinh linh này. Khi giúp một bà mẹ độc thân rửa tội cho đứa trẻ, ông cũng rất tận tình chu đáo, và giúp đỡ người mẹ đó bằng hết

khả năng của mình.

Với sự quan tâm như vậy, Hartmann đã tự mình đến các lớp học của thai phụ nhằm có được sự tín nhiệm của các ông chồng, sau đó thành công thuyết phục họ đưa vợ mình tới học các lớp về tiền sản. Ông còn khích lệ họ: “Hãy thử tham gia xem! Anh có thể tiếp xúc với những bí ẩn thực sự đấy”. Rất nhiều người đã nói về những trải nghiệm của mình rằng: “Nếu như không thực sự trải qua, có lẽ vĩnh viễn tôi chỉ là người ngoài cuộc mà thôi”.

Dưới đây là một câu chuyện rất hay:

Một người tên là Neville ở bang Philadelphia muốn thử kinh doanh than đá cho một chuỗi công ty quy mô lớn

nhưng không thành công. Ông không thể hiểu vì sao ông không có cách nào bán được than đá cho họ.

Về sau, ông tham gia một buổi biện luận với đề tài: “Sự phân bố rộng khắp của các chuỗi công ty đối với quốc gia có phải là hại nhiều hơn lợi?”.

Trước đề nghị của Dale Carnegie, Neville đứng lên phủ định quan điểm trên, bảo vệ cho các chuỗi công ty. Sau đó ông tìm đến một công ty, gặp một quản lý cấp cao. Ông nói: “Tôi đến đây không phải để bán than đá, tôi đến nhờ ông giúp tôi một việc đang khiến tôi phiền lòng”. Ông nói hết những ý kiến biện luận của mình ra rồi bảo: “Tôi không nhớ ra ai có thể cung cấp những

tư liệu mình cần. Tôi rất muốn thắng trong cuộc biện luận. Có được sự giúp đỡ của ông, tôi rất lấy làm cảm kích".

Neville kể lại toàn bộ câu chuyện:

"Ban đầu tôi xin ông ta 1 phút đồng hồ. Chính vì điều kiện này, ông ta mới đồng ý gặp mặt tôi. Sau khi tôi trình bày ý kiến, ông ta bảo tôi ngồi xuống, rồi nói chuyện cùng tôi suốt 1 tiếng 47 phút. Ông ta yêu cầu một người biết về nhân viên các chuỗi cửa hàng liên quan viết thư gửi các công hội tổ chức dây chuyền toàn quốc yêu cầu giao các tập tin có liên quan cho tôi. Ông ta cảm thấy chuỗi công ty là một loại hình phục vụ chân chính đối với nhân loại, cảm thấy bản thân đã cống hiến phục vụ cho nhân dân

trăm miền mà rất tự đắc.

Lúc tôi ra về, ông ta còn tiễn tôi đến tận cửa, vỗ vai chúc tôi thành công và mời tôi khi rảnh lại đến và kể cho ông ta kết quả của cuộc biện luận. Câu nói cuối cùng mà ông ta nói với tôi là: “Cuối mùa xuân anh lại tới chơi, tôi sẽ ký đơn đặt hàng mua than đá cho anh”.

“Đó quả thực là một kỳ tích. Tôi đã không thốt nên lời, ông ta chủ động mua than đá cho tôi! Trong 2 tiếng đồng hồ, bởi vì có hứng thú với ông ta và vấn đề của ông ta, so với trong 10 năm tôi muốn khiến ông ta có hứng thú mua than đá, thì đó thực sự là một đột phá lớn.”

Nhà thơ nổi tiếng người La Mã cổ đại Silas vào năm 100 trước Công nguyên từng nói: “Khi chúng ta có hứng thú với người khác thì cũng chính là lúc họ cảm thấy hứng thú với ta”.

Muốn biểu hiện sự quan tâm của bạn, hãy đối xử với người khác một cách chân thành. Chân thành sẽ giúp cho đôi bên thêm gắn bó.

Biểu thị sự quan tâm với người khác chính là pháp bảo thành công của Anna Bits. Bà là Tổng giám đốc một công ty tơ lụa. Ngày nọ khi bà đi qua bộ phận sản xuất, vô tình nghe thấy quản lý nói chuyện với một nhân viên.

Người quản lý hỏi: “Louis, dạo này anh khỏe không?”.

Louis đáp: “Ồ, không tốt lắm, tôi đang có chút buồn phiền”.

Anna liền đi đến trước mặt anh ta hỏi: “Anh có biết nguyên nhân không?”.

Louis giải thích: “Tôi mắc chứng sợ độ cao và sợ nơi chật hẹp, thế nhưng Giáng Sinh năm nay tôi sẽ đi máy bay tới Puerto Rico nghỉ dưỡng. Tôi cảm thấy rất lo lắng”.

Bà liền hỏi thêm vài vấn đề khác, cuối cùng nói: “Tôi nghĩ tốt nhất anh nên đến gặp bác sỹ”.

“Tôi cũng thử đi gặp một vị bác sỹ nhưng phòng làm việc của ông ấy tận trên tầng ba mươi hai, chưa đi đã khiến tôi sợ phát khiếp.”

“Có lẽ anh nên tìm một bác sỹ ở tầng một.”

“Thưa bà, kỳ thực mấy ngày trước tôi có một giấc mơ, tôi mơ thấy mình sợ hãi tột độ, nhưng bà đã chạy tới dang cánh tay bảo vệ cho tôi, nói với tôi rằng đừng sợ”, Louis nói.

Anna liền ôm lấy anh ta mà nói: “Louis, đừng sợ! Chỉ cần anh hít sâu thì nỗi sợ sẽ qua đi thôi”.

Bọn họ lại tiếp tục nói chuyện, và nụ cười đã nở trên môi của Louis, anh ta hỏi: “Bà có muốn đi máy bay cùng tôi không?”.

Hai người cùng cười lớn.

Mấy ngày sau bà ấy nhắc đến chuyện này, nói: “Hôm qua Louis đã bắt đầu kỳ nghỉ dưỡng rồi, tôi mong anh ta sẽ không gặp vấn đề gì”.

Với sự quan tâm ấm áp như thế, ai lại không cảm động cho được. Vì vậy hãy đối xử chân thành với người khác và kiên trì bồi đắp tình cảm yêu thương đó.

Khi bắt đầu nói chuyện, bất luận là việc công hay việc tư, điều đầu tiên cần lưu ý là hãy nói chuyện về chủ đề có liên quan. Có thể bạn chú ý đến bức tranh treo tường, một dụng cụ trên bàn làm việc hay chiếc vợt tennis dựng nơi góc tường, hãy lấy đó làm chủ đề bắt đầu câu chuyện. Bạn có thể biểu hiện sự hứng thú, khâm phục hay kính trọng,

hoặc hỏi một câu đại loại như: “Bức tranh treo tường thật đẹp, họa sỹ nào đã vẽ nó vậy?”, “Thiết bị phòng này khá hoàn thiện, anh đã lắp đặt sao?” hay “Tennis ư? Môn này hình như rất khó tập thì phải?”. Những vấn đề đơn giản đó có thể cho biết vài phần về con người và sở thích của đối phương. Đó cũng là một vấn đề thú vị mang tính tích cực.

Biểu hiện sự hứng thú với người khác là cơ sở vững chắc của tình bạn, cũng là cơ sở cho sự thuyết phục, nó nói lên rằng “Bạn thực sự quan trọng đối với tôi, tôi rất hứng thú và quan tâm bạn”. Rất ít người không bị xúc động vì điều này.

Martin Ginsburg ở New York đã nói về sự quan tâm của một y tá đã ảnh hưởng

sâu sắc đến cuộc đời ông thế này.

Trong ngày lễ Tạ ơn năm mười tuổi, ông đang nằm viện, sắp phải trải qua cuộc phẫu thuật nguy hiểm. Cha ông đã qua đời, mẹ ông thì chưa thể đến ngay được.

Ông nhớ lại: “Ngày hôm đó, tôi hoàn toàn bị chế ngự bởi nỗi cô đơn, thất vọng và lo sợ. Đôi mắt tôi đã đẫm lệ, tôi vùi đầu vào gối và khóc một mình.

Một y tá thực tập đã nghe thấy tiếng khóc của tôi liền chạy tới bỏ chiếc gối ra và giúp tôi lau nước mắt, hỏi tôi có muốn cùng ăn tối với cô ấy không. Rồi cô ấy cầm hai chiếc bát tới, có thịt gà nướng, khoai tây nghiền, mứt dâu tây, lại có cả kem rất ngọt nữa. Cô ấy đã

cùng tôi nói chuyện, vỗ về nỗi sợ hãi của tôi. Tuy 6 giờ được tan ca nhưng cô đã ngồi với tôi đến tận 11 giờ, đợi tôi ngủ mới đi khỏi. Tôi đã trải qua nhiều lễ Tạ ơn nhưng lễ Tạ ơn năm đó khiến tôi mãi mãi không thể quên được".

Công ty Harrison là một công ty chuyên tổ chức sự kiện cho các hội nghị, hội thảo và các vấn đề liên quan, mục đích là giúp khách hàng có thể chuyên tâm nghiên cứu thảo luận về chủ đề hội nghị. Sự tồn tại của công ty dựa vào việc họ huấn luyện các nhân viên luôn tỏ ra hứng thú và quan tâm không ngừng đối với khách hàng.

Bên cạnh đó, việc cung cấp các thiết bị hiện đại, thiết bị nghe nhìn kỹ thuật cao,

việc tổ chức các bữa ăn và trang trí phòng hội nghị, thậm chí là các dịch vụ nghỉ dưỡng... cũng luôn được công ty Harrison đáp ứng chu đáo. Nếu không khiến khách hàng cảm thấy họ được quan tâm và coi trọng thì sẽ không đạt được ưu thế cạnh tranh.

Công ty Harrison luôn dùng hành động cụ thể để khiến khách hàng hiểu rằng: "Chúng tôi quan tâm và thật lòng quan tâm đến bạn".

Chủ tịch hội đồng quản trị Công ty Harrison nói: "Tôi nhớ có một vị khách người Trung Quốc tới đây dự hội nghị quốc tế, một nhân viên đón tiếp vô tình nghe được rằng ông ta rất nhớ các món ăn quê nhà, vừa hay cô ấy cũng biết làm

món Trung Quốc. Ngày hôm sau, cô ấy liền tự tay xuống bếp tỉ mỉ chuẩn bị một vài món ăn Trung Quốc, mang tới hội trường. Thật khó có thể miêu tả được cảm giác của vị khách kia khi nhận được sự quan tâm như vậy, ông ấy đã rất phấn khởi cùng các đồng nghiệp thưởng thức những món ăn đó".

Thật vậy, nhận được sự quan tâm như thế, ai lại không cảm kích?

May mắn thay, tạo hứng thú với người khác là một thói quen rất dễ bồi đắp và phát huy. Chỉ cần bạn thực sự nhận thức được tính quan trọng của nó và luyện tập là được. Khi ai đó va phải bạn, sao không thử nói: "Ái dà! Nhìn anh dạo này phong độ đấy, nhưng sao anh cứ để

mắt ra ngoài cửa sổ vậy” hoặc là “Hè năm ngoái tưởng anh định mua nhà, bây giờ thế nào rồi?”.

Chỉ cần luyện tập nhiều lần, dần dần nó sẽ trở thành một thói quen trong cuộc sống của bạn. Bạn có thể vô thức biểu thị sự quan tâm, sau đó sẽ càng ngày càng có hứng thú với những người xung quanh. Như vậy một khi bạn hứng thú với người khác, họ cũng sẽ quan tâm và yêu mến bạn. Bạn càng chú ý đến người khác thì các mối quan hệ của bạn sẽ càng tốt, những tư tưởng tiêu cực của bản thân sẽ dần mất đi. Nói vài câu tốt lành với người khác, bạn sẽ được nhận lại rất nhiều.

Diễn giả hàng đầu thế giới Harvey

Mackay đã khởi nghiệp từ kinh doanh phong bì thư. Phần lớn các câu chuyện trong sách kinh doanh ông viết sau này đều lấy từ thực tế. Mackay nói: “Tôi tin rằng quà tặng sẽ tạo ra những hiệu quả tuyệt vời, thế nhưng trong tay tôi, lễ vật cao quý không thứ gì có giá trị đắt tiền cả”.

TRI THỨC

Harvey Mackay là một doanh nhân thành đạt, một tác giả và nhà diễn thuyết nổi tiếng người Mỹ. Các tác phẩm nổi tiếng của ông gồm: "Tự đào giếng trước khi chết khát", "Bơi cùng cá mập mà không bị nuốt chửng"...

Ông nhớ lại một nhân viên của mình: “Người nhân viên này trong mắt tôi chỉ được xem là có cố gắng, thế nhưng một lần nọ anh ta nói với tôi, một khách hàng của anh ta vừa sinh em bé, do đó anh ta muốn mua một món quà. Đó thực

sự là một việc rất tốt. Thế nhưng món quà không phải cho em bé mới sinh mà là tặng cho cậu anh trai. Cậu bé chỉ mới một tuổi rưỡi, nhưng vì bà mẹ mải chăm sóc em bé đang khóc nên đã xao nhãng cậu. Tôi nhớ rằng khi đó mình đã rất bất ngờ. Tôi đã thay đổi cách nhìn về anh ta. Hiện tại, anh ta là giám đốc nghiệp vụ quan trọng nhất của công ty chúng tôi".

Biểu thị sự quan tâm chân thành tới người khác rất quan trọng đối với những người mới làm việc. Riêng Tổng thống Bill Clinton nước Mỹ dường như đã nhận ra điều này khi còn học nhà trẻ. Giáo viên của ông kể lại rằng, Clinton bản tính rất thân thiện, luôn quan tâm hứng thú với những người bạn nhỏ mà không đề phòng điều gì. Ông có thể

chạy qua chạy lại chào các bạn của mình: “Này, mình là Bill, bạn tên là gì vậy?”, nghe có vẻ rất người lớn. Khi Bill Clinton tranh cử Tổng thống, những người bạn học cùng ông ở bang Arkansas thậm chí cũng chẳng thấy có gì khác trong cách cư xử của ông.

Nếu như bạn mới vào làm việc ở một công ty hoặc trong ngành công nghiệp mới nổi ở thành phố thì cách chào hỏi vui vẻ, thân thiện, quan tâm người khác đối với bạn mà nói là rất quan trọng. Thay vì “Tôi đến đây! Bạn có thể làm gì cho tôi vậy?”, hãy truyền đạt cho họ hiểu rằng “Tôi đến đây! Tôi có thể giúp gì cho bạn?”.

Đối với khu phố nơi chúng ta sinh sống,

cũng hãy thể hiện rằng: “Tôi quan tâm đến nơi này”. Bạn có thể đảm nhận làm huấn luyện viên đội bóng chày thiếu niên, tình nguyện viên ở bệnh viện, gia nhập hội cha mẹ học sinh, tham gia vài hoạt động từ thiện. Những công việc này mang đến cho bạn không khí thoải mái và tạo lập tình bạn, không chỉ thú vị mà còn khiến bạn hài lòng về bản thân mình. Điều này giúp bạn phát triển các mối quan hệ mới, tăng sự tự tin và có môi trường sống dễ chịu hơn.

Dale Carnegie đã giải thích rất rõ điều này. Ông từng nói: “Nếu như bạn muốn người khác yêu mến mình hoặc phát triển các mối quan hệ khác một cách chân chính và tốt đẹp, nếu muốn giúp đỡ người khác hay chính mình, xin ghi nhớ

nguyên tắc: Hãy quan tâm chân thành đến họ". Trong đó đương nhiên bao gồm việc thuyết phục người khác thành công. Chính Dale Carnegie cũng đã tự mình thể nghiệm điều này. Tổng giám đốc đương nhiệm công ty của Carnegie là con rể của ông - Oliver Krone khi nhớ lại lần đầu tiên gặp bố vợ, nói: "Nếu như nói tôi cảm thấy nóng lòng sốt ruột vì muốn gặp ngài Carnegie thì thật là không đủ để tả lại cảm giác lúc ấy. Thế nhưng, chỉ vài giây sau khi gặp, ông đã mang đến cho tôi cảm giác thoải mái, ông và tôi nói chuyện về bản thân tôi, hỏi về các vấn đề của tôi". Carnegie chỉ đơn thuần biểu thị sự quan tâm đối với người thanh niên mà con gái ông đưa về nhà mà thôi.

Krone kể: “Câu đầu tiên tôi nói là: - Ngài Carnegie, rất hân hạnh khi được gặp ngài.

- Ồ! Anh cứ gọi tôi là Dale cũng được, ngài Carnegie nghe có vẻ nghiêm trọng quá!

Ông lại nói tiếp: - Nghe nói anh sinh ra ở liên minh các thành phố bang California?

- Dạ vâng, đúng vậy ạ.

Ông nói: - Như vậy, chúng ta hãy nói chuyện về mọi người nơi đó, và tất nhiên cả về bản thân anh nữa”.

Thế là Krone bắt đầu kể về liên minh các thành phố và bản thân mình.

Mọi chuyện sau đó tiến triển rất thuận lợi. Krone nói: “Chúng tôi đi dạo ở công viên, cùng làm việc ở vườn hoa hồng, đi nghe hát, còn cùng ngồi xe điện ngầm vào thị trấn xem phim The seven year itch bấy giờ chiếu ở sân khấu Broadway, tuy nội dung bộ phim tôi không còn nhớ rõ nhưng tôi nhớ khi đi dạo cùng ông trong công viên, ông đã nhận ra tất cả mọi người trong đó. Ông nhận ra người bảo vệ, những người dắt chó đi dạo, thậm chí còn biết tên họ. Bọn họ đều dừng lại hỏi chuyện ông. Ông đều coi những điều đó là đáng quý. Tôi nhận ra có người đến từ các thị trấn nhỏ miền Tây, lại có người New York, tất cả đều thân thiện biết bao”.

Phó giám đốc Ngân hàng Thương

nghiệp Mỹ tên là Steven đã phải rất gian truân để học được tính quan trọng của việc nên quan tâm đến người khác.

Steven đạt được thành công từ rất sớm nên rất đắc chí. Cuối thập niên 80, khi vừa mới tốt nghiệp, ông đảm nhận chức quản lý ở một công ty đầu tư có quy mô lớn. Ông có nhà ở khu tây Los Angeles, một chiếc Mercedes-Benz khi mới hai mươi lăm tuổi. Ông nói: “Khi ấy tôi thấy mình có thể hô mưa gọi gió, muốn gì được nấy, trước mặt người khác không giấu nổi sự tự mãn. Nhưng sau năm 1990, kinh tế Mỹ bắt đầu suy thoái. Một ngày nọ, ông chủ gọi tôi đến và nói: ‘Steven, năng lực của cậu không tồi, song vấn đề là thái độ của cậu. Trong công ty không ai muốn làm việc cùng

cậu, tôi e rằng phải mời cậu thôi việc’.

Thật đúng là sét đánh bên tai. Giống như sự nghiệp của tôi đang thành công lại sụp đổ vậy. Tôi nghĩ nơi này không dùng mình, ắt có chỗ khác cần mình, tìm một công việc quản lý lương cao đâu phải là khó. Nhưng tôi đã lầm. Điều chờ đợi tôi là một nền kinh tế đang suy thoái.

Trải qua vài tháng vất vả tìm việc, thái độ tự cao tự đại của tôi dần mất đi, bấy giờ chỉ còn một nỗi lo sợ tràn ngập. Lần đầu tiên trong cuộc đời tôi cảm thấy mất tự tin, nỗi lo sợ vây kín tôi. Thái độ trước kia tôi đối xử với người khác giờ đâu còn chỗ để tồn tại nữa, tôi không có ai để chia sẻ. Khi đó tôi hoàn toàn cô

độc”.

Lúc ấy, Steven mới học được cách quan tâm người khác. Ông bắt đầu lắng nghe, biết quan tâm đến mọi người chứ không chỉ bản thân mình. Steven dần giải quyết được vấn đề của mình, đồng thời giúp đỡ những người có hoàn cảnh như mình mở rộng tấm lòng, trở thành người sống có tình nghĩa và biết hợp tác với người khác.

Ông nhớ lại: “Tôi cảm thấy mình đã thay đổi. Tôi thay đổi thái độ với người khác, nỗi sợ hãi dần mất đi và trái tim rộng mở, tôi được những người xung quanh chú ý đến. Chất lượng cuộc sống được nâng cao chứ không chỉ bó gọn trong ngôi nhà và chiếc xe nữa.

Hai năm sau, tôi trở lại chức quản lý cấp cao, nhưng không như lần trước, những đồng nghiệp xung quanh đều đã là bạn tốt của tôi".

Những ví dụ kể trên chính là để nhấn mạnh câu nói của Carnegie: "Nếu như bạn muốn người khác yêu mến mình hoặc phát triển các mối quan hệ khác một cách chân chính và tốt đẹp, nếu muốn giúp đỡ người khác hay chính mình, xin ghi nhớ nguyên tắc: Hãy quan tâm chân thành đến họ".

Đó chính là cách chuẩn bị tốt nhất để bạn kết giao và thành công trong việc thuyết phục người khác. Vì vậy, mọi người nên nhớ rằng: Kết bạn là khởi đầu cho sự thuyết phục.

Việc thuyết phục có được tiến hành thuận lợi hay không, cần phải dựa trên cơ sở mối quan hệ giữa mình và mục tiêu cần thuyết phục là gì. Tuy việc mình hiểu là rất quan trọng nhưng giải thích cho đối phương hiểu cũng quan trọng không kém. Vì vậy, cách tốt nhất để thuyết phục đối phương là cần trình bày rõ ràng, nhấn mạnh các nội dung thuyết phục, như vậy mới có thể nâng cao tỉ lệ thành công. Đồng thời để người khác hiểu, bạn cần quan tâm họ nhiều hơn.

Trên thực tế, dù chưa đọc cuốn sách này, nhưng bạn cũng hiểu được rằng muốn thuyết phục người khác thì phải biết quan tâm họ trước. Thế nhưng bạn có thực sự quan tâm đối phương chưa? Trước khi thuyết phục, bạn đã hiểu họ

chưa? Nếu như bạn không thể khẳng định điều đó, thì có nghĩa là bạn chưa hoàn toàn để tâm đến đối phương.

Vì vậy, tích lũy kinh nghiệm và luyện tập nhiều lần là cần thiết, nếu chỉ dựa vào trực giác đơn thuần để hành động thì e là không được. Nếu trước đó bạn chưa thể tự thuyết phục mình thì sẽ không thể có được kết quả, mà còn lưu lại ấn tượng không tốt cho người khác. Lúc này, tất cả những gì bạn làm chỉ là kỹ xảo bề ngoài, việc thuyết phục có thể thất bại.

Trong cuộc sống thường ngày, mục tiêu thuyết phục có sự khác nhau bởi đối tượng cần thuyết phục là khác nhau: trong công việc có sếp, cấp dưới hoặc

khách hàng; trong gia đình có cha mẹ, anh chị em, con cái, bề trên và bạn bè... Ta không thể biết trước mục tiêu cần thuyết phục của mình là ai. Vì vậy hằng ngày cần quan tâm chân thành tới tất cả mọi người.

Con người rất cô đơn, ai cũng muốn được người khác quan tâm. Thử nhìn xem, phụ nữ mang khuyên tai, đeo trang sức, chẳng lẽ chỉ để tự tán thưởng sao? Đó là bởi vì muốn người khác chú ý đến mình.

Giá trị của sự chân thành rất lớn. Khi nhận được sự khẳng định bản thân từ người khác, chúng ta sẽ luôn hết lòng với mọi việc. Hãy nói với người đã xách hộ hành lý cho mình rằng: “Ôi, vất vả

cho anh quá, khá nặng đấy", thật lòng chia sẻ, quan tâm, người đó sẽ vui vẻ đáp lại "Đâu có gì, không sao đâu, lần sau nếu cần tôi lại nhờ anh giúp lại mà!". Nhận định giá trị của đối phương là việc làm quan trọng để họ hứng thú. Thuyết phục cần phải bắt đầu từ đó.

TRI THỨC

"Trong cuộc sống, cảm thấy vui vẻ là khi mọi người gặp gỡ nhau và bàn luận về chủ đề mà họ quan tâm." - *Thời khắc hạnh phúc* (Nhật Bản)

"Không cần dùng quà tặng để có được tình bạn. Bạn nên cho họ tình yêu chân thành, học cách làm thế nào để có được trái tim người đó một cách chính đáng." - Socrates (Hy Lạp)

02 - DÙNG NỤ CƯỜI PHÁ BỎ SỰ PHÒNG BỊ CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Hành động luôn có tính thuyết phục hơn lời nói. Một nụ cười thân thiện sẽ mách

cho người khác biết rằng: “Tôi yêu mến bạn, tôi thực sự vui và hạnh phúc khi gặp bạn”.

Để nắm bắt trái tim người khác thì phương pháp tốt nhất là hãy trao tặng họ một nụ cười thiện cảm. Đó không phải nụ cười ám muội, một nụ cười ngốc nghếch, càng không phải là nụ cười mang ý chế nhạo, đó hãy là nụ cười cởi mở, trong sáng. Có những người trong bất kỳ trường hợp nào cũng ngay lập tức gây được thiện cảm của người khác, với những người lần đầu tiên gặp mặt cũng vậy, không phải họ có tài ăn nói hơn người mà chỉ là khéo thể hiện được nụ cười vui vẻ. Nụ cười thân thiện cùng lời nói ngọt ngào sẽ lưu lại ấn tượng tốt đẹp cho đối phương: “sự trong sáng” do nó

mang lại giúp xóa bỏ ngăn cách, cảm thấy dễ chịu, vui vẻ; "sự chân thành" đầy thiện ý và thẳng thắn, làm cơ sở mang lại "sự tin tưởng". Ngoài ra, dùng nụ cười cởi mở thay thế sự thuyết phục thông thường chính là truyền đạt "sự nhiệt tình" tới đối phương.

Chỉ một nụ cười thôi cũng có thể tạo ra được hiệu quả tốt đẹp, sao ta lại không thực hiện? Tục ngữ có câu "đôi mắt biết nói", chỉ cần trong mắt lóe lên ánh cười vui vẻ, không những sẽ phá bỏ được sự ngăn cách mà còn có thể tạo nên sự thấu hiểu, đồng tình.

Hãy nhìn vào các tình huống khác nhau để hiểu được tầm quan trọng của nụ cười. Thử nghĩ, nếu dùng sự gay gắt

hoặc nghiêm túc để thuyết phục người khác thì họ sẽ ngay lập tức dựng lên tấm bình phong phản cảm với ta, hoàn toàn từ chối tiếp nhận lời giải thích thuyết phục của ta. Vì vậy, thay vì thuyết phục gây tổn thương đến người khác, hãy dùng sự trong sáng, chân thành, tin tưởng, nhiệt tình để thu phục, nắm bắt trái tim họ. Đặc biệt, một nụ cười cởi mở sẽ khiến đối phương có thiện cảm và đồng tình với ta, so với lời nói sẽ càng nắm bắt được tâm tình của họ hơn, không chỉ điều chỉnh quan hệ lợi hại trước mắt mà còn xây dựng được cơ sở quan hệ tin tưởng, hữu nghị lâu dài.

Trong một nhà hàng ở New York, có một nữ thực khách vừa thừa kế một khoản bất động sản lớn, ra sức thể hiện

ấn tượng trước mặt người khác. Cô ấy không tiếc tiền mua những chiếc áo da báo, kim cương, ngọc trai mà lại quên tạo cho mình một khuôn mặt đoan trang, từ tốn, trái lại, lại tỏ ra vẻ mặt ngang ngược, tự cao tự đại. Cô ấy không hiểu rằng: Biểu cảm trên khuôn mặt, nhất là nụ cười của một người quan trọng hơn những thứ đồ trang sức mà người đó mang trên mình.

Hành động luôn có tính thuyết phục hơn lời nói, một nụ cười thân thiện sẽ mách người khác rằng: “Tôi yêu mến bạn, tôi thực sự vui và hạnh phúc khi gặp bạn”.

Charlie từng nói với Carnegie: “Nụ cười của anh trị giá hàng trăm nghìn đô la Mỹ”. Đương nhiên Carnegie biết

nguyên nhân của nó, cá tính, sức hấp dẫn, sự thu hút chính là những yếu tố làm nên thành công của ông. Điều khiến người ta yêu mến nhất trong tính cách của ông chính là nụ cười luôn thu hút người khác, giống như nụ cười một đứa trẻ vậy.

Khi đến bệnh viện hoặc phòng khám, ngồi ở phòng tiếp khách, bạn nhất định sẽ thấy có rất nhiều bệnh nhân đã chờ đợi khá lâu, đứng ngồi không yên. Một bác sỹ thú y nổi tiếng ở bang Missouri đã kể lại một câu chuyện như sau: Vào ngày nọ, có rất nhiều người mang thú cưng của họ đến tiêm phòng. Trong phòng đón tiếp chật kín người, nhưng mỗi người đều theo đuổi một ý nghĩ riêng, không ai nói chuyện với ai. Trong

phòng vốn có bảy, tám vị khách, sau đó có một phụ nữ đến, trong tay ôm đứa trẻ chín tháng và chú mèo nhỏ. Cô ngồi bên cạnh một quý ông, vị này có vẻ đã đợi khá lâu nên rất khó chịu. Ít phút sau, đứa trẻ ngẩng đầu nhìn quý ông nọ, trên môi nở một nụ cười thật dễ thương. Ông ta phản ứng ra sao? Đương nhiên, giống như phản ứng của tất cả chúng ta, ông ta đã mỉm cười lại. Từ giây phút đó, ông ta cùng mẹ đứa trẻ bắt đầu trò chuyện, nói đủ mọi điều về đứa bé và cả con gái nhỏ của ông ta nữa. Không lâu sau, những người trong phòng đợi đều cùng nói chuyện, không khí trầm lắng lúc đầu nhường chỗ cho sự náo nhiệt, vui vẻ.

Vậy có nên cười gượng ép không? Đừng nên như vậy. Nụ cười đó không lừa nổi

người khác đâu. Chúng ta đều không thích một nụ cười quá cứng nhắc, điều chúng ta yêu mến là nụ cười tỏa ra từ trái tim. Nụ cười đó mới thực sự có giá trị.

Các công ty điện thoại trên toàn nước Mỹ đã triển khai hoạt động "Uy lực điện thoại" với mục tiêu coi điện thoại làm nhân viên kinh doanh. Trong hoạt động này, công ty điện thoại khuyến khích các nhân viên luôn nở nụ cười trong khi gọi điện, "nụ cười" của bạn hoàn toàn có thể truyền đến đối phương.

Giáo sư Tâm lý học James Marco ở Đại học Michigan luôn dùng cách thể hiện nụ cười với người khác. Ông nói: "Người luôn nở nụ cười trên môi, thông

thường khi xử lý công việc, giảng dạy sinh viên hoặc kinh doanh buôn bán đều đạt hiệu suất cao hơn, cũng có thể nuôi dạy được một đứa con vui vẻ. Các thông tin sẽ được truyền đạt nhiều hơn qua nụ cười thay vì chau mày nhăn mặt. Theo lập trường giáo dục mà nói, khuyến khích luôn có tác dụng hơn trừng phạt".

Giám đốc nhân sự của một công ty lớn ở New York từng bày tỏ: Anh ta thà thuê một sinh viên tốt nghiệp đại học luôn nở nụ cười trên môi còn hơn là mời đến một vị tiến sỹ đầy tri thức nhưng cứng nhắc.

Khi bạn gặp người khác, nếu như bạn mong đợi một cuộc gặp gỡ thoải mái, hãy tỏ ra vui vẻ.

TRI THỨC

1. "Khi mỉm cười, thế giới yêu mến anh ấy. Khi cười lớn, cả thế giới sợ anh ấy." - Tagore

2. Đại học Michigan thành lập năm 1817, là trung tâm học thuật, một trong những đại học nổi tiếng và ra đời sớm nhất trên nước Mỹ, bao gồm các phòng nghiên cứu hiện đại được đầu tư kỹ lưỡng đầy không khí học thuật, những giáo sư ưu tú, những ngành học mũi nhọn như Kinh doanh, Pháp luật, Y học, Công nghệ... được gọi là "Tổ chức Ivy công lập". Đây là một trong mười trường đại học tổng hợp ở nước Mỹ.

Giám đốc công ty điện tử ở Cincinnati bang Ohio thay mặt công ty tuyển một tiến sỹ ngành điện tử, cuối cùng tìm được một ứng viên rất giỏi. "Lúc đó, có vài công ty lớn và nổi tiếng hơn chúng tôi cũng hy vọng anh ta đến làm việc" - vị giám đốc kể - "Khi anh ta tiếp nhận công việc, tôi rất vui mừng. Ngày đầu đi làm, tôi hỏi vì sao lại khước từ những cơ hội tốt đó, đồng ý làm ở công ty chúng tôi. Anh ta ngừng lại một lúc rồi nói: Tôi

cảm thấy giám đốc các công ty khác, giọng nói của họ trong điện thoại rất lạnh lùng, sặc mùi công nghiệp khiến tôi cảm thấy lời mời đó chỉ vì lợi nhuận. Nhưng nghe giọng nói của ông, tôi dường như nhận thấy sự hy vọng của ông mong muốn tôi trở thành một nhân viên công ty đúng nghĩa. Tôi tin rằng, trong điện thoại ông đã mỉm cười".

Nhân viên văn phòng thường chỉ làm việc trong phòng kín, không chỉ cô đơn mà còn đánh mất cơ hội giao lưu với các đồng nghiệp khác. Maria Signora từng làm một công việc như thế. Khi nghe tiếng các đồng nghiệp tán gẫu và cười đùa, cô thực sự thèm muốn điều đó. Trong tuần làm việc đầu tiên, mỗi khi đi ngang qua họ, cô lại cúi đầu buồn rầu

mà bước.

Sau vài tuần, cô tự nói với chính mình: “Signora, đừng hy vọng người khác sẽ hỏi chuyện mình trước, hãy chào hỏi họ trước đi”. Sau đó, gương mặt cô luôn mang một nụ cười rạng rỡ, với mỗi người mình gặp, cô đều nói “Xin chào, hôm nay anh khỏe chứ?”. Hiệu quả đến ngay tức khắc. Con đường đi dường như rực sáng, không khí làm việc cũng thân thiện hơn nhiều, cuộc sống và công việc của cô trở nên vui vẻ và thú vị.

Hội viên sàn giao dịch chứng khoán New York là Stan Harder từng viết một bức thư bàn luận về kết quả của nụ cười mỗi giờ trong ngày. Tình huống này không chỉ diễn ra với riêng mình ông mà

sự thật, hầu như chúng ta đều gặp phải.

Trong thư ông viết: “Tôi đã kết hôn được hơn mười tám năm. Trong thời gian đó, mỗi khi ngủ dậy chuẩn bị đi làm, tôi rất hiếm khi nhận được một nụ cười của vợ. Cô ấy chỉ nói dăm ba câu, tôi thấy dường như mình là kẻ cáu kỉnh, gắt gỏng trong những người đang đi trên Broadway này vậy. Tôi muốn thử thay đổi trong một tuần. Vì vậy buổi sáng ngày kế tiếp, khi chải đầu, tôi nhìn gương mặt rầu rĩ của mình trong gương tự nhủ ‘Hôm nay hãy vứt bỏ bộ mặt này đi, cần phải mỉm cười, đã đến lúc cần phải thay đổi rồi’. Khi ngồi ăn sáng, tôi nói với vợ ‘Chào buổi sáng, em yêu’, đồng thời nở một nụ cười. Bạn nghĩ cô ấy có lẽ rất kinh ngạc. Thế nhưng bạn đã

đánh giá quá nhẹ phản ứng của cô ấy. Cô ấy cực kỳ sửng sốt. Tôi nói hãy coi đây là điều bình thường thôi. Từ đó đến nay, tôi đã kiên trì thực hiện được hai tháng.

Trong hai tháng đó, không khí gia đình tôi vui vẻ hơn trước rất nhiều. Giờ đây khi đến phòng làm việc hay đi thang máy, tôi đều cười tươi và nói ‘Chào buổi sáng’. Tôi nở nụ cười với những người bảo vệ, với nhân viên đổi tiền, với những người trước đây chưa từng gặp.

Không lâu sau, tôi nhận ra phản ứng của mọi người xung quanh với nụ cười. Đối với những người oán hận trách móc mình, tôi dùng thái độ hòa nhã để đối đãi. Tôi lắng nghe bằng nét mặt tươi vui,

cảm thấy rất dễ thành công, cảm thấy nụ cười mỗi ngày đều mang đến rất nhiều tài lộc.

Tôi cùng phòng làm việc với một nhân viên giao dịch khác, thư ký của anh ấy là một thanh niên dễ chịu. Tôi rất hứng thú với kết quả đã đạt được liền nói với anh ta triết học đối nhân xử thế mới này. Sau khi tâm sự, anh ấy liền thổ lộ với tôi một vài chuyện. Anh thừa nhận khi tôi mới tới làm việc cùng phòng, anh ta coi tôi là một kẻ cáu kỉnh khó chịu. Gần đây anh đã thay đổi cách nhìn, khen nụ cười của tôi rất tươi tắn.

Tôi tránh phê bình, mà thường xuyên khen ngợi. Tôi đã không nói tôi nhất định cần gì và quan điểm nhìn người

khác ra sao. Cuộc sống của tôi thực sự thay đổi, là một người vui vẻ, hoàn toàn khác trước đây. Một cuộc đời đầy đủ còn cần thêm lòng thân thiện và vui vẻ nữa".

Nhìn vào đây, bạn cũng cảm thấy bản thân mình nên cười nhiều hơn. Hãy tập cười: nếu như ở một mình, bạn có thể huýt sáo, khẽ hát ngâm nga. Khi bạn tỏ ra vui sướng, chỉ cần như vậy cũng khiến bạn vui vẻ. Giáo sư James trường Đại học Harvard từng nói: "Hành động có phải theo cảm giác mà tới không? Kỳ thực không hẳn là vậy. Hành động đi đôi với cảm giác. Chúng ta có thể nhận thấy hành động trực tiếp chi phối ý chí theo quy luật nhất định, cũng có thể gián tiếp khiến cho ý chí bị chi phối và chế ngự theo quy luật nhất định".

Vì vậy nếu như chúng ta thực sự mất đi sự vui vẻ thì cần tìm lại nó, đó chính là hành động, nói chuyện một cách vui vẻ, dần dần sự vui vẻ sẽ trở lại giống như đã từng có vậy.

Mỗi người trên thế giới đều muốn tìm được hạnh phúc. Hạnh phúc không hoàn toàn dựa vào các điều kiện bên ngoài mà cần dựa vào các nhân tố bên trong. Vì vậy phương pháp để một người có thể tìm được hạnh phúc chính là phải khống chế tư tưởng của mình để đạt được điều đó.

Mấu chốt quyết định bạn có hạnh phúc hay không không phụ thuộc ở việc bạn có những gì, bạn là ai, sinh sống nơi đâu, đang làm nghề gì mà là bạn nghĩ

như thế nào. Ví dụ, hai người cùng sống một nơi, làm cùng một công việc giống nhau, có địa vị và tiền bạc ngang nhau, nhưng một người tâm trạng không tốt, người kia lại rất yêu đời. Tại sao vậy? Vì cách nghĩ của mỗi người không giống nhau.

Shakespeare từng nói: “Không có việc gì là tốt hay xấu, chỉ là cách ta nhìn nhận khác nhau ra sao mà thôi”.

Lincoln từng nói: “Rất nhiều người mong có được hạnh phúc, nhưng quyết tâm để có được nó lại không nhiều”. Dale Carnegie cũng từng đưa ra những danh ngôn và ví dụ sinh động tương tự. Một ngày nọ, ông ngồi ở trạm chờ xe lửa Long Island của New York, trước

mặt có khoảng bốn mươi đứa trẻ khuyết tật đang nắm tay đi, vui vẻ cẩn thận bước lên cầu thang. Có đứa còn nhờ người khác bế lên nữa. Sự vui vẻ và tiếng cười của lũ trẻ khiến ông vô cùng ngạc nhiên. Ông hỏi người phụ trách bọn trẻ về điều này. Người đó trả lời: "Ồ, đúng vậy. Khi một đứa trẻ phát hiện ra cả đời này nó sẽ bị què, ban đầu nó bất ngờ vô cùng. Nhưng sau khi sự kinh ngạc tan biến, nó chấp nhận khiêu chiến với số phận, vui đùa như những đứa trẻ bình thường khác".

Chúng ta hãy giống như Carnegie, biết kính phục đứa trẻ đó, mãi mãi ghi nhớ bài học mà chúng đã dạy ta. Meryl là nhân viên quản lý sản xuất của một công ty nọ. Câu chuyện của cô phản ánh một

tình huống thực tế. Khi Meryl vừa đến công ty chỉ là một nhân viên đánh máy, sau một thời gian công tác, cô tự động xin xuống công xưởng làm việc: “Tôi nghĩ công việc này thú vị hơn”.

“Khi mới bắt đầu công việc này, phản ứng của những đồng nghiệp đều giống nhau”, cô nhớ lại: “Có một đồng nghiệp nam trực tiếp nói với tôi, anh ta không thích làm việc với một phụ nữ vì cả đời anh ta đã bị phụ nữ quản rồi, trước là mẹ, sau là vợ ở nhà”.

Khi ấy Meryl mỉm cười đáp: “Tôi chỉ là một nhân viên trong xưởng làm việc giống như anh, trong khi làm việc, tôi cần sự hợp tác của anh”. Người đó sau khi nghe xong rất phục cô.

Sở dĩ về sau Meryl có thể trở thành một nữ quản lý xuất sắc, khiến các đồng nghiệp tâm phục ý kiến của cô ấy chính là vì cô ấy đã luôn chân thành và thân thiện với từng người. Cô ấy nói: “Bất kể nam hay nữ, tôi luôn nở nụ cười với họ, cùng họ nói chuyện. Nụ cười có thể rút ngắn khoảng cách. Trong thời gian rảnh rỗi, chúng tôi có thể hiểu về nhau nhiều hơn”.

TRI THỨC

"Nụ cười có thể phá bỏ hàng rào giữa bạn và khách hàng, mở cửa trái tim họ; nụ cười có thể giải tỏa sự bất an và phòng bị của đối phương, phá vỡ tình thế bế tắc; nụ cười có thể xây dựng lòng tin tưởng của đối phương với bạn." - Hara Ippei (Nhật Bản)

Dale Carnegie cho rằng, muốn đạt đến hiệu quả thuyết phục tuyệt đối, chỉ dựa vào tài ăn nói là không đủ, bởi vì người

thuyết phục và người bị thuyết phục đều là người có tình cảm, trong quá trình thuyết phục, chỉ một nửa phụ thuộc vào giọng nói, các nhân tố như biểu hiện khuôn mặt, thái độ... phần nhiều quyết định hiệu quả thuyết phục.

Vì thế nếu bạn muốn có sự tin tưởng và giữ được quan hệ hữu nghị với đối phương, hãy đối xử với họ như những người trong cuộc đời bạn, tôn trọng tình cảm của đối phương, bao dung với thái độ tình cảm và tâm lý của họ.

Mục đích căn bản nhất của việc thuyết phục là điều chỉnh quan hệ lợi ích giữa đôi bên, nếu chỉ chăm chăm giành lấy cho mình, so đo lợi hại, thì không thể giữ được lòng tin và tình hữu nghị dài

lâu mà chỉ có thể đạt được cái lợi trước mắt. Cần phải nắm bắt tình cảm của đối phương, nói cách khác chính là nắm giữ được trái tim của họ, mới giữ được quan hệ tin tưởng, hữu nghị lâu dài.

Mỗi người đều hình thành một bức tường vô hình trong tâm lý, dựng nên những bức bình phong vô hình với xung quanh, chỉ cần có ai đó bước vào, lập tức sẽ cảm thấy vô cùng khó chịu.

Ví dụ như lúc chen chúc trên xe buýt, mỗi người đều cảm thấy khó chịu, không thể tìm được không gian thoải mái, với những người xung quanh đều giữ khoảng cách nhất định. Hoặc như chuyện cái cây của nhà hàng xóm rợp sang vườn nhà mình, hay tiếng cãi nhau

từ xa vọng tới đều khiến mình khó chịu, vì thế mà chúng ta thường dựng lên bức bình phong trước mọi sự xâm phạm.

Trong lúc thuyết phục, người bị thuyết phục vô thức nảy sinh tâm lý phòng bị, dựng lên bức tường chắn, khi người thuyết phục xâm phạm vào lãnh địa đó, lập tức gặp sự phản cảm. Vậy làm sao có thể dễ dàng xuyên thủng bức tường đó để thuyết phục đối phương? Đáp án là: Hãy dùng nụ cười phá bỏ sự phòng bị của đối phương, phá vỡ bức tường do họ lập nên.

Nếu đúng như vậy, con người phải dựa vào ngôn ngữ sắc bén để thuyết phục? Sự thật là thái độ thiện ý của người thuyết phục sẽ tỏa ra ma lực, dễ dàng

mở cửa trái tim hơn là lời nói.

Bethge từng là một trong những người tiếp thị bảo hiểm thành công nhất nước Mỹ, nhiều năm trước đó ông đã phát hiện ra: những người mỉm cười luôn nhận được sự hoan nghênh. Vì vậy, trước khi bước vào phòng làm việc của ai đó, ông thường dừng lại vài giây, nhớ lại những việc vui vẻ và nở một nụ cười, sau đó mang nụ cười đang nở trên môi đó bước vào phòng.

Ông đã kiên trì dùng phương pháp này với những khách hàng mua bảo hiểm và đã thu được thành công rất lớn.

Hãy xem qua ý tưởng đầy thông minh của Hubbard dưới đây, nhưng không cần ghi nhớ, trừ khi bạn ứng dụng thực tiễn,

nếu không hãy coi đây là một câu chuyện đơn thuần đối với bạn.

“Mỗi khi ra ngoài, bạn hãy xốc lại tinh thần, ngẩng cao đầu hơn, hít đầy không khí vào phổi, tắm gội trong ánh mặt trời và dùng nụ cười chào hỏi người khác, mỗi lần thực hiện bạn sẽ thu được những kết quả nhất định. Chẳng cần phải lo lắng sẽ bị hiểu lầm, đừng lãng phí giây phút nào để nghĩ đến kẻ thù của bạn. Hãy thử khẳng định trong đầu rằng bạn đang vui vẻ, và sau khi xác định phương hướng chính xác, bạn có thể trực tiếp thực hiện được mục tiêu. Hãy luôn nghĩ mình thật vui vẻ, điều đó rất có ý nghĩa. Sau một thời gian, bạn có thể phát hiện bản thân mình đã vô thức nắm vững cơ hội để có thể thực hiện những gì đã mơ

ước. Trong tâm tưởng, bạn luôn nghĩ mình người thành thật, trí tuệ, tài năng, đó là cách nghĩ có thể khiến bạn luôn luôn hướng tới việc đạt được lý tưởng. Suy nghĩ là vạn năng. Giữ được nhân sinh quan đúng đắn là dũng cảm, bình tĩnh và vui vẻ. Tư tưởng chính xác chính là ở sáng tạo. Mọi việc đều bắt đầu từ hy vọng, mỗi lần bạn chắp tay cầu nguyện một điều gì thì điều đó đều có thể trở thành hiện thực. Trong lòng chúng ta nghĩ như thế nào thì sẽ là như thế. Hãy xốc lại tinh thần, ngẩng cao đầu, chúng ta chính là Thượng đế của ngày mai".

Đối với những người hay chau mày nhăn mặt, đau buồn ủ rũ mà nói thì nụ cười của bạn giống như ánh mặt trời xuyên qua mây đen u ám. Nụ cười như

bức thông điệp của lòng thân thiện, có thể chiếu sáng đến tâm hồn người khác. Đặc biệt với những người chịu áp lực từ công ty, khách hàng, giáo viên, cha mẹ hay con cái thì nụ cười sẽ giúp họ tin rằng mọi việc đều còn hy vọng, thế giới này luôn có niềm vui.

Một phóng viên nghe nói công ty nọ sắp đóng cửa liền tìm đến phỏng vấn trưởng phòng bộ phận truyền thông của công ty. Thế nhưng ông trưởng phòng này từ chối, không cung cấp chút tin tức nào, lại thể hiện thái độ rất gay gắt khiến tình cảnh rất khó xử. Người phóng viên không còn cách nào, chỉ biết cười và lắc lắc đầu đầy thiện ý. Vị trưởng phòng kia cảm thấy rất kỳ quái liền hỏi “Anh làm sao vậy?”. Người phóng viên vẫn giữ nụ

cười trên môi đáp: “Ngài thật lợi hại! Lần này có thể tôi lại ra về tay không rồi”. Từ lúc đó, họ bắt đầu trò chuyện với nhau và người phóng viên đã nhân cơ hội đó thu được nhiều thông tin quý giá.

Trong khi thuyết phục người khác, có thể bạn sẽ gặp phải phản ứng gay gắt của đối phương, nếu thông qua những phương thức như gật đầu, lắng nghe hoặc mỉm cười, bạn cho đối phương biết mình toàn tâm toàn ý nghe họ nói, trong lòng họ sẽ nảy sinh thiện cảm, nhận thấy tình hình không nghiêm trọng đến như thế, bạn không đáng phải chịu đựng như vậy, cuối cùng họ sẽ hoàn toàn lắng nghe lời thuyết phục của bạn.

TRI THỨC

"Nụ cười có thể mang lòng hữu nghị và sự quan tâm của bạn truyền đạt có hiệu quả đến khách hàng." - Hara Ippei (Nhật Bản)

"Đối với một nhân viên kinh doanh mà nói, sáng tạo ra một khuôn mặt tươi cười với khách hàng là một trong những tuyệt chiêu xóa bỏ ngăn cách." - Hara Ippei (Nhật Bản)

Trong các quảng cáo mà Frye viết cho công ty của anh, anh đã ca ngợi tác dụng của nụ cười. Dưới đây là toàn bộ quảng cáo:

Lễ Giáng Sinh - Nụ cười đáng giá ngàn vàng.

Nụ cười không mất mát gì, nhưng lại tạo ra nhiều thành quả.

Nụ cười làm giàu cho người đón nhận nó nhưng không làm nghèo người cho đi nó.

Nụ cười chỉ nở trong khoảnh khắc, nhưng làm người ta nhớ suốt đời.

Người giàu có đến đâu cũng cần có nụ cười, người nghèo khổ đến đâu cũng luôn có nó.

Nụ cười mang đến hạnh phúc trong gia đình, tạo dựng thiện cảm trong kinh doanh và gắn kết tình cảm thân thiết giữa bạn bè.

Nụ cười khiến những người mệt mỏi được thư giãn, những người phiền muộn thấy được ánh sáng và mang lại hy vọng cho những người đau thương.

Nụ cười không thể mua được, không thể cầu xin được, cũng không thể mượn được, bởi vì trước khi cho đi, nó không

có giá trị gì.

Nếu như trong những phút mua sắm cuối cùng vào lễ Giáng Sinh này, những nhân viên không đủ sức trao tặng bạn một nụ cười, chúng ta có thể mỉm cười với họ được không?

Bởi vì người nào không còn lấy một nụ cười để tặng cho người khác thì chính là người cần có nụ cười nhất.

Tạp chí Reader’s Digest từng đăng một bài viết với tựa đề “Kỳ tích một buổi sáng trong tuần” kể lại một câu chuyện về nụ cười như sau: Trên chiếc xe buýt đang chạy, các hành khách đều lặng lẽ ngồi ở ghế của mình. Tuy mỗi người họ đều dường như quen biết nhau nhưng

mọi người lại chăm chú vào tờ báo trước mặt, cho dù xe chật cứng nhưng vẫn dùng tờ báo mỏng để giữ khoảng cách với nhau. Khi ấy bỗng vọng lại tiếng nói "Chú ý! Chú ý!", mọi người đều ngẩng lên xem có chuyện gì. "Tôi là lái xe của các bạn. Hiện tại, mời mọi người hãy đặt tờ báo xuống, quay đầu sang đối diện với người ngồi bên và mỉm cười với họ". Điều kỳ lạ là mọi người đều làm theo lời nói của tài xế. Người lái xe lại nói tiếp: "Bây giờ hãy nói theo tôi: Chào buổi sáng, bạn của tôi". Mọi người lại làm theo lời ông, tuy âm thanh rất khẽ và không được tự nhiên, nói xong, họ không ngăn nổi tiếng cười khúc khích. Mọi người bỗng nhiên cảm thấy thư thái, khoảng cách giữa họ dần mất đi, có người nói chuyện, có người bắt tay

nhau. Mọi người đều cười lớn. Lái xe không nói gì thêm và cũng không cần phải nói gì nữa. Trong xe vang lên tiếng cười nói. Đó chính là kỳ tích mà người lái xe đã tạo ra giữa mọi người. Các hành khách vui vẻ bắt đầu một ngày mới. Đó cũng là tác dụng mà nụ cười mang lại.

Vậy nên luyện tập cười như thế nào đây?

Bạn có thể đứng trước gương, trước tiên hãy xem bạn đang sở hữu nụ cười như thế nào. Nếu như ngay cả với chính mình mà bạn còn cảm thấy khó coi thì cần phải nhanh nhanh luyện tập thay đổi thôi.

Bạn có thể thử các kiểu cười khác nhau, chọn ra một kiểu thấy hấp dẫn nhất, sau đó tập luyện nhiều lần. Rất nhiều nhân viên bán hàng đã luyện tập phương pháp này.

Bởi vì khi một mình đứng trước gương, dù nụ cười có xấu đến thế nào thì bạn cũng không thấy e ngại, đồng thời xung quanh không có ai, bạn có thể yên tĩnh tập luyện mà không sợ ai quấy rầy.

Sau khi tập luyện một thời gian, bạn hãy tiến hành đánh giá những thành tích luyện tập của mình.

Nếu như cười vẫn chưa đẹp, kỹ thuật vẫn chưa thành thạo thì đừng vội thể hiện bừa bãi. Nếu không, nụ cười sẽ kỳ quái, gương mặt ra sức thể hiện trông rất

khổ sở, sẽ khiến người ta cảm thấy không tự nhiên. Cái gọi là tập luyện chỉ có thể giúp bạn thay đổi một số thói quen không tốt đã có, nếu không làm chủ được sự hứng khởi thì nụ cười trông sẽ rất gượng gạo.

Bởi vì nụ cười tự nhiên giống như trẻ thơ trong sáng thuần khiết sẽ có sức lây lan khiến mọi người xung quanh cảm thấy vui vẻ, cũng bất giác cười lên.

Còn nụ cười qua diễn xuất, vừa cười xong lại trở nên nghiêm túc, thì là không chân thật, người sáng suốt vừa nhìn đã biết đó là nụ cười giả tạo, đưa đến cảm giác mất tự nhiên, khiên cưỡng.

Nụ cười được sinh ra từ một tâm lý vui

vẻ. Nghiên cứu của tiến sỹ Paul Kanterman thuộc Sở Nghiên cứu hành vi con người Đại học California đã cung cấp không ít căn cứ sinh lý học cho lý luận này. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nụ cười có ý thức có thể khiến tâm lý trở nên vui vẻ. Thông qua vận động có ý thức của các cơ xung quanh mắt, hoạt động của đại não và tinh thần phấn chấn có liên hệ với nhau, đó là thông qua bán cầu não trái nằm ở trước trán. Bởi vì chỉ cần tâm lý vui vẻ, bạn sẽ tự nhiên nở nụ cười tươi.

Một khi tâm lý thoát khỏi ảnh hưởng của cảm xúc, bạn sẽ thấy được tình thế xấu thay đổi như thế nào, ưu thế của bạn sẽ lớn mạnh hơn, tạo nên không gian tự do phát huy cho những tiềm năng mà

bạn có. Khi năng lực được phát huy, nhất định bạn sẽ cảm thấy tràn đầy tự tin. Con người một khi có tự tin, phàm gặp chuyện gì cũng đều có thể thuận lợi giải quyết. Vì thế, bình thường muốn giữ được tâm lý tốt đẹp, hãy nở nụ cười chân thành.

Đương nhiên, có tính tình tốt đẹp sẽ giữ được nụ cười. Tiếc là con người hiện đại rất khó mở lòng. Vì vậy, nụ cười tự nhiên tươi tắn là một trong những điều kiện tất yếu cho sự thuyết phục thành công.

Qua những điều trên, chắc hẳn các bạn đã có nhận thức nhất định về hiệu quả của nụ cười. Thế nhưng tại sao nụ cười lại có sức thuyết phục lớn như vậy? Có

hai lý do:

Thứ nhất, khi nhận được nụ cười từ người khác, con người thường cảm thấy bản thân mình được người khác chấp nhận, tiến tới mở rộng tấm lòng, với những lời khuyên của bạn cũng sẽ chú ý lắng nghe. Nếu là đề nghị tốt đẹp, đối phương sẽ phản ứng ngay rất tích cực, biểu thị thái độ vô cùng vui vẻ.

Thứ hai, như trên đã đề cập thì nụ cười sẽ mang đến sự tự tin, công việc sẽ trở nên dễ dàng hơn. Tự tin tạo nên sức mạnh thuyết phục rất lớn, có thể khiến đối phương nảy sinh suy nghĩ: “Ồ, anh ấy đúng là người đáng tin cậy”.

Xin hãy nhớ lại một chút, những cao thủ thuyết phục xung quanh bạn có người

nào là luôn không mỉm cười ư? Người có sức thuyết phục tuyệt đối không tiếc rẻ trao đi những nụ cười tự nhiên và chân thật.

Một nụ cười từ đáy lòng, dù mắt thấy hay tai nghe được, đều sẽ là một khởi đầu tốt đẹp.

Nụ cười có thể giải quyết vấn đề, bất kỳ người thuyết phục thành công nào cũng đều nắm rõ điều này. Thế nên có những công ty khi chiêu mộ nhân viên đã đưa ra một điều kiện là hay cười, họ hy vọng những nhân viên của mình sẽ luôn nở nụ cười, khiến việc kinh doanh tiến triển tốt đẹp.

Dùng nụ cười trong kinh doanh, ví dụ

hay nhất chính là ở hãng hàng không United Airlines của Mỹ.

United Airlines đã đạt kỷ lục thế giới là vận chuyển được số lượng hành khách lớn nhất vào năm 1997. Họ lấy tiêu chí: bầu trời của United Airlines là bầu trời của nụ cười. Đúng như vậy, nụ cười đó không chỉ khi đang bay, nó bắt đầu ngay từ trên mặt đất.

Có một cô gái tên là Jenny tham gia tuyển dụng vào United Airlines , đương nhiên cô không có quan hệ gì với các nhân viên nội bộ, cũng không có người quen ở đây, không có thu xếp trước, hoàn toàn dựa vào bản lĩnh của mình để ứng tuyển. Cuối cùng cô được tuyển dụng. Bạn có biết vì sao không? Là vì

Jenny luôn mang trên môi nụ cười tươi tắn.

Điều khiến Jenny ngạc nhiên là khi phỏng vấn, người tuyển dụng đã cố ý quay lưng lại phía cô. Không phải là vì ông ấy bất lịch sự, mà là vì ông ấy muốn cảm nhận giọng nói và nụ cười của cô. Bởi vì công việc cô được giao là trả lời điện thoại của khách hàng. Dù không gặp trực tiếp nhưng nếu khách hàng cảm nhận được sự vui vẻ của cô, người ta cũng sẽ thấy dễ chịu.

Người tuyển dụng cười nói với Jenny rằng: “Jenny, chúc mừng cô đã trúng tuyển. Tài sản của cô chính là nụ cười đó, trong công việc tương lai, cô hãy tích cực sử dụng nó nhé, hãy khiến cho

mỗi hành khách gọi đến đều cảm thấy nụ cười đó".

Tuy không nhiều người thấy được nụ cười của Jenny nhưng qua điện thoại, có thể biết hẳn là nụ cười đó để dành cho họ.

Enroe là một người Ý - Tổng giám đốc một khách sạn nổi tiếng ở London có lịch sử trên trăm năm. Mỗi ngày ông phải giải quyết rất nhiều công việc như vấn đề dự báo số phòng, cung ứng thực phẩm, sắp đặt giường nằm, đổi phòng cho khách..., nhưng mỗi lần sắp xếp đều rất tốt, không có sai sót gì.

Khi được hỏi tại sao một giám đốc bận rộn, quản lý lượng lớn nhân viên và giải quyết nhiều vấn đề lại có thể sắp xếp

hợp tình hợp lý mọi việc như vậy, ông nói biện pháp của mình rất đơn giản: “Trước khi vấn đề chưa phát sinh, hãy cho đi nụ cười, chí ít cũng không khiến việc nhỏ hóa lớn. Nụ cười là một phần trong tính cách của tôi, tôi có thể dùng nụ cười để tránh gặp phải vấn đề”.

Có thể bạn sẽ nghi ngờ, chẳng lẽ việc gì cũng có thể dùng nụ cười để xử lý sao? Bạn muốn giải quyết vấn đề, tốt nhất là hãy tránh mọi việc phát sinh. Nói cách khác, trước khi vấn đề phát sinh, bạn hãy hạ gục nó trước, một nụ cười chân thật, cho dù là mắt thấy hay tai nghe được thì đều là một khởi đầu tốt đẹp.

Dùng nụ cười để tiếp nhận sự khiêu chiến, để đối diện với cuộc đời và phát

hiện ra rằng nụ cười có thể giải quyết được những vấn đề tưởng chừng không thể giải quyết được. Adams - một trong những người dẫn chương trình được hoan nghênh nhất ở vùng Detroit - chính là người có thể dùng nụ cười để hấp dẫn người khác.

Adams không chỉ nổi tiếng ở Detroit mà còn trên cả nước Mỹ, những thính giả viết thư gửi cho người dẫn chương trình với giọng nói mang tiếng cười này nói họ đã nghe các tiết mục của ông và đã cảm nhận được nụ cười của ông trong đó. Mọi người thường viết cho ông những dòng như sau: “Chào Adams, nụ cười của ông hoàn toàn giống với tưởng tượng của tôi khi nghe chương trình phát thanh của ông. Tôi vốn sợ nụ cười đó sẽ

mất đi, nhưng đó là điều không thể".

Có người hỏi Adams tại sao lại luôn luôn vui vẻ như vậy, ông nói bí quyết là ở chỗ ông chôn giấu phiền não trong lòng mà không để nó trên gương mặt. Vì vậy công việc của ông mang đến niềm vui cho người khác, ông nói: "Sáng tạo một đời sống vui vẻ cho người khác cần bắt đầu từ nụ cười, nhưng phải là nụ cười xuất phát từ trái tim".

Khi Adams làm việc với "một khuôn mặt tràn đầy vui vẻ", ông đem tiếng cười vào lời nói, kết hợp với trình độ diễn thuyết trời phú đã mang đến cho thính giả cảm giác hưởng thụ thư thái. Adams nói: "Khi bạn cười, người khác sẽ càng yêu mến bạn và nụ cười sẽ mang

đến cho bạn niềm vui. Nó không làm mất đi điều gì của bạn nhưng có thể mang đến lợi nhuận mà không một khoản hoa hồng nào trong cổ phiếu sánh được".

Đó là một ví dụ thực tế của việc dùng nụ cười giải quyết vấn đề. Vì vậy khi thất vọng, nếu bạn có thể mang nụ cười vào công việc, gặp mặt người khác hay tiếp nhận sự khiêu khích, bạn sẽ phát hiện nụ cười có thể giải quyết những điều tưởng chừng là không thể.

Nụ cười có thể giúp cho bạn nhận được sự tín nhiệm.

Có hai sinh viên vừa tốt nghiệp đại học cùng đến một công ty để ứng tuyển. Khi phỏng vấn, anh sinh viên A cứ thao thao

bất tuyệt, thậm chí không đợi giám khảo hỏi xong đã phát biểu ý kiến, rất có khí khái của “anh hùng không có đất dụng võ”. Anh sinh viên B trông tướng mạo bình thường nhưng luôn nở nụ cười tươi trên mặt, bình tĩnh trình bày những hiểu biết của bản thân. Kết quả chỉ có anh B được tuyển dụng.

Phân tích tình huống này, từ vị trí của người giám khảo mà nói thì nụ cười, thái độ, sự tự tin của anh B cho thấy được một năng lực sáng tạo, và thu được sự tin cậy của ông. Vì vậy bất luận là khi bạn cần sự giúp đỡ của người khác trong cuộc sống hay muốn xin thay đổi trong công việc, chỉ cần khéo léo dùng nụ cười, nhất định mọi việc sẽ được thuận lợi.

Nụ cười sinh ra từ hạnh phúc, hạnh phúc nảy nở từ niềm vui. Trong công việc chỉ cần bạn luôn luôn biết vượt qua những khó khăn về cảm xúc thì sẽ giữ được một tâm hồn thư thái, vui vẻ, gương mặt sẽ nở nụ cười hạnh phúc và lan truyền đến người khác.

Nụ cười có thể thúc đẩy nhanh chóng sự phát triển của sức sáng tạo và những cá tính tốt đẹp ở bạn, là nền tảng để sự nghiệp thành công.

Giá trị của nụ cười khó mà tính được. Thể hiện nụ cười trong công việc của bạn thì thành công sẽ ở ngay trước mắt, trong những hoàn cảnh thích đáng, một nụ cười đơn giản sẽ tạo nên kỳ tích, có

thể giúp bạn giải quyết được bất kỳ khó khăn nào.

Từng có một triển lãm tàu rất lớn ở Detroit, tại đó người ta có thể mua được những loại tàu, thuyền buồm nhỏ cho đến những tàu tuần dương to lớn.

Trong thời gian triển lãm có một khách hàng lớn suýt bỏ đi, nhưng xưởng đóng thuyền thứ hai đã dùng nụ cười để lôi kéo vị khách trở lại. Người khách này là một phú ông đến từ một quốc gia dầu mỏ Trung Đông.

Ông đứng trước một chiếc thuyền lớn và nói với nhân viên bán hàng rằng: “Tôi muốn mua chiếc du thuyền giá ba mươi triệu đô la”. Chúng ta hẳn có thể biết

đây là một điều may mắn trong kinh doanh, nhưng nhân viên bán hàng này lại chỉ thản nhiên nhìn vị khách, cho rằng ông ta là một kẻ điên và không thèm để mắt đến. Anh ta cho rằng vị phú ông này đang làm lãng phí thời gian quý báu của mình, cho nên tỏ ra rất lạnh lùng.

Vị phú ông nhìn người bán hàng với khuôn mặt lạnh lùng đó rồi đi chỗ khác.

Ông tiếp tục tham quan và đứng trước một chiếc thuyền khác. Tại đây ông được một nhân viên bán hàng trẻ tuổi chào mời rất nhiệt tình. Trên gương mặt anh tràn đầy nụ cười thiện ý khiến vị phú ông cảm thấy rất gần gũi. Vì vậy ông lại hỏi một lần nữa: “Tôi muốn mua

chiếc du thuyền giá ba mươi triệu đô la”.

“Không vấn đề gì, thưa ngài!”, người nhân viên nói, trên gương mặt anh lại nở một nụ cười: “Tôi có thể giới thiệu cho ngài những chiếc thuyền khác của chúng tôi”. Anh chỉ nói thêm một câu đơn giản như vậy để tiện cho việc kinh doanh của mình. Dù trước đó anh chưa bán được thứ gì nhưng đã cho đi điều vĩ đại nhất trên thế giới.

Vì thế vị phú ông này dừng lại một chút, ký một tờ chi phiếu năm triệu đô la để đặt cọc, đồng thời nói với người bán hàng rằng “Tôi rất thích mọi người thể hiện rằng họ yêu quý tôi, anh đã dùng nụ cười của mình để bán hàng cho tôi trong cuộc triển lãm này, anh là người duy

nhất khiến tôi cảm thấy mình được hoan nghênh chào đón. Ngày mai tôi sẽ mang chi phiếu ba mươi triệu đô la tới sau". Vị phú ông này rất đúng hẹn, ngày hôm sau đã mang đến chi phiếu ba mươi triệu đô la để mua chiếc du thuyền. Theo đó, người bán hàng nhận được 20% hoa hồng.

Vì thế, nếu bạn muốn đối phương có được tâm trạng thoải mái khi trò chuyện cùng mình và muốn thuyết phục đối phương điều gì đó, hãy ghi nhớ bí quyết này: Luôn giữ trên môi nụ cười.

TRI THỨC

"Nụ cười trên khuôn mặt bạn chính là món quà vô giá mà Thượng Đế đã ban tặng cho nhân loại, đó nhất định là tài sản lớn nhất trong công việc của bạn. Nụ cười mang nhiều ý nghĩa của ngôn ngữ." - Spitteler

"Khi cuộc sống nhẹ nhàng như khúc ca dạo đầu, nụ cười thật dễ dàng bừng nở; và người dù lâm vào hoàn cảnh khó khăn vẫn biết mỉm cười thì đó là sống có giá trị." - Willcox

03 - HÃY GỌI TÊN NGƯỜI KHÁC

Con người luôn rất coi trọng tên tuổi của mình, họ có thể làm mọi cách để tên tuổi lưu truyền. Vì vậy hãy ghi nhớ họ tên mọi người để dễ dàng gọi ra khi cần, đem lại hiệu quả giao tiếp bất ngờ.

Trong giao tiếp thường ngày, nếu có một người không quen lại biết tên bạn, hẳn bạn sẽ nảy sinh cảm giác thân thiết với người đó. Trái lại, nếu đã gặp mặt vài

lần mà đối phương vẫn không nhớ ra tên mình thì bạn sẽ cảm thấy xa cách, xa lạ, tăng thêm rào cản tâm lý với họ.

Một nhà tâm lý học từng nói: “Trong tưởng tượng của mọi người, chỉ có tên của mình là thứ đẹp nhất, dễ nghe nhất”. Thực tế đã chứng minh, trong quá trình thuyết phục, ghi nhớ họ tên của đối phương sẽ giúp bạn mở đầu thuận lợi, cơ hội thành công sẽ nhiều hơn”.

Trong một bữa tiệc, Tổng thống Mỹ Roosevelt nhìn thấy có khá nhiều người không quen, ông liền tìm một phóng viên có vẻ sành sỏi và hỏi về họ tên cùng những thông tin cơ bản của từng người, sau đó chủ động đến gần và gọi tên họ một cách chính xác.

Khi biết con người bình dị dễ gần này chính là nhà chính trị gia nổi tiếng Roosevelt, những người đó đã hết sức cảm động. Về sau, họ đều trở thành những người ủng hộ tích cực cho Roosevelt khi ông ra tranh cử Tổng thống.

Khi trò chuyện cùng người khác, rất ít người gọi tên đối phương, thậm chí họ còn quên mất tên họ của người kia. Khi bạn không thể nhớ nổi tên họ của người khác, đối phương sẽ thấy bạn coi trọng họ sao? Một người mà ngay cả họ tên của người khác cũng không nhớ, đương nhiên sẽ không thể làm họ thấy hứng thú và trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu quả giao tiếp thuyết phục. Họ tên không chỉ là dấu hiệu nhận biết của mỗi người mà

còn là danh từ ngọt ngào và quan trọng nhất trong lời nói.

Để chứng minh sự quan trọng của việc xưng hô họ tên trong việc thuyết phục người khác, Dale Carnegie đã đưa ra một ví dụ như sau:

Năm 1898, thị trấn Stony Point, quận Rockland, thành phố New York xảy ra hai sự kiện đau thương: Cái chết của một đứa trẻ và một người đàn ông tên Joe Farley bị ngựa đá chết.

Joe để lại một người vợ và ba đứa con cùng số tiền bảo hiểm vài trăm đồng. Con trai đầu của Joe mới mười tuổi đã phải đến lò gạch làm việc. Đứa trẻ không có điều kiện tiếp xúc với nền giáo dục nhưng do mang huyết thống Ireland,

nó rất có tài trong việc khiến người khác yêu mến mình, vì vậy sự nghiệp đi lên nhanh chóng. Con trai của Joe đã nuôi dưỡng cho mình một năng lực nhớ tên người khác khiến họ phải kinh ngạc. Anh chưa từng học đến trung học thế nhưng trước năm bốn mươi sáu tuổi, anh đã vinh dự nhận được bằng từ bốn học viện, trở thành Chủ tịch Hội ủy viên toàn quốc của Đảng Dân chủ, Cục trưởng Tổng cục Bưu chính nước Mỹ.

Dale Carnegie đã phỏng vấn anh và thỉnh giáo bí quyết thành công từ anh. Anh nói: “Hãy chăm chỉ trong công việc”. Carnegie nói: “Xin đừng nói đùa!”. Anh liền hỏi Carnegie vậy lý do thành công của anh là gì. Ông trả lời: “Tôi được biết anh có thể nhớ được tên

mười nghìn người”.

Anh nói: “Không, ông nhầm rồi, tôi có thể nhớ được tên của năm mươi nghìn người”. Cần phải biết điều này: Khả năng đó đã giúp anh phò trợ Franklin D.Roosevelt thành công vào được Nhà Trắng.

Trong những năm ở công ty thạch cao làm nhân viên kinh doanh, anh đã trở thành công chức ở thị trấn Stony Point và tự thiết lập một bộ phương pháp ghi nhớ họ tên người khác.

Mỗi lần làm quen với ai đó, anh đều hỏi cặn kẽ họ tên, gia cảnh, công việc và quan điểm chính trị của họ là gì. Anh lưu giữ toàn bộ thông tin đó trong đầu và lần thứ hai gặp lại họ, tức là một năm

sau, anh lại tới gần vỗ vai và hỏi thăm tình hình vợ con cùng tương lai gia đình họ sau này. Chẳng trách có cả nhóm người ủng hộ anh đến vậy. Vài tháng trước khi Roosevelt triển khai hoạt động tranh cử Tổng thống, để giúp ông, mỗi ngày anh đều viết vài trăm lá thư gửi cho công dân các bang miền Bắc và miền Tây nước Mỹ. Sau đó đáp xe lửa trong mười chín ngày, dấu chân in khắp hai mươi bang, vượt hành trình mười hai nghìn dặm, đi xe ngựa, tàu hỏa, xe hơi hay thuyền. Mỗi lần tới một thị trấn, anh lại cùng những người quen ăn trưa hoặc ăn sáng, uống trà hoặc ăn tối, cùng họ tâm sự "những lời ruột gan". Cuối cùng anh trở về miền Đông, viết thư cho mỗi thị trấn mà mình từng qua, xin lấy danh

sách tên những người mình từng nói chuyện. Sau đó anh tiến hành chỉnh lý danh sách, tất cả có trên mười nghìn tên người, mỗi người đều nhận được một bức thư riêng từ anh. Những lá thư này đều bắt đầu bằng những câu như “Bill thân mến” và kết thúc đều là một chữ ký. Khi còn trẻ anh đã phát hiện ra mọi người luôn yêu quý cái tên của mình hơn mọi cái tên khác trên thế giới này. Ghi nhớ tên người khác và dễ dàng gọi tên họ sẽ mang đến hiệu quả khen ngợi tài tình. Nếu gọi nhầm hay viết sai tên người khác, bạn sẽ rơi vào một tình thế vô cùng bất lợi. Anh kể: “Một lần ở Paris, tôi mở khóa diễn thuyết công khai, phát hiện những bức thư được phô tô gửi cho những người dân Mỹ cư trú ở đây, nhân viên đánh chữ người Pháp

hiển nhiên không thông thạo tiếng Anh, trong lúc đánh máy đã vô ý đánh nhầm. Có một vị là giám đốc ngân hàng Mỹ lớn ở Paris đã viết một bức thư khiếm nhã gửi cho tôi vì tên ông ấy bị đánh nhầm. Có thể thấy họ tên của người khác quan trọng như thế nào!".

Nội dung nói chuyện tất nhiên là quan trọng, nhưng cần chú ý cách chọn từ, hãy thường xuyên gọi tên đối phương và biểu thị thái độ quan tâm đến họ. Đó cũng là một trong những cách thúc đẩy việc giao lưu tình cảm.

Mỗi người từ khi sinh ra đã sử dụng họ tên mình tương đối thành thục, mỗi lần được những người thân thiết gọi tên, chúng ta đều cảm thấy ấm áp, việc gọi

tên có thể tạo nên những hiệu quả đặc biệt.

Số lần được gọi tên càng nhiều, con người càng cảm thấy hứng thú, nảy sinh ấn tượng tốt đẹp với đối phương. Từ đó có thể thấy, gọi tên người khác một cách thân thiết sẽ khơi mở từng cánh cửa bị đóng trong trái tim họ, là chìa khóa hiệu quả để tiến hành thuyết phục thành công. Vì vậy trong giao tiếp, hãy cố gắng gọi tên họ nhiều lần, ví dụ có thể nói: “Chính là giống những điều anh nói, XXX ạ” hay như “XXX, cô cũng nghĩ như vậy phải không?”... hoặc có thể dùng từ “anh”, “ngài”... nhiều lần trong lúc trò chuyện, từ đó có thể phá tan tâm lý cảnh giác của đối phương và khiến họ tiếp nhận sự thuyết phục.

Đó phải chăng là nguyên nhân tạo nên thành công của Vua Thép Andrew Carnegie?

Tuy được mệnh danh là Vua Thép nhưng hiểu biết về thép của ông khá ít ỏi, cấp dưới hàng trăm người đều có trình độ hơn ông. Từ nhỏ Carnegie đã biểu lộ thiên tài lãnh đạo và tổ chức tài ba.

Khi mười tuổi, ông nhận ra con người ai cũng coi trọng họ tên của mình nên đã biết lợi dụng điều này để có được sự hợp tác từ đối phương. Thời thơ ấu, có một lần ông bắt được một con thỏ mẹ và nhanh chóng phát hiện ra hang thỏ con nhưng lại không có thứ gì để nuôi chúng. Ông nói với bọn trẻ quanh đó rằng nếu chúng tìm được một ít cỏ linh

lăng hay bồ công anh tới nuôi lũ thỏ thì ông sẽ lấy tên từng người để đặt cho những con thỏ đó.

Phương pháp này rất hữu hiệu và Carnegie không thể quên được.

Nhiều năm sau, ông đã sử dụng phương pháp tương tự trong giới kinh doanh, kiếm được hàng trăm triệu tiền lời. Ví dụ, vì muốn bán đường ray cho công ty đường sắt ở Pennsylvania do Tổng giám đốc Iger Thompson đứng đầu, Andrew Carnegie đã cho xây dựng ngay tại Pittsburgh một nhà máy gang thép khổng lồ lấy tên là "Nhà máy gang thép Iger Thompson". Và khi công ty đường sắt ở Pennsylvania cần đường ray, bạn đoán họ sẽ mua của ai?

Khi Andrew Carnegie và George Pullman cạnh tranh kinh doanh xe giường nằm, ông Vua Thép này lại nhớ lại câu chuyện về lũ thỏ năm xưa.

Andrew Carnegie khống chế các công ty vận tải trung ương, tranh giành lợi nhuận với các công ty George Pullman đang nắm, hai bên đều ra sức muốn thâu tóm lợi nhuận của Công ty Đường sắt Liên hợp Thái Bình Dương. Anh tranh tôi đoạt, tiêu diệt lẫn nhau dẫn đến mất hết lợi nhuận đang có. Andrew Carnegie và George Pullman cùng đến gặp Tổng giám đốc Công ty Liên hợp Thái Bình Dương. Buổi tối hôm đó, hai người đụng đầu tại một tiệm ăn, Carnegie nói: “Chúc ngủ ngon, ngài Pullman. Chúng ta có phải đang tự làm khó chính mình

hay không?”.

“Câu nói này nghĩa là sao”, Pullman thắc mắc.

Đó là những lời nói xuất phát từ trái tim của Carnegie - sáp nhập hai công ty của họ lại, cái lợi của việc cùng hợp tác và không cạnh tranh lẫn nhau mà nói thật vô cùng to lớn. Pullman lắng nghe nhưng ông hoàn toàn không chấp nhận. Cuối cùng ông hỏi: “Vậy công ty mới sẽ lấy tên là gì?”. Carnegie lập tức đáp: “Đương nhiên là Công ty Pullman rồi”.

Mắt của Pullman sáng lên, ông nói: “Xin mời đến phòng của tôi để chúng ta thảo luận thêm một chút”. Lần thảo luận đó đã viết nên một thay đổi lớn trong lịch sử công nghiệp.

Andrew Carnegie luôn sử dụng phương pháp ghi nhớ và coi trọng họ tên các đối tác kinh doanh và bạn bè, đó là một trong những bí quyết lãnh đạo thành công của ông. Ông có thể tự hào gọi tên rất nhiều nhân viên của mình. Trong thời gian lãnh đạo, công ty gang thép của Carnegie chưa từng xảy ra vụ bãi công nào.

Nghệ sỹ nổi tiếng Paderewski cũng từng như vậy, ông gọi người nấu bếp thầm lặng của mình là "ông Copper", điều này khiến ông ấy cảm thấy mình thật quan trọng.

Ông từng mười lần lưu diễn nước Mỹ và được công chúng toàn quốc chào mừng nhiệt liệt. Mỗi lần ngồi xe du lịch đều có

người đầu bếp này chuẩn bị trước bữa trưa, bữa tối và ông sẽ ăn sau khi kết thúc buổi biểu diễn.

Trong khoảng thời gian đó, Paderewski chưa từng dùng cách xưng hô phổ thông của Mỹ gọi ông ấy là "Geogre" mà luôn gọi "ông Cooper", và người đầu bếp này cũng rất thích người khác gọi mình như vậy.

TRI THỨC

Andrew Carnegie (1835 - 1919) là một doanh nhân nổi tiếng sinh ra ở nước Anh. Năm 1848, gia đình ông chuyển đến sống ở Pittsburgh nước Mỹ. Ông đã từng làm qua nhiều công việc, cũng đầu tư nhiều ngành công nghiệp. Về sau, ông xây dựng được tổ chức gang thép lớn nhất nước Mỹ. Ông đã quyên góp cho các tổ chức công cộng Anh Mỹ hàng triệu đô la.

Karen sống ở bang California, là tiếp viên hàng không của Trans World Airlines. Cô thường luyện tập ghi nhớ

tên các hành khách trên chuyến bay để tiện xưng hô khi phục vụ, điều đó khiến cô được khen ngợi. Có người trực tiếp tán dương, có người lại báo lên hãng hàng không. Có một vị khách từng viết thư cho công ty như sau: “Tôi đã lâu không đi máy bay của Trans World Airlines, nhưng từ nay trở đi, nhất định phải là Trans World Airlines tôi mới đi. Công ty hàng không của các bạn rất có tình người”.

Mọi người đều coi trọng cái tên của mình như vậy, không tiếc đánh đổi gì để cầu lấy danh tiếng lưu truyền muôn thuở. Ngay cả Leiter Banan - một người hung hăng vênh váo, tính tình nóng nảy - cũng như vậy. Ông ta đã từng vì không có con trai thừa kế mà cảm thấy thất

vọng, tự nguyện trao cho đứa cháu ngoại hai mươi lăm nghìn đô la nếu như người này chuyển sang họ Banan.

Các nhà quý tộc và thương nhân nhiều thế kỷ trở lại đây đều tài trợ cho các nghệ thuật gia, nhạc sỹ và các nhà văn để mong các tác phẩm của họ có thể dành riêng ca tụng mình. Các tác phẩm có giá trị nhất được lưu trữ trong thư viện và các viện bảo tàng đều xuất phát từ những người lo lắng rằng danh tiếng của mình sẽ mất đi trong lịch sử.

Viện Bảo tàng đã lưu giữ họ tên của Benjamin Whitman và Jepan Morgan. Thư viện công cộng New York cũng có những bộ sách của dòng họ Elias và dòng họ Steimann. Gần như trên các ô

cửa sổ pha lê lấp lánh ở mỗi tòa giáo đường đều có ghi lại tên của những người quyên tặng.

Rất nhiều người không ghi nhớ tên người khác chỉ vì không muốn hao phí thời gian, tâm trí vào việc gieo những cái tên đó vào trong tim mình, họ tự tìm cho mình một cái cớ đó là: Tôi bận quá.

Nhưng họ đâu có thể bận bằng Franklin D. Roosevelt. Ông ấy luôn dành thời gian ghi nhớ và nói rõ tên của những người mình từng gặp, dù đó chỉ là người thợ máy trên xe lửa ông mới gặp qua một lần.

Chúng ta hãy lấy một ví dụ của Franklin D. Roosevelt:

Hãng Chrysler chế tạo cho Roosevelt một chiếc xe hơi đặc biệt tùy chỉnh. Ông Chamberlain cùng một người thợ máy đã đem chiếc xe đó đến Nhà Trắng.

“Khi tôi đến Nhà Trắng gặp mặt”, ông Chamberlain nhớ lại: “Tổng thống vô cùng hài lòng, ông ấy đã gọi tên tôi khiến tôi cảm thấy trong lòng đỡ hồi hộp. Để lại ấn tượng sâu sắc trong tôi là cái cách ông ấy chăm chú lắng nghe lời giới thiệu của tôi về chiếc xe. Đó là chiếc xe có thiết kế hoàn mỹ, có thể hoàn toàn dùng tay bẻ lái. Roosevelt nói với những người vây quanh: ‘Tôi nghĩ chiếc xe này thực sự kỳ diệu, anh chỉ cần ấn công tắc là khởi động được. Tôi cho rằng tính năng của nó khá là hoàn thiện. Tôi không hiểu nó vận hành ra

sao, tôi sẽ dành thời gian tháo ra xem thử nó hoạt động như thế nào’.

Khi Roosevelt và những người bạn thân cận biểu thị sự ngưỡng mộ với chiếc xe, ông ấy nói: ‘Ông Chamberlain, tôi thật sự cảm ơn ông, cảm ơn ông đã dành thời gian và tâm huyết thiết kế chiếc xe này. Đây thực sự là một công trình kiệt xuất’.

Ông ấy tán thưởng kiểu cách của kính phản quang, chuông, đèn chiếu xạ, ghế dựa, vị trí ghế lái, những va li để đồ trong hòm xe với những ký hiệu khác nhau. Ông để ý từng chi tiết nhỏ nhặt và hiểu tôi đã bỏ ra khá nhiều công sức.

Sự chăm chú của ông đến chiếc xe khiến phu nhân Roosevelt, Bộ trưởng Lao

động và thư ký của ông để tâm. Ông thậm chí còn nói với người hầu cận già ‘Geogre, ông cần phải xem cái hòm xe này’.

Sau khi tìm hiểu cách điều khiển xe xong, Tổng thống quay sang nói với tôi: ‘Được rồi, ông Chamberlain, tôi nghĩ mình phải trở về với công việc rồi’.

Người thợ máy đến Nhà Trắng cùng tôi chưa từng nói chuyện với Tổng thống lần nào và ông mới nghe tên anh ta một lần. Anh ta là người rụt rè, luôn đứng đằng sau. Nhưng trước khi chúng tôi rời khỏi, Tổng thống đã tìm đến và bắt tay người thợ máy rồi gọi tên anh ta, cảm ơn anh ta đã tới Washington. Lời cảm ơn đó không mang chút ban phát nào mà là từ

tận đáy lòng ông, tôi cảm nhận được điều ấy.

Sau vài ngày trở về New York, tôi nhận được một bức ảnh ký tên viết tay của Tổng thống Roosevelt kèm thư cảm ơn ngắn gọn tiếp tục biểu thị sự cảm kích đối với tôi. Ông ấy đã dành thời gian quý báu để làm điều này, thật khiến tôi vô cùng xúc động".

Franklin D. Roosevelt đã hiểu một phương pháp đơn giản để nhận được thiện cảm của người khác, đó là ghi nhớ tên của đối phương và khiến họ cảm thấy mình thật quan trọng. Nhưng bao nhiêu người trong chúng ta làm được điều này?

Khi chúng ta gặp mặt một nhóm người lạ, chỉ nói chuyện trong vài phút thì lần sau gặp lại, phần lớn chúng ta đã quên mất tên đối phương rồi.

Bài học đầu tiên mà một chính trị gia cần biết đó là: “Nhớ tên các cử tri chính là tài năng chính trị. Không nhớ được tức là không để tâm”.

Ghi nhớ họ tên người khác rất quan trọng trong xã giao và kinh doanh.

Hoàng đế Napoleon III của nước Pháp tự hào nói cho dù hằng ngày phải xử lý trăm công nghìn việc nhưng ông vẫn để tâm ghi nhớ tên những người mình gặp. Phương pháp của ông rất đơn giản. Nếu không nghe rõ tên của đối phương, ông liền nói: “Xin lỗi, tôi nghe không được

rõ”, nếu như gặp một cái tên lạ, ông nói: “Tên ngài viết như thế nào?”.

Khi trò chuyện, ông cố gắng lặp lại nhiều lần tên của họ, liên tưởng cái tên đó cùng các đặc trưng, biểu hiện khuôn mặt, dung mạo. Nếu như đối phương là một nhân vật quan trọng, Napoleon liền tiến thêm một bước, đợi khi không có ai đứng cạnh liền viết tên người đó lên một tờ giấy, chăm chú đọc lại, tập trung tinh thần khắc sâu tên của người đó trong tâm trí, sau đó xé đi.

Làm như vậy, họ tên của đối phương được lưu lại trong đôi mắt và tai mình.

Đây là phương pháp tiêu tốn nhiều thời gian, chính như Ralph Waldo Emerson

từng nói: “Thói quen tốt được nuôi dưỡng từ những hy sinh nhỏ mà thành”.

Ghi nhớ và sử dụng linh hoạt tên của người khác không phải chỉ là việc riêng của các nhà kinh doanh hay vua chúa mà cũng là việc quan trọng chúng ta nên làm.

Ken Nottingham là nhân viên thời vụ của một công ty tại bang Indiana. Mỗi lần đến nhà ăn công ty, anh thường chú ý đến người phụ nữ đứng quầy có những nếp nhăn dưới lông mày. “Bà ấy làm sandwich cho tất cả mọi người. Đối với bà ấy mà nói, tôi chẳng qua chỉ cần một miếng sandwich mà thôi. Tôi nói rõ mình cần gì, bà ấy liền lấy đủ lượng giăm bông lên bàn cân, kẹp vào bánh

một lá rau diếp và vài miếng khoai tây, sau đó đưa cho tôi.

Ngày thứ hai, tôi lại đứng vào xếp hàng và nhìn thấy người phụ nữ với những nếp nhăn đó. Tôi đặc biệt chú ý đến biển tên của bà và cười nói: ‘Chào bà Eunice’, sau đó mới nói mình cần gì. Nhìn xem, bà ấy đã quên dùng cân, đưa tôi một miếng giăm bông to, lại thêm ba lá rau diếp và một miếng khoai tây”.

Ở San Francisco có một vị bác sỹ, mỗi lần đi quanh phòng khám, ông đều có thể gọi tên bệnh nhân mà không phải gọi số hiệu của bệnh nhân như các bác sỹ khác thường làm.

Cách gọi tên của ông khiến người bệnh

cảm thấy an toàn. Có một bệnh nhân người Nhật nói: “Ông ấy khiến tôi dù ở nơi đất khách quê người nhưng cũng không thấy cô đơn”. Các bệnh nhân ở đây cảm thấy bác sỹ đang sát cánh cùng họ chiến đấu với bệnh tật, vì vậy rất vui vẻ nghe lời khuyên của ông, tích cực phối hợp điều trị bệnh.

Tên gọi không chỉ là dấu hiệu phân biệt mình với người khác mà đối với không ít người, cái tên là sự gửi gắm niềm kỳ vọng và triết lý tư tưởng vào con cái của cha mẹ họ. Từ tư tưởng tự tôn đó, mọi người luôn yêu mến và coi trọng họ tên của mình, đồng thời cũng hy vọng người khác ghi nhớ và tôn trọng nó. Vì thế, khi mỗi người được người khác gọi tên, họ đều cảm thấy mình được tôn trọng,

trong lòng cảm thấy vui vẻ và nảy sinh cảm giác thân thiết với đối phương. Các nhà lãnh đạo, chính trị gia, doanh nhân rất hiểu điều này, trong lúc hàn huyên với người khác không chỉ nói câu "Xin chào" mà còn kèm theo tên của họ nhằm đạt được hiệu ứng tâm lý tốt đẹp. Những người lãnh đạo, giáo viên hay đồng nghiệp lần đầu gặp nhau hay đã lâu mới gặp mà có thể gọi tên đối phương, sẽ khiến những người từng trải nghiệm qua điều đó muôn phần cảm động, khâm phục.

Một học giả nọ trước khi lâm chung còn cho mọi người thấy hiệu quả của việc ghi nhớ tên người khác lớn đến nhường nào.

Ông nói: “Chúng ta sinh ra từ sáu đến tám tháng tuổi thì đã nghe thấy người khác gọi tên mình khoảng bảy nghìn lần rồi, cuối cùng mới hiểu rằng tên gọi đó là tiêu chí để phân biệt mỗi người. Sau khi trưởng thành, chúng ta không muốn tên mình bị phỉ báng và bôi nhọ. Để bảo vệ thanh danh, chúng ta gần như không tiếc một cái giá nào. Họ tên dường như là thứ quý báu nhất của mỗi người, thậm chí có thể dùng tiền để đổi lấy danh dự.

Hơn nữa, nếu có người dám ngụy tạo tên mình, ta sẽ coi chúng phạm một trọng tội, hy vọng hắn sẽ nhanh bị tống giam. Vào tù rồi, họ tên của chúng cũng bị tước mất, bị dùng những số hiệu thay thế. Vì thế, họ tên đối với chúng ta quan trọng vậy đó!”

TRI THỨC

Franklin Delano Roosevelt là Tổng thống thứ ba mươi hai của Hoa Kỳ. Ông sinh ra trong một gia đình giàu có ở thị trấn Hyde Parker bang New York nước Mỹ. Tháng 11 năm 1932, ông giành số phiếu áp đảo trong cuộc tranh cử Tổng thống. Tháng 3 năm 1933, sau khi vào Nhà Trắng, về đối nội ông tích cực thúc đẩy chương trình "Chính sách kinh tế mới": lấy cứu tế, cải cách và phục hưng làm nội dung chủ yếu, xoa dịu nguy cơ kinh tế, có tác dụng nhất định với việc dây nền kinh tế. Về quan hệ đối ngoại, ông tiến hành cải thiện quan hệ với các nước Châu Mỹ Latinh, thiết lập quan hệ ngoại giao với Liên Xô. Trong cuộc tranh cử năm 1936, 1940 và 1944, Roosevelt liên tiếp ba lần tái đắc cử, trở thành người duy nhất trong lịch sử liên tục giữ chức Tổng thống bốn nhiệm kỳ.

Ghi nhớ tên người khác là một phần quan trọng trong việc thuyết phục đối phương, chắc hẳn ai cũng đã rõ điều đó?

Vậy khả năng ghi nhớ tên người khác là gì? Nếu bạn thực sự có làm điều đó thì đã đạt đến trình độ nào rồi? Khả năng tiềm ẩn của con người là có thể ghi nhớ tên người khác tới hai mươi năm cho dù không gặp mặt. Đó chính là khả năng

của con người, là năng lực làm việc của mười ba tỷ tế bào não. Nếu chúng ta có thể sử dụng 10% tiềm năng đó, thì đã có thể nói bạn rất tuyệt vời rồi.

Sử dụng kỹ xảo không hoàn toàn có thể khiến bạn ghi nhớ tên người khác một cách xuất sắc nhưng lẽ nào bạn lại không nỗ lực thực hiện? Người khéo thuyết phục hiểu rằng gọi tên người khác là nhân tố then chốt tạo nên sức hấp dẫn ở một người.

Chúng ta nên chú ý đến những điều đặc biệt bao hàm trong tên gọi, đồng thời cần giải thích toàn bộ họ tên cho người khác hiểu, mỗi một người là độc nhất, không ai có thể thay thế. Tên gọi có thể khiến bạn nổi bật, khiến bạn trở nên độc

đáo ở nơi đông người. Những yêu cầu và thông tin cần truyền đạt chỉ cần bắt đầu từ họ tên bạn thì sẽ thể hiện sự đặc biệt quan trọng. Cho dù là người hầu bàn hay tổng giám đốc thì trong khi trò chuyện, tên gọi luôn thể hiện tác dụng thần kỳ của nó.

Vì vậy, nếu chúng ta muốn người khác yêu mến mình, muốn họ thoải mái trò chuyện với mình, xin hãy ghi nhớ bí quyết này: Ghi nhớ tên một người, đối với anh ta mà nói chính là âm thanh ngọt ngào và quan trọng nhất của lời nói.

04 - LẮNG NGHE LỜI NÓI CỦA NGƯỜI KHÁC

Nếu bạn hy vọng trở thành một người

khéo giao tiếp, trước tiên hãy học cách chú ý lắng nghe người khác.

Rất nhiều người tự nhận mình không biết nói chuyện, cũng rất nhiều người tự nhận mình biết lắng nghe. Điều này thật mâu thuẫn, bởi giữa nói chuyện và lắng nghe có quan hệ mật thiết với nhau. Càng nhiều người tự nhận là biết lắng nghe, tương tự, phải càng nhiều người biết nói chuyện mới đúng. Người không biết nói chuyện càng nhiều, thì sẽ càng nhiều người không giỏi lắng nghe.

Lời nói của người kể có thể ảnh hưởng đến thái độ của người nghe. Nếu như người kể cảm thấy “rất khó để biểu đạt”, “rất khó nói chuyện”, thì chứng tỏ thái độ nghe của đối phương có vấn đề.

Dưới đây có một sự việc thực tế như sau:

Nhóm bạn lắng nghe một người kể chuyện, ở nửa đầu câu chuyện, họ liên tục tỏ vẻ gật đầu mỉm cười, đến phần sau câu chuyện, họ không cúi đầu thì ngáp dài, chụm đầu bàn tán riêng, thái độ trước sau hoàn toàn khác biệt. Căn cứ vào kết quả điều tra cho thấy, càng về khoảng sau câu chuyện, ngôn từ của người kể càng lộn xộn. Đó chỉ là một thí nghiệm, trên thực tế trong trường hợp như thế, đa phần người nghe thường tạo nên rối loạn cho người nói.

Bản chất của con người đều là quan tâm đến bản thân mình trước nhất. Mọi người thích kể chuyện của mình, thích

nghe những điều liên quan đến mình.

Từ tâm lý đó, một số người thường mắc phải sai lầm, đó là không thích lắng nghe người khác. Họ chẳng những thao thao bất tuyệt, không để ý đến phản ứng của người khác mà khi nghe người khác nói lại mất tập trung, tư tưởng treo ngược cành cây. Đó là một thói quen không tốt gây cản trở đến hiệu quả giao tiếp. Hãy ghi nhớ: Nếu bạn muốn người khác yêu mến mình, hãy biết lắng nghe họ nói và khích lệ họ kể về bản thân.

Dale Carnegie kể lại một câu chuyện thực tế của mình như sau:

Có lần, ông đến tham gia một sòng bài poker. Ông không biết đánh bài, và có một cô gái xinh đẹp cũng như vậy, họ

liền ngồi nói chuyện với nhau. Cô gái đã quen biết Carnegie từ trước. Carnegie bởi vì đã từng đi du lịch ở châu Âu nên đã giúp cô chuẩn bị một số thông tin cần thiết cho chuyến du lịch của cô, vì thế cô nói: “Ngài Carnegie, tôi thật tò mò muốn biết ngài đã đi qua và thăm thú những danh lam thắng cảnh nào”.

Khi họ ngồi trên sofa nói chuyện, cô khoe rằng mình vừa cùng chồng đi du lịch châu Phi trở về. Carnegie nói: “Châu Phi ư, thật thú vị. Tôi luôn muốn đi đến nơi đó, nhưng ngoại trừ việc dừng lại một ngày ở Ireland thì tôi chưa từng đến những nơi khác. Hãy kể tôi nghe, cô đã từng dạo thăm khu động vật hoang dã ở đó đúng không? Thật may mắn, tôi thật sự ghen tỵ đấy. Hãy kể tôi

biết tình hình ở châu Phi đi!”. Lần trò chuyện đó kéo dài một tiếng. Thực tế, điều cô cần là một người biết chăm chú lắng nghe, từ đó giúp cô khoe về bản thân và những nơi mình từng đến.

Trong thực tế cuộc sống, những người giống như cô gái này tương đối nhiều.

Trong một lần ăn bữa tối do một nhà xuất bản ở New York tổ chức, Carnegie gặp gỡ một nhà Thực vật học. Đây là lần đầu tiên ông trò chuyện với nhà Thực vật học này và phát hiện đây quả là một người thú vị.

Carnegie chăm chú nghe ông ta kể về thí nghiệm trên giống cây ngoại lai, những giống mới trong các vườn hoa nhà kính. Carnegie cũng muốn mình có một nhà

kính như thế, để giải quyết vấn đề đang hình thành trong đầu đó, ông cần phải tìm gặp ông ta nhiều lần.

Lần đó, Carnegie hầu như không nói gì nhiều, chỉ tập trung nghe nhà Thực vật học giảng giải, liên tục như vậy suốt mấy tiếng đồng hồ. Gần nửa đêm, ông đứng dậy cáo từ. Nhà Thực vật học quay sang nói chuyện với chủ nhà và rất tán thưởng Carnegie, khen rằng ông là một người nói chuyện rất hay.

Một người nói chuyện hay? Kỳ thực chỉ là chú ý lắng nghe người khác nói chuyện và thường xuyên chêm vào những câu khen ngợi mà thôi.

TRI THỨC

"Không đưa ra ý kiến hay bình luận gì khi nghe người khác nói chuyện chính là thể hiện lòng tôn trọng, bởi nó biểu hiện chúng ta cho rằng đối phương là người sáng suốt, giỏi ăn nói, thông minh cơ trí. Trái lại, ngủ gật, bỏ đi hoặc ăn nói bậy bạ chính là biểu hiện của sự coi thường." - Hobbes (Anh).

Bí quyết thành công của các cuộc đàm phán thương mại là gì? Học giả Charles Eliot nói: "Không có gì đặc biệt trong thành công của một cuộc đàm phán thương mại. Việc để tâm lắng nghe lời nói của đối phương mới là quan trọng và không có phương thức nào có thể hiệu quả hơn".

Chúng ta đều rất dễ nhận ra điều đó, không cần bạn phải học qua bốn năm đại học Harvard mới lý giải được. Vậy mà vẫn có những thương nhân thuê cửa hàng sang trọng đắt tiền, trang hoàng

lộng lẫy, xếp đặt hàng hóa trưng bày, tiêu cả đống tiền cho quảng cáo nhưng lại mướn về những nhân viên không biết lắng nghe người khác nói - họ ngắt lời, tranh cãi với khách hàng và cuối cùng khiến khách hàng bỏ đi.

Câu chuyện của Morton có thể nói là một minh chứng tuyệt vời cho điều này.

Một lần ông đến khu bách hóa phía tây New York mua một bộ quần áo và nó nhanh chóng khiến ông thất vọng: thân áo bị phai màu và khiến cổ áo bị loang màu đen.

Sau đó Morton mang bộ quần áo đến cửa hàng và tìm nhân viên đã bán chiếc áo đó cho ông, kể cho anh ta nghe sự

việc. Ông vốn muốn nói cho hết nhưng anh ta ngắt lời ông: “Cửa hàng chúng tôi đã bán hàng nghìn bộ như thế này”, anh ta phản bác, “Ông là người đầu tiên đến bắt bẻ đấy”.

Trong lúc tranh luận kịch liệt nhất, một nhân viên bán hàng khác xen vào. Anh ta nói: “Những chiếc áo có màu đen sau lần giặt đầu tiên đều bị phai màu. Giá tiền mua chiếc áo như thế thì chỉ được chất vải đó thôi”.

“Bấy giờ tôi có thể nói là lửa giận đã bốc lên ngùn ngụt”, Morton kể: “Nhân viên thứ nhất nghi ngờ sự thành thật của tôi, còn người kia lại ám chỉ tôi hám lợi mua đồ rẻ. Tôi nổi giận định mắng lại họ thì đột nhiên giám đốc cửa hàng chạy

đến. Anh ta thật hiểu chức trách của mình. Chính anh đã khiến tôi hoàn toàn thay đổi thái độ. Anh ta đã khiến một người đang giận dữ trở thành một khách hàng hài lòng. Anh ta đã làm điều gì? Đó là thực hành ba bước:

Thứ nhất, anh ta lắng nghe tôi trình bày từ đầu tới cuối, không nói một câu nào.

Thứ hai, sau khi tôi nói xong, đến lượt nhân viên bán hàng lại phát biểu ý kiến của họ, anh ta đứng trên quan điểm của tôi và bọn họ để suy xét. Anh ta chỉ ra, cổ áo của tôi rõ ràng không phải là một vết bẩn và kiên trì giải thích, thứ gì không thể khiến mọi người vừa lòng thì không phải do cửa hàng bán ra.

Thứ ba, anh ta thừa nhận không hiểu được nguyên nhân sự việc và hỏi thẳng tôi: ‘Ngài muốn tôi xử lý với chiếc áo như thế nào? Ngài nói gì, tôi sẽ chiều theo vậy’.

Chỉ vài phút trước tôi còn định vứt lại chiếc áo ở cửa hàng ra về, nhưng giờ tôi trả lời rằng tôi chỉ muốn biết tình trạng này chỉ là tạm thời hay mãi mãi không có cách giải quyết.

Anh ta đề nghị tôi dùng thử chiếc áo trong một tuần: ‘Nếu đến khi ấy ngài vẫn chưa hài lòng, xin đem chiếc áo đến cửa hàng và đổi lấy bộ bồ mà ngài thích. Nếu như vậy làm ngài thấy bất tiện, chúng tôi chân thành xin lỗi’.

Tôi rất vừa ý khi ra về. Đến một tuần

sau, chiếc áo đó không xảy ra vấn đề gì. Sự tín nhiệm của tôi với cửa hàng đó được khôi phục hoàn toàn".

Một người hay bắt bẻ trước sau, thậm chí phê phán kịch liệt thường thay đổi thái độ bởi những người biết nhẫn nại, đồng tình lắng nghe. Người đó dù đứng trước vị khách hàng khó tính cáu gắt cũng vẫn chăm chú lắng nghe.

Vài năm trước, một công ty viễn thông ở New York đã đối phó với một khách hàng khiếu nại nhà điều hành. Ông ta chửi mắng la ó, đe dọa dừng dịch vụ điện thoại, cự tuyệt chi trả phí sử dụng mà ông ta cho là bất hợp lý, nhiều lần khiếu nại, đòi kiện công ty viễn thông ra tòa.

Cuối cùng, một người hòa giải có kỹ năng nhất trong công ty được phái tới thăm hỏi vị khách hàng ngang ngược kia. Nhân viên hòa giải này bình tĩnh lắng nghe và biểu thị thái độ đồng tình khiến cho vị khách hàng thích tranh cãi này càng được dịp xả cơn tức giận.

“Ông ta thao thao bất tuyệt quát mắng không ngừng, tôi lắng nghe hơn ba tiếng đồng hồ”, nhân viên hòa giải kể: “Sau đó tôi quay lại thăm ông ta vài lần, tiếp tục lắng nghe sự giận dữ đó. Và lần thứ tư trước khi nói chuyện xong, tôi đã mặc nhiên trở thành hội viên của một tổ chức do ông ta sáng tạo nên, ông ta gọi nó là ‘Hội bảo vệ những người sử dụng điện thoại’. Đến giờ tôi vẫn là hội viên của tổ chức đó. Thật thú vị là theo tôi biết,

ngoại trừ người sáng lập, tôi chính là hội viên duy nhất trên thế giới này.

Trong những lần hòa giải sau đó, tôi vẫn chăm chú lắng nghe và thể hiện sự đồng tình với những gì ông ta nói. Tôi không giống với những người trong công ty từng nói chuyện với ông ta. Thái độ của ông ta thay đổi và thân thiện hơn. Về chuyện của ông ta, lần đầu tiên gặp mặt tôi không đề cập đến, lần thứ hai, thứ ba cũng vậy, nhưng đến lần thứ tư, tôi đã thuận lợi kết thúc việc hòa giải này, ông ta đã đồng ý trả hết số tiền phí và rút đơn khiếu nại. Điều này giúp công ty vượt qua khó khăn".

Không còn nghi ngờ, vị khách đó đã tự xem mình là người bảo vệ chính nghĩa,

đứng ra đòi quyền lợi cho công chúng, không chấp nhận bất kỳ sự bất thường nào, nhưng trên thực tế cái ông ta cần là lòng tự tôn. Ông ta gây thù chuốc oán với người khác chỉ để có được sự tự tôn và sau khi nhận được sự coi trọng từ nhân viên hòa giải thì những "oan ức" trước đó biến mất không còn dấu vết.

Có bốn điều mà chúng ta nên có khi lắng nghe người khác:

Thứ nhất, đưa ra những vấn đề có thể kích thích người nói suy nghĩ. Thái độ thăm dò có thể khiến đối phương che đậy lòng mình, nhưng trao đổi vấn đề một cách thiện chí sẽ khiến cuộc nói chuyện trở nên thú vị.

Thứ hai, cung cấp thông tin. Khi nói

chuyện cần chú ý đến bối cảnh vấn đề và những việc có liên quan, từ đó khiến đối phương dùng ý kiến của mình để giảng giải.

Thứ ba, chọn hoàn cảnh thích hợp để nói chuyện. Hoàn cảnh nếu quá nghiêm túc thì sẽ khiến đối phương trở nên thận trọng. Trái lại nếu như quá ồn ào sẽ khiến phân tán sự chú ý. Giả dụ có ba người cùng đứng đó thì muốn nói cũng không nói được.

Thứ tư, hãy lắng nghe bằng tâm trạng thoải mái. Nếu người nghe nhiệt tình thì sẽ truyền cảm hứng đến người nói, nhưng nếu không thể phối hợp thì đó là một người nghe tồi.

Rõ ràng những điều trên rất đúng đắn, nhưng tại sao vẫn có người tỏ thái độ vô tâm? Tiếc là rất ít người thực sự quan tâm đến điều đó.

Hugh Downs là người dẫn chương trình 20/20 - chương trình được yêu thích của American Broadcasting Corporation (ABC). Ông gặp vận may trên con đường truyền thông chính là nhờ đã hiểu được sự quan trọng của việc lắng nghe.

Trong những thập kỷ còn nghe radio, Downs đã đảm nhiệm công việc phỏng vấn ở đài phát thanh. Chính mắt ông chứng kiến một đồng nghiệp lâu năm vì lơ đãng khi lắng nghe mà suýt mất cả thể diện.

Hugh Downs nhớ lại: “Ông ấy đã phỏng

vấn một người tù vượt ngục thành công ở nước ngoài những năm 30. Vị khách mời đã miêu tả lại thời gian hàng tháng trời đào đường hầm của các phạm nhân. Họ cứ đào rồi lại đào, có khi còn ăn phải bùn đất. Đến lúc họ phỏng đoán địa đạo đã xuyên ra ngoài nhà tù thì bắt đầu đào lên trên. Câu chuyện đó như một vở kịch vậy.

Một ngày nọ lúc nửa đêm, họ đào thông được và vứt chiếc cưa gỗ lên trên. Thế nhưng một phạm nhân đã thò đầu lên, nhìn thấy cảnh tượng xung quanh và như hóa đá lại. Anh ta nói với các bạn của mình: Tôi vừa thò đầu lên mới phát hiện mình đang ở giữa phòng làm việc của lãnh đạo nhà tù".

“Kết quả bạn đoán người phỏng vấn sẽ nói tiếp như thế nào?”, Hugh Downs kể: “Sau đó ông đã hỏi: Anh có sở thích gì?”

Ông ấy đã không hỏi: “Anh không buồn cười sao? Phòng của chính người quản lý?” hoặc là “Hãy nói cho tôi biết, khi ấy anh có nghĩ mình sẽ ngồi lên chiếc ghế của ông ta và hút một điếu xì gà hay không?”, hay hỏi rằng: “Tôi hy vọng hôm đó ông sếp lớn đấy không làm việc khuya”. Tóm lại, chỉ cần người phỏng vấn chăm chú lắng nghe thì anh ta có thể thay mặt thính giả hỏi những vấn đề mà mọi người quan tâm và hứng thú. Nhưng người dẫn chương trình hôm đó lại không để tâm vào câu chuyện đến nỗi đã hỏi một vấn đề hoang đường không hề liên quan, làm mất đi cơ hội để các thính

giả của mình có thể nghe được cao trào câu chuyện.

Hugh Downs nói: “Sự việc đó là hoàn toàn có thật. Tôi được biết người phóng viên này đã từng làm những chương trình tương tự như vậy trước đó, chỉ là ông ấy căn bản không chú ý, thật đáng ngạc nhiên làm sao!”.

Đương nhiên chúng ta đều biết, việc lắng nghe không phải chỉ quan trọng đối với riêng các phóng viên. Chỉ cần muốn giao tiếp với người khác thì bất cứ là ai, vào thời gian nào, ở nơi đâu cũng đều nên lắng nghe.

Trong các năng lực thuyết phục, biết lắng nghe được xem là quan trọng nhất.

Năng lực biện luận tốt, giọng nói to rõ ràng hay dọc thông viết thạo các ngoại ngữ khác đều không thể so sánh với sự quan trọng của việc lắng nghe.

Nhiều năm trước có một cậu bé người Hà Lan nhập cư vào nước Mỹ, sau mỗi giờ lên lớp, cậu lại làm công việc lau cửa kính thuê cho một tiệm bánh, mỗi tuần kiếm được nửa đô la. Gia đình cậu vô cùng nghèo khổ, mỗi ngày cậu lại xách giỏ ra đường nhặt nhạnh những mẩu than đá rơi vãi, các mảnh than vỡ ở cống nước. Cậu bé tên là Bok, mới chỉ có sáu năm cắp sách tới trường nhưng cuối cùng đã trở thành một biên tập tạp chí thành công nhất trong giới truyền thông nước Mỹ. Cậu đã làm như thế nào? Nói ra thì dài, nhưng nếu bạn

không biết bắt đầu từ đâu, chúng tôi sẽ kể lại sơ lược. Chúng ta hãy bắt đầu từ điều mà cậu đã tuyên bố tích cực tuân thủ để dần tới thành công của mình, đó là lắng nghe người khác.

Rời khỏi trường học năm mười ba tuổi, làm người giúp việc ở Western Union, mỗi tuần nhận được 6,5 đô la, nhưng cậu chưa bao giờ từ bỏ việc đọc sách của mình. Không chỉ vậy, cậu bắt đầu chăm chỉ tự học. Cậu tiết kiệm tiền vé xe và ăn trưa cho đến khi đủ tiền mua quyển Tiểu sử danh nhân nước Mỹ. Sau đó, cậu đã làm một việc mà trước đó chưa từng nghĩ đến: Sau khi đọc về tiểu sử các danh nhân, cậu viết thư cho họ và xin họ gửi thêm cho cậu những thông tin về thời trẻ của mình. Cậu là một người giỏi

lắng nghe. Cậu khuyến khích các danh nhân kể lại câu chuyện của họ. Cậu viết thư gửi những người đang vận động tranh cử Tổng thống bấy giờ như tướng Garfield, hỏi rằng có phải ông đã từng làm nghề kéo thuyền trên một con kênh hay không? Tướng Garfield đã trả lời thư cậu. Cậu viết thư gửi tướng quân Grant hỏi về các chiến dịch, Grant đã đưa cho đứa trẻ mười bốn tuổi này xem bản đồ chiến trận và mời cậu ở lại ăn tối, cùng cậu nói chuyện suốt đêm.

Cậu còn viết thư cho Ralph Waldo Emerson và muốn ông kể về những câu chuyện của mình. Không bao lâu, đứa trẻ làm việc vặt ở Western Union đã thư từ qua lại với nhiều người nổi tiếng nước Mỹ như Ralph Waldo Emerson,

Louisa May Alcott, phu nhân Lincoln...

Cậu không chỉ viết thư mà còn tới thăm họ vào những kỳ nghỉ, trở thành vị khách được hoan nghênh trong gia đình họ. Những trải nghiệm đó đã đem đến cho cậu một niềm tin vô giá. Những danh nhân này đã làm trỗi dậy ở cậu lý tưởng và chí hướng, thay đổi cuộc đời cậu. Tất cả chỉ cần thực hành một nguyên tắc mà chúng ta đã thảo luận ở trên mà thôi.

Dale Carneie từng nói: “Người khéo nói chuyện chính là người biết lắng nghe”. Để hiểu điều này, chúng ta hãy chú tâm lắng nghe người khác nói, chúng ta sẽ chiếm được cảm tình của họ. Vì vậy nếu bạn muốn người khác yêu mến mình,

hãy biết cách lắng nghe họ. Từ đó bạn có thể nhận thấy mình là người giàu năng lực thuyết phục, họ sẽ nảy sinh thiện cảm và dần dần tin tưởng bạn. Bạn biết lắng nghe chính là khiến họ thấy hứng thú. Chú ý lắng nghe người khác nói chuyện, chính là ngầm nói rằng: "Lời nói của bạn thực sự có giá trị, bạn đúng là người đáng để kết giao", hơn nữa cũng mang đến hiệu quả thỏa mãn lòng tự trọng của đối phương.

Mỗi người đều hy vọng đối phương có thể lắng nghe lời nói của mình, điều đó thể hiện mong muốn nhận được sự hài lòng từ người khác. Luôn luôn cảm thấy không đủ, đương nhiên cũng chính là không vui vẻ tiếp nhận lời thuyết phục của người khác.

TRI THỨC

"Mỗi người đều muốn có được kẻ để tâm sự. Trong sâu thẳm của mỗi người anh hùng đều có những phần cô độc của riêng họ." - Hemingway

Ví dụ như cấp dưới khi gặp phải một vấn đề thì đều muốn thỉnh giáo cấp trên. Cấp trên không đợi người đó nói hết mà lại cắt ngang vấn đề anh ta đang đề xuất, vội vàng kết luận. Như thế người cấp dưới kia sẽ có thái độ vô cùng bất mãn, anh ta có thể cảm thấy lời nói của mình bị coi thường, lòng tự trọng cũng bị tổn thương. Vì thế từ đó về sau đối với bất kỳ yêu cầu nào của cấp trên đều nảy sinh sự phản cảm.

Bạn cũng có thể từng trải qua cảm giác như sau: Khi bạn cùng người khác trò

chuyện, nếu như người đó quay đầu lơ đãng, trông có vẻ lạnh nhạt thờ ơ, hời hợt vô tâm, hứng thú nói chuyện của bạn sẽ bị giảm sút, “Hãy xem bộ dạng của anh ta, có vẻ không muốn nói chuyện cùng tôi rồi. Thôi bỏ đi, đừng lãng phí thời gian nữa!”. Cũng có khi đối phương nói chuyện với bạn chỉ vu vơ hỏi những câu đại loại như “thật ư”, “ồ”, “là như thế sao”, “thì ra là vậy”. Trạng thái tinh thần không ổn định của anh ta giống như đang thức tỉnh bạn: “Đừng lãng phí lời nói nữa, tôi căn bản không biết anh đang nói gì đâu”. Như vậy hứng thú nói chuyện bị phá hoại, cuộc nói chuyện cũng bị bỏ dở giữa chừng.

Bạn rất khó tưởng tượng được cảm giác mình đang hưng phấn đề xuất trước mặt

giám đốc mà ông ta lại tỏ thái độ thờ ơ hững hờ, nghe được giữa chừng thì làm đổ cốc nước, lại còn gọi điện thoại cho người thân... Có thể thấy khi đó bạn đã mất hết hứng thú, biết rằng chỉ cần mình nói xong thì hẳn ông ta sẽ sung sướng phát cuồng và cảm thấy chẳng cần thiết phải nói nữa. Mỗi người đều có khát vọng được người khác tôn trọng và coi trọng nguyện vọng của mình, mà điều kiện cơ bản để cảm nhận được sự tôn trọng chính là được lắng nghe chân thành. Vì vậy nếu chúng ta cho rằng mình tôn trọng đối phương thì trước lúc thuyết phục họ, hãy tự hỏi: “Mình đã chuyên tâm lắng nghe anh ấy nói chưa?”. Cho dù là lời nói của một người tầm thường không có gì thú vị, nhưng

đối với họ, đó hẳn cũng là điều rất quan trọng.

Trái lại nếu người đối diện tập trung tinh thần, lắng tai nghe thì tâm trạng của bạn nhất định sẽ tốt hơn, hứng thú sẽ tăng cao và trong lòng thầm reo lên: “Thật tuyệt vời, anh ta thực sự đang lắng nghe và dường như rất hứng thú với những gì mình nói vậy”. Hơn nữa, nếu đối phương vừa nghe vừa gật đầu, kèm theo những tiếng ồ lên thú vị, hẳn bạn sẽ cảm thấy vô cùng hài lòng, bản thân sẽ tự tin hơn, đề tài câu chuyện sẽ tự nhiên trào dâng, đầu óc cũng nhanh nhạy thông suốt và có thể kéo dài thời gian trò chuyện.

Hiển nhiên có được kết quả như vậy là

vì sự chú tâm của người nghe đã vô hình trung tạo ra động lực khuyến khích đối phương nói chuyện. Có thể thấy, nếu bạn muốn thuận lợi thuyết phục và kết giao quan hệ với đối phương, hãy chuyên tâm lắng nghe họ nói, hãy biểu thị lòng thân thiện và sự hứng thú. Điều này sẽ giúp ích rất nhiều cho bạn.

Và nếu bạn có thể mỉm cười cùng với ánh mắt thân thiện, người khác sẽ cảm nhận được bạn yêu mến họ.

Trong bầu không khí đó, đối phương sẽ có cơ hội thể hiện bản thân mình. Nếu có ai đó thành thật thể hiện bản thân trước bạn thì bạn hãy chủ động và tích cực trở thành một người bạn tốt, một người lãnh đạo tốt. Nếu có một nhân

viên lúc đề xuất ý kiến với giám đốc là bạn, nhưng anh ta lại cuống lên ăn nói vấp váp thì chính thái độ lắng nghe của bạn sẽ giúp anh ta tự tin và bình tĩnh hơn. Lắng nghe là một sự tin tưởng không lời. Sẵn sàng lắng nghe người khác là thể hiện mình chấp nhận và tôn trọng họ.

Người giỏi lắng nghe chính là đối tượng mà mọi người tìm đến chia sẻ khi họ gặp thành công hay thất bại, có chuyện gì không vừa lòng đều muốn kể cho nghe, không có chút e dè hay đề phòng gì khi trút bầu tâm sự. Toàn thể mỗi nhân viên Công ty Toyota trong một năm đều phải đề xuất khoảng mười kiến nghị, chúng ta có thể khẳng định Tổng giám đốc công ty này thực sự là người biết lắng

nghe.

Người giỏi lắng nghe chính là người am hiểu tâm lý và khéo giao tiếp. Khi chúng ta mỉm cười và lắng nghe niềm vui thành công của một người, anh ta sẽ thấy người bạn này rất hiểu và hứng thú với mình. Khi chúng ta nghiêm túc lắng nghe niềm tâm sự của một người đang mặt mày ủ rũ vì thất tình, anh ta có thể cảm thấy người bạn này thấu hiểu được nỗi đau khổ của mình, tuy không thể đưa ra lời góp ý để tìm lại tình yêu nhưng cũng khiến anh ta cảm thấy mình đã có chỗ dựa tâm lý. Lắng nghe là biểu thị mong muốn được chia sẻ niềm vui nỗi buồn với bạn bè.

Mỗi người nên tạo cho mình vài kỹ xảo

lắng nghe. Trước tiên là ánh mắt, không được nhìn ngó quanh quất mà phải thể hiện sự chăm chú lắng nghe, nếu đó không phải là điều đau buồn thì hãy mỉm cười. Tiếp đó, trong quá trình lắng nghe, hãy để đối phương nói rõ, nói hoàn chỉnh câu chuyện của mình chứ đừng nên ngắt lời họ. Trong lúc họ kể chuyện, hãy tùy theo nội dung câu chuyện mà biểu lộ thái độ bằng những từ cảm thán như "ồ", "chà"... sao cho thật hài hòa. Nếu bạn là người lãnh đạo, người quản lý, khó tránh có người gọi điện hoặc đến làm phiền, lúc đó hãy nhẹ nhàng nói: "Xin lỗi, vui lòng đợi một chút"...

Trong quá trình lắng nghe, nếu bạn nhẫn nại lắng nghe đối phương nói, vô hình

trung, bạn sẽ khiến lòng tự tôn của người đó được thỏa mãn, khiến anh ta cảm thấy lời nói của mình có giá trị. Đồng thời, người nói sẽ nhanh chóng nảy sinh thiện cảm với bạn: “Anh ấy rất hiểu tôi”, “Cuối cùng tôi đã tìm được một người chịu lắng nghe mình”. Từ đó, khoảng cách tâm hồn của hai người sẽ được rút ngắn, việc lắng nghe sẽ giúp hai người trở thành bạn bè và việc thuyết phục sẽ dễ dàng hơn.

Cho dù điều chúng ta cần nói để thuyết phục là nghệ thuật của ngôn từ nhưng biết lắng nghe cũng là một cách “kết nối” rất hữu hiệu, vô hình trung tạo nên sức hấp dẫn ở bạn, khiến bạn giành được thắng lợi lớn trong công cuộc thuyết phục.

Mọi người đều thích nghe giọng nói của mình, khi họ hy vọng có thể chia sẻ kinh nghiệm, tình cảm và suy nghĩ với người khác chính là lúc họ cần một người biết lắng nghe. Đó là một tâm lý sâu xa mà chúng ta ngây ngất trong đó: cảm thấy hứng thú khi có người lắng nghe và cảm kích khi có người vui vẻ lắng nghe.

Trở thành người biết lắng nghe trong lĩnh vực kinh doanh sẽ đem lại nhiều hiệu quả to lớn. Ví dụ, khi một nhân viên bán hàng cho khách, anh ta tỏ ra quan tâm với hàng loạt những vấn đề được nêu ra thì khách hàng sẽ cảm thấy vô cùng vui vẻ. Chúng ta hãy tiến một bước để thể hiện mình là một người lắng nghe giỏi, khi đó, khách hàng sẽ vui vẻ vừa ý vì thấy bạn chú tâm đến họ, giúp

cho hai bên cùng có lợi. Đó cũng là bước thứ nhất trong thành công của đàm phán kinh doanh. Bất luận là kiểu khách hàng nào cũng đều cảm thấy hài lòng với những người biết lắng nghe họ. Tóm lại, có thể trở thành người biết lắng nghe là một bước tiến lớn trên con đường dẫn đến thành công.

Trong quá trình thuyết phục, để tâm lắng nghe là quan trọng nhất. Nghiêm túc và chú ý lắng nghe đối phương chính là tiền đề cho sự tôn trọng, từ đó mà nảy sinh sự kết giao chân thành. Yêu mến và nhiệt tình trong cách đối xử, biết khích lệ đối phương cũng là một phần của việc tôn trọng người khác.

Muốn trở thành một cao thủ biết lắng

nghe còn cần phải có một thói quen lắng nghe tốt. Chú ý giữ chừng mực là điều người nghe cần chuẩn bị trước cuộc nói chuyện. Nếu bạn không chú ý nghe thì sẽ vô tình ngắt lời người nói.

Dale Carnegie là một người rất giỏi lắng nghe, điều này phát huy tác dụng rất lớn trong việc thuyết phục thành công và xây dựng các mối quan hệ xã giao. Ông lắng nghe một cách nho nhã lễ độ, có lúc nở nụ cười thân thiết để khích lệ họ, có khi lại biểu thị sự tán đồng. Tất cả đều khiến người nói vô cùng hài lòng. Họ cho rằng, một nhà giáo dục, nhà diễn thuyết nổi danh toàn nước Mỹ như ông lại chuyên tâm, thật lòng lắng nghe lời nói của mình thì quả là không gì vinh dự bằng. Bởi vậy, Carnegie luôn lưu lại cho

mọi người một ấn tượng tốt đẹp, khiến thanh danh của ông được truyền tụng khắp nơi.

Sự khơi mở hữu hiệu bắt đầu từ việc lắng nghe chân chính. Những người lãnh đạo thành công luôn là những người lĩnh hội được giá trị của việc thực sự lắng nghe.

TRI THỨC

"Tìm được người để hỏi ý kiến, tỏ bày tâm tình nỗi đau của mình, đó chính là một thứ hạnh phúc, có thể so sánh với việc không may lạc vào một sa mạc khô nóng mà bất chợt bắt gặp giọt cam lộ hạnh phúc từ trên trời ban xuống." - Stendha

Richard - Trưởng phòng quản lý chất lượng của Công ty Motorola nói: "Dù không ở trên đỉnh núi nhưng tôi vẫn có thể nhận diện mục tiêu cần đạt đến. Tôi

cần tìm ra sự nhất trí từ các đồng nghiệp và cũng chính là, tôi luôn được lắng nghe mọi thứ".

Là người khéo giao tiếp, bất kỳ lúc nào đều có thể tuyên dương những người quan tâm đến tương lai của Motorola như Richard, cũng được học rằng có những lúc không nên nói. Ông đã tự nhủ với mình: "Hãy tự coi mình như chiếc máy ghi âm, vặn đến tần suất thu nhận cao nhất, khích lệ mọi người nói ra các biện pháp".

Ông cho nguyên tắc trên chính là điều mà những người ở cương vị lãnh đạo cần phải khắc cốt ghi tâm. Ông không nói chuyện hay khoe khoang về bản thân, cũng không coi mình là người chế

định các sách lược kinh doanh hay công thần của công ty, trái lại, chỉ ví mình như một chú chim bồ câu đưa thư.

Ông giải thích rằng: “Công việc của tôi ở Công ty Motorola thực chất không phải giải quyết vấn đề gì. Nếu bạn hỏi tôi về phần cứng, tôi có thể lập tức đưa bạn số điện thoại của nhân viên phụ trách phần cứng. Công việc của tôi là thu thập các ý tưởng hay và nghĩ cách để mọi người chấp nhận nó”. Lý do ông làm như vậy không nói cũng rõ, chính là: Trên thế giới không có người nào là vạn năng cả.

Những người bạn nên lắng nghe là nhân viên, khách hàng, bạn bè và người thân của mình, thậm chí là lắng nghe những

lời phê bình nghiêm khắc nhất, điều đó không có nghĩa bảo bạn trở thành "thùng nước gạo" để người khác trút bầu tâm sự, mà đơn giản vì chỉ có dựa vào năng lực lắng nghe mới khiến người khác biểu đạt trọn vẹn suy nghĩ ra ngoài.

Mark có thể nói là phóng viên ưu tú nhất trên thế giới. Ông nói, nhiều người không thể khiến người đối diện nảy sinh ấn tượng tốt chỉ vì họ không chú ý lắng nghe ý kiến của người khác. "Họ chỉ quan tâm điều mình cần nói là gì mà không biết mở rộng đôi tai mình. Những nhân vật lớn thường nói với tôi họ ưa thích những người biết lắng nghe hơn là những người biết nói chuyện, nhưng những người như vậy rất hiếm gặp". Không chỉ những danh nhân mới thích

người ta nghe mình nói mà cả người bình thường cũng vậy. Tạp chí Reader's Digest viết: "Rất nhiều người mời bác sỹ đến chẳng qua chỉ vì họ cần một người lắng nghe mà thôi".

Trong thời kỳ u ám nhất của cuộc nội chiến Mỹ, Lincoln đã viết thư mời người bạn cũ của mình ở bang Illinois đến Washington. Lincoln nói có một vài vấn đề cần thảo luận cùng ông ta. Khi người bạn này đến thăm Nhà Trắng, Lincoln nói liên tục hàng giờ đồng hồ về vấn đề tuyên ngôn giải phóng nô lệ có hợp lý hay không. Lincoln nghiên cứu kỹ các lý do, lập luận tán thành và phản đối chuyện này, sau đó đọc lại những bức thư và bài báo khiển trách ông, có người sợ ông không thể thực hiện việc giải

phóng nô lệ, có người lại lên án vì ông đã giải phóng nô lệ. Sau vài giờ nói chuyện, Lincoln bắt tay người bạn, chúc ngủ ngon và tiễn ông trở về Illinois, hoàn toàn không hề hỏi ý kiến ông về vấn đề trên. Những lời trong cuộc trò chuyện đều do Lincoln nói nhằm trút bỏ những suy nghĩ đè nặng trong ông. “Sau cuộc trò chuyện, dường như ông ấy đã tìm được cảm giác an toàn”, người bạn đó kể lại. Lincoln không cần một lời khuyên, đơn giản là ông cần có người nghe ông nói để trút hết phiền muộn. Đó là điều mà chúng ta đều muốn trong những lúc khó khăn, những vị khách hàng đang giận dữ, những nhân viên bất mãn, những người bạn gặp tổn thương trong tình cảm cũng đều muốn được lắng nghe như vậy.

Nếu bạn muốn biết làm cách nào để người khác lẩn tránh bạn, cười sau lưng bạn, thậm chí coi thường, không chấp nhận và đồng ý với bất kỳ cách làm nào của bạn thì có một biện pháp tốt nhất: Tuyệt đối đừng nghe ai nói cả và hãy kể lể không ngừng về bản thân. Hễ trong lúc nói chuyện, bạn thấy có ý kiến bất đồng với mình thì chẳng việc gì phải đợi anh ta nói hết, anh ta không thông minh như mình, hà tất phải lãng phí thời gian để nghe anh ta tán dóc vô vị như vậy? Hãy lập tức cắt ngang, cứ một câu lại ngắt lời một lần.

Khi chúng ta nói chuyện, thấy đối phương vừa gật gù nghe vừa cảm thán "Ồ!", "Ừm!", bạn ắt sẽ hứng thú và cảm thấy được thấu hiểu rất nhiều.

Muốn kể chuyện của mình, trước hết hãy học cách cẩn trọng lắng nghe người khác. Trái lại, không để tâm lắng nghe nội dung người khác đang nói, sẽ không có cách nào hiểu được hàm nghĩa trong đó, như vậy khả năng phạm phải sai lầm sẽ tăng cao.

Muốn phản hồi đối phương một cách thích hợp, trước tiên cần nắm vững tâm trạng họ, chăm chú lắng nghe những gì họ nói. Có thể làm được những điều đó, đối phương sẽ mở rộng trái tim và gỡ bỏ tâm lý phòng bị với bạn.

Quả thực, những lời oán trách, than phiền, phê bình không ai muốn nghe cả, nhưng trong những hoàn cảnh đó, bạn có thể gián tiếp hiểu được tâm trạng đối

phương. Không có gì so sánh được với việc lắng nghe người khác bày tỏ sự giận dữ, từ đó có thể khiến hai người gần gũi hơn. Bởi khi đối phương sẵn sàng nói với bạn những bất bình, oán trách trong lòng thì đó chính là biểu hiện họ tín nhiệm bạn.

Đừng quên rằng khi bạn lắng nghe đối phương nói, họ sẽ cảm thấy thân thiết với bạn, cảm giác xa lạ và không tin tưởng dần mất đi. Vì vậy khi giao thiệp, thuyết phục, hãy sử dụng nguyên tắc "làm một người lắng nghe giỏi".

"Làm một người lắng nghe giỏi" là điều kiện để thuyết phục người khác và cũng là một kỹ xảo giao tiếp quan trọng. Nhưng tiếc là vẫn nảy sinh tình huống

đơn phương thao thao bất tuyệt. Hãy đồng cảm với tâm trạng người khác và không quên lắng nghe họ nói.

Tổng giám đốc một công ty hệ thống máy tính ở Nam Mỹ đã dùng tiếng mẹ đẻ Tây Ban Nha của mình để giải thích như sau: Tiếng Tây Ban Nha có hai từ "oir" và "escuchar", dịch ra hai từ là "nghe" và "nghe". Chúng ta thường nói mình đang nghe nhưng lại không thực sự nghe, rất nhiều người đang nghe người khác nói lại nghĩ xem nên trả lời thế nào, căn bản là không để tâm lắng nghe đối phương đang nói điều gì. Vì vậy người lắng nghe chân chính không chỉ là nghe mà thôi.

Rất nhiều người coi lắng nghe là một

hành vi tiêu cực, chỉ có nói chuyện mới được xem là tích cực. Người ta thường nói "Đừng nói nữa, hãy nghe anh ta nói" chính là một cách hiểu sai về lắng nghe. Không nói mà chỉ lắng nghe người khác nói là một hoạt động tiêu cực; toàn tâm toàn ý, lắng nghe thật hiệu quả mới là hoạt động vô cùng hữu hiệu.

Người lắng nghe tuy không mở miệng nói chuyện nhưng kỳ thực anh ta vẫn đang tham gia tích cực vào cuộc đối thoại. Đương nhiên không dễ để làm được điều đó. Trước tiên, cần phải tập trung, toàn tâm toàn ý và hỏi các vấn đề để khuyến khích đối phương nói nhiều hơn.

Có rất nhiều phương thức biểu hiện sự

tham gia tích cực vào cuộc nói chuyện, tuyệt đối không phải là nói leo vào. Phương thức có rất nhiều nhưng chúng ta đâu thể thành thạo hết. Chỉ cần dùng vài phương thức tự nhiên, dễ dàng khi lắng nghe người khác là đủ.

Cách này gồm có việc gật gật đầu và phản hồi lại bằng một vài âm cảm thán; một vài người lại thay đổi tư thế hoặc nhoài người về phía trước; lúc thích hợp có thể mỉm cười hoặc hơi lắc đầu; ánh mắt hãy tỏ ra mình là người lắng nghe giỏi: “Tôi thật sự biết bạn đang nói điều gì”. Nói chuyện được một lúc bạn có thể đề xuất vấn đề có liên quan khiến người đó tiếp tục nói.

Thực ra quan trọng không phải là bạn

nên học tập kỹ xảo lắng nghe nào, bởi không có sự vật nào trên đời là bất biến. Phó tổng giám đốc nhân sự một công ty nói: “Người thực sự biết lắng nghe và lắng nghe một cách tích cực thường khơi gợi vấn đề và chờ đợi đối phương trả lời, họ hoàn toàn không giống những người bỏ mặc vấn đề cần giải quyết. Chỉ khi những nhân viên tin rằng bạn không thể trực tiếp tùy tiện quyết định vấn đề thì sự lắng nghe thực sự mới bắt đầu”.

Một tác phẩm liên quan đến kinh doanh có nhan đề “Thuật tâm lý bán hàng” cũng đề xuất phương pháp tương tự: “Người lắng nghe tốt luôn hướng về phía bạn, chăm chú tập trung nghe mỗi lời bạn nói. Anh ta dùng ‘tâm’ của mình đặt vào bạn, vào những giây phút thích

hợp sẽ mỉm cười và gật đầu. Sự lắng nghe của anh ta khiến khoảng cách đôi bên được rút ngắn". Cuốn sách cho rằng không phải chỉ người làm kinh doanh mới cần phải trang bị năng lực này và khẳng định "Muốn đạt được thành công trong xã giao và buôn bán, hãy học tập nguyên tắc này".

Chỉ khi những cảm xúc như sợ hãi, lo âu hay căng thẳng tồn tại mới không thể lắng nghe hiệu quả. Lắng nghe thực sự chỉ có thể phát sinh trong "hoàn cảnh nghe" ổn thỏa tốt đẹp. Chính vì như vậy, người giáo viên ưu tú nhất định phải tạo nên không khí thoải mái trong lớp học. Một giáo viên mầm non cho hay: "Tôi biết bản thân mình chỉ cần căng thẳng thì sẽ không thể nào tiếp tục lắng nghe.

Tôi rất lo lắng cho bản thân. Cho nên nếu bạn nhỏ nào trong lớp cảm thấy căng thẳng sợ hãi thì cũng sẽ không thể thoải mái nghe giáo viên nói được".

Ông William - Tổng giám đốc tiền nhiệm của ba mươi mốt công ty kem và pho mát trên toàn thế giới - đã từng được công ty phái đến phụ trách thị trường bán hàng ở Nhật Bản.

Ông nhớ lại: "Việc làm đầu tiên của tôi là đi thăm các chi nhánh của công ty ở Nhật". Ông học tiếng Nhật, thường đến các quán cơm của người Nhật, ăn món ăn Nhật và thu được một vài kỹ năng để sống trên đất nước này.

Ông nói: “Quan trọng nhất là lắng nghe. Trước khi bạn mở miệng nói chuyện với người khác, bạn nhất định phải lắng nghe. Nhờ vậy bạn có thể nhận ra sự thiếu sót của bản thân, sau đó mới có thể bắt đầu nhận định người khác, cùng họ trò chuyện, tuyệt đối đừng cho mình là tài trí hơn người. Khi nghe người khác nói chuyện, hãy chăm chú lắng nghe và đừng vội ra quyết định”.

Nói một cách đơn giản, mọi người trên thế giới đều thích có người nghe họ nói. Một người chỉ có thể tương tác với người lắng nghe anh ta.

Lắng nghe là cách tốt nhất để thể hiện sự tôn trọng, nói lên rằng chúng ta coi trọng họ. Điều đó chính là nói: “Tôi thực

sự coi trọng cách nghĩ, hành động và lý tưởng của bạn". Trong môi trường làm việc hay quan hệ gia đình đều như vậy. Phương pháp này đối với bất kỳ người nào cũng đều mang lại hiệu quả. Thật kỳ diệu là, muốn thuyết phục người khác tán đồng với cách nghĩ của mình thì biện pháp tốt nhất là lắng nghe ý kiến của họ. Quốc vụ khanh Rusk thời Tổng thống Mỹ Johnson trải qua mười mấy năm kinh nghiệm đàm phán với những lãnh tụ chính trị ngoan cường nhất trên thế giới đã học được rằng "Lắng nghe chính là dùng đôi tai bạn để thuyết phục người khác". Không sai, muốn thuyết phục người khác tán đồng ý kiến của mình thì lắng nghe là công cụ có hiệu quả nhất.

Dale Carnegie viết rằng: "Bí quyết để có

được sức ảnh hưởng cao nhất không phải là sự biểu đạt mà là việc lắng nghe. Mọi người đều mất rất nhiều thời gian để thao thao bất tuyệt thuyết phục người khác. Kỳ thực thay vào đó ta nên khuyến khích đối phương nói thì tốt hơn, như vậy cuối cùng bạn sẽ là người hiểu rõ nhất về công việc và vấn đề của mình. Vì vậy hãy hỏi nhiều vấn đề và lắng nghe những gì họ nói".

Carnegie lại nói: "Nếu như bạn không tán đồng với anh ta, bạn có thể rất muốn ngắt lời anh ta. Thế nhưng tốt nhất đừng làm điều nguy hiểm đó. Nếu trong lòng họ đang có rất nhiều điều muốn nói thì họ cũng sẽ không chú ý đến bạn đâu. Sao lại không tiếp tục cố gắng giữ kiên nhẫn để lắng nghe. Hãy chân thành

khuyến khích họ biểu đạt cách nghĩ của mình!”.

Thomas A. Saunders III - Người đứng đầu Công ty Ngân hàng Tư nhân Saunders Karp nói: “Mấu chốt trước tiên là phải hiểu đối phương, hãy xem giá trị và cách đầu tư của họ rồi mới quyết định bạn có nên thành thật nói ra phương thức đầu tư của mình hay không”. Thomas A. Saunders III giúp đỡ xí nghiệp lớn đầu tư số vốn lớn vào Thiên văn học. Năng lực cần có đầu tiên của ông là gì? Chính là lắng nghe người khác. Ông nói: “Tất cả đều bắt đầu từ lắng nghe. Suy nghĩ và ý tưởng của anh ta là gì? Tại sao anh ta không đáp ứng? Lý do thực sự là gì?”.

TRI THỨC

"Một lần nói chuyện cùng người khác sẽ khai mở trí tuệ hơn so với nhiều năm đóng cửa tự tu. Tư tưởng nhất định sẽ nảy sinh trong lúc đối thoại hơn là cố gắng tiến hành và biểu đạt trong cô đơn." - Lev Tolstoy

"Tôi và Công ty Điện tín AT&T đã duy trì quan hệ làm ăn hai mươi lăm năm nay, hơn nữa quan hệ đó rất tốt. Tôi nhận thấy việc lắng nghe thực sự có công không nhỏ."

Ông lại nói: "Tôi có thể cung cấp được ngay những gì đối phương cần. Thế nhưng tôi vẫn muốn tìm hiểu làm thế nào mới hấp dẫn được đối phương. Anh ta đang suy nghĩ điều gì? Lo lắng điều gì? Quan điểm về sự việc của anh ta là gì?".

Trước khi muốn trở thành một người

lắng nghe tích cực, đầu tiên bạn phải nhận thức được tính quan trọng của việc lắng nghe. Tiếp đó, cần phải có ý mong muốn được lắng nghe. Cuối cùng, bạn nên thường xuyên luyện tập năng lực lắng nghe này.

Ông trùm trong giới sản phẩm đồ gia dụng - Tổng giám đốc Wolfgang nhớ lại những gì mình đã trải qua: “Những gì tôi đã trải qua không có gì là vui vẻ. Cuộc ly hôn thời trẻ đã dạy tôi nhiều bài học. Tôi là người lúc nào cũng lao đầu vào công việc, đến khi cuộc sống hôn nhân gặp khó khăn, để tránh đổ vỡ, chúng tôi cùng đến gặp một người tư vấn hôn nhân. Đó là lần đầu tiên trong đời tôi hiểu được việc lắng nghe có ảnh hưởng lớn như vậy. Khi đó tôi đã ra sức

cứu vãn điều mà mình cho là quan trọng nhất, đó chính là cuộc hôn nhân của bản thân. Đó cũng là lần đầu tiên có người trực tiếp chỉ dạy tôi những điều như vậy".

Nói về vấn đề lắng nghe, Wolfgang cho rằng: "Không hoàn toàn chỉ là lắng nghe, mà là phải thật sự đặt mình vào cảm giác của họ và hiểu được người khác nghĩ gì. Chúng ta có thể dùng điều này để kết giao và khiến họ cảm nhận sự tôn trọng từ bạn".

Tổng giám đốc công ty thiết kế nọ đã phát động một cuộc vận động mới: Hội nghị bàn tròn CNA. Đây là một hội nghị định kỳ. Được mời đến là các nhóm nhân viên thuộc các ban ngành công ty

và Tổng giám đốc cùng các cán bộ cấp cao. Chủ đề thảo luận là: Sự đột phá trong những năm 90 hoặc gọi tắt là CNA, đó cũng là khẩu hiệu nội bộ đang phổ biến ở công ty. Tổng giám đốc giải thích: “Đây tuyệt đối không phải là buổi trả lời những vấn đề mà mọi người đề xuất. Sau cuộc thảo luận này, tôi đã hỏi họ: ‘Bây giờ tôi muốn hỏi mỗi người ở đây, điều bạn quan tâm nhất là gì? Bạn có những kiến nghị nào? Bạn vốn có cách nghĩ như thế nào?’. Sau đó tôi mới ngồi xuống ghi chép”.

Ông nói: “Tôi cho rằng lúc đó nên nghiêm túc lắng nghe, tôi ghi vào biên bản ghi nhớ và liên kết những điều đã nghe để đi đến kết luận”.

Booker gần đây mới bắt đầu đảm nhiệm công việc cải tiến chất lượng sản phẩm của một công ty xuất nhập khẩu gang thép. Sự nhiệt huyết năng nổ của anh nhanh chóng chuyển thành nỗi lo sợ, anh nói: “Cuộc vận động chất lượng đã được tiến hành ở xưởng sản xuất lớn nhất của công ty nửa năm nay, nhưng gần hai nghìn công nhân trong xưởng lại không nhiệt tình với điều đó. Đương nhiên đây là việc không thể miễn cưỡng được, vậy tôi phải làm gì để khiến họ nhận ra nhu cầu cần phải cải tiến chất lượng sản phẩm? Trong khi những phương pháp họ dùng trước đó đã thành công rồi”.

Sau khi suy nghĩ kỹ càng, Booker nhận thấy cần phải khiến các đồng nghiệp tin

tưởng ông là thành viên của họ và có thể giúp ích cho họ. Ông phát hiện điều quan trọng nhất chính là nên chuyên tâm lắng nghe.

Anh nói: “Tôi bắt đầu gặp dần sáu bộ phận, mục đích là hiểu được quan điểm của họ về sản phẩm thuộc bộ phận mình. Tôi tránh việc tranh luận về cuộc vận động chất lượng sản phẩm, tôi chỉ khuyến khích họ giao lưu, khiến cho mỗi người hiểu được sự quan trọng của việc nâng cao chất lượng sản phẩm. Dần dần trong mỗi bộ phận, tôi có các đồng minh, họ giúp tôi khuyến khích những người khác cùng nhau cạnh tranh, bắt kịp đẳng cấp chất lượng sản phẩm trên thế giới. Ngày nay xưởng sản xuất của chúng tôi đã trở thành công xưởng tham

gia có trình độ cao nhất của công ty. Họ đã hiểu các nhà điều hành hoặc đồng nghiệp trong các bộ phận khác chính là khách hàng nội bộ của công ty. Đó đều là do các nhân viên đã phát huy có hiệu quả việc lắng nghe và khơi thông bế tắc".

David Luther ở Công ty Corning cũng phát hiện ra đạo lý như vậy. Ông nói: "Trước khi định khơi mở điều gì, tôi đều tự hỏi mình, phải mất bao lâu để nghĩ đến hai từ "lắng nghe"? Tôi phát hiện chúng tôi đều có thể nói "để tôi nói với bạn điều này" hoặc là "để tôi nói với bạn điều kia"...

Thật ra, mỗi người nên hiểu rõ, "nghe" là một môn học lớn, đặc biệt là khi

muốn có quan hệ xã giao tốt đẹp, tìm được một công việc thích hợp, “nghe” đã trở thành một môn học không thể thiếu. Đương nhiên không phải “nghe” một cách tùy tiện vô tâm mà phải tìm được tinh hoa trong đó. Trước khi nói chuyện với người khác, bạn cần nắm bắt được đầy đủ tâm trạng và cảm xúc của đối phương, nếu không sẽ không có cách nào lĩnh hội được ý nghĩa đích thực của việc “nghe”. Vì thế để đạt được mục đích chân chính của việc “nghe”, cần phải nắm vững chính xác phương pháp “nghe”, tức là đặt mình vào tâm trạng tình cảm của đối phương để lắng nghe. Đó gọi là phương pháp lắng nghe tích cực. Vậy làm sao mới có thể làm được điều đó?

Trước tiên, hãy biểu đạt sự hứng thú khi lắng nghe như sau:

“Ồ, thì ra là vậy! Nói như thế, cuối cùng là gì vậy?”, “Thật thú vị!”. Chính là như thế, lắng nghe đối phương nói và đề xuất nghi vấn của mình. Thế nhưng có chỗ nào cảm thấy sai thì cũng cứ nói ra như “Về việc này, tôi cảm thấy hình như không đúng thì phải”.

Tiếp đó, hãy biểu đạt sự lắng nghe một cách phong phú:

Hãy biểu lộ cảm giác hứng thú với nội dung nói chuyện của đối phương, anh ta sẽ càng tín nhiệm bạn, khiến cho khoảng cách giữa đôi bên mất đi và ngày càng hòa hợp.

Chính vì vậy, khi đối phương nói chuyện, cần chú ý quan sát họ, kèm theo những lời cảm thán, trên mặt giữ nụ cười và sự vui vẻ. Nhưng nếu biểu lộ tình cảm, phản ứng cường điệu thái quá, thì sẽ khiến đối phương cảm thấy bạn giả tạo, cho nên cần phải chú ý điều này. Nếu như đối phương dùng thái độ nghiêm túc lắng nghe câu chuyện của bạn, có lẽ bạn sẽ thấy thật hài lòng! Tương tự, bản thân bạn cũng có thể dùng thái độ như thế để lắng nghe người khác nói chuyện, không phải sao?

Tình cảm con người có thể tương thông, khi đối phương nói chuyện mà bạn chuyên tâm lắng nghe thì khi bạn nói chuyện, họ cũng sẽ dùng thái độ tương tự để đối đãi với bạn.

Có thể nói, “người giỏi lắng nghe” vô hình trung dần dần sẽ thuyết phục được đối phương, chí ít cũng giảm được cảm giác xa cách giữa hai bên, khi bạn phát biểu ý kiến của mình, tự nhiên cũng cảm thấy dễ dàng hơn. Thật vậy, người giỏi lắng nghe có thể sánh ngang với người nói điều thiện, câu nói này quả là không sai.

Vì vậy nếu như bạn hy vọng trở thành người khéo léo trong giao tiếp, trước tiên hãy là người biết lắng nghe. Muốn người khác hứng thú với mình, trước tiên hãy hứng thú với họ. Hỏi những vấn đề mà người khác thích trả lời, khuyến khích họ kể về bản thân và những thành tựu họ đạt được. Đừng quên rằng người nói chuyện với bạn, đối với nhu cầu và

vấn đề của bản thân, so với bạn và những vấn đề của bạn, luôn hứng thú gấp trăm lần. Khi bạn bắt đầu thuyết phục hãy ghi nhớ điều này: Người chuyên tâm lắng nghe luôn có sức thuyết phục mạnh nhất.

05 - HÃY NÓI VỀ VẤN ĐỀ NGƯỜI KHÁC CẢM THẤY HỨNG THÚ

Nói về những điều người khác hứng thú là một phương thức giao tiếp để thấu hiểu và khiến họ vui vẻ, nó và sự khen ngợi giả tạo là hai việc khác hẳn nhau.

Trong cuộc sống, tính cách của mỗi người không giống nhau, tương tự, hứng thú cũng khác biệt nhau. Trong xã hội có một loại người chuyên môn thăm dò suy

nghĩ và săn đón sở thích người khác để tiện bề lấy lòng đối phương. Đương nhiên không nên học theo loại người này, nhưng có một câu hỏi mà chúng ta nên đặt ra: tại sao họ lại cần phải lấy lòng người khác? Không gì hơn là để có được sự yêu mến của mọi người. Vì vậy trong quá trình thuyết phục, chúng ta hãy ghi nhớ điểm quan trọng này, hãy khơi gợi hứng thú ở đối phương chứ không chỉ quan tâm bản thân thích gì, nghĩ thế nào làm thế ấy. Một khi xảy ra sự xung đột hứng thú giữa hai bên thì mục tiêu thuyết phục của bạn sẽ gặp nhiều chướng ngại.

Có rất nhiều người sở dĩ bị người khác coi là ứng xử vụng về vì họ chỉ chăm chăm chú ý đến những vấn đề mà bản

thân họ cảm thấy thú vị, mà những vấn đề đó, có lẽ mọi người đều cảm thấy nhàm chán. Nhưng nếu áp dụng cách làm ngược lại, bạn khơi gợi để người khác nói ra những điều họ hứng thú - ví dụ như những thành tựu hoặc sở trường của họ, chẳng hạn nếu đối phương là một người phụ nữ đã có con, bạn hãy cùng cô ấy nói về đứa trẻ. Phương pháp này của bạn sẽ gây được mối thiện cảm, cho dù bạn nói không nhiều nhưng cũng vẫn được coi là giao tiếp khéo léo.

Trong bữa tiệc liên hoan vào ngày cuối cùng ở lớp huấn luyện diễn thuyết của Carnegie tại Philadelphia, ông Devitt đã có một bài diễn thuyết vô cùng thành công. Ông nói về mỗi người có mặt trong bữa tiệc, nói về dáng vẻ diễn

thuyết của họ khi mới bắt đầu học và sự tiến bộ từng ngày ra sao, cuối cùng ông khen ngợi những bài diễn thuyết họ từng phát biểu, mô phỏng thần thái và thổi phồng những điểm đặc biệt của mỗi người khiến người nghe đều cảm thấy rộn ràng, rất hứng thú. Ông đã phát biểu những điều đó và tuyệt đối không nhắc đến thất bại của ai. Trên đời này đâu có điều gì khiến người ta cảm thấy thích thú hơn, và Devitt đã hiểu rõ điều này, ông quả là một nhà diễn thuyết thành công.

Phàm những người đã đến vịnh Oyster để gặp Tổng thống Theodore Roosevelt đều ngạc nhiên trước sự hiểu nhiều biết rộng của ông. Dù là một người chăn bò hay một thợ săn, một chính trị gia hay

một nhà ngoại giao đến thăm, ông đều biết cách nói chuyện với từng người. Vậy bí quyết của Theodore Roosevelt là gì?

Kỳ thực đáp án rất đơn giản. Bất kể là khi nào, vị khách mà ông gặp mặt là ai, Theodore Roosevelt đều dùng cả buổi tối hôm trước để nghiên cứu về những thứ mà người khách kia yêu thích và khiến họ hứng thú trong buổi trò chuyện.

Theodore Roosevelt cũng giống như những người lãnh đạo khác, đều hiểu được bí quyết để khơi gợi lòng người chính là: nói về những điều mà người đó cho là quan trọng nhất. Giáo sư Phelps ở Đại học Yale đã được dạy về điều đó từ

thuở nhỏ. Ông nhớ lại: “Vào một dịp cuối tuần năm tám tuổi, tôi về thăm nhà cô tôi và nghỉ hè ở đó. Buổi tối nọ, một ông khách tới chơi, sau khi cùng cô tôi trò chuyện thì bắt đầu chuyển sự chú ý sang tôi. Khi đó tôi rất thích chơi thuyền và vị khách đó nói về những con thuyền thật hứng thú. Sau khi ông ta ra về, tôi nhiệt liệt tán tụng về ông ta với cô, ông ấy đúng là người thú vị! Ông ấy đam mê tàu thuyền quá! Rồi cô tôi nói, ông ấy là một luật sư ở New York và chẳng có chút hứng thú nào với tàu thuyền cả. Nhưng tại sao ông ấy lại chỉ nói với tôi về những con thuyền?”

Cô tôi nói: “Vì ông ấy là một người thông minh. Ông ấy hiểu cháu hứng thú với những con thuyền vì vậy đã nói

những điều mà cháu cảm thấy vui thích, đồng thời khiến cho ông ấy được yêu mến”.

Phelps nói: “Về sau tôi luôn ghi nhớ lời cô đã nói”.

Carnegie cũng kể rằng: “Vài năm trước khi American magazine kinh doanh phát đạt như giờ, đã xảy ra một sự kiện làm kinh thiên động địa giới xuất bản. Nguyên nhân chủ yếu chính là thành tích mà vị Tổng biên tập của tạp chí đó đã đạt được. Lần đầu khi tôi gặp John, ông là chủ biên mục ‘Niềm vui độc giả’ của tạp chí, tôi cũng từng thay ông viết vài bản thảo. Một ngày nọ, ông ngồi nói chuyện với tôi rất lâu, ông nói: ‘Mọi người đều chỉ biết đến bản thân và họ

hứng thú với điều đó. Họ không để tâm đường sắt có nên quốc hữu hóa hay không nhưng lại rất muốn biết làm thế nào trèo lên đó? Làm thế nào để bản thân mình cường tráng mạnh khỏe? Làm thế nào để có thu nhập cao hơn? Nếu tôi là Tổng biên tập American magazine, tôi nhất định sẽ bảo mọi người làm thế nào để chú tâm đến hàm răng trắng bóng của họ? Tắm gội ra sao? Mùa hè sao phải đi hóng gió? Làm thế nào để làm việc, quản lý tốt cấp dưới, mua được nhà ở và đạt được những nhu cầu cuộc sống. Bởi vì những câu chuyện đời thường, con người không bao giờ nghe chán cả. Vì vậy tôi dự định mời những vị đại gia đến để hỏi rõ xem họ đã kinh doanh bất động sản như thế nào mà có được gia tài hàng triệu đô la, mời những ông chủ

ngân hàng có địa vị lớn trong xã hội và những người thành công trong sự nghiệp đến, kể những câu chuyện gian khổ vươn tới thành công của mình'.

Không lâu sau, John thực sự trở thành Tổng biên tập của American magazine, khi đó việc kinh doanh của tạp chí này không mạnh, sau đó ông đã thực hiện những điều mình mong mỏi. Kết quả là lượng tiêu thụ tăng mạnh đến ngạc nhiên, từ ba trăm nghìn lên bốn, năm, sáu trăm nghìn... không bao lâu sau đạt tới con số một triệu tờ. Rồi tăng tới mức hai triệu và cao nhất là đạt tới hai triệu năm trăm nghìn tờ. Nhưng doanh số trong tương lai không chỉ dừng lại ở đó, mỗi năm lại tăng hơn trước, đó là vì vị Tổng biên tập này đã biết quan tâm đến

hứng thú của độc giả”.

Ông Charlie - người hoạt động tích cực trong các hội hướng đạo sinh từng viết thư cho Carnegie và nói về đạo lý tương tự.

Charlie viết: “Một ngày nọ, tôi cảm thấy mình cần có người giúp đỡ. Một đoàn hướng đạo sinh sắp tới châu Âu cắm trại, tôi bèn mời đến một vị giám đốc công ty lớn có thể tài trợ phí tổn cho chuyến đi.

Trước khi đến gặp ông ấy, tôi nghe nói ông ấy vừa ký một tờ chi phiếu trị giá một triệu đô la nhưng sau không cần dùng tới, ông ấy đã đặt nó vào trưng trong khung kính.

Vì vậy việc hệ trọng đầu tiên khi tôi đến phòng làm việc của ông ấy là để nói về một việc khác - đó là tờ chi phiếu một triệu đô la. Tôi nói với ông ấy, từ trước tới giờ tôi chưa từng thấy có ai ký tờ chi phiếu giá trị như vậy và tôi muốn cho các hướng đạo sinh của mình biết tôi đã tận mắt nhìn thấy tờ chi phiếu một triệu đô la. Ông ấy rất vui vẻ đưa tôi xem, tôi biểu thị sự ngưỡng mộ và muốn ông ấy hãy kể tôi nghe về nó".

Không biết bạn có để ý hay không, Charlie không hề nói về các hướng đạo sinh, về chuyến đi châu Âu hay vấn đề mình đang gặp phải. Ông đã nói về điều mà đối phương hứng thú. Kết quả thế nào?

“Một lúc sau, ông ấy hỏi tôi: ‘Nhân tiện xin hỏi, ông tới gặp tôi có việc gì vậy?’. Tôi kể ông ấy nghe về vấn đề của mình. Thật là một điều kỳ diệu, ông ấy không những lập tức đáp ứng thỉnh cầu của tôi mà còn cho tôi nhiều hơn số lộ phí tôi cần. Tôi chỉ xin ông ấy cung cấp tiền đi đường cho một hướng đạo sinh, nhưng ông ấy đã hào phóng chi cho năm người và cả tôi nữa. Ông ấy còn viết thư giới thiệu tôi với giám đốc các công ty khác để tôi được giúp đỡ. Khi đến Paris, ông ấy đích thân tiếp đón và đưa chúng tôi đi tham quan thành phố. Từ đó về sau, ông ấy luôn giúp đỡ cho các hướng đạo sinh có gia cảnh nghèo túng tìm việc làm và hiện tại vẫn hoạt động tích cực trong đoàn thể của chúng tôi.

Nhưng tôi biết nếu mình không từng khơi gợi ra điều mà ông ấy hứng thú, khiến ông ấy thích chí như vậy thì việc tôi tiếp cận được ông ấy quả là điều không dễ".

"Khắp mặt đất là vàng" là bài diễn thuyết được mọi người hoan nghênh trên thế giới. Tại sao lại như vậy? Lý do chính là điều mà chúng ta đã nói bên trên: làm thỏa mãn hứng thú ở người khác. Liên quan đến điều này, cuộc nói chuyện giữa Carnegie và John đã từng đề cập đến. Thành công của John chắc chắn có được là từ định hướng đúng đắn mà ông đặt ra cho tờ tạp chí.

Những nội dung trong "Khắp mặt đất là vàng" dạy cho mọi người làm thế nào

mới có thể xuất sắc vượt trội hơn người, làm thế nào trong mọi hoàn cảnh đều có sự phát triển lớn. Đó không phải là bài diễn thuyết lỗi thời. Tác giả bài diễn thuyết là một tiến sĩ, ông nói, địa điểm diễn thuyết có quan hệ trực tiếp với ông, ông đã dẫn ra những sự việc từng xảy ra. Ông đã bày tỏ: “Khi đến mỗi nơi để diễn thuyết, tôi đều hy vọng có thể đến đó sớm trước vài ngày để có đủ thời gian đi phỏng vấn những ông thợ cắt tóc, giám đốc bưu điện, hiệu trưởng trường học, chủ tòa soạn, các mục sư ở giáo đường, sau đó lại đi khắp các nhà hàng, công xưởng, gặp các nhân viên, nói chuyện với họ, hiểu rõ tình hình nơi đó, hiểu được lịch sử những nơi đã đi qua, sau đó tôi mới bắt đầu viết bản nháp bài diễn thuyết từ những thông tin đã thu lượm

được. ‘Khắp mặt đất là vàng’, ý nghĩa của câu nói đó chính là nói nước Mỹ đất rộng người đông, mỗi cá nhân đều có cơ hội dùng những kỹ năng của bản thân để đạt được sự giàu có, dùng sự nỗ lực của bản thân kết hợp sự giúp đỡ của người thân bạn bè, trong mọi hoàn cảnh đều có thể đạt được sự thành công và bước phát triển lớn”.

TRI THỨC

"Bản tính của con người là luôn thích nói về mình. Vì thế, việc đối đãi với người khác theo những điều mà họ nói về bản thân mình chính là thể hiện sự có giáo dục." - Goethe (Đức)

Trong kinh doanh, đây là phương pháp rất hiệu quả. Dưới đây là một ví dụ khác:

Duvernoy là một công ty bánh mỳ ở

New York. Giám đốc của Duvernoy luôn muốn tìm cách để bán bánh mỳ cho một khách sạn. Đã bốn năm rồi, mỗi tuần ông lại đến thăm giám đốc khách sạn đó một lần, tham gia các hoạt động mà họ cử hành, thậm chí còn đặt phòng ngay trong khách sạn để tiện thuyết phục nhưng tất cả những cố gắng đó đều không có kết quả.

Ông Duvernoy nhớ lại: “Sau khi nghiên cứu về các mối quan hệ giao tiếp ứng xử, tôi quyết định thay đổi cách làm của mình. Trước tiên tôi muốn tìm ra điều mà mọi người thấy hứng thú nhất là gì, điều gì có thể gây hứng thú cho đối phương.

Sau đó tôi biết ông ấy là hội viên của

Hiệp hội các nhà kinh doanh khách sạn hiếu khách nước Mỹ, hơn nữa ông lại rất nhiệt tình và trở thành Hội trưởng của hội đó. Bất luận là hội đó họp ở đâu, dù là trèo đèo lội suối, vượt đại dương, xuyên sa mạc, ông cũng đều tới dự.

Vì vậy lần thứ hai gặp ông ấy, tôi liền nói ngay những chuyện liên quan đến hiệp hội đó. Tôi đã nhận được phản hồi rất tốt. Ông đã giảng giải suốt nửa tiếng đồng hồ về hội đó bằng giọng nói thật hùng hồn, sôi nổi. Tôi có thể thấy rõ đó là điều khiến ông ấy hứng thú nhất trên đời này. Trước khi tôi rời khỏi phòng làm việc, ông ấy tỏ hy vọng tôi sẽ tham gia hiệp hội.

Lần trò chuyện này, tôi căn bản không

nhắc gì đến việc kinh doanh bánh mỳ. Nhưng mấy ngày sau, một người phụ trách ở khách sạn đó đã gọi điện cho tôi, bảo tôi mang hàng mẫu và đơn giá đến.

‘Tôi không biết ông đã làm gì với ngài giám đốc’, người phụ trách nói: ‘nhưng thật sự ông đã nắm được điểm yếu của ngài ấy rồi’.

Suy nghĩ kỹ lại, tôi đã mất bốn năm để chạy theo, dốc hết sức để ông ta mua hàng của mình. Nếu tôi không bỏ tâm sức tìm được thứ ông ta hứng thú thì sợ rằng bây giờ vẫn phải chạy theo xin xỏ”.

Trong giao tiếp có điều gì là không như vậy? Chúng ta có thể để tâm hơn đến hứng thú của người khác không? Chúng ta cùng mọi người kết giao, vậy đã từng

nỗ lực thực hiện điều này chưa? Có những người trời sinh đã có khiếu giao tiếp, tự nhiên sẽ được yêu mến. Nhưng những người bình thường khác đều có thể học tập điều này.

TRI THỨC

"Những điều ý nghĩa không xuất phát từ hoài bão to lớn hay trách nhiệm đơn thuần, mà từ sự quan tâm, yêu mến con người và sự vật khách quan." - Einstein

Khi chúng ta đến dự một bữa tiệc khá sang trọng, mọi người không ai bảo ai đều nghĩ: tốt nhất nên tránh ngồi chung bàn ăn với người lạ. Bởi vì ngồi chung với người quen thì có thể nói cười tán gẫu, khi ngồi với người lạ thì thật mất hết hứng thú. Cách nghĩ trốn tránh này gây cản trở đến ý thức học tập giao tiếp.

Trong một bữa tiệc nhiều người lạ, việc chủ động nói chuyện là một trong những phương pháp để có thêm nhiều bạn bè. Trong thuật kết giao, chúng ta có thể dùng một cụm từ “nỗ lực thể hiện học cách giao tiếp”.

Chỉ có mong muốn dùng mọi biện pháp để quen biết càng nhiều người và khiến họ trở thành bạn của mình mới là phương châm ứng xử chân chính. Bạn có thể nói: “Tôi không có ý định nổi trội hơn người ta trong giao tiếp, tôi chỉ muốn làm việc đến nơi đến chốn, mình làm mình hưởng, hà tất gì phải đi kết giao nhiều bạn chứ?”. Nếu bạn nghĩ vậy thì có thể nói với bạn rằng, Mark Twain cũng không phải là một người muốn nổi bật trong giao tiếp, sự nghiệp chủ yếu

của ông là sáng tác, chỉ những người có tài và có tính hài hước mới có thể giúp ích cho ông, thế nhưng mọi người đều thừa nhận, Mark Twain có rất nhiều bạn và ông đối đãi với bạn rất tốt. Ông từng nói: “Một người chỉ khi có thể thoải mái kết giao mà không quan tâm đến hơn thiệt, đối đãi với nhau vui vẻ thì đó mới là niềm vui chân chính”.

Tổng giám đốc Eastman của công ty Kodak đã phát minh tấm phim trong suốt dùng để quay phim và thu được cả gia tài lớn, trở thành một trong những thương nhân nổi tiếng thế giới.

Mặc dù vậy, ông cũng giống bao người bình thường khác, luôn khát vọng có được những lời khen ngợi. Eastman

từng quyên tiền xây Trường Âm nhạc Eastman và một nhà hát để tưởng niệm người mẹ của mình. Giám đốc Adamson của một công ty sản xuất ghế ở New York muốn được Eastman đặt hàng mua ghế cho nhà hát bèn hẹn gặp mặt ông. Một kỹ sư nói với Adamson rằng công việc của Eastman rất bận, mỗi lần gặp mặt không bao giờ quá năm phút. Adamson cũng phải tuân theo quy tắc này.

Ông được đưa tới phòng Tổng giám đốc và nhìn thấy Eastman đang vùi đầu vào đống văn kiện trên bàn. Nhận thấy có người đến, Eastman mới ngẩng lên và nói: “Chào buổi sáng. Xin hỏi ngài tìm tôi có việc gì?”.

Sau khi giới thiệu, Adamson nói: “Ngài Eastman, trong khi đứng đợi bên ngoài, tôi thực sự rất ngưỡng mộ căn phòng làm việc này. Nếu tôi cũng được làm việc trong căn phòng như thế này thì hẳn sẽ có tinh thần làm việc rất tốt. Ngài biết đấy, tôi là một thương nhân rất bảo thủ, từ trước đến nay chưa từng thấy qua căn phòng nào trang hoàng đẹp đẽ như vậy”.

Eastman trả lời: “Ông làm tôi nhớ lại việc dường như đã quên lâu rồi. Căn phòng này rất đẹp phải không? Ban đầu tôi thích nó lắm, nhưng sau công việc bận quá, có khi tôi ngồi làm việc ở đây cả tuần mà cũng chẳng để mắt ngắm nhìn nó một cái”.

Adamson đi tới dùng tay sờ vào tấm ván

tường rồi nói: “Thứ này làm bằng gỗ cây sồi ở nước Anh đúng không? Không giống thứ sồi bên nước Ý lắm”. Eastman đáp: “Không sai, nó là thứ sồi vận chuyển từ bên Anh về. Một người bạn của tôi rất sành về các loại gỗ, ông ấy đã chọn giúp tôi đấy”. Rồi sau đó Eastman đưa Adamson đi tham quan khắp gian phòng, màu sơn, đồ mỹ nghệ điêu khắc do chính ông bày biện sắp đặt.

Khi họ đứng trong phòng ngợi khen tay nghề những người thợ mộc, ông Eastman đứng trước cửa sổ, biểu thị lòng nhiệt tình muốn quyên góp cho Đại học California và Bệnh viện thành phố một số tiền. Adamson bèn tán thưởng nhiệt liệt nghĩa cử cao đẹp của ông.

Hai người tiếp tục nói nhiều chuyện về công việc, cuộc sống, kinh doanh và Adamson luôn kịp thời biểu thị sự tán thưởng của mình. Cuộc nói chuyện đã vượt quá năm phút quy định, Adamson không chỉ ký kết được hợp đồng mà còn trở thành người bạn tốt của Eastman.

Có một nữ ca sỹ người Nhật Bản vừa sang Hồng Kông, dự định ở đó một thời gian và sẽ đi lưu diễn ở các nước Đông Nam Á. Cô cần một kịch bản ngắn và theo cô biết, ở Hồng Kông có một tác giả rất nổi tiếng, nếu ông ấy chịu viết giúp cô thì thật là tốt quá. Vị tác giả này hiểu biết sâu rộng về Trung Quốc và phương Tây, văn phong sắc sảo, chỉ tội tính tình hơi cổ quái, lại còn rất bận nữa.

Cô ca sỹ liền gọi điện thoại cho bạn mình, kể rằng đã giới thiệu bản thân rồi, chỉ đợi cùng được ăn tối với ông ta nhưng không biết nên đề nghị như thế nào.

“Cậu rốt cuộc định nhờ ông ấy viết kịch bản như thế nào?”

“Tùy ông ấy thôi, chỉ cần ông ấy chịu viết là tốt rồi.”

“Như vậy không tốt đâu, ông ấy không hiểu cậu cần gì, hẳn sẽ viết không được đúng yêu cầu lắm. Đợi đến lúc đó cậu lại xin ông ấy sửa lại thì e rằng vấn đề sẽ nghiêm trọng đấy.”

“Tớ thực sự hy vọng ông ấy thay mình viết câu chuyện kể về một cô gái bị câm,

nội dung không cần mới quá nhưng câu chuyện cũng không thể quá cũ.”

“Như vậy rất tốt. Hẳn là trước đó ông ấy đã viết không ít chuyện tương tự, cậu chỉ cần nói qua về những kịch bản đó và tỏ ý vô cùng sùng bái là được.”

Hai ngày sau, cô ca sỹ lại gọi điện thoại cho bạn và vui vẻ nói: “Ông ấy không đợi tớ đưa ra thỉnh cầu đã đồng ý viết liền cho tớ hai kịch bản”.

Người bạn hỏi: “Khi hai người ăn tối nhất định cậu đã nói về một vấn đề mà ông ấy thích đúng không?”.

“Cậu đoán đúng rồi, tớ đã nói những tác phẩm của ông ở Nhật Bản được người ta hâm mộ như thế nào.”

“Không sai đó chính là thành công trong việc khơi mở hứng thú của ông ấy đấy.”

Nếu như bạn lý luận một cách khô khan cứng nhắc, nói không chừng sẽ khiến mọi người cảm thấy nhàm chán, kể cả khi bạn chỉ kể về những câu chuyện đời thường thì cũng không dễ để nắm bắt người nghe. Bởi vì mọi người mỗi ngày đều gặp không ít những lời nói vô bổ trong gia đình, quán ăn, nhà hát và đặc điểm của những lời nói đó là nói về sự phát tài của người này như thế nào, người kia đen đủi ra sao, nói về những bà vợ theo dõi chồng mình và những cô gái tán gẫu trên các đường phố...

Carnegie từng nói chuyện với các học sinh Mỹ, Canada và ông đã rút ra một

kinh nghiệm, để các học sinh này cảm thấy hứng thú, nên kể các câu chuyện liên quan đến chúng, nếu như kể một câu chuyện quá trừu tượng và không sát với thực tế, thì những đứa trẻ bảy, tám tuổi này sẽ không ngồi yên trên ghế. Không sai, vì chúng chỉ là những đứa trẻ còn non nớt, thiếu năng lực lý giải mọi việc. Thế nhưng trong thời chiến tranh châu Âu, trong quân đội đã tiến hành một cuộc trắc nghiệm về trí thông minh, và có một sự thật đáng kinh ngạc, những đứa trẻ mười ba tuổi chiếm tới 49% tổng số người trong độ tuổi thông minh của người Mỹ. Vì vậy nếu như kể một câu chuyện về đời sống thật thú vị thì bạn có thể cũng sẽ thành công. Có hàng triệu người thích đọc American magazine,

The Saturday evening post... Đó chính là dựa vào ngôn từ để hấp dẫn lượng lớn độc giả.

Có một lần Carnegie mời một vị thương nhân người Mỹ từng kinh doanh ở Paris đến lớp học diễn thuyết của ông nói về đề tài "Làm thế nào để thành công". Ông ra sức tán thưởng những đức tính tốt mà mọi người quen dùng như "nỗ lực", "phấn đấu"... kêu gọi mọi người hãy nỗ lực học tập. Nhưng buổi nói chuyện quá nhàm chán, người nghe chẳng cảm thấy hứng thú chút nào và thật buồn ngủ. Vì thế Carnegie bảo ông ta dừng diễn thuyết và góp ý: "Chúng tôi không thích nghe kiểu diễn thuyết như vậy, chẳng ai thấy hứng thú cả. Ngài hãy làm sao khơi gợi hứng thú cho mọi

người, nếu không sẽ không có ai để tâm đến bài phát biểu này. Đồng thời mong ngài hiểu cho, một trong những việc đáng cười nhất trên thế giới này chính là nói chuyện vô vị bằng một giọng điệu cao thượng và tài tình. Ông hãy kể những câu chuyện về những người ông quen, phân tích nguyên nhân tại sao người này thất bại mà người kia lại thành công, đó mới là điều mọi người muốn nghe. Điều này rất có ích, vì chúng tôi sẽ dễ dàng hiểu những câu chuyện đời thường hơn là những đạo lý trừu tượng".

Trong lớp học diễn thuyết của Carnegie có một học viên, anh ta rất khó để khiến cho bản thân mình cũng như người khác nảy sinh hứng thú. Một bữa nọ, anh ta

kể cho mọi người nghe câu chuyện về hai người bạn thời đại học của mình.

Một anh bạn thì vô cùng tiết kiệm, mua quần áo mà cũng không dám mua hết ở cùng một cửa hàng. Anh ta dùng bút ghi lại những món món đồ rẻ và bền có thể mua được trong cửa hàng để tiêu tiền sao cho hợp lý nhất và luôn tính toán đến từng đồng lẻ. Anh ta học ngành kỹ thuật trong trường và đến năm tốt nghiệp, anh ta cao ngạo cho mình là một nhân vật đặc biệt lắm, khinh thường những người bạn sao cứ phải nhận những chức vụ thấp rồi mới từ từ thăng tiến. Ba năm sau, trong buổi liên hoan họp lớp, anh ta vẫn giữ kiểu so sánh giá những chiếc áo và ngồi đợi được mời vào vị trí cao cấp. Cứ như vậy sau hai

mươi lăm năm, cuối cùng anh ta không thể giữ được sự cao ngạo và chấp chận một chức vụ nhỏ bé.

Sau khi kể xong câu chuyện về anh bạn thất bại, người học viên tiếp tục kể một câu chuyện về anh bạn thành công ngoài dự kiến.

Vận may của anh bạn này không tồi, khuôn mặt dễ chịu, thân thiện, được mọi người yêu mến, tuy luôn tiềm ẩn khát vọng làm việc lớn nhưng lúc ra trường, anh chịu làm một nhân viên vẽ kỹ thuật công trình, không oán thán điều gì và luôn để ý tìm kiếm cơ hội.

Về sau có người mở cuộc triển lãm bản vẽ thiết kế ở Buffalo, anh hiểu đó là nơi

dung nạp nhân tài và quyết tâm thôi việc ở Philadelphia, bay đến Buffalo. Ở đó anh được mọi người chào đón và không lâu sau đã kết giao với một chính trị gia có thế lực nơi đây. Hai người hợp tác kinh doanh, bao trọn gói không ít công trình. Về sau, anh được công ty mời đến làm kỹ sư với mức lương khá cao. Hiện tại anh là một ông chủ nắm trong tay gia tài lớn và là đại cổ đông của Công ty Western Union.

Lần diễn thuyết này, anh học viên đã dẫn ra một câu chuyện đời thường rất thú vị. Kể chuyện hấp dẫn khác hẳn ngày thường khi diễn thuyết, anh ta thường mất đến ba tiếng đồng hồ mà chưa đả động đến chủ đề. Sau lần diễn thuyết trên, anh ta thực sự kinh ngạc với

bản thân, kể một mạch câu chuyện chỉ mất hơn nửa tiếng. Bài nói khá thú vị, ai cũng thấy tuy là bài diễn giảng ngắn nhưng đây là lần đầu tiên thành công thực sự của anh. Bài diễn thuyết như vậy đã truyền cảm hứng cho không ít học viên khác.

Các nhà diễn thuyết nên kể những câu chuyện đời thường thì sẽ có sức lay động lòng người tốt hơn. Họ cần vạch ra đề cương nói và dẫn vào bài nói những ví dụ thực tế để giải thích thêm. Nếu có thể, hãy kể về quá trình phấn đấu của nhân vật cụ thể, kể cho họ nghe những câu chuyện đấu tranh để giành được thắng lợi, bởi con người ta luôn hứng thú với những gì liên quan đến “phấn đấu”, “cạnh tranh”. Khi đi xem phim,

chúng ta thường đều chờ xem nhân vật chính vượt qua khó khăn và lúc thấy họ ôm được người tình trong lòng rồi mới đứng dậy mặc áo, đội mũ yên lòng ra về. Không ít những bộ tiểu thuyết đăng trên các tạp chí đều dựa vào công thức này mà sáng tác khiến độc giả vô cùng thích thú với những anh hùng hoặc nữ anh hùng luôn phấn đấu đạt tới thành công.

Câu chuyện về một người phải cố gắng, vật lộn trong sự nghiệp để đạt tới thành công luôn khiến người khác cảm động. Một tổng biên tập tạp chí từng nói: “Chủ đề câu chuyện hay nhất trên thế giới chính là những điều đã trải qua trong cuộc đời mỗi con người”. Câu nói này rất có ý nghĩa, ai mà chẳng từng phải cố gắng đấu tranh chứ? Nếu câu chuyện

của bạn là sự thật thì còn nghi ngờ gì nữa, hãy kể ra và mọi người sẽ cảm động.

Những người đam mê nhiếp ảnh đều biết, đèn pha khi trực tiếp chụp ảnh sẽ chiếu sáng mọi vật, đồ vật được hấp thụ ánh sáng, hoàn toàn không thể thấy vật thể được chụp. Muốn chụp được bức ảnh rõ nét đẹp đẽ thì phải học kỹ thuật dùng bộ phận chiếu sáng, phối hợp với độ phơi sáng của vật được chụp mà chụp.

Đạo lý thuyết phục người khác cũng như vậy, cần tìm được phương pháp thuyết phục thích hợp. Nói cách khác, cần tìm hiểu nên dùng góc độ nào để tiếp cận đối phương một cách tốt nhất, thăm dò

trước đối phương là người như thế nào, thu thập một vài thông tin về họ, đó là chuẩn bị trước tiên để tiếp cận đối phương. Nếu thực hiện được ổn thỏa bước chuẩn bị này, bạn sẽ không bị rơi vào hoảng loạn.

TRI THỨC

"Đem lòng nhiệt tình và kinh nghiệm hòa đồng của bản thân vào cuộc trò chuyện chính là phương pháp nhanh chóng và là điều kiện cần thiết để cảm động lòng người. Nếu bạn không hứng thú với bản thân thì đừng hy vọng người khác cảm động." - Dale Carnegie.

Nếu muốn thuyết phục một người, trước tiên cần thu thập những thông tin lý lịch sơ lược, hứng thú, nơi sinh, các thành viên gia tộc của họ; nếu là công ty, cần phải hiểu rõ về trạng thái kinh doanh, khách hàng, những đặc sắc khác. Để tâm càng nhiều sẽ thu thập được càng nhiều,

hãy ghi lại những thông tin đó, linh hoạt sử dụng chúng trong các hoàn cảnh thực tế, điều này rất có ích trong việc hiểu rõ đối phương và để họ hiểu được chính bạn.

Khi có việc muốn đối phương giúp đỡ, hãy thu thập những thông tin liên quan đến họ.

Một nhà phê bình từng phẫn nộ nói: “Trước đây có nhà xuất bản chuyên in sách của tôi, nhưng họ chưa từng xem qua những quyển sách đó, họ luôn luôn yêu cầu tôi thế này: ‘Thật hân hạnh! Ngài viết cái gì cũng được, viết cái gì để chúng tôi có bài là được’. Tôi chẳng có cách nào thoái thác được nên vẫn phải làm, nhưng cái cách nghĩ ‘nội dung bài

thì có gì quan trọng, viết gì mà chẳng được’ của họ thật quá bất nhã”. Chúng ta có thể hiểu được tâm trạng của nhà phê bình kia. Thực ra chúng ta có thể nói: “Những tác phẩm phê bình của ngài rất sắc sảo, đặc biệt là luận điểm XXX. Tuy tôi cũng đã suy nghĩ kỹ nhưng vẫn có vài khúc mắc”. Nếu bạn nói như vậy, đối phương sẽ nhận thấy “Anh ta đã bỏ công đọc sách của mình”. Tuy không hẳn là thế nhưng chí ít bạn cũng thể hiện được sự hứng thú với cuốn sách đó, nhà phê bình kia biết đâu sẽ vì thế mà có hứng thú viết bài tiếp theo cũng nên.

Đồng thời với việc thu thập thông tin thì hãy tìm ra thứ mà bạn và họ đều thích, một khi còn đặt ra câu hỏi thì vẫn còn có thể tiếp tục trò chuyện về chủ đề đó.

Trong thực tế, mọi người đều có được những kinh nghiệm như vậy.

Một tác giả nọ từng nhiều lần cùng Tổng biên tập một nhà xuất bản đàm phán về điều kiện xuất bản. Tuy đã thử tìm ra điều kiện để cả hai bên có thể chấp nhận được nhưng tóm lại vẫn chưa đi đến đâu.

Sau bảy, tám ngày đàm phán, do thời gian thương thảo kéo dài nên cả hai bên đều cảm thấy mệt mỏi, họ bèn rời phòng làm việc và đến quán cà phê ngồi nói chuyện.

Vị Tổng biên tập là người rất thích chơi bowling và ông tác giả này cũng ưa trò chơi đó, vì thế khi ngồi xuống, ông ta

liền mở lời: “Hôm nọ tôi có đến một sân bowling nhưng chơi không được tốt, chẳng giành được chiến tích nào cả”.

Nói xong ông liền quan sát phản ứng của đối phương và thật không ngoài dự đoán, vị Tổng biên tập nọ dồn dập hỏi: “Thế sao? Ông cũng thích chơi bowling à?”.

“Tôi tuy chơi không giỏi lắm nhưng cứ có thời gian rảnh lại chơi cho thoải mái.”

“Hà hà, ông có cùng sở thích với tôi đó. Cứ mấy ngày không chơi là thấy ngứa ngáy chân tay rồi.”

“Thế sao? Thành tích của ông thế nào?”

“Điểm cao nhất là 258.”

“Ồ, đúng là một tay chơi chuyên nghiệp!”

Nói trúng vấn đề mình hứng thú, tâm trạng vị Tổng biên tập càng lúc càng hứng thú, hẹn ông tác giả lần tới đi chơi bowling, hơn nữa lại nói một câu thật sâu xa ý nhị: “Cuộc hẹn này không có liên quan tới điều kiện xuất bản, hoàn toàn là hai việc khác nhau”. Nhưng vài ngày sau đó, đôi bên đã ký được hợp đồng và nhất là điều kiện hợp đồng đã theo như mong muốn của phía tác giả.

Để khuyên người khác cai rượu vì tác hại của nó, cách thuyết phục tốt nhất chính là hãy kể về nỗi khổ sở của những

người từng trải qua điều đó. Đối phương ý thức được điều này sẽ giảm tâm lý phòng bị, khiêm tốn lắng nghe tiếp nhận ý kiến. Một người bán hàng có kinh nghiệm khi đến nhà khách hàng sẽ lập tức tìm ra chủ đề mà các bà nội trợ đều hứng thú để bắt đầu trò chuyện. Ví dụ nhìn thấy tấm thảm, lập tức khen: “Tấm thảm đẹp quá, tôi rất thích kiểu dáng của nó”... Tìm được đề tài nói chuyện sẽ đi tới việc khơi mở tâm lý đối phương.

Ba điều thú vị nhất trên thế giới là gì? Carnegie trả lời, đó là tình dục, tiền bạc và tôn giáo. Ông nói, ba điều ấy, điều thứ nhất chúng ta có thể dựa vào nó để tạo ra sinh mệnh, điều thứ hai là để duy trì sinh mệnh và điều thứ ba là hy vọng về sự tồn tại của thế giới trong tương lai.

Đó là ba điều thú vị nhất trong mọi điều trên đời, nhưng cái thú vị lại tập trung ở "tự bản thân mình".

Tiến sỹ Northcliffe khi được hỏi điều gì tạo nên hứng thú nhất cho người khác, ông đã trả lời "Bản thân người đó".

Người ta luôn quan tâm những việc nhỏ nhặt của bản thân hơn bất kỳ sự kiện trọng đại nào: Bộ râu không được cạo sạch còn được để tâm hơn cả một vụ tai nạn máy bay, ngón chân bị thương luôn quan trọng hơn vụ động đất mạnh ở Nam Mỹ. Và khi được nghe người khác nói đến những việc đắc ý của bản thân, họ sẽ hứng thú hơn tất cả những sự tích về danh nhân vĩ đại trong lịch sử.

Như vậy, bạn đang muốn biết mình là con người như thế nào? Được, bây giờ hãy nói đến bạn. Trước tiên bạn hãy xem bức ảnh của mình, để nhận ra khuôn mặt vốn có của mình, sau đó mới lưu ý đến tưởng tượng của bạn. Tưởng tượng đó có ý nghĩa gì? Hãy để giáo sư James Harvey Robinson trả lời nhé! Trong cuốn Sự hình thành của tâm hồn của ông có đoạn như sau:

“Khi chúng ta minh mẫn, bản thân cảm thấy đầu óc suy nghĩ không ngừng. Khi đã đi vào giấc ngủ, chúng ta cũng biết những suy nghĩ đó vẫn không bị đứt đoạn. Những suy nghĩ trong giấc ngủ so với khi ta tỉnh táo sáng suốt thật đáng coi là ngu xuẩn, chúng ta thường ngu ngốc giữ những ảo tưởng trong mộng.

Ta tự nguyện coi đó là những suy tưởng tươi đẹp và buông trôi tư tưởng của mình trên con đường đó. Con đường đó do tình cảm của ta quyết định.”

Trên thế gian đâu có mục tiêu nào thú vị hơn là “bản thân chúng ta”. Nếu bạn để ý quan sát xu hướng nội tâm của mình và người khác thì đó hẳn là điều vừa thú vị vừa đáng buồn. “Tưởng tượng là cơ sở tính cách chủ yếu của chúng ta và nó đủ sức ảnh hưởng tâm lý tự tôn tự đại của chúng ta.” Bạn hãy nhớ cho, khi cùng ai đó trò chuyện, bạn không nghĩ đến chức vụ hay sự nghiệp của mình thì đó chính là những tư tưởng vinh quang và chân chính.

Chúng ta đã thảo luận không ít về điều

khiến đối phương cảm thấy hứng thú, nhưng có người lại đi mô phỏng một cách khuôn mẫu khiến kết quả thật cứng nhắc và tẻ nhạt. Bí quyết dành cho các bạn chính là hãy tìm một vấn đề trên lĩnh vực cảm giác và tinh thần.

Hứng thú là điều rất dễ lây lan. Nếu bạn có một câu chuyện hứng thú và cảm thấy không thể không nói thì hãy kể ra đi nào, mọi người chắc chắn sẽ thấy vô cùng hứng thú. Một lần trong khi Carnegie đang giảng bài, bỗng có một học viên đứng dậy nói: “Nếu như người ta vẫn tiếp tục sử dụng phương pháp đánh bắt cá đá ở vịnh Cosby như hiện nay thì loài cá này sẽ tuyệt chủng, và rất nhanh tuyệt chủng. Trong vài năm trở lại đây...”. Tất cả chỉ vì ông ta cảm giác đề

tài của mình là quan trọng nên thấy phải nhanh chóng nói ra ngay, vì thế mới dẫn đến bài báo cáo trực tiếp như vậy. Khi ông ta đứng diễn thuyết, Carnegie cũng chưa biết trong vịnh Cosby lại có loài cá như thế. Mọi người cũng vậy. Nhưng sau khi nghe ông ta trình bày xong, những người ngồi đó đều có cảm giác quan tâm đến loài cá này, tưởng như sắp sửa thỉnh cầu quốc hội đưa ra pháp lệnh bảo hộ loài cá này vậy.

Một vị đại sứ Ý đóng tại Mỹ nói về bí quyết của một nhà văn đã khiến bản thân trở thành người cuốn hút người khác như sau: “Tôi cảm thấy hưng phấn cực độ, nhất thời không thể bình tĩnh lại được, chỉ muốn đem nó nói với mọi người mà thôi”.

Chính trị gia người Anh Mark đã dùng những câu chữ tượng trưng và cú pháp tương phản khi đánh giá công tội của Charles đệ nhất, giống như ông nắm bắt được thị hiếu của chúng ta vậy. Hãy đọc một đoạn văn của ông:

“Chúng ta trách cứ, nói ông ta không thể tuân thủ những lời tuyên thệ khi lên ngôi, nhưng chúng ta lại nghe đến một truyền thuyết, nói ông ta rất giữ lời thề ước hôn nhân của mình. Chúng ta công kích, nói ông ta đã đẩy dân chúng vào ách bạo tàn của Đức Giám mục, nhưng có người lại hài hước biện hộ nói ông ta từng bế và hôn một đứa trẻ. Chúng ta phản đối, nói ông ta phá hoại những cam kết trong thư đòi dân quyền, nhưng ta lại nghe có người nói 6 giờ sáng mỗi ngày

ông ta đều thức dậy cầu nguyện. Chúng ta có thể tin rằng, những đăng ten thêu trên cổ áo và diện mạo tươi đẹp, bộ râu gọn gàng, sự giả tạo và khuôn mặt trang nghiêm giả dối của ông ta sẽ nhận được lòng ái mộ của những kẻ mù quáng ở thế kỷ này".

TRI THỨC

Charles là con trai của vua James I, năm 1625 thừa kế cai trị nước Anh. Ông kế thừa tư tưởng của James, tôn vinh thần quyền và chế độ phong kiến chuyên chế, tăng cường củng cố nền thống trị chuyên chế.

Từng có một công ty vũ khí lớn muốn giao thương với các quốc gia Ả Rập, các thủ tục đã thông qua, nhưng vấn đề cuối cùng là cần một vị quan chức chính phủ phê chuẩn, nhiệm vụ này được giao cho một giám đốc kinh doanh thông minh

nhanh nhẹn. Sau khi nhận nhiệm vụ, anh giám đốc kinh doanh đã dành rất nhiều thời gian tìm hiểu về vị quan chức nọ. Sau khi nắm được sở thích sưu tập của ông và biết ông đang có trong tay hai vật báu cổ Ấn Độ, anh ta mới tự tin đến gặp ông. Khi gặp mặt, anh đã khéo léo và tự nhiên nói về đề tài sưu tập đồ cổ, khiến vị quan chức kia vô cùng hứng thú. Khi cảm thấy thời cơ đã chín muồi, anh liền nhắc đến hai vật báu Ấn Độ và vị quan chức cuối cùng đã chủ động đề nghị muốn anh xem tận mắt thứ đồ quý giá đó. Sau một hồi tán tụng ca ngợi, ông mới giật mình hỏi: “Xin lỗi hôm nay anh tới đây có vấn đề gì vậy?”. Anh giám đốc lúc này không e ngại gì mà đi thẳng vào vấn đề. Vị quan chức đã không chút do dự ký vào bản hợp đồng.

Vì thế, nếu bạn muốn thuyết phục người khác, muốn đối phương nảy sinh hứng thú với mình, hãy ghi nhớ bí quyết: Hãy nói về vấn đề người khác cảm thấy hứng thú.

06 - KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG CẢM THẤY BẢN THÂN HỌ LÀ QUAN TRỌNG

William James nói: “Động lực sâu xa nhất trong bản chất con người chính là hy vọng được trở nên quan trọng. Nhu cầu cháy bỏng nhất trong bản chất nhân loại chính là khát vọng được người khác khẳng định”. Phép ứng xử quan trọng nhất là: Luôn luôn khiến người khác cảm thấy họ quan trọng. Nếu bạn có thể tuân thủ quy tắc này thì hẳn không gặp

phiền phức gì, hơn nữa còn có được mối quan hệ hữu nghị và niềm vui. Nếu bạn đạp đổ quy tắc này, thì sẽ khó tránh được hậu họa. Bởi nhu cầu này chính là điều khiến con người khác với động vật, và cũng chính nó đã sản sinh ra bao nền văn hóa của nhân loại.

Cuộc sống hiện nay có những người gặp trở ngại trong vấn đề thuyết phục chính là do họ đã quên mất nguyên tắc quan trọng này: khiến người khác cảm thấy bản thân họ quan trọng. Họ yêu mến những biểu hiện của mình, phóng đại thổi phồng bản thân, một khi thành công điều gì, họ lập tức tỏ ra mình có công lao thật lớn, đã có được một cống hiến vĩ đại. Thế chẳng phải là đang biểu hiện cho người khác biết: “Sự tồn tại của các

anh chẳng có gì là quan trọng cả", vô hình trung họ sẽ làm tổn thương người khác, cuối cùng sẽ gây bất lợi cho chính mình.

Khi bạn gặp ai đó và cho rằng mọi phương diện anh ta đều ưu tú hơn mình thì đó chính là phương pháp tuyệt vời để nhận được sự yêu mến, và cũng là phương pháp gián tiếp để anh ta hiểu, anh ta là một nhân vật quan trọng. Giáo sư John Dewey từng nói: "Nguyện vọng bức thiết nhất của con người chính là hy vọng bản thân nhận được sự coi trọng".

Và Carnegie cũng từng nhấn mạnh, đây chính là động lực thúc đẩy nhân loại sáng tạo ra những nền văn minh.

Carnegie đã dùng kinh nghiệm của bản thân để chứng minh đạo lý này. Ông kể rằng:

“Tôi đứng xếp hàng ở bưu điện chỗ giao cắt giữa đường 8 và con phố số 32 của New York để đợi gửi một thư bảo đảm. Anh nhân viên đứng quầy hẳn là đã quá mệt mỏi với công việc này: cân bưu phẩm, dán tem, tìm tiền lẻ, viết phiếu thu, năm này qua năm khác vẫn chỉ là công việc đơn điệu tẻ nhạt này. Vì thế tôi tự nhủ: Cần phải khiến anh nhân viên này yêu mến mình, tất nhiên là nên tìm cái anh ta vui thích chứ không phải cái mình ưa rồi. Tôi lại tự hỏi: Anh ta có điều gì đáng để tôi khen ngợi không nhỉ? Thực sự đó không phải việc dễ, vì mình không quen người ta. Nhưng với

anh chàng ngày hôm đó thì thật chẳng mấy khó khăn, tôi đã tìm được điểm đáng khen ngợi.

Trong khi anh ta cân bưu phẩm của tôi, tôi liền nhiệt tình nói: ‘Tôi thật sự mong ước có được mái tóc như của anh đấy’.

Anh ta ngẩng đầu lên hơi ngạc nhiên, môi hé một nụ cười. ‘À, giờ nó cũng không được đẹp như trước nữa rồi’, anh ta khiêm tốn đáp lời. Tôi nói trước thế nào không biết chứ giờ vẫn còn đẹp lắm. Anh ta vui sướng lắm, cùng tôi nói chuyện một lúc và cuối cùng nói: ‘Cũng đã có nhiều người khen mái tóc của tôi đấy’.

Tôi dám cá rằng bữa đó anh ta sẽ vui

phơi phới, buổi tối về nhà chắc chắn sẽ kể cho vợ nghe, và trước khi đi ngủ sẽ soi gương tự nhủ: Tóc mình kể ra cũng đẹp thật.

Có lần khi tôi kể câu chuyện ấy, ai đó đã hỏi: ‘Vậy ngài muốn điều gì ở anh ta?’.

Tôi muốn điều gì từ anh ta ư? Tôi muốn nhận được một điều.

Nếu chúng ta thật sự chỉ ích kỷ như thế, không thể tìm ra một điểm tốt của ai đó, không thể khen ngợi hay phân phát những lời cảm ơn chân thành, nếu linh hồn chúng ta không thể hơn được quả táo rừng chua kia thì hẳn ta sẽ trở thành một kẻ ti tiện.

Không sai. Tôi đã hy vọng nhận được

một thứ ở con người đó. Đó lại là thứ vô giá, nhưng tôi đã lấy được. Tôi nhận được niềm vui khi khiến người khác hài lòng. Đó sẽ là cảm giác tuyệt vời mà tôi mãi mãi ghi nhớ".

TRI THỨC

"Luôn luôn dùng cách ca tụng để người khác hài lòng là phương pháp tuyệt vời để nhận được thiện cảm từ họ. Hãy nhớ rằng, khi người ta đã yêu mến kẻ luôn tán tụng họ thì sẽ chẳng thể nắm bắt được điều gì nữa." - Carnegie

Mấy nghìn năm qua, các nhà triết học luôn có những triết lý sâu sắc về vấn đề này. 2.500 năm trước, ông tổ của Đạo giáo là Lão Tử đã từng dạy về điều này; 2.400 năm trước, Đức Khổng Tử ở Trung Quốc cũng đã tha thiết giảng giải về điều này; 500 năm trước khi Thiên chúa giáng sinh, Đức Phật đã tuyên

giảng cho chúng sinh điều này bên bờ sông Hằng thần thánh, thậm chí các kinh trong đạo Hinđu cũng ghi chép về nó; hơn 1.900 năm trước, Chúa Jesus đã đem nó giảng cho những môn đồ ở những đồi đá xứ Do Thái, hơn nữa còn đúc kết thành phép tắc quan trọng: “Bạn muốn được người khác đối đãi ra sao thì hãy cư xử với người ta như vậy”.

Bạn không ưa những lời khen rẻ tiền, giả tạo mà thèm khát những lời ca tụng thành thật; bạn muốn người ta hiểu được giá trị của mình; bạn hy vọng có thể tìm được cảm giác quan trọng trong cái thế giới nhỏ bé của chính mình; bạn yêu mến một người bạn chân thành. Chúng ta ai cũng thích như vậy cả.

Vì thế hãy để định luật này vĩnh viễn in dấu trong đầu bạn: Chúng ta mong muốn người khác đối đãi với mình như thế nào thì hãy cư xử với họ như vậy. Vào lúc nào? Ở nơi đâu? Câu trả lời là: Mọi lúc mọi nơi.

Một người ở bang Wisconsin từng kể cho chúng tôi nghe câu chuyện ông đã xử lý một trường hợp khó xử ra sao. Câu chuyện bắt đầu từ bữa điểm tâm của hội âm nhạc từ thiện.

“Buổi tối hôm đó ở công viên tổ chức một buổi hòa nhạc, lúc tôi đến thấy có hai người phụ nữ đứng bên quầy điểm tâm, trông họ hình như không được vui vẻ lắm. Cũng đúng thôi, hai quý bà ấy cho rằng mình mới là người phụ trách

của bữa tiệc này. Tôi đứng đó đang nghĩ không biết nên làm gì cho hay thì có một thành viên trong hội ủy viên cứu trợ chạy đến đưa tôi một chiếc hộp quyên tiền và nhờ tôi trông giúp. Cô ấy cũng giới thiệu hai người phụ nữ kia với tôi rồi cáo từ. Ngay lập tức chúng tôi cảm thấy khó xử và lúng túng. Tôi hiểu rằng chiếc hộp quyên tiền kia giống như một "tờ chi phiếu quyền uy" nên liền giao nó cho một trong hai người phụ nữ và nói rõ tôi sợ rằng không thể quản lý tốt được, hy vọng cô ấy giúp tôi giữ nó. Tôi lại đề nghị người còn lại phụ trách hai trợ lý trẻ tuổi và chỉ bảo họ cách trông nom, bán hàng ở quầy điểm tâm.

Buổi tối hôm đó, hai người phụ nữ đã rất nhiệt tình kiểm kê tiền quyên góp, và

phụ trách chỉ đạo hai cậu trợ lý kia. Tôi ung dung ngồi trên ghế và thưởng thức tiếng nhạc du dương.”

Đây là một quy tắc rất thiết thực, chỉ cần bạn tuân thủ một cách linh hoạt thì nó sẽ đem đến cho bạn những hiệu quả thần kỳ. Và chẳng cần phải đợi đến khi bạn phát tài hay làm quan lớn mới áp dụng được nó đâu.

Bạn chẳng cần đợi đến lúc làm đại sứ Mỹ hay làm chủ tịch buổi gặp mặt hội viên trong ký túc mới vận dụng quy tắc này, hãy sử dụng nó hằng ngày để nhận thấy tác dụng thần kỳ không gì sánh được của nó.

Ví dụ bạn bước vào một quán ăn và gọi

món khoai tây chiên, nhưng cô phục vụ lại bưng nhầm ra món khoai tây nghiền. Chúng ta có thể nói: “Xin lỗi làm phiền cô, nhưng tôi thích món khoai tây chiên hơn”. Chắc chắn cô ấy sẽ nói: “Không vấn đề gì, thưa ngài” và vui vẻ đi đổi món, vì chúng ta đã biểu hiện sự tôn trọng với cô ấy.

Có một vài câu nói tương tự như “Bạn không phiền nếu...”, “Xin lỗi làm phiền ngài...”, “Có thể mời cô...”, “Xin hỏi anh có muốn...”, “Cảm ơn!”... Những phép tắc vụn vặt đó sẽ xua tan chút đơn điệu và bận rộn của đời sống, có khi còn tỏ ra bạn là người thật phong độ và khí chất nữa.

Tiểu thuyết gia có lượng sách bán chạy

là Hall Caine là một người vô cùng giàu có. Ông là con trai một người thợ rèn và chỉ được cắp sách tới trường có tám năm, nhưng về sau đã trở thành nhà văn giàu có.

Hall Caine từ nhỏ đã thích đọc những bài ca dao và thơ xonê 14 câu, đặc biệt là các tác phẩm của nhà thơ Rossetti, thậm chí ông còn viết bài văn ca tụng thành tựu nghệ thuật vĩ đại của Rossetti và chép nó gửi cho nhà thơ này. Rossetti rất hứng thú, “Hiểu và trân trọng các tác phẩm của mình thế, lại có nhiều kiến giải cao siêu nữa, hẳn anh ta rất thông minh”. Vì thế nhà thơ đã mời con trai người thợ rèn này đến London làm thư ký riêng cho ông. Đó là một bước ngoặt trong cuộc đời Caine. Nhờ chức vụ mới

này mà Caine có cơ hội gặp mặt nhiều tác gia nổi tiếng khi ấy, lại được nhiều người góp ý và khuyến khích, giúp ông thu được không ít kinh nghiệm. Không lâu sau, ông đã phát triển được sự nghiệp của mình và tên tuổi của ông đã được mọi người biết đến.

Trên thực tế, mỗi người đều có những ưu điểm của mình và có điểm nào đó đáng để mọi người học tập. Thừa nhận sự quan trọng của đối phương và thành thật tán thưởng họ chính là cách hóa giải xung đột và căng thẳng.

Nếu bạn muốn khiến vợ mình vui vẻ tán đồng cách nghĩ của mình thì đừng thắc mắc về cái bản năng săn sóc nhà cửa của họ, cũng đừng đem so sánh những gì cô

ấy làm với những gì mẹ bạn làm. Trái lại, hãy khen ngợi cái tài quản lý nhà cửa đâu ra đấy của cô ấy, hãy công khai biểu thị bạn đã may mắn như thế nào khi cưới được một người vợ đảm đang xinh đẹp như cô ấy. Thậm chí khi thịt bò nấu cứng như da cừu hay bánh bao cháy đen như than thì cũng đừng bực bội, hãy nói những thứ đó cô ấy làm chưa được tốt bằng những việc thường ngày, hẳn cô ấy sẽ lao vào bếp và hy vọng sẽ đạt tới tay nghề mà bạn mong muốn.

Không nhất thiết phải đột ngột tỏ ra như vậy, cô ấy sẽ nghi ngờ đó. Bạn có thể bắt đầu vào tối hôm nay hoặc buổi tối ngày mai, mua một bó hoa hoặc một hộp sô cô la, nói thật nhiều những lời quan tâm và nở một nụ cười ngọt ngào. Nếu

như mỗi người chồng đều có thể làm được những điều như vậy, thì trên thế giới này đâu còn những vụ tranh cãi hoặc những cuộc ly hôn nữa.

TRI THỨC

"Sự khen ngợi không chỉ có tác động lên tình cảm của người khác mà còn tác động tới cả lý trí của họ." - Lev Tolstoy

"Tán dương là một kiểu thừa nhận rất thông minh, sâu xa và khéo léo, nó từ những phương diện khác nhau có thể làm hài lòng người khen và người được khen ngợi." - La Rochefoucauld

Ông Roland, một giảng viên trong lớp huấn luyện diễn thuyết của Carnegie ở California đã kể lại câu chuyện của cậu học viên Chris trong lớp thủ công như sau:

"Chris là một cậu bé nhút nhát, trầm tính, thiếu tự tin, ở trên lớp thường ít được mọi người chú ý đến. Trong sâu

thẳm nội tâm của cậu bé dường như không có chút nhiệt huyết nào. Khi tôi hỏi cậu có thích đi học không, trên gương mặt của cậu bé nhút nhát mười bốn tuổi này bỗng có sự thay đổi lớn. Tôi có thể thấy được tâm trạng của cậu đang biến động...

- Theo như ông nói thì biểu hiện của cháu không được tốt phải không ngài Roland?

- Ồ không, Chris, cháu thể hiện rất tốt.

Ngày hôm đó sau khi tan học, Chris dùng đôi mắt màu xanh lam trong sáng của mình nhìn tôi và nói rất chắc chắn: - Cảm ơn ngài Roland.

Chris đã dạy cho tôi một bài học mà tôi

luôn ghi nhớ, đó là lòng tự tôn trong sâu thẳm nội tâm mỗi chúng ta. Để mình không quên điều đó, tôi đã treo trước lớp học một câu khẩu hiệu: Bạn là người quan trọng. Như vậy, không chỉ các học sinh đều đọc được mà nó còn nhắc nhở tôi: Mỗi học sinh trước mặt tôi đều là những người quan trọng.”

Đó là một sự thật chưa từng bị tô vẽ: Mỗi người mà bạn gặp đều có điểm ưu tú hơn bạn. Vì vậy, phương pháp khơi mở trái tim người khác tốt nhất là khéo léo và chân thành biểu hiện rằng họ rất quan trọng.

Chúng tôi lại đưa ra một ví dụ khác:

Một luật sư sau khi tham gia lớp học của Carnegie đã cùng vợ lái xe đến Long

Island thăm vài người họ hàng. Người vợ để ông ở nhà nói chuyện với bà cô lớn tuổi, còn mình thì đi thăm vài người thân ở nơi khác. Lúc trước ông đã tham gia bài diễn thuyết và tự nhủ sẽ vận dụng "nguyên tắc tán thưởng" đã học được. Do vậy ông không ngần ngại coi bà cụ là mục tiêu để thử xem hiệu quả đến đâu. Ông nhìn ngó xung quanh nhà và tìm kiếm thứ gì đó có giá trị đáng để khen ngợi.

Ông hỏi: "Thưa cô, ngôi nhà này được xây năm 1890 phải không ạ?".

"Đúng thế", cụ già đáp: "Chính là được dựng vào năm đó".

"Nó khiến cháu nhớ đến căn phòng cũ

trước đây của mình, cháu đã sinh ra nơi đó", ông nói tiếp: "Căn phòng này rất đẹp, rất rộng, lại có nhiều phòng. Bây giờ rất ít kiểu nhà đẹp như vậy".

"Cháu nói rất đúng", cụ đồng ý: "Thanh niên thời đại này đã không còn biết thế nào là căn phòng đẹp. Họ chỉ cần một chỗ ở nhỏ và chiếc xe hơi là đủ rồi".

"Căn phòng này là nơi ấp ủ bao giấc mộng", giọng nói của cụ như chìm vào những ký ức nhẹ nhàng: "Đây là căn phòng được xây dựng bằng tình yêu. Ta và người chồng thân yêu đã mơ ước về nó trong mấy năm. Chúng ta không có kiến trúc sư, ngôi nhà hoàn toàn là do ta và ông ấy thiết kế".

Rồi cụ đưa ông đi tham quan khắp căn

phòng và ông cũng chân thành tán thưởng nó. Trong phòng có nhiều đồ trang hoàng đẹp đẽ, những tấm thảm nhỏ, đồ sứ cổ nước Anh, đồ uống trà kiểu cổ nước Anh, những chiếc ghế và giường kiểu Pháp, gốm sứ và tơ lụa Trung Quốc, những bức họa của nước Ý, và những tấm rèm bằng tơ của một tòa lâu đài nước Pháp.

Sau khi đi thăm khắp căn phòng, bà cụ đưa ông ra nhà xe, dừng lại bên một chiếc xe gần như chưa có ai từng lái.

“Đây là chiếc xe mà chú cháu đã mua cho cô trước khi mất không lâu”, giọng nói cụ nhỏ lại: “Từ sau khi ông ấy mất, cô chưa từng lái nó lần nào. Cô thấy cháu rất sành về đồ vật, cô sẽ tặng cháu

chiếc xe này!”.

Ông vội nói: “Không thưa cô, cô đừng làm cháu sợ. Cháu biết cô rất rộng rãi nhưng cháu không dám nhận. Cháu đã có một chiếc xe mới, hơn nữa cháu chỉ là họ hàng xa. Cháu tin rằng nhiều người cháu ruột quanh đây sẽ thích nó lắm”.

“Cháu ruột! Không sai, cô có rất nhiều cháu, nhưng chúng chỉ đợi cô chết đi để chiếm chiếc xe này thôi. Hừ, không bao giờ chúng được động đến nó.”

“Nếu không muốn tặng cho họ, cô có thể bán chiếc xe này cũng được.”

Bà cụ lớn tiếng nói: “Bán chiếc xe ư? Cháu nghĩ cô sẽ bán đi vật kỷ niệm này sao? Cháu nghĩ cô sẽ để cho người lạ

ngồi lên chiếc xe này hay sao? Đó là chiếc xe mà chú đã mua cho cô đấy! Dù thế nào cô cũng không bán nó đâu. Cô muốn đem nó tặng cho cháu, vì cô biết cháu biết thưởng thức những thứ đồ đẹp".

Ông ra sức từ chối ý tốt của bà cụ nhưng lại sợ làm cụ phật ý và tổn thương.

Bà cụ già nua sống cô độc trong căn nhà lớn với những tấm thảm, những món đồ cổ nước Pháp. Cụ sống trong những hoài niệm, khát vọng lớn nhất chính là được ai đó khẳng định sự quan trọng của bản thân. Cụ từng có một tuổi trẻ xinh đẹp, được nhiều người theo đuổi; cụ đã dùng tình yêu để xây dựng mái ấm gia đình và sang châu Âu xa xôi để sưu tập những

món đồ cổ để trang hoàng cho ngôi nhà. Giờ đây cụ sống cách biệt với thế giới, cô đơn trong tuổi già, luôn khao khát có được một chút quan tâm, một chút khen ngợi chân thành. Nhưng không có ai đáp ứng cho mong mỏi của cụ. Một khi bắt gặp điều đó, khác nào đi giữa sa mạc gặp dòng nước mát, tâm trạng không gì biểu đạt được, chỉ biết dùng chiếc xe trân quý để biểu thị tấm lòng.

Dano là người quản lý của một công ty chuyên cung cấp dịch vụ bảo dưỡng và thiết kế sân vườn ở New York. Ông đã kể về câu chuyện của mình như sau:

“Lần nọ tôi đến thiết kế sân vườn cho một một chuyên gia giám định nổi tiếng. Vị chủ nhà bước ra nói ý định của ông là

trồng hoa thạch thảo và đỗ quyên ở khu vườn này.

Tôi nói: ‘Thưa ngài, tôi biết ngài rất đam mê và nuôi được một đàn chó rất đẹp. Nghe nói trong cuộc triển lãm hằng năm ở vườn hoa quảng trường Madison, ngài đều mang về vài giải Blue Ribbon Award’.

Lời tán tụng đó đã mang đến hiệu quả không nhỏ.

Ông ta đáp: ‘Đúng vậy, tôi tìm được niềm hứng thú khi nuôi chúng. Ông có muốn đi xem chúng không?’.

Ông ta mất cả tiếng đồng hồ để dẫn tôi đi tham quan các giống chó và các giải thưởng, thậm chí còn phân tích cho tôi

dòng giống loài chó ảnh hưởng như thế nào đến hình dáng và trí tuệ của chúng.

Sau đó ông ta quay sang hỏi tôi: ‘Ông có con trai không?’.

‘Vâng, tôi có một cậu nhóc.’

‘Ồ, chắc nó sẽ thích một con chó nhỏ chứ?’

‘Đương nhiên rồi, nó nhất định thích mê đi ấy.’

‘Vậy được, tôi sẽ tặng cậu bé một chú chó.’

Ông ta dạy tôi cách nuôi chó, được một lát ông ta dừng lại nói: ‘Hẳn ông sẽ không nhớ được hết, tôi sẽ ghi ra giấy để ông mang về’.

Sau đó ông ta vào nhà, ghi lại cách nuôi chó rồi đưa cho tôi. Ông ta không chỉ tặng tôi một chú chó nhỏ trị giá vài trăm đô la mà còn bỏ ra hơn một tiếng đồng hồ quý giá để tiếp tôi. Đó hoàn toàn là do tôi đã thành thật tán thưởng đam mê và thành tựu của ông ta".

Disraeli - người một thời thống trị đế quốc Anh từng nói: "Gặp một người và cứ nói về bản thân họ, họ sẽ nghe bạn nói hàng giờ".

Dù là bất kỳ ai thì điều họ coi trọng nhất chính là sự tồn tại của bản thân mình, vì vậy muốn thử thuyết phục người khác, hãy đặc biệt chú ý điều này. Cho dù là một yêu cầu đơn giản thì cũng cần chú ý đến ngữ khí và thái độ, học cách tôn

trọng người khác.

Nếu bạn nói với đối phương: “Anh có vẻ nhàn rỗi quá nhỉ, hãy tính toán mấy việc này đi”, “Rảnh không, phô tô giúp tôi bản báo cáo”, điều này sẽ dẫn đến việc đối phương phản kháng, chí ít cũng nảy sinh tư tưởng phản kháng. Nếu bạn nói “Vất vả cho anh quá”, “Thật làm phiền anh rồi”, những lời lẽ khiêm tốn như thế có lẽ sẽ xoa dịu phản ứng của đối phương, nhưng lại có thể kích thích tài năng của người đó.

Nếu có thể kết hợp với việc ca tụng giá trị của đối phương như: “Anh tính toán nhanh quá”, “Chữ của anh đẹp quá, có thể chép giúp tôi bản báo cáo này được không?”, đối phương sẽ cho rằng mình

được trân trọng mà ra sức giúp đỡ. Chỉ khi có người nhận thấy năng lực của mình thì họ mới có thể thừa nhận giá trị của người khác, họ sẽ nói: “Anh ta đúng là có mắt nhìn đấy”, “Anh ta thật sự là người có tài”. Thói thường con người là vậy, luôn có khát vọng được thừa nhận.

Có một vị giám đốc bộ phận nọ bị bệnh, cấp trên cử người đến bệnh viện thăm ông ta và nói: “Đây quả là một cơ hội tốt để anh tĩnh dưỡng nghỉ ngơi. Đừng lo lắng điều gì, công ty không có anh vẫn sẽ hoạt động như thường, vì thế hãy tạm gác công việc sang một bên đi”. Người này ăn nói sơ suất không nghĩ đến lòng tự trọng của đối phương nên sức khỏe của ông giám đốc ngày càng suy sút. Bởi ông ta đã luôn nghĩ: “Công ty có

được ngày hôm nay chính là dựa vào những nhân viên cốt cán như mình".

Ngày thứ hai, có một người khác trên công ty tới thăm ông ta. Anh ta nói hoàn toàn trái ngược với người trước đó: "Không có ngài công ty cứ rối hết cả lên, đó là vì thiếu mất một người quản lý quyết đoán và tài năng như ngài. Hy vọng ngài sớm bình phục trở lại công ty làm việc". Nghe được những lời đó, ông giám đốc không cảm động sao được?

Nhưng cũng có những người, tuy trong lòng thừa nhận giá trị của đối phương nhưng lại không nói ra miệng hoặc cho rằng "đó có gì mà hay chứ". Cần hiểu rằng, thừa nhận giá trị tức là sự "khen ngợi", nó khác với sự "tâng bốc". Trong

cuộc sống hằng ngày, hy vọng bạn có thể lưu tâm đến giá trị và ưu điểm của người khác.

Có thể nói, nhu cầu cần được tôn trọng bắt nguồn từ lòng tự tôn. Mỗi người đều có lòng tự tôn. Nói rằng vì tồn tại lòng tự tôn mà chúng ta mới có thể tiếp tục sinh tồn trên thế giới này cũng không phải là quá. Ở đây xin nêu hai ví dụ thực tế có liên quan đến lòng tự tôn:

Đội trưởng và cấp dưới của một xưởng chế tạo nọ ở Nhật Bản đối thoại với nhau:

“Yamamoto, trông sắc mặt cậu có vẻ tốt đấy! Nghe nói gần đây cậu rất nhàn nhã, hãy nhìn mọi người đi, thật bận rộn!

Trong xã hội này, tóm lại là biết nhiều thì khổ nhiều. Nghe nói tiếng Anh của cậu rất khá, muốn nhàn cũng không được rồi, giúp tôi dịch ít tài liệu này đi, đến chủ nhật là cần rồi."

"Chủ nhật này? Tôi sợ là phải xin lỗi anh rồi. Thứ hai tuần sau tôi có buổi họp, cần phải chuẩn bị ít tài liệu liên quan, vì thế chắc không có thời gian dịch cho anh đâu. Chẳng phải đội trưởng cũng từng ở Mỹ sao?"

"Được, tôi hiểu rồi. Bỏ đi, không cần cậu giúp nữa."

Vị đội trưởng trên định thuyết phục người khác sao? Tìm cấp dưới dịch tài liệu thay mình, đi nhờ vả mà lại hạ thấp anh ta. Đem so sánh anh ta với người

khác, lời nói để lộ ý gián tiếp phê bình, thậm chí còn đả kích đối phương làm việc không được tốt. Như thế kể cả đối phương có thể thay bạn làm việc nhưng sẽ rất miễn cưỡng và bất mãn.

Trong thực tế có rất nhiều người như vậy, làm tổn thương lòng tự trọng của người khác nhưng lại tỏ vẻ như không có chuyện gì. Quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới trong câu chuyện ở trên, tuy bị tổn thương nhưng cấp dưới không đến nỗi gay gắt, song lâu dần sẽ nảy sinh sự bất mãn và không kiêng nể lời nói nữa.

TRI THỨC

"Nếu không muốn gây phản cảm, hãy khen ngợi những tiến bộ nhỏ nhất của họ và khen ngợi mỗi tiến bộ họ đạt được." - Carnegie

"Lời khen cũng giống như vàng bạc kim cương, đáng quý vì nó hiếm." - Samuel Johnson

Hãy xem cách để ví dụ trên thành công:

“Yamamoto, dạo này cậu rảnh không? Nghe nói cậu và mọi người gần đây bận lắm à? Đúng là trong xã hội này, biết nhiều khổ nhiều mà! Tuần sau lại họp nữa, chắc cậu sẽ rất bận đấy! Tôi nghe mọi người nói trình độ tiếng Anh của cậu rất khá, không biết có thể dành chút thời gian dịch hộ tôi bản báo cáo này không? Đây là một tài liệu quan trọng, đang cần gấp, được chứ?”

“Trong tuần này cần à? Ngay cả du học sinh Mỹ như đội trưởng còn không dám coi nhẹ, xem ra tài liệu này rất quan trọng đây. Tuy không biết có làm anh hài lòng không nhưng tôi sẽ cố gắng hoàn thành nhiệm vụ được giao.”

“Tôi biết cậu rất giỏi và nhiệt tình, nếu không tôi cũng chẳng đến tìm cậu. Xin trông cậy ở cậu.”

Với lời nhờ cậy ôn hòa trọng thị như vậy, ai có thể cự tuyệt được chứ? Tại sao trong ví dụ này Yamamoto lại có thái độ khác hẳn ở ví dụ trước? Vì anh ta cho rằng bản thân mình rất được coi trọng, lòng tự tôn của anh ta được thỏa mãn. Bất kể là ai, với những thứ mình có đều vô cùng tự hào, quý trọng.

Sự tôn trọng có thể thu được lòng tin của đối phương. Một người trong công việc nếu nhận được sự khẳng định của cấp trên thì có thể tình nguyện nhảy vào nước sôi lửa bỏng để giúp họ. Làm tổn thương lòng tự trọng là điều đại kỵ trong

quá trình thuyết phục đối phương, nếu bạn muốn trở thành cao thủ trong lĩnh vực thuyết phục, nhất định cần lưu ý điểm này. Nhưng nếu chỉ thỉnh thoảng dùng sự phê bình để kích thích ý chí vươn lên của đối phương thì không hẳn là không được.

Trong các buổi diễn thuyết hoặc hội thảo thường nghe thấy thính giả nói những câu thế này: “Câu nói này nhất định sẽ khiến bà xã tôi bất ngờ đấy, hy vọng lần tới cô ấy nghe được nó”, “Nếu những nhân viên trẻ tuổi của tôi nghe được những triết lý này thì thật là tốt quá!”.

Từ những câu nói trên có thể thấy, những người này rõ ràng luôn lôi người khác ra để nói mà không đề cập đến bản

thân mình. Những người như vậy thường nói: “Thanh niên thời đại này thường không biết nghe lời, thật là cứng đầu”. Ý tứ sâu xa của lời nói đó là thấy tiếc cho đối phương, chỉ cần họ biết lắng nghe những lời chỉ bảo thì sẽ không vấn đề gì, nhưng lẽ nào bản thân họ không có trách nhiệm gì hết sao?

Nguyên tắc trong ứng xử giao tiếp là: Hãy coi đối phương là tấm gương cho mình học theo. Thuyết phục cũng vậy, nếu thất bại thì nhất định là bản thân mình có điểm khiến đối phương không dễ dàng chấp nhận.

Tại công ty nọ có một vị lãnh đạo rất khó tính, bản thân ông là người tài giỏi nên đối với những nhân viên làm việc

chậm chạp rất không hài lòng. Vì vậy chỉ cần xảy ra sơ suất thì ông ta đều không phân biệt đúng sai phải trái gì, luôn trách mắng cấp dưới: “Sao lại thế này? Là ai gây nên?”. Toàn bộ cấp dưới đều cúi đầu không đáp.

Một lúc sau có người mới đứng ra nhận lỗi: “Thành thật xin lỗi, là tôi làm ạ”.

“Tại sao lại là cậu? Cậu đã làm việc này mấy năm rồi hả?”

Người nhân viên nghe câu nói này tất nhiên không tâm phục khẩu phục, sự bất mãn với cấp trên cũng tăng dần.

Kỳ thực việc này nếu đổi lại cho vị lãnh đạo làm thì không chắc sẽ thập toàn thập mỹ. Tự mình đã không có biện pháp

hoàn thành lại đòi hỏi người khác phải làm tốt, nói đơn giản thì là yêu cầu quá vô lý. Vị lãnh đạo lúc này nên nhẹ nhàng một chút để cấp dưới có thể thoải mái khi nhận lỗi.

Từ phương diện khác mà nói, muốn nắm bắt lòng người thì cần luôn luôn quan tâm đến họ. Con người ta thường hay ưu tiên những việc của bản thân trước nhất, còn việc của người khác không liên quan đến mình thì hoàn toàn dửng dưng.

Nhân viên sở dĩ có bất mãn, đa phần là vì không nhận được sự quan tâm từ cấp trên, hoặc không được cấp trên coi trọng. Đó là minh chứng rõ nhất cho khát vọng muốn được quan tâm, coi trọng của con người.

Nếu bạn cảm thấy chỉ có nắm bắt tâm lý đối phương mới củng cố được mối quan hệ bền vững giữa hai người thì cần phải chân thành biểu thị sự tôn trọng với họ. Những người kín đáo hay tương đối bảo thủ rất dễ bị xem nhẹ, nhưng trong lòng họ chẳng lẽ chưa từng khát vọng người khác coi trọng mình sao?

Vào một đêm đông lạnh giá, người quản lý hệ thống điện thoại của thành phố New York từ trong một hầm ngầm của trung tâm thành phố chui lên. Không phải vì ông gặp vấn đề nghiêm trọng gì, cũng không có cấp dưới nào của ông xảy ra sự cố gì nghiêm trọng, mà là vì có hai công nhân nối dây của công ty đang thực hiện một công trình khẩn cấp dưới lòng đất và ông đã đích thân xuống thăm

hỏi họ.

Sau đó ông được gọi là “Bạn của muôn người”, trở thành một trong những nhân vật lãnh đạo tiền bối của ngành công nghiệp điện thoại nước Mỹ, đảm nhiệm chức Tổng giám đốc Công ty Điện thoại chuông Michigan (Michigan Bell Telephone).

Có một ông chủ lớn, mỗi năm ông lại đi thị sát tất cả các cửa hàng của mình một lần. Ông thường dừng chân nói chuyện vài phút với những nhân viên làm việc vặt, nhân viên tiếp đón khách, những người quản lý, hỏi về những người thân và cuộc sống thường ngày của họ, hỏi vài câu về công việc hoặc đời sống riêng của họ.

Những nhân viên này không cho đó là sự giám sát, trái lại còn tỏ ra hứng thú với điều đó. Vì đối với nhân viên mà nói thì đáng ngại nhất là cấp trên không biết tới họ. Những nhân viên bị thờ ơ đều dần dần cảm thấy công việc không còn quan trọng nữa, vô tình lòng tự trọng của họ nhận sự đả kích rất lớn, nhiệt huyết trong công việc sẽ giảm dần.

Bất luận là người thế nào, nếu nhận được sự quan tâm hay cảm thấy người khác chú ý đến mình, nhất định sẽ giữ được hứng khởi và nhiệt tình trong công việc, thành tích công việc sẽ có nhiều khởi sắc.

Vì thế, nếu bạn muốn thuyết phục người khác, khiến đối phương yêu mến mình

thì hãy ghi nhớ nguyên tắc: Tôn trọng người khác, khiến đối phương cảm thấy mình quan trọng và làm thỏa mãn cảm giác thành công của họ.

CHƯƠNG 2: NỖ LỰC KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG NHÌN NHẬN SỰ VIỆC MỘT CÁCH KHÁCH QUAN

01 - ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG THOẢI MÁI NÓI ĐIỀU MÌNH MUỐN

Hãy để đối phương nói ra định kiến của mình, đồng thời để họ tiến hành nhận thức nó một cách khách quan, điều này rất có lợi cho việc thuyết phục.

Dale Carnegie từng nói: “Khi cần thuyết phục ai đó, đừng coi họ chỉ là những con người lý tính mà nên biết họ là những

người đầy cảm tính, đó là cách xử sự với những người đầy định kiến và thành kiến".

Ví dụ, mọi người thường cho rằng tất cả cấp trên đều lợi dụng cấp dưới, nhân viên bán hàng là không thể tin được, chất lượng sản phẩm của thương hiệu XXX là không tốt, những thành kiến đó xuất hiện và kết quả là rất bất lợi khi tiến hành công tác thuyết phục. Nếu không phá bỏ được từng tầng chướng ngại này thì sẽ không thể nào thực hiện tốt được việc thuyết phục. Bây giờ chúng ta hãy xem những trường hợp thuyết phục trong cuộc sống để thấy thành kiến và những hình thức biểu hiện của nó là gì.

Có hai nhân viên bán hàng giường đệm, trong đó anh A thuộc kiểu người nói được làm được, anh B thì tính tình trầm mặc, ít nói, thế nhưng không ít lần khiến anh A ngạc nhiên về những phương pháp kinh doanh thành công. Ví dụ có một lần, rất nhiều nhân viên bán hàng không tài nào thuyết phục được ông chủ công ty phân bón mua hàng thì anh B lại khiến ông ta mua đến sáu cái giường. Rốt cuộc anh ta đã sử dụng phương pháp gì để thuyết phục ông chủ kia?

Thì ra ông này có bệnh về thính giác, các nhân viên kinh doanh sau khi phát hiện ông ta gặp khó khăn về khả năng nghe liền bỏ đi. Nhưng một người trầm tính như anh B lại không làm như vậy, anh ta không dùng cách giao tiếp bằng

lời nói mà dùng bút để truyền đạt thông tin. Cách làm này cần đến tính kiên nhẫn và mất thời gian nhưng anh ta đã thuyết phục được ông chủ này một lần mua những sáu cái giường.

Những nhân viên kinh doanh khác ngoài anh B đều có thành kiến: “Đã bị điếc rồi thì nói cũng vô dụng”. Theo quan điểm của các nhà Tâm lý học mà xét thì ông chủ bị điếc này cũng ý thức rằng “Cần phải cẩn thận trước thái độ của những người bình thường, đặc biệt là những nhân viên bán hàng...”. Là một người điếc, hằng ngày đều có những suy đoán như “Mình là một kẻ điếc, chẳng ai cần đến cả” hoặc “Người khác có thể lợi dụng khuyết tật đó để lừa gạt mình”. Đó cũng chính là nói theo quan điểm Tâm

lý học, rất nhiều nhân viên kinh doanh không biết xóa bỏ thành kiến có từ trước đó ở ông chủ này và cũng không nghĩ cách để xóa bỏ nó.

Thế nhưng, nhân viên B sau khi phát hiện đối phương là người bị điếc, đã không sử dụng các phương pháp bán hàng thông thường mà sử dụng phương thức đặc biệt là tích cực dùng bút để nói chuyện, điều đó không chỉ giải quyết được vấn đề bán hàng mà còn phá bỏ tâm lý nghi kỵ và thành kiến vốn có của đối phương. Biện pháp này đối với việc thuyết phục những người có thành kiến là rất hiệu quả.

Vấn đề quan trọng thứ hai khi muốn thuyết phục người có thành kiến chính là

nói về những điều đối phương thích hoặc tạo không khí nói chuyện thoải mái để họ nói những điều mình muốn, thổ lộ tâm tình, sau đó mới khiến họ có được những nhận thức khách quan. Thông thường, chúng ta dùng những phương thức thích hợp của mình để thuyết phục đối phương, nhưng với những người có thành kiến mà nói, hiệu quả của những phương pháp nói chuyện này là không rõ rệt, trái lại có thể khiến thái độ của đối phương trở nên gay gắt. Lúc này nên từ bỏ những phương thức thuyết phục thông thường, chỉ có thấu hiểu tâm lý đối phương mới có thể hóa giải thành kiến của họ và khiến họ tiếp nhận sự thuyết phục.

Trong các trường hợp thuyết phục, mọi

người thường cố tình hoặc vô ý biểu lộ sự đánh giá của mình, ví dụ như “những thứ đồ của công ty này rất đắt”, “người già khá là bảo thủ”, “những đứa con một rất cứng đầu”, “phụ nữ luôn thích nói nhiều”,... đó chính là những quan niệm có “tính đoán định”, còn được gọi là quan niệm bảo thủ, quan niệm thành kiến hoặc định kiến.

Mọi người thường thông qua những trải nghiệm của bản thân hoặc hoàn cảnh xung quanh để phán đoán sự việc đúng - sai, thật - giả. Những định kiến này và những định kiến có căn cứ khoa học là khác nhau, trong quá trình hình thành có thể bị thêm vào các ý kiến chủ quan của bản thân, vì thế về mặt lý luận, đa phần là không đáng tin cậy. Ví dụ, có người

cho rằng “Những đồ ăn bán trên vỉa hè đều không tốt” thì hẳn người đó đã từng gặp xui xẻo khi ăn chúng. Ngoài ra, những đứa trẻ Mỹ luôn ôm trong mình định kiến “người da trắng ưu tú hơn người da đen”, đại bộ phận chúng từ bé đều chịu sự ảnh hưởng kỳ thị người da đen từ những người xung quanh. Kết quả nghiên cứu thực tế cho thấy, định kiến của người da trắng đối với người da đen cùng với sự tiếp xúc với người da đen thuở nhỏ ít nhiều không có liên quan, mà là càng trưởng thành thì định kiến mới càng tăng dần.

Đương nhiên, sự hình thành định kiến cố hữu đó là do kinh nghiệm hạn hẹp và hiểu biết hạn chế tạo nên. Thế nhưng nó có một loại tác dụng được coi là “trí tuệ

cuộc sống", hay nói cách khác, nó có tác dụng phòng vệ bản thân và duy trì cuộc sống. Vấn đề tinh thần này rất khó dùng lý luận để giải thích, thậm chí nó được hình thành trong vài chục năm rồi, rất khó một sớm một chiều thay đổi được.

Cũng có không ít độc giả cho rằng "đối phương đã có định kiến mạnh mẽ như vậy thì muốn thuyết phục anh ta chẳng phải là việc không thể sao?", không thể coi nhẹ việc phá bỏ định kiến đã tồn tại thâm căn cố đế trong sâu thẳm tâm lý đối phương được. Nhưng định kiến chỉ là quan điểm của những người kinh nghiệm hạn chế, cũng không có căn cứ tuyệt đối, vì vậy nó hoàn toàn có thể thay đổi.

Sở dĩ nói như thế cũng vì những tư tưởng định kiến bảo thủ đều sinh ra từ kinh nghiệm quá khứ của đối phương, có thể thấy khi anh ta rơi vào trường hợp không thể dùng những kinh nghiệm quá khứ để tiến hành suy đoán, tiêu chuẩn cho những phán đoán liền mất đi sự cân bằng. Cái "không thể dùng những kinh nghiệm quá khứ để tiến hành suy đoán" của đối phương chính là thứ người thuyết phục cần nắm lấy để lay chuyển anh ta, hãy nêu ra những sự vật sự việc mới mẻ anh ta chưa từng gặp bao giờ. Trong những trường hợp này, định kiến bảo thủ của đối phương rất có thể sẽ thay đổi theo sự dẫn dắt của người thuyết phục.

Khi đó, tư tưởng và quan niệm của đối

phương trở nên thay đổi, đồng thời trong đầu cũng nảy sinh những "định kiến mới", dẫn tới thay đổi quan hệ giữa họ và người thuyết phục. Ví dụ một người giữ thành kiến về đóng bảo hiểm, sau khi được nhân viên kinh doanh của công ty bảo hiểm thuyết phục có thể nảy sinh suy nghĩ: "Trước đây mình cho rằng bảo hiểm chẳng có lợi ích gì, giờ mới biết cũng có nhiều cái tốt như vậy" hoặc "Mình thường cho rằng nhân viên bán hàng là không thể tin được, thật không ngờ anh nhân viên này tốt bụng như vậy". Tóm lại, giũ bỏ thành kiến quá khứ hoặc đón nhận những quan điểm mới chính là lý do anh ta tham gia bảo hiểm.

Vì vậy, khi đối phương đã có những

định kiến ăn sâu bén rễ trong tư tưởng, tuy không thể thay đổi trong chốc lát nhưng nếu kiên trì và khéo léo thì vẫn có thể thu được hiệu quả thuyết phục không ngờ.

Như vậy, với mỗi kiểu định kiến, người thuyết phục có thể áp dụng những thái độ khác nhau và có thể dự liệu trước các tình huống. Ví như ông giám đốc công ty phân bón bị điếc ở ví dụ kể trên, nếu là người bình thường thì sẽ áp dụng cách giả vờ không nghe thấy gì. Những người mang định kiến thường giả bộ "không nghe" hoặc cự tuyệt sự thuyết phục của bạn. Là vì nếu chấp nhận sự thuyết phục của bạn thì cột trụ định kiến mang tên "trí tuệ cuộc sống" trong ông ta sẽ bị sụp đổ. Để "tự bảo vệ mình" sẽ áp dụng thái

độ giả vờ không nghe không thấy để trốn tránh, trong cuộc sống loại người như vậy không phải là ít.

Có những người biểu hiện trực tiếp những thành kiến sâu xa trong lòng ra ngoài, tình trạng này thấy nhiều ở những người lớn tuổi thường bị gọi là “bảo thủ”, kiên quyết không thay đổi. Họ thường nói “không được là không được”, tỏ thái độ bất chấp đạo lý, cự tuyệt sự thuyết phục.

Không chỉ người già mới như vậy, phàm là người dựa vào những lý do vô lý để cự tuyệt sự thuyết phục, phần lớn họ đều có những thành kiến sâu sắc trong lòng. Ngoài ra, khi dựa vào các lý do để cự tuyệt người khác, rất có thể vì trong lòng

ta đã tồn tại quá nhiều định kiến.

Trái lại, có những người tuy thái độ rất chân thành, khiêm tốn nhưng đối với những lời nói của bạn, họ đều dùng những cụm từ như “thế nhưng...”, “nhưng mà...” hoặc “tuy là thế, song...” để phản đối và từ chối khéo léo, thì trong lòng họ cũng sớm đã hình thành các định kiến rồi. Dùng những lời này để từ chối đối phương chẳng phải là đang biểu hiện sâu sắc tâm lý “bản năng phòng vệ” để giữ định kiến của mình sao. Nói cách khác, loại người này có nhiều nét giống với “người già bảo thủ” đã nói ở trên, đều là muốn giữ cái “ngoan cố” đã in dấu sâu sắc trong lòng.

Đối với những người như vậy, nếu trong

lúc nói bạn có sơ suất hay sai sót gì, lập tức họ sẽ cho rằng “lại là...”, “quả nhiên là...”. Ví dụ anh ta có thể nghĩ “Quả nhiên hắn là người như vậy”, “Đúng là như mình dự đoán”, như thế anh ta càng “tăng cường” và kiên trì giữ định kiến của mình, càng khó để ta thuyết phục.

Vì thế, là một người thuyết phục, dùng biện pháp nào để đối phó với những kẻ cứng đầu, ngoan cố mà không cho họ có cơ hội nghĩ đến hai từ “quả nhiên...” thật sự là điều rất quan trọng.

Như chúng ta đã nói ở trên, định kiến được nảy sinh từ kinh nghiệm cá nhân hạn hẹp của mỗi người, vì vậy nếu ta khéo léo để đối phương nhận ra điều này, khiến họ nghĩ “thì ra lại có người

như thế”, “thì ra lại có thể nhận định như vậy”, khiến tầm nhìn của họ được mở rộng, thì công tác thuyết phục của bạn đã thành công một nửa rồi.

Vì thế cần để đối phương nói ra thành kiến và khách quan nhìn nhận sự việc. Một phóng viên dày dặn kinh nghiệm từng nói, bí quyết để thu được thành công chính là “bản thân cố gắng nói ít đi”. Đúng vậy, lần đầu tiên gặp mặt, đặc biệt khi bạn chưa biết đối phương có phải là người có định kiến bảo thủ hay không, chẳng may nói sai điều gì thì sẽ ra về tay trắng, chẳng đạt được gì.

Cách thăm dò khéo léo là để họ tự nói ra những quan niệm bảo thủ trong lòng. Nhưng giữa thuyết phục và thăm dò có

điểm khác nhau, nếu chỉ là để đối phương nói ra suy nghĩ trong lòng thì đâu phải thuyết phục. Bạn cần ung dung, thản nhiên khiến đối phương nhận ra những thành kiến trong lòng mình là sai lầm, sai ở điểm nào. Nếu mở miệng phủ định hoặc phê bình định kiến của họ như: “Anh nói chẳng hợp logic gì cả”, “Cách nghĩ của anh thật hoang đường và đáng cười”, thì cách làm đó quả là một sai lầm. Bởi vì định kiến của một người, dù không phù hợp với đạo lý và rất sai lầm thì đó cũng chỉ là một phần trong nhân sinh quan, tính cách của họ. Theo quan điểm của người thuyết phục mà nói, cho dù cách nghĩ của đối phương có sai lạc thì với đối phương, đó vẫn là tiêu chuẩn để phán đoán sự việc.

TRI THỨC

"Nếu bạn muốn người khác yêu mến mình hoặc muốn cải thiện quan hệ với họ, hay nếu bạn muốn giúp mình và giúp người, hãy ghi nhớ quy tắc này: Chân thành quan tâm người khác." - Carnegie

Vì vậy bất luận định kiến mà đối phương nói ra có đúng hay không, bạn cũng cần để họ tự mình từ từ đánh giá. Bạn nên áp dụng phương pháp thuyết phục "Anh nói cũng có lý, nhưng vẫn còn điểm này...", khiến đối phương khách quan nhận ra định kiến của mình.

Định kiến cố hữu bảo thủ được hình thành từ kinh nghiệm quá khứ của một người, nếu vấp phải sự phủ định hoặc phê bình của người thuyết phục - thì giống như đã nói, định kiến vốn là thứ thuộc về tình cảm - rào cản về tâm lý

của hai bên sẽ càng trở nên sâu sắc. Không khó để hiểu được điều này, bạn hãy trở thành người bị thuyết phục thì sẽ biết liền. Ví dụ, bạn có ấn tượng khá tốt với ai đó, nhưng anh ta không chút khách khí đi phản đối bạn, lúc đó cho dù bạn thấy đối phương nói đúng nhưng trong lòng vẫn nảy sinh sự phản cảm.

Chúng ta hãy học cách khiến đối phương được nói thoải mái, tuy cách nhìn nhận cuộc đời giữa bạn và họ có chỗ khác nhau nhưng chúng ta có thể thông qua việc lắng nghe người khác dốc bầu tâm sự, hiểu rõ quan điểm, cách nhìn vấn đề cùng những thành công và thất bại họ từng trải qua trong cuộc đời.

Con người trong mỗi phương diện đều

có điểm khác nhau, thậm chí là hoàn toàn khác biệt. Nhân loại cùng chung sống trên thế giới này nhưng hứng thú, sở thích mỗi người lại khác nhau một trời một vực. Carnegie cho rằng, mọi người luôn thoải mái nói chuyện, nhất là những chuyện quan trọng với người dùng cả trái tim để lắng nghe hơn là những kẻ chỉ thao thao bất tuyệt về mình.

Có lẽ bạn rất thiếu kiên nhẫn với một người nói nhiều nên không muốn lắng nghe họ nói. Nhưng Carnegie luôn vui vẻ làm một thính giả tốt, ngay cả khi mình có việc bận cũng gác lại để nghe người khác “kêu ca”. Rất nhiều người nhận thấy sự quan tâm thân thiết của ông nên đã rất thoải mái tâm sự, nhưng

trong cuộc sống, người cư xử được như ông rất hiếm. Không biết tại sao, họ thường tự độc thoại một mình và không để tâm tới thái độ của người trước mặt. Mọi người đều cho rằng lắng nghe người khác nói là bị động, hơn nữa trong nhiều trường hợp, họ cũng không để tâm nhiều đến điều mình nói, vì thế rất khó kiên nhẫn lắng nghe. Trong tiềm thức của họ, lời nói của người khác không quan trọng, đại đa số người nghe đều biểu lộ sự mất kiên nhẫn, đồng thời hy vọng đối phương sớm kết thúc cuộc trò chuyện.

Mọi người đều mong muốn mình là nhân vật chính không thể thay thế. Lắng nghe người khác nói chẳng phải đang tỏ ra mình cũng ngang bằng họ sao.

Đương nhiên, đó cũng là tâm lý chung, nhưng muốn hiểu và thuyết phục đối phương thì cần thay đổi suy nghĩ đó, nói cách khác chính là cần cố gắng thu hút đối phương trò chuyện. Lý do vì:

Thứ nhất, lắng nghe người khác nói chuyện, ta có thể hiểu thêm về họ. Cho dù đối phương cố tình giấu giếm tâm trạng nhưng khó tránh có lúc vô thức để lộ những thông tin hữu dụng, và bạn dựa vào đó liền có thể biết được mong muốn trong lòng họ.

Thứ hai, chân thành lắng nghe người khác nói chuyện có thể khiến họ nhận thấy bạn tôn trọng họ.

Thứ ba, hiểu được tâm lý người khác sẽ

khiến mục tiêu thuyết phục được rõ ràng hơn, vô hình trung sức thuyết phục sẽ tăng lên.

Thứ tư, thái độ chân thành sẽ khiến đối phương cảm thấy vui mừng và tin tưởng bạn hơn. Đương nhiên, đối phương sẽ mở rộng trái tim mà tâm sự với bạn.

Thứ năm, khi bạn chân thành lắng nghe đối phương nói chuyện, trong lòng họ sẽ trỗi dậy cảm giác tin cậy và dựa dẫm, kết quả trực tiếp nhất là tăng cường hiệu suất thành công trong quá trình thuyết phục.

Thứ sáu, đối phương một khi đã tháo bỏ rào cản trong lòng thì sẽ thoải mái tâm sự với bạn, khi đó bạn sẽ có được những thông tin quý báu về họ.

Thứ bảy, nhận được sự tin cậy của đối phương chính là mấu chốt cho sự thuyết phục thành công. Nhận được sự tin cậy rồi mới đi vào nội dung thuyết phục chính là trình tự đúng đắn cần làm.

Việc lắng nghe người khác luôn quan trọng hơn là thao thao bất tuyệt về bản thân mình, nhưng điều đó không có nghĩa khuyên bạn nên ở thế bị động. Bởi cũng như bạn, đối phương cũng muốn biết người trước mặt mình đang nghĩ gì, cũng hy vọng hiểu được tính cách và nhân phẩm của bạn, nếu không họ cũng cảm thấy bất an và hoang mang. Vì vậy khi giao lưu với người khác, cần lựa thời điểm mà giới thiệu về bản thân mình. Đa phần trong các cuộc nói chuyện, nên để đối phương nói bảy phần, nói về mình

ba phần là tốt nhất. Tóm lại bạn cần ghi nhớ, muốn thành công trong thuyết phục người khác, nhất định cần phải tìm hiểu về con người họ mà biện pháp tốt nhất chính là kiên nhẫn lắng nghe đối phương "cằn nhằn", rút ra những ý cần thiết, chắc chắn hiệu quả sẽ không tồi.

Vì vậy, khi bạn muốn đối phương khách quan nhìn nhận thành kiến của bản thân họ, bạn muốn thuyết phục họ, xin hãy ghi nhớ bí quyết này: Hãy để đối phương thoải mái nói những điều họ muốn.

02 - ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG TRẢI NGHIỆM SỰ "BẤT NGỜ"

Tạo trải nghiệm bất ngờ cho đối phương chính là cách làm hữu ích để thay đổi

bản thân anh ta.

Trong tình huống gặp phải sự cự tuyệt dứt khoát với thái độ “không được là không được” của đối phương, thường ta sẽ thấy bế tắc, thậm chí muốn từ bỏ ý định thuyết phục. Có thể nói nhận định này khá giống với với ví dụ ông giám đốc bị điếc ở phần trên. Đối diện với tình huống này, chúng ta hãy áp dụng phương pháp khiến đối phương cảm thấy bất ngờ, ví như cách anh nhân viên B đã làm. Bởi định kiến của đối phương được hình thành do kinh nghiệm cá nhân hạn hẹp, nếu một nhân viên kinh doanh áp dụng phương thức nói chuyện bằng bút với vị khách hàng bị điếc này thì thành kiến “mọi nhân viên kinh doanh đều giống nhau” của ông sẽ bắt đầu hình

thành quan niệm mới “thì ra trong số họ cũng có người ngoại lệ”. Dựa vào phương diện kỹ xảo thuyết phục thì đây là chuyển từ “lắng nghe” sang “quan sát”, đưa đến cho đối phương một sự bất ngờ. Ngoài ra có một ví dụ từ “vị giác” chuyển thành “thị giác” dưới đây cũng khiến đối phương bất ngờ và thay đổi định kiến của mình.

Trước đây mọi người Mỹ đều cho rằng chất lượng bơ nhân tạo luôn kém hơn bơ thiên nhiên, dẫn đến lượng tiêu thụ bơ nhân tạo cứ trì trệ, không thể nâng cao. Song những người kinh doanh bơ nhân tạo đều rất tin tưởng, họ dám chắc về chất lượng, mùi vị hay dinh dưỡng, bơ nhân tạo hoàn toàn có thể thay thế cho việc dùng bơ thiên nhiên. Họ dùng mọi

biện pháp để tuyên truyền về những ưu điểm của bơ nhân tạo nhằm nâng cao doanh số bán hàng, muốn phá bỏ định kiến “bơ nhân tạo không tốt bằng bơ thiên nhiên” của mọi người. Vì vậy họ tiến hành một cuộc điều tra những nguyên nhân tạo nên thành kiến đó và nghiên cứu biện pháp giải quyết.

Trong bữa ăn trưa nọ, trên 90% phụ nữ nói có thể phân biệt được bơ thiên nhiên và bơ nhân tạo, họ nói bơ nhân tạo có mùi tanh, hôi... Mỗi nhân viên điều tra mời mỗi người nếm thử một miếng bơ vàng và một miếng bơ trắng, kết quả là trên 95% phụ nữ nói miếng bơ màu vàng có mùi vị “tươi mới”, “tinh khiết”, còn miếng màu trắng là bơ nhân tạo có mùi tanh hôi.

Thế nhưng kết luận của họ hoàn toàn trái ngược với sự thật, bơ màu vàng là bơ nhân tạo, miếng màu trắng là bơ thiên nhiên mới được làm. Nghĩa là những người phụ nữ này chỉ dựa vào định kiến về màu sắc đã có của mình để phân loại bơ thiên nhiên và bơ nhân tạo, kể cả việc đánh giá "mùi tanh hôi" cũng là vô căn cứ.

Các nhà Tâm lý học rất hứng thú với việc những người phụ nữ trên sẽ phản ứng ra sao khi rơi vào hoàn cảnh khó xử, để lộ "vị giác không nhạy" của mình. Nhưng các nhân viên kinh doanh không nói trắng ra: "Thưa các quý bà, các bà nói miếng bơ này có vị tanh hôi thì phải chăng là vị giác có vấn đề?". Họ không dùng hành động ngu ngốc đó để đạp đổ

thành kiến của đối phương mà cũng không nhấn mạnh sự “khác biệt” giữa hai loại bơ. Họ thông qua hình thức tuyên truyền mang đến cảm giác “hài lòng” cho khách hàng nhằm nâng cao lượng tiêu thụ.

Như thế, sau khi hiểu rõ kết cấu tâm lý bảo thủ trong lòng đối phương, ta không nên trực tiếp phản bác thành kiến của họ, nếu không sẽ dẫn đến tâm lý phản kháng. Chúng ta nên làm như không biết gì, rồi mang đến cho họ những trải nghiệm bất ngờ, và bạn có thể thành công khi thuyết phục họ.

Đề xuất một cách tự nhiên những sự việc bất ngờ có quan hệ mật thiết với định kiến tiềm tàng trong ý thức của đối

phương, có liên hệ trực tiếp với vấn đề chính của đối phương, cũng có thể khiến thuyết phục thu được thành công. Một nhân viên kinh doanh kể có lần anh ta chỉ nói với khách hàng một câu: “Dịch vụ hậu mãi của công ty chúng tôi rất chu đáo”, vị khách liền điền ngay vào bản hợp đồng mua bán. Đó là vì sao?

Thì ra nhân viên kinh doanh này từng nghe ông khách phàn nàn với một nhân viên khác rằng: “Các anh chỉ muốn thuyết phục tôi mua hàng, tôi biết mua xong rồi thì các anh chẳng quan tâm điều gì nữa”. Vì thế khi anh ta giới thiệu sản phẩm xong, không nói câu nào mà chỉ nói về dịch vụ hậu mãi chu đáo, đúng là điều khiến ông khách không ngờ tới. Câu nói này đã làm lung lay thành

kiến của đối phương.

Ngoài ra, khéo léo lợi dụng điều này, dù không thể lật đổ định kiến cũng sẽ là một trong những phương pháp thuyết phục đối phương hiệu quả. Có một nhà thiết kế trẻ tuổi sau khi biết vị khách mới là trưởng phòng truyền thông của mình rất hứng thú với nước Pháp liền sử dụng phương pháp này. Mỗi lần ông ta đề nghị anh đề xuất phương án thiết kế mới, anh chỉ cần nói: “Nghe nói bên Paris đang thịnh hành...” mà thực ra phương án thiết kế đó đều do anh tự dựng nên, nhưng ông ta lại rất hài lòng, chỉ cần sửa đổi chút ít là áp dụng được.

Khiến đối phương có những thể nghiệm bất ngờ tiến tới thay đổi định kiến bản

thân đương nhiên không tách rời với việc nói lý với họ.

Martin và Ryan vì muốn có thêm tiền tiêu vặt bèn triển khai kế hoạch thuyết phục vợ.

Đầu tiên chúng ta hãy xem Martin làm gì nhé.

“Em xem, lần cuối cùng anh có tiền tiêu vặt là khi nào chứ? Hình như đã rất lâu rồi đấy... Em biết không? Gần đây đồng nghiệp đều nói anh keo kiệt, điều đó rất ảnh hưởng đến những mối quan hệ xã giao của anh. Cứ tiếp tục thế này, anh sẽ bị mọi người cho ra rìa mất. Em cũng từng đi làm, hẳn là biết cảm giác bị người ta gạt ra ngoài như thế nào rồi chứ! Điều này sẽ ảnh hưởng vô cùng lớn

đến thành tích công tác, anh biết em nhất định sẽ hiểu cho nỗi khổ của anh mà!”.

Vợ của anh liền nói: “Vậy sao, cũng lâu rồi em không điều chỉnh tiền tiêu vặt nhỉ. Nếu ảnh hưởng đến công việc thì không hay đâu. Thế này đi, bắt đầu từ tháng này, em sẽ đưa anh thêm ba trăm đô la!”.

Công cuộc thuyết phục của Martin được tiến hành tương đối thuận lợi. Tiếp theo chúng ta hãy xem Ryan nói gì!

“Này, bắt đầu từ tháng này em phải đưa anh thêm ba trăm đô la tiền tiêu vặt. Rốt cuộc đến bao giờ em mới chịu nghĩ cho anh, giờ bộ dạng như thế này, rượu

không dám uống, thuốc không có mà hút, thế này mà được à? Tóm lại em hãy nhanh đưa tiền cho anh...”

Bà vợ nghe vậy liền nổi trận lôi đình: “Anh nói cái quái gì vậy! Không phải em mới cho thêm tiền sao? Anh ngày nào chẳng uống rượu say khướt rồi mới mò về, khói thuốc thì nồng nặc, còn nói cái gì mà thuốc không hút, rượu không uống? Lại còn muốn xin thêm tiền nữa! Thật nực cười. Không thể được!”.

“Mới tăng tiền ư? Đó là việc cách đây đã ba năm rồi! Chỉ cần em không tham gia mấy cái lớp học nghệ thuật gì đó thì chẳng phải dư ra ba trăm đô la hay sao! Xin em mà!”, Ryan thấy vợ giận dữ mới bắt đầu có thái độ mềm mỏng, nói

chuyện ôn hòa hơn.

“Được thôi, vậy thì thêm một trăm năm mươi đô la!” Bà vợ miễn cưỡng lùi một bước.

“Trời ạ, em thật là thích tính toán với anh đấy!”

Từ đó thấy rằng, cả Martin và Ryan đều đạt được thành công nho nhỏ. Nhưng có thể thấy cách làm của Martin nhỉnh hơn một chút. Từ kỹ xảo thành công mà nói, Ryan không thể nói là đã thành công thực sự. Vậy là tại sao?

Bởi cách thuyết phục của Ryan về căn bản không biểu đạt ý nghĩa chân chính của thuyết phục. Vợ anh ta hoàn toàn không có cách nào lý giải được lý do

muốn tăng thêm tiền của chồng mình mà chỉ bị khuất phục khi bị anh chồng uy hiếp như “Giảm mấy cái khóa học nghệ thuật của em đi”. Không khó để thấy rằng khi vợ chồng gặp những tình huống khó xử đều đem áp dụng những cách thức như vậy để giải quyết vấn đề. Trong đầu họ không hề có ý định muốn nói rõ cho đối phương biết suy tính của mình mà cứ tiến hành thuyết phục luôn, đó chỉ là áp đặt cách nghĩ của mình lên đối phương và khiến họ phải miễn cưỡng làm theo.

So sánh tình huống giữa vợ chồng Martin và vợ chồng Ryan có thể hiểu rõ sự khác biệt về hiệu quả và kỹ xảo thuyết phục.

Martin kể rõ tình hình của mình ở công ty với vợ đã khiến cô hiểu tình trạng này nếu tiếp tục sẽ gây bất lợi cho chồng mình. Người vợ sau khi suy nghĩ kỹ cảm thấy nếu không tăng tiền tiêu vặt cho chồng thì lợi ích của mình và gia đình cũng sẽ bị tổn hại, sau khi suy xét mọi đường thì vui vẻ đáp ứng. Martin rất thông minh khi nắm bắt được điểm mấu chốt này, khéo léo đem vấn đề thiệt hơn của mình chuyển sang vợ, khiến cô vợ tự nguyện chấp nhận, cuối cùng đạt được mục đích.

Trước khi tiến hành thuyết phục, rút cuộc chúng ta cần nắm rõ những điểm mấu chốt nào? Carnegie cho rằng, thuyết phục chính là: “Thay người khác tạo ra những thời cơ hành động, khơi

gợi ham muốn hành động ở họ, khiến những ham muốn đó từng bước chuyển thành hành vi tự nguyện".

Trong quá trình ấy, ngoài việc bạn để đối phương nắm được mục đích của mình thì cần khiến họ hiểu rõ nếu bạn hành động như vậy thì tốt ở chỗ nào. Tóm lại, thuyết phục chính là đem mong muốn của bạn biểu đạt thành "hình tượng" cụ thể gieo vào lòng đối phương.

TRI THỨC

"Đem lòng nhiệt tình và kinh nghiệm hòa đồng của bản thân vào cuộc trò chuyện chính là phương pháp nhanh chóng và điều kiện cần thiết để cảm động lòng người. Nếu bạn không hứng thú với bản thân thì đừng hy vọng người khác cảm động." - Dale Carnegie

Muốn thay đổi định kiến ở đối phương, cách tốt nhất là hãy đối xử với họ thật nhiệt tình và chân thành, như thế không

chỉ giữ được lòng tự trọng cho họ mà còn khiến họ vui vẻ thay đổi quan điểm sai lầm của mình, tin cậy và hợp tác với bạn.

Có lần Carnegie đến giảng dạy tại một hội thanh niên Cơ Đốc giáo ở thành phố New York, người đến dự rất ít, không quá mười người. Trong đó một học viên đã có một bài diễn thuyết tuyệt vời. Anh ta kể mình sinh ra ở thành phố và chưa từng tách rời cuộc sống đô thị, nhưng vào mùa thu năm ngoái, anh ta đã mua một căn nhà ở miền quê. Căn nhà vừa xây xong, vì thế chưa có vườn hoa bãi cỏ, anh ta quyết định sẽ tự tay trồng kín cỏ trong khu vườn này.

Vào mùa đông, anh ta đốt gỗ hồ đào ở lò

sưởi, đem tro rắc khắp mặt đất vườn, hy vọng làm vậy đất sẽ thêm màu mỡ. Anh ta nói: “Bạn biết đấy, muốn trồng cỏ chúng ta thường gieo hạt, nhưng thực ra cách làm đó thật phiền phức. Bạn chỉ cần vào cuối mùa thu đem rắc tro của cây hồ đào ra mặt đất thì mùa xuân năm sau cỏ tự nhiên sẽ mọc”.

Carnegie nghe vậy ngẩn người nói: “Nếu chỉ cần như thế thì phát hiện của anh quả là sẽ khiến không ít nhà khoa học bất ngờ đấy! Bởi anh đã dùng một vật chất không còn sự sống tạo nên một sự sống mới, đánh đổ nhiều học thuyết quan điểm khoa học hiện nay. Hoặc giả hạt cỏ bị gió thổi vào vườn nhà mà anh không biết thì sao, hay đất nơi đó vốn dĩ đã từng trồng cỏ rồi. Tóm lại, nếu có

một sự thật chắc như đinh đóng cột thì nó chính là: chỉ dựa vào tro cây hồ đào, tuyệt đối không thể mọc ra cỏ được".

Carnegie đã rất khó khi đưa ra kết luận trên mà vẫn giữ được bình tĩnh, nhã nhặn. Nhưng anh chàng kia lại tỏ ra hào hứng, anh ta tuyên bố: "Ngài Carnegie, tôi biết mình đang nói cái gì. Cho dù thế nào tôi vẫn giữ quan điểm đó".

Rồi anh ta vô cùng phấn chấn, nhiệt huyết trào dâng, tiếp tục diễn giải. Cuối cùng sau khi anh ta hoàn thành bài nói, Carnegie hỏi các học viên trong lớp: "Có bao nhiêu người ở đây tin điều anh ta nói là sự thật?".

Và anh học viên vô cùng kinh ngạc khi

tất cả mọi người đều giơ tay. Carnegie liền hỏi tại sao họ tin anh ta. Tất cả đồng thanh nói: “Bởi anh ta nắm vững điều mình nói và vô cùng tự tin, nhiệt tình”.

Nhiệt tình có một loại đặc tính, đó là có sức lây lan mạnh, đồng thời tạo nên phản ứng ở người khác. Nếu nhiệt tình có thể khiến các doanh nhân khôn ngoan bất chấp các quy tắc tự nhiên của khoa học để chứng minh lại điều gì đó thì chẳng phải nó mang sức mạnh đáng kinh ngạc hay sao?

Bất luận là trong trường học, ở công ty hay trên thương trường thì điều này vẫn đúng. Ngay cả những trận thi đấu hockey trên băng cũng cần đến lòng nhiệt tình. Nếu bạn không có được sự

nhiệt tâm với một cách nghĩ hay kế hoạch nào đó, người khác cũng khó mà chấp nhận nó được. Nếu lãnh đạo công ty không thể dùng lòng nhiệt tình của mình tin tưởng vào phương hướng và mục tiêu của công ty thì đâu thể mong nhân viên, khách hàng hay thị trường tin vào nó. Biện pháp tốt nhất để khơi dậy suy nghĩ, kế hoạch hay hành động của ai đó là trước tiên chính bạn phải phấn khởi hăng hái lên và biểu hiện tâm trạng đó ra ngoài.

Tommy từng tìm việc làm tại một công ty xuất nhập khẩu ở bang California. Theo thông lệ của công ty, anh được giao một danh sách các khách hàng khó đối phó, trong đó có một khách hàng lớn của công ty nhưng cũng lâu năm rồi

không qua lại làm ăn.

Tommy nói: “Tôi quyết định đàm phán kinh doanh với họ chính là đang tự mình khiêu chiến với bản thân. Trước tiên tôi thuyết phục được ông chủ rằng mình sẽ đem về thành công cho công ty. Ông ấy vốn không tin điều đó, nhưng không muốn giội gáo nước lạnh lên tôi nên mới đồng ý cho tôi đi gặp mặt khách hàng đó”.

Tommy đã hoàn thành sứ mệnh của mình, anh đề nghị với họ giá đảm bảo, rút ngắn thời gian giao hàng, phục vụ tốt hơn trước rất nhiều. Anh biểu thị khẩu hiệu “làm mọi việc để các bạn hài lòng” của công ty với giám đốc bên mua.

Lần đầu tiên khi Tommy đàm phán với

giám đốc bên mua, anh đã dùng nhiệt huyết của mình để diễn giải các vấn đề trọng yếu. Anh mỉm cười và bước vào văn phòng, đồng thời nói: “Tôi rất hân hạnh khi đến đây, hy vọng chúng ta sẽ lại cùng hợp tác thành công”.

Từ trước đến giờ anh chưa từng nghĩ mình sẽ thất bại trong cuộc giao dịch này. Anh hoàn toàn không để tâm đến sự thật rằng công ty mình từng mất đi mối làm ăn đó. Anh đã dùng thái độ nhiệt tình của mình để thuyết phục khách hàng, công ty của anh đã chuẩn bị rất tốt để một lần nữa phục vụ đối tác.

“Sau đó giám đốc bên mua đã nói chuyện với ông chủ của tôi, và lý do duy nhất chính là lòng nhiệt tình của tôi đã

thuyết phục họ. Về sau, đơn hàng của họ mỗi năm lên đến năm trăm nghìn đô la.”

Trước khi tiếp tục thảo luận về chủ đề lòng nhiệt tình, hãy để chúng tôi làm rõ một hiểu lầm thường gặp nhất, đó chính là, những hành động như lớn tiếng gây ồn ào, đập mặt bàn, nhảy lên nhảy xuống, tâm trí hồ đồ đều không phải là sự nhiệt tình. Điều đó không lừa được người khác. Sự nhiệt tình giả tạo mang đến những tổn thương. Nhiệt tình là loại cảm giác xuất phát từ trái tim, không thể gộp chung với sự phấn khích hay gây náo động.

Lòng nhiệt tình thực sự được cấu thành từ hai bộ phận: nhiệt huyết và tự tin, chính là thể hiện sự hăng hái và tự tin xử

lý công việc của mình. Chỉ cần có hai cảm giác đó thì dù là thuyết phục kế hoạch hay một cách nghĩ mới, lòng nhiệt tình của bạn cũng có sức lan truyền rộng. Bạn có lòng nhiệt tình và người khác sẽ cảm nhận được điều đó, bảo đảm không lâu sau, họ cũng sẽ có lòng nhiệt tình giống bạn.

Sức mạnh của lòng nhiệt tình không thể coi nhẹ được. Ralph Waldo Emerson từng nói: “Mỗi một thời khắc vĩ đại đều là thời khắc khải hoàn của lòng nhiệt huyết”, “Không một sự nghiệp vĩ đại nào lại thiếu lòng nhiệt tình trong đó”. Công cuộc xây dựng nước Mỹ, cuộc vận động dân quyền và sự hoạt động của các công ty lớn ngày nay có thể minh chứng cho tính đúng đắn của câu nói này.

Sự quan trọng của lòng nhiệt tình được thể hiện ở năng lực vượt trội và nỗ lực làm việc. Chúng ta đều biết nếu chỉ có chút thông minh thì sẽ chẳng làm nên chuyện gì, hay chỉ biết lao động vất vả thì cũng không thể làm nên trò trống gì, phải có thêm sự nhiệt tình và lòng yêu mến công việc, dốc sức làm việc, luôn tràn đầy nhiệt huyết thì mới thu được thành tựu.

Một vị Tổng giám đốc công ty đường sắt tại New York từng nói: “Giả như có hai người mà về mọi phương diện họ đều tương đồng nhau, vậy thì người nào biểu thị lòng nhiệt tình tốt hơn chắc chắn sẽ nhanh chóng đạt được thành công. Một người năng lực bình thường nhưng rất nhiệt tình thường chiến thắng kẻ có tài

năng kiệt xuất nhưng thiếu mất lòng nhiệt huyết". Việc thuyết phục cũng như vậy.

Bạn tuyệt đối không có cách nào để tạo nên sự nhiệt tình giả tạo, nhưng bạn hoàn toàn có thể sáng tạo lòng nhiệt tình, bồi dưỡng và vận dụng nó. Carnegie cũng nói về quá trình này như sau: "Phương pháp tốt nhất để khơi dậy lòng nhiệt tình chính là hãy tin ở bản thân bạn, tin vào những gì bạn đã làm và ước nguyện thành công của mình. Như vậy, sự nhiệt tình sẽ tự nhiên mà nảy sinh".

Vậy bạn nên bắt đầu quá trình này như thế nào? Tự nói với bản thân, mình yêu mến công việc này biết bao, hãy nhanh

chóng bỏ qua những điểm làm bạn chán ghét và chú tâm vào điểm bạn thấy hứng thú. Sau đó làm việc hăng hái, đồng thời nói với những người xung quanh về điều này để họ hiểu tại sao bạn lại cảm thấy hứng thú như thế. Chỉ cần bạn biểu hiện rằng mình hứng thú với công việc, đồng nghĩa với việc bạn đã bắt đầu khiến đối phương cũng hứng thú về nó. Nó còn hay ở chỗ sẽ giảm đi những mệt mỏi, áp lực và lo âu.

Nếu bạn có mục tiêu cuộc đời, có khát vọng thành công, bạn sẽ dễ dàng có được lòng nhiệt tình. Cũng như thế, khi bạn quyết định thuyết phục một mục tiêu nhất định và có khát vọng thuyết phục được đối phương, bạn cũng rất dễ có được lòng nhiệt tình. Chỉ cần làm

được điều này, lòng nhiệt tình sẽ trào dâng trong tim bạn.

Chúng ta đều cần có mục tiêu và những ước mơ. Nó là nguồn động lực của cuộc đời. Cho dù những việc đó chỉ là suy nghĩ nhất thời nhưng nó cũng mang đến những xúc cảm mới lạ cho cuộc sống. Con người có thể phá vỡ những giới hạn đã định của chính mình. Nói cách khác, con người cần phải có lòng nhiệt tình, và kết quả của điều này là không giới hạn. Buổi sáng khi tỉnh dậy, trước tiên hãy tưởng tượng ngày hôm nay nhất định sẽ có chuyện vui. Không cần phải là chuyện gì vĩ đại, có khi chỉ là bạn yêu thích công việc này hay sẽ hẹn một người bạn đi ăn trưa, cùng bạn bè uống một cốc bia, hay ra ngoài du ngoạn với

gia đình, đánh tennis hay thể dục thể thao. Bất luận là việc gì thì trọng tâm vẫn là: Cuộc đời không nhất thiết phải lặng lẽ đơn điệu, nó cũng có những thú vị của riêng mình.

Một vị Tổng giám đốc đã nói rằng: "Công cuộc hiện đại hóa tổ chức luôn cần đến những nhà lãnh đạo nhiệt thành. Thực ra, định nghĩa về năng lực lãnh đạo chính là: có năng lực đem lòng nhiệt tình của mình truyền sang người khác để đạt đến mục tiêu chung. Bạn hy vọng đồng nghiệp mình hôm nay hay ngày mai có thể nhiệt tình và vui vẻ làm việc, nếu chỉ nghĩ: 'Ngày mai mọi người sẽ nhiệt tình thôi' thì đâu ích gì, trước tiên bạn cần phải có lòng nhiệt tình, sau đó mới có thể thuyết phục và truyền lòng

nhiệt tình đó sang người khác”.

Ông nói: “Bản thân bạn đã không nhiệt tình thì đương nhiên đâu có cách nào truyền lòng nhiệt tình sang người khác. Cũng chính là nói, nếu bạn muốn thay đổi hoàn cảnh, trước tiên bạn cần thay đổi chính mình. Nếu ngay cả bản thân bạn không thay đổi thì sao dạy dỗ được con cái. Nếu bạn hy vọng con trai mình thích đá cầu, trước tiên bạn hãy hứng thú với môn thể thao này”.

“Truyền đạt lòng nhiệt tình chính là phải thông qua đôi mắt, động tác cơ thể và những việc bạn làm trong ngày chứ không phải chỉ viết trên bản ghi nhớ. Sự thật, tôi tin rằng bất cứ người nào cũng đều trân trọng sự nhiệt tình. Nếu bạn

không có nhiệt huyết với điều gì thì bạn chẳng khác gì đang sống ở cõi chết. Chỉ cần bạn phát hiện bản thân luôn ôm ấp lòng nhiệt tình với mọi việc thì không khó để bồi dưỡng và theo đuổi những mục tiêu khác.”

Có lòng nhiệt tình thì gần như bạn đã nắm chắc thành công. Đương nhiên điều này nghe có vẻ khó tin, nhưng nó thực sự có căn cứ thực tế.

Chỉ cần nhìn dáng điệu bước vào phòng làm việc của tổng giám đốc tiền nhiệm David Webb của công ty Lever Brothers cũng hiểu được sự nhiệt huyết của ông. Ông không có gì đặc biệt để hấp dẫn người khác nhưng dáng đứng thẳng, tinh thần vui vẻ tích cực, đôi mắt ánh lên

lòng nhiệt huyết.

TRI THỨC

Tập đoàn liên hợp Lever Brothers là một công ty xuyên quốc gia do hai công ty mẹ từ Anh và Hà Lan liên doanh tạo nên, phạm vi nghiệp vụ trải rộng hơn bảy mươi quốc gia, là một trong những nhà sản xuất hàng tiêu dùng lớn nhất thế giới. Nó gồm hơn năm trăm công ty con trên toàn cầu, kim ngạch tiêu thụ năm 1988 đạt ba mươi tám triệu đô la, trong đó chất tẩy rửa chiếm 20% kim ngạch tiêu thụ.

Webb nói: “Mọi người đều thăm dò bạn khi ở trong thang máy. Một ngày hai mươi tư giờ, bạn không lúc nào là không biểu hiện giá trị của mình và trí nhớ của mọi người thì không tệ”.

Ông nói tiếp: “Về điều này, chúng ta nên học tập ngài Chủ tịch hội đồng quản trị của Lever Brothers. Tôi đã vượt ngàn dặm sang Ấn Độ để thay thế chức vụ của ông. Khi đó ông là giám đốc bộ

phận kinh doanh, gần như quen biết tất mọi người và đi khắp mọi nơi. Mạng lưới kinh doanh của chúng tôi rất rộng lớn, bạn đến bất kỳ trạm bán hàng nào, họ đều phục vụ bạn như thượng khách. Tôi du lịch khắp Ấn Độ, chỉ muốn tìm ra một trạm bán hàng nào mà ông chưa từng đến và những bức tường không có ảnh của ông, nhưng tất cả những nhân viên ở đây, không ai là không quen ông cả".

Lòng nhiệt tình của Webb chính là điểm lưu lại ấn tượng sâu sắc nhất với người khác. Ông cũng sớm nhận ra điều này, và trong quá trình thăng tiến trở thành Tổng giám đốc công ty Lever Brothers, ông chưa từng quên nó. Ông nhớ lại tình hình lúc đó: "Tôi muốn mình chỉ trong

ba tháng có thể gặp mặt được tất cả các nhân viên nơi đây, và họ có khoảng bảy trăm năm mươi người. Họ đều nhận ra tôi, có lúc tôi cùng họ tán gẫu, và chỉ mong được cùng họ vui vẻ. Tôi thật sự yêu mến các nhân viên và công nhân ở xưởng, tôi không thể tìm ra người nào mà mình không yêu quý".

Thái độ tích cực của bạn đối với công việc, cuộc sống... cũng có thể gây ảnh hưởng tích cực tới những người xung quanh.

Tổng giám đốc của một công ty nọ sau khi công ty đó bị mua lại và sáp nhập vào một tập đoàn lớn, đã ở lại làm nhân viên quản lý. Những đồng nghiệp của ông khi phải làm việc trong môi trường

mới thì rất căng thẳng. Ông nói: “Kỳ thực đó là phản ứng rất tự nhiên. Khách hàng, người nhà, bạn bè hỏi rằng: ‘Anh nghĩ thế nào về việc mua bán và sáp nhập này?’. Tôi nghĩ, nếu bạn tỏ ra nhiệt tình, thì họ cũng sẽ như vậy. Tôi cho rằng mọi người ai cũng mong muốn thái độ tích cực và lòng nhiệt tình. Nếu mỗi ngày bạn đều vác khuôn mặt khổ sở đi làm thì người khác lập tức sẽ nhận thấy bạn chẳng có chút nhiệt tình gì trong công việc. Nhưng nếu bạn vẫn nói chúc buổi sáng tốt lành với những người trong thang máy như trước khi có vụ sáp nhập kia, họ sẽ chú ý đến điều đó. Họ sẽ nghĩ: Ồ, xem ra anh ta rất nhiệt tình đấy, sao chúng ta không thử nỗ lực như vậy xem?”.

Điều này dựa trên giả thiết bạn rất yêu thích công việc của mình, nhưng nếu bạn không yêu thích công việc đó thì điều này cần phải suy xét lại. Tuy vậy, phần lớn các công việc đều có chỗ thú vị của nó, song chúng ta cũng không thể phủ định một sự thật, có một vài công việc rất nhàm chán hoặc hoàn toàn không hợp với đam mê, năng lực và mục tiêu của bản thân.

Nếu bạn thực sự lâm vào tình huống đó, hãy lập tức hành động. Nếu không có sự nhiệt tình trong công việc và cuộc sống, bạn sẽ không thể đạt được thành công. Có rất nhiều người thay đổi công việc để phù hợp với năng lực bản thân, điều này không có gì là sai. Điều hối tiếc thực sự là bạn chán ghét công việc của mình mà

không dám hành động để cải thiện nó hoặc chọn một việc làm ưng ý hơn.

Nói quá nhiều điều liên quan đến lòng nhiệt tình, có người sẽ hỏi: “Vậy nó có liên quan việc thuyết phục sao?”. Đúng vậy, không chỉ có liên quan mà còn cực kỳ liên quan. Xin hãy nhớ rằng, tình cảm luôn có sức mạnh hơn là những lời nói lạnh lẽo, và lòng nhiệt tình thực sự luôn có sức lan tỏa rất lớn.

Trong quá trình thuyết phục, có rất nhiều biện pháp để đối phương trải nghiệm sự bất ngờ.

Ví dụ trong các cuộc tranh luận, bất luận là có nhiều điểm khác biệt, vấn đề có gay gắt đến đâu, tóm lại luôn có một điểm giống nhau, đó là người diễn

thuyết có thể khiến người nghe nảy sinh tư tưởng đồng tình. Khi Thủ tướng Anh Macmillan phát biểu ở thượng hạ viện quốc hội liên bang Nam Phi, thì cục diện phổ biến ở đất nước này là chính sách phân biệt chủng tộc. Ông đã đứng trước các đoàn thể nói ra quan điểm nước Anh không có sự kỳ thị và phân biệt chủng tộc. Ông có nói đến triển vọng thay đổi nó không? Không hề. Ông bắt đầu nhấn mạnh kinh tế Nam Phi đã đạt được những thành tựu tuyệt vời, đó quả là một cống hiến to lớn với thế giới này. Sau đó ông đề xuất một cách khéo léo và thông minh quan điểm là hãy căn cứ vào lòng tin chân thành mà phát triển đất nước.

Cuộc diễn thuyết đó của ông quả là vô cùng tuyệt vời, “Là một công dân của

vương quốc Anh” - Thủ tướng nói - “tôi hy vọng sẽ đem sự khích lệ và giúp đỡ đến với Nam Phi, chỉ mong muốn các ngài đừng để bụng những lời nói bộc trực thẳng thắn này: Trên lãnh thổ của chúng ta, chúng ta hãy xây dựng tiền đồ chính trị trong một thân phận tự do. Đó là niềm tin sâu sắc của chúng tôi. Chúng tôi không có cách nào ủng hộ và cổ động các bạn làm trái với niềm tin đó. Tôi cho rằng, chúng ta hãy giống như những người bạn, bất luận ai đúng ai sai, thì vẫn luôn có một sự thật rằng ta đang cùng sống trên đời, đó là mấu chốt quan trọng cho sự tồn tại của loài người chúng ta”.

Bất luận ai đó kiên quyết muốn đưa ra ý kiến tranh luận trái ngược với người diễn thuyết, thì cũng có thể khiến anh ta vững tin mà thẳng thắn công khai diễn thuyết. Giả sử ban đầu Thủ tướng macMillan nhấn mạnh sự khác biệt chính sách giữa hai bên mà không nêu ra những điểm tương đồng thì hậu quả nhất định sẽ rất tệ.

Trong cuốn Công tác chuẩn bị của tư tưởng cũng bàn về vấn đề này như sau: “Có khi chúng ta phát hiện tâm lý mình đang bị thay đổi, bản thân không chút kháng cự, tình cảm không chút kích động, nhưng mọi người nói chúng ta lầm, đó là chúng ta đã căm giận những lời khiển trách, bắt đầu cảm thấy chán ghét mọi thứ. Trong quá trình hình thành

tín ngưỡng, chỉ cần gặp ai đó không chung lý tưởng, chúng ta liền cảm thấy tín ngưỡng mình đang ôm ấp cuồng nhiệt đó có chút không hợp lý. Hiển nhiên, điều ta yêu thích trái với ý niệm bản thân nhưng gặp phải sự uy hiếp của lòng tự trọng. Cái 'tôi' nhỏ bé đó là từ ngữ quan trọng nhất trong các công việc của nhân loại, suy nghĩ thích đáng về điều này mới là khởi đầu của trí tuệ.

Chúng ta thích việc tiếp tục tin tưởng vào thói quen của bản thân khi tiếp nhận sự thật, một khi giả thiết nào của ta gặp phải sự nghi ngờ thì lòng căm ghét trỗi dậy dẫn đến việc mà ta gọi là 'nói lý lẽ với người khác', từ đó cố tìm ra một lý do lớn để tiếp tục củng cố lòng tin của mình vào giả thiết đó".

Muốn thay đổi cách nghĩ của đối phương, biện pháp đơn giản nhất có thể làm là đánh vào trái tim họ. Đó cũng là một phương pháp khiến đối phương thể nghiệm sự "bất ngờ". Bởi khi người khác biết bạn chuẩn bị thuyết phục, họ đều nảy sinh tâm lý phòng bị và phản kháng, căn bản vì không nghĩ ta sẽ tỏ lòng hữu hảo. Con người, nếu như bản thân không có hành động và ham muốn, thông thường không thể đặt ra các mục tiêu khác.

Trừ khi bị người khác uy hiếp, bị bạo lực ép buộc, đó đều không thuộc phạm trù mà chúng ta cần phải suy nghĩ. Bởi vì bất kể là ai, khi bị người khác thuyết phục sẽ luôn giữ tâm lý kháng cự, đặc biệt là những người có lòng tự trọng

cao. Đừng nói họ không hiểu rõ tình huống, bởi vì cho dù có thấy món hời trong đó thì cũng khó mà lấy như thường lệ. Những người có năng lực thuyết phục kém, đối với tâm lý này của nhân loại thường không để tâm, chỉ biết nói không ngừng, ép người ta phải gật đầu đồng ý, thậm chí sau khi đối phương đã tăng cường sự phòng bị vẫn cứ tự mình thao thao bất tuyệt, muốn cố ép đối phương phá bỏ tâm lý phòng bị đó. Những lời thuyết phục như vậy đương nhiên không thể thành công.

Rốt cuộc nên làm thế nào mới là đúng? Câu chuyện Cơn gió lạnh và Mặt trời trong truyện ngụ ngôn Esope có thể trả lời bạn điều đó. Mong các bạn hãy đọc kỹ câu chuyện này để có được cách suy

nghĩ mới.

TRI THỨC

"Ngụ ngôn Aesop", tên đầy đủ là "Tập hợp những câu chuyện của Esso ở Ba Tư". Đó là những câu chuyện được lưu truyền trong dân gian, đến thế kỷ III trước Công nguyên thì tập hợp thành sách. Tương truyền những câu chuyện trong đó là do một nô lệ da đen người Ethiopia viết, "Aesop" tức là đọc chệch từ "Ethiopia".

Cơn gió lạnh và Mặt trời tranh cãi gay gắt xem ai là kẻ mạnh hơn. Nhưng chỉ đơn giản dựa vào miệng lưỡi thì đâu phân được cao thấp, chúng quyết định thi xem ai có thể khiến người đi đường phải cởi áo choàng ra thì đó là kẻ thắng cuộc.

Cơn gió bắt đầu xung trận trước, nó dùng toàn bộ sức mạnh của mình thổi ra những luồng gió rét lạnh, càng ngày

càng tạo ra những luồng gió xoáy dữ dội nhất, nhưng lại chỉ nghe thấy tiếng cằn nhằn của người đi đường: “Ôi lạnh quá, không thể chịu nổi, phải mặc thêm cái áo nữa thôi”. Nói xong anh ta liền mặc một chiếc áo khoác. Cuối cùng Cơn gió đã sức cùng lực kiệt, đành phải bỏ cuộc, chỉ biết cúi đầu ủ rũ lui xuống xem Mặt trời xuất chiêu.

Lần này tới lượt Mặt trời. Lúc Cơn gió đang thi triển ra uy, nó đứng sau đám mây quan sát. Khi thấy đối thủ rút lui, Mặt trời mới cười lớn rồi hé ra, chiếu những tia nắng ấm áp xuống mặt đất. Không lâu sau, chúng thấy người đi đường kia bắt đầu cởi bỏ áo khoác đã mặc thêm trước đó. Mặt trời cứ tăng dần độ nóng, tiếp tục chiếu những ánh nắng

xuống. Người kia vã cả mồ hôi, không chịu được nóng nực bèn cởi phăng tất cả quần áo và nhảy xuống tắm ở con sông bên đường. Vậy là Mặt trời đã giành được thắng lợi. Câu chuyện Cơn gió lạnh và Mặt trời này, bất luận là ở đâu, vào lúc nào cũng chứng minh rằng, sự thuyết phục ôn tồn luôn có tác dụng hơn là dùng bạo lực đe dọa.

Aesop là một bậc thầy, năng lực quan sát nhạy bén của ông thực sự rất siêu phàm, xuất chúng. Ông đã đem những triết lý sâu xa gửi gắm vào những câu chuyện ngụ ngôn khiến người đọc thán phục.

Quay trở lại vấn đề, muốn trở thành cao thủ thuyết phục không thể dựa vào cách làm cưỡng ép người khác như của Cơn

gió, hãy dùng sự ôn hòa của Mặt trời sưởi ấm lòng người để cảm động đối phương. Tóm lại, đối phương sẽ thông qua biểu hiện của bạn để đưa ra phán đoán, quyết định có nên nhận sự thuyết phục hay không. Biểu hiện của bạn khác đi sẽ khiến đối phương nhận định sai lạc đi và kết quả nhận được sẽ không như mong muốn. Vì thế, ta không nên nghĩ cách làm thế nào để thay đổi người khác mà hãy tôn trọng mong muốn và sự lựa chọn của họ, không nên quan trọng quá việc nên thay đổi họ ra sao. Cái bạn cần thay đổi chính là định kiến của đối phương.

Để đối phương nhận ra định kiến của mình chỉ là trường hợp “ngoại lệ” được hình thành qua kinh nghiệm cá nhân và

nó không có tính phổ biến, ta không nên ép buộc mà hãy tiến hành thuyết phục với thái độ khách quan. Người ta nói mỗi sinh viên tốt nghiệp đại học được sắp xếp đến các phòng quản lý nhân sự, sau đó được đưa xuống làm ở những xí nghiệp vừa và nhỏ không có danh tiếng đều biểu hiện ra mặt rằng "đó chính là nơi tôi không muốn đến".

Với thái độ này của sinh viên, người quản lý sẽ giới thiệu về tình hình phát triển của xí nghiệp đó với chế độ đãi ngộ cao hơn những nơi khác ra sao để thuyết phục họ. Bởi vì hầu hết sinh viên đều không hiểu được hiệu quả và lợi ích của công việc đó, chỉ dựa vào ấn tượng ban đầu để từ chối. Vì vậy thông qua sự giới thiệu của giám đốc quản lý, về sau đa số

các sinh viên đều chấp nhận thử việc.

Cách làm này vô tình sẽ đem đến cảm giác bất ngờ ngoài ý muốn cho đối phương, họ sẽ tự nhiên chịu ảnh hưởng từ bạn và chấp nhận sự thuyết phục.

Con người thường mắc phải tật xấu như vậy, do họ có định kiến với ai đó hay những thứ mà người khác đã từng sử dụng. Carnegie có một người bạn rất thành kiến với chiếc mũ nồi vì có nhiều tên tội phạm khét tiếng khi gây án cũng từng đội loại mũ này. Tâm lý đó bất luận là người nước nào cũng có, người Mỹ cũng không ngoại lệ.

Tổng thống thứ ba mươi hai của nước Mỹ Roosevelt là một người rất thích ngậm tẩu thuốc, trong các bức ảnh

thường bắt gặp ông ngậm chiếc tẩu. Những người có thu nhập cao thích dùng tẩu thuốc cứ mỗi khi nhắc tới cái tẩu là lại nghĩ đến sự thống khổ do "Chính sách kinh tế mới" mà Roosevelt thi hành mang lại. Tâm lý liên tưởng này đã dẫn đến thái độ phủ định với tẩu thuốc. Vả lại mọi người đều cho rằng "kẻ thích ngậm tẩu thuốc là kẻ thích làm ra vẻ", vì vậy lượng tiêu thụ tẩu thuốc càng ngày càng giảm.

Những người bán tẩu sau khi phát hiện ra tình trạng này, họ đã áp dụng đối sách nào? Họ liền sản xuất ra một loại tẩu hoàn toàn khác trước, thân tẩu thô và ngắn, bề mặt lồi lõm không phẳng. Loại tẩu này khi sử dụng có thể khiến người ta toát ra khí chất nho nhã, đem lại một

cảm giác hoàn toàn mới.

Vì thế để xóa đi ấn tượng xấu của đối phương về mình, hãy mang đến cho họ những cảm giác bất ngờ và thú vị, đó cũng là một trong những cách làm hay để thay đổi định kiến của họ.

Bạn cần khiến đối phương nhận thức một cách khách quan về định kiến của bản thân họ, bạn muốn thuyết phục người khác, hãy ghi nhớ quy tắc: Có một phương thức để thay đổi định kiến của đối phương, đó là mang đến cho họ những trải nghiệm bất ngờ.

03 - HỌC CÁCH TÌM RA ĐIỂM CHUNG

Hãy dùng những việc mà hai bên đều

tán đồng để bắt đầu câu chuyện.

Bất luận đối phương có giữ những định kiến như thế nào, bất luận nhận thức chủ quan của họ có nhiều điểm khác với quan điểm của bạn ra sao thì giữa hai người luôn có một vài điểm tương đồng.

Carnegie chỉ ra rằng, khi cùng người khác trò chuyện, không nên nêu ra những quan điểm khác biệt của hai bên, mà phải không ngừng cường điệu những việc hai bên đều nhất trí để mở đầu câu chuyện. Không ngừng nhấn mạnh rằng hai người đều có những mục tiêu cần nỗ lực giống nhau, điểm khác biệt duy nhất chỉ ở phương pháp chứ không phải mục đích.

Trong quá trình tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp, việc tạo được hứng thú giống nhau giữa hai bên là rất quan trọng. Chỉ cần hai bên có những điều cùng yêu thích thì sẽ dễ dàng dung hợp với nhau, điều này rất hợp logic. Suy rộng ra, đối với nhiều sự việc khác, cảm giác đó sẽ dẫn đến việc mong muốn cùng hợp tác. Thuyết phục cũng không ngoại lệ.

Mỗi người đều có những điều hứng thú riêng. Hứng thú có thể chia thành hai loại: loại thứ nhất là hứng thú với những việc có liên quan, loại thứ hai là hứng thú với những việc không liên quan. Cái gọi là sự việc có liên quan để chỉ việc phát sinh những hứng thú giống nhau giữa bạn và người khác. Lợi dụng hứng thú này thường có thể xây dựng được

những mối quan hệ tốt đẹp.

Nhìn chung mọi người đều có những hứng thú khác nhau, có thứ đặc biệt yêu thích, có thứ lại tỏ ra khá lạnh nhạt.

Nếu như có thể, hãy gắng sức tìm ra một điều mà các bạn cảm thấy hứng thú nhất, rồi từ phương diện đó dần dần tiếp cận đối phương. Nếu không có cơ hội hoặc cơ hội đó không dễ đạt được, thì cũng hãy cố gắng chọn ra điều anh ta thích nhất mà bạn có thể lợi dụng được, mục đích chủ yếu là khiến anh ta nảy sinh hứng thú với bạn, tiến tới tiếp nhận sự thuyết phục.

Muốn dựa trên hứng thú đặc biệt của người khác để xây dựng một mối quan

hệ đặc biệt, nếu chỉ đơn giản nói một câu là có hứng thú thì không đủ. Khi thăm dò đối phương, bạn không thể giấu giếm những hứng thú thật của mình. Để tránh "chữa lợn lành thành lợn què", cần phải biểu hiện những hứng thú thực sự của bạn ra ngoài.

Vấn đề là bạn làm sao có thể khiến người khác hiểu bạn có những hứng thú giống họ. Vì vậy, bạn cần phải có những tri thức tương đương đủ để chứng minh bạn từng nghiên cứu điều đó. Càng là người cần tiếp cận, bạn càng phải nỗ lực hiểu được những điều đối phương hứng thú để có thể ứng phó với anh ta, để anh ta vui vẻ nói ra những điều bạn muốn biết. Giống như cô giáo ở nhà trẻ, có rất nhiều cách để dỗ dành những bạn nhỏ,

để một đám trẻ đang khóc trở nên vui vẻ.

Đó đương nhiên là một phương pháp thành công của các cô giáo, nguyên nhân là do họ có thể vứt bỏ cá tính của bản thân để hùa theo hứng thú và suy nghĩ của những đứa trẻ. Cách làm này đơn thuần chỉ là lòng nhiệt tình, tạo ra vì người khác, nó không khiến người ta cảm thấy khó xử, và đối phương sẽ vui vẻ đáp lại. Biết người đó từng đến nước Mỹ, nếu bạn hỏi về tình hình bên đó, anh ta nhất định sẽ vô cùng hứng thú hoặc thao thao bất tuyệt kể về nước Mỹ. Cho dù mục đích của bạn chỉ là hỏi về thủ tục nhập cảnh sang bên đó, nhưng anh ta sẽ “tiện thể” tả cho bạn tượng Nữ thần Tự do ở New York tráng lệ như thế

nào...

Các chuyên gia đề ra ba bước để cùng tạo nên hứng thú giống nhau giữa hai bên như sau:

1. Tìm ra điều người khác cảm thấy hứng thú.

2. Hãy chọn ra một cách hiểu nhất định đối với hứng thú của đối phương.

3. Hãy để đối phương hiểu bạn cũng thực sự hứng thú với những điều đó.

Con gái của Robert đã kết hôn từ vài năm trước, nhưng năm đó phải nhờ vào việc lợi dụng “một điểm chung duy nhất” để thuyết phục mẹ, cô mới có được cuộc hôn nhân tốt đẹp mỹ mãn như

bây giờ. Robert là người có thái độ rất thoáng với việc chung thân đại sự của con gái, nhưng vợ ông lại là người khá nghiêm ngặt, trong mắt bà, người con rể xứng đáng phải là một người đàn ông có học vấn, điều kiện gia đình, tuổi tác phù hợp.

Thế nhưng cô con gái không để tâm đến những điều đó, cô đã chọn một người đàn ông hoàn toàn trái ngược với ý nguyện của bà. Đương nhiên bà phản đối, và Robert cũng có vẻ rất khó xử. Không lâu sau, những người mai mối đến làm công tác thuyết phục hai ông bà. Nhưng họ chỉ cảm ơn và khéo léo từ chối: “Việc này thật phiền đến ông rồi, nhưng vì hạnh phúc cả đời của con gái, vợ chồng chúng tôi không thể đồng ý

chuyện hôn nhân này”.

Người mai mối liền nói: “Chúng tôi cũng như ông bà, rất quan tâm đến hạnh phúc của cô nhà”, đồng thời lợi dụng điểm chung này để tiến hành thuyết phục. Ông ta nói: “Nếu ông bà đứng trên lập trường của cô nhà để suy nghĩ về hạnh phúc của cô ấy, ông bà sẽ có những quan điểm mới về cuộc hôn nhân này”. Hai người họ sau khi suy nghĩ cảm thấy điều này rất có lý. Họ thấy rằng nếu cứ kiên quyết giữ tiêu chuẩn của mình, tìm “người con rể lý tưởng” thì sợ rằng con gái mình sẽ độc thân đến cuối đời mất. Vì vậy họ thay đổi thái độ, tiếp nhận cách suy nghĩ mới và đồng ý. Sau này Robert gượng cười nói:

“Người mai mối đó đúng là nói một lời mà khiến người trong mộng bừng tỉnh”.

Đương nhiên hai người trẻ kia cuối cùng đã kết hôn, có rất nhiều nhân tố tạo nên điều đó, nhưng nếu người mai mối không nhắc đến “chỗ giống nhau” là “hạnh phúc của cô nhà” thì cuộc hôn nhân này e rằng không thể thành công.

Tương tự, tìm ra điểm chung giữa mình và người có thành kiến, khuếch đại, lợi dụng nó là một trong những biện pháp hữu hiệu để thuyết phục đối phương. Trái lại, biểu thị “điểm khác biệt” với đối phương cũng có thể mang lại hiệu quả trong quá trình thuyết phục, vì hai phương pháp đó đều đem lại cho đối phương cơ hội khách quan nhận thức

thành kiến của mình.

Khi những ý kiến, quan điểm, cảm nhận của chúng ta vấp phải sự khác biệt, có thể dùng ngữ khí thành khẩn để nói: “Ở đây chúng ta có chỗ bất đồng, hãy cùng nhau tìm ra phương pháp mà chúng ta đều hài lòng nhé”, hoặc “Chúng ta sẽ cùng nhau tìm ra sách lược giải quyết vấn đề một cách có lợi nhất”.

Về từ ngữ, nhấn mạnh từ “chúng ta” thay vì hai thế đối lập “anh” và “tôi”. Không nên dùng những từ ngữ có ý chê bai, coi thường, mà chỉ cần bạn thành thực yêu cầu đối phương cùng tìm cách giải quyết vấn đề là đủ.

Quan trọng là tìm ra sự khả thi cho điều “hai người chúng ta đều mong muốn”,

phối hợp nhịp nhàng “tìm ra điểm giao nhau” trong quá trình “phát triển tư duy” mà không phải là “tạo ra kẻ địch”.

Thậm chí, hãy làm rõ những điểm khác biệt giữa hai bên rằng đó không phải là đối địch, đó chỉ là không giống nhau. Vì vậy đừng bao giờ tồn tại trong đầu suy nghĩ “đánh đổ” định kiến của đối phương, chỉ nên cầu hiểu được thế giới nội tâm của người đó.

Không chỉ như thế, khi phối hợp cần tích cực coi những bất đồng là thời khắc then chốt để mở rộng phạm vi giao tiếp, cũng chính là phát huy khí chất cá nhân, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp.

Khi có những bất đồng, quá trình thuyết

phục trở thành quá trình phối hợp nhịp nhàng cùng nhau. Đối với một nhà thuyết phục giỏi, bất đồng chính là tín hiệu của việc cần thiết "xem xét lại" mối quan hệ, thậm chí là điều chỉnh nó, tạo nên bước ngoặt thay đổi, và đó cũng là thời cơ thuyết phục tốt nhất. Trước sự bất đồng, trước tiên cần hiểu rõ những nhu cầu thật sự của đối phương.

Rốt cuộc là họ chỉ đơn thuần muốn tìm ra phương án khả thi để giải quyết vấn đề; hay chỉ là bày tỏ sự bất mãn, than phiền, tức giận của cá nhân; hay họ coi đây là chuyện vặt vãnh không tính toán làm gì, chẳng có lý gì lại cãi nhau; và cũng có thể tất cả chuyện này đều là do họ tự mâu thuẫn và làm khó bản thân mà thôi.

Bất đồng chính là lúc cần phải sáng suốt thăm dò nhu cầu của đối phương, đó không phải lúc ta thể hiện mình, đó là lúc giúp họ làm rõ những khó khăn và tìm ra phương hướng giải quyết vấn đề.

Muốn trở thành một người thuyết phục thành công thì nhất thiết đừng rơi vào vòng xoáy tình cảm của đối phương để phải ngập chìm, lòng vòng trong đó.

Carnegie nói: “Những người cố chấp thường tự coi mình đã nắm được biện pháp, kỳ thực là cách làm đó đã trói chặt anh ta”. Câu nói này thật sâu sắc.

Khi gặp một quan điểm bất đồng hay bị ai đó quấy nhiễu, càng cần phải nhấn mạnh sự tương tác của nhân tính, mà

không phải là khuất phục trước quyền uy hay phản ứng quyết liệt, bởi nếu làm vậy, điều thu được trong một cuộc tranh luận sẽ là vẻ mặt đau khổ, tức giận, thế thì có ích gì. Trong bất kỳ cuộc đàm phán nào, không thể muốn làm gì thì làm, và cũng không được nghĩ gì liền nói đấy, cần phải dựa vào nguyên tắc trên mà tiến hành.

Sự tương tác của nhân tính ít nhất bao gồm năm nội dung sau:

Thứ nhất, biểu đạt thành ý. Ngàn vạn lần không được dùng thủ đoạn. Có người chỉ cần không hợp ý họ thì liền điên đảo thị phi, bôi nhọ người khác; hoặc giận dỗi, chiến tranh lạnh; hoặc kết bè phái, đánh mất sự trung thực vốn có, khiến

cho chốn công sở trở thành chiến trường. Muốn biểu đạt thành ý với người khác, cần phải nhấn mạnh mục đích giải quyết vấn đề của mình là “đôi bên cùng có lợi”, khiến đối phương hiểu và thực sự cảm nhận được thành ý của bạn.

Thứ hai, giữ phép lịch sự. Khi thuyết phục, cần phải giữ phong cách lịch sự nhã nhặn, hoặc tuân theo những nguyên tắc vốn có chứ không phải hùng hổ dọa dẫm, coi thường hoặc ra sức làm khổ người khác. “Tiến lui khéo léo” không chỉ xóa bỏ tâm lý phòng vệ ở người khác mà còn cho họ không gian suy nghĩ, càng làm tăng sức thuyết phục.

Thứ ba, giữ nét tôn nghiêm. Có tôn nghiêm mới có thể có hành động đúng

đắn. Không giữ được tôn nghiêm thì đừng nói đến chuyện giao tiếp, vì giao tiếp cần có danh dự của hai bên. Mỗi lần đàm phán mà lại nghĩ sao nói vậy, mỉa mai châm chọc, hoặc dùng ngữ khí cao ngạo làm tổn thương người khác, chỉ khăng khăng giữ quan điểm của mình, thì kết quả chỉ có thể làm nền cho sự phân tranh hoặc thù hằn mà thôi. Trong quá trình trao đổi, sự tôn nghiêm của mỗi người cần được giữ vững, không được để kẻ khác phá hoại. Tất cả ngôn ngữ khiêu khích khinh thường miệt thị, hoặc mỉa mai nhạo báng, cãi nhau la ó gào thét đều là cấm kỵ.

Thứ tư, tôn trọng sự bình đẳng. Khi người khác đang nói, mà lại cắt ngang vấn đề, cướp lời, còn dùng giọng điệu

không hay, chỉ tay vào mặt người khác, cái tác phong "uy quyền" đó sẽ khiến đối phương cảm thấy không cam tâm. Trong quá trình thuyết phục, hai bên cần luân phiên được nêu ý kiến, không ai ở thế mạnh hay thế yếu, hoặc đối xử không bình đẳng như ra uy, dọa nạt. Nếu làm trái quy tắc này thì không thể khiến cho hai bên hòa hợp được.

Thứ năm, tạo dựng không khí thoải mái. Khi bất đồng nảy sinh, thì chính là lúc cần phải "thoải mái". Lúc này tuyệt đối không nên lãnh đạm với nhau mà cần tạo dựng không khí vui vẻ, đó không chỉ là biểu hiện của một nhân cách chín chắn mà còn là tượng trưng cho năng lực lãnh đạo vượt bậc. Thuyết phục không phải chỉ là giải quyết vấn đề,

trong quá trình phối hợp còn cần phải hiểu cách vận dụng sự hài hước để tạo không khí vui vẻ.

Một sự thuyết phục nghiêm khắc thái quá chỉ tạo nên thái độ thù địch lớn hơn trong lần bất đồng tiếp theo. Hãy coi trọng sự hòa nhã của mình và biểu đạt thành thái độ đứng đắn, lịch sự. Trong giọng nói và cử chỉ, hãy truyền đạt thành ý đến đối phương, như thế có thể khiến hai bên giảm đi những xung đột không cần thiết, không khí sẽ trở nên vui vẻ, thoải mái, hòa hợp.

TRI THỨC

"Dùng phương pháp kiến nghị để khiến một người sửa đổi sai lầm, rất quan trọng trong việc giữ gìn tôn nghiêm và lòng tự trọng của họ." - Carnegie

"Hãy biểu thị sự tôn trọng với ý kiến của người khác. Đừng bao giờ nói câu: Anh sai rồi." - Carnegie

Trong nghệ thuật thuyết phục, bạn nên mở đầu cuộc trò chuyện bằng cách nói về những điều bạn và đối phương đồng tình, sau đó hãy đề cập đến một vài vấn đề thích hợp mà đối phương vui lòng đáp lại, điều đó không phải có ích hơn sao?

Sau khi đề cập đến những vấn đề đó, bạn hãy cùng họ đưa ra những mục tiêu để thảo luận, trong quá trình đó, hãy tự xem xét thật kỹ những sự việc đã đề xuất, và đối phương sẽ vô thức bị bạn dẫn dắt. Anh ta rất tin tưởng bạn vì cảm thấy những kiến giải quan trọng đó là phát hiện của chính bản thân anh ta.

Tranh luận kịch liệt cùng đối phương là một hành vi không thỏa đáng, sẽ chỉ làm

tăng thêm thái độ ngoan cố của họ, không dễ thu được kết quả gì. Tổng thống Wilson nói: “Phàm là vấn đề giao thiệp, nếu bạn nắm chặt hai tay lại, tôi có thể nắm chặt hơn bạn đấy; nếu bạn tươi cười bước tới nói: ‘Chúng ta hãy ngồi xuống bàn bạc một chút, nếu ý kiến bất đồng, chúng ta có thể tìm hiểu nguyên nhân của nó là gì, mâu thuẫn chủ yếu ở đâu, được chứ?’, thì như thế, trong cuộc trò chuyện này, ý kiến của mọi người sẽ không khác biệt nhau quá xa, chỉ cần bạn nhẫn nại, dùng thành ý để tiếp cận thì điểm khác biệt đó hoàn toàn không khó giải quyết”.

Dale Carnegie nói: “Lời biện luận hay nhất là giống lời giải thích”.

Đúng vậy, chúng ta mặt mày gay gắt tranh luận cùng người khác, tại sao không dùng thái độ giải thích, phương pháp trao đổi để giải quyết vấn đề? Hãy nhớ dù có tranh luận, hãy cứ bình tĩnh tìm ra điểm chung để bàn bạc, chớ nắm chặt hai tay. Xung đột ý kiến gay gắt ra sao, ý kiến hai bên nghiêm trọng và cách xa nhau thế nào, chúng ta vẫn có thể tìm ra một vài điểm chung để thảo luận. Thậm chí nhà quản lý tài chính hàng đầu Morgan khi đi diễn thuyết hoặc tranh luận ở các hội nghị tài chính trong nước, cũng hy vọng có thể tìm ra một vài niềm tin chung giữa mình và người nghe. Bạn có tin không? Hãy xem ví dụ dưới đây:

“Nghèo hèn luôn luôn là một trong những vấn đề khắc nghiệt nhất của xã

hội. Người dân chúng ta thường cảm thấy trách nhiệm của mình là bất luận nơi đâu, vào lúc nào, chỉ cần có thể, thì sẽ luôn muốn cứu giúp nỗi thống khổ của người nghèo. Chúng ta là một quốc gia hào hiệp, trong lịch sử không thể tìm ra được dân tộc nào cũng hào hiệp và không tiếc tiền của đi cứu giúp những dân nghèo bất hạnh như nước ta. Ngày nay chúng ta vẫn giữ gìn và phát triển tinh thần đó, ngay cả trong giới công nghiệp cũng vậy, hãy xem việc chúng ta tìm ra một chút công bằng chính đáng và tiếp nhận các biện pháp để ngăn ngừa, giảm bớt một vài tội ác do khốn cùng gây nên.”

Ai có thể phản đối lý lẽ của đoạn văn trên? Ngay cả ông trùm tài chính

Morgan cũng đồng ý. Sau khi đối phương gật đầu đồng ý, hãy từ từ đưa họ vào chủ trương ta sắp đặt và có thể thu được thắng lợi. Đó là cách tranh luận thông minh mà chúng ta nên áp dụng.

Kỳ thực giữa người với người, do quan điểm, tín ngưỡng, tính cách khác nhau nên sẽ tồn tại những bất đồng, đó là điều hoàn toàn bình thường. Gặp phải tình huống đó, một trong hai bên phải nhượng bộ dựa trên nguyên tắc phương hướng cơ bản là tìm sự nhất trí (tức là tìm ra điểm chung), ở những vấn đề chi tiết thì không nên lao vào vướng mắc (tức là gác lại điểm bất đồng), đạt tới mục đích hai bên cùng có lợi.

Vậy nên làm gì để đạt được điều đó?

Thứ nhất, cần tìm ra điểm giống nhau giữa hai bên. Cho dù là điểm chung rất nhỏ cũng có thể khiến khoảng cách giữa hai người được rút ngắn, điểm chung càng nhiều thì tình cảm giữa hai bên càng thân thiết và cũng dễ dàng thuyết phục hơn. Cho dù đối phương vô cùng cố chấp, gần như không thể tìm ra điểm chung, thì bạn vẫn có thể dùng lòng nhiệt tình nhấn mạnh các điểm như đồng môn, đồng nghiệp, đồng hương để tìm ra mối liên hệ. Tiếp đó bạn nhấn mạnh điểm chung này một lần nữa, đối phương tự nhiên sẽ dần dần mở rộng cánh cửa trái tim.

Thứ hai, cần tìm cách để “có cùng điểm chung” với tâm lý đối phương. Quan hệ giữa người với người hoặc ít hoặc nhiều

đều tồn tại tâm lý "có cùng điểm chung", khi quan hệ lợi ích giữa hai bên phát sinh xung đột, tâm lý này sẽ bị che lấp; khi quan hệ hai bên có xu hướng đi đến nhất trí thì tâm lý này lại được tỏ rõ.

Muốn tâm lý "có cùng điểm chung" giữa hai bên hiện rõ thì hãy nghĩ cách tạo bầu không khí như vậy. Ví dụ có hai xí nghiệp cạnh tranh lợi nhuận, ép giá của nhau. Đột nhiên họ nhận thấy cả hai bên đều bị người tiêu dùng cười nhạo, chế giễu. Khi ấy họ mới dừng cạnh tranh sát phạt lẫn nhau mà cùng đưa ra biện pháp giải quyết vấn đề mới.

Thứ ba, tìm ra những tiền đề lớn mà đối phương dễ chấp nhận, không chỉ cứ xoay quanh một vài vấn đề nhỏ. Vì trong

đàm phán thương mại, những vấn đề hai bên quan tâm không chỉ giống nhau, mà rất có thể còn từ cùng một tiền đề lớn suy ra, hoặc có khi lại cùng được mở rộng từ một chi tiết nhỏ. Trước tiên ta hãy tìm ra một tiền đề lớn, đó là tiêu điểm để đôi bên đạt tới sự nhất trí. Điều này rất quan trọng.

Ví dụ bạn có thể nói: “Chúng ta có thể thực hiện vụ làm ăn này không?”. Nếu đối phương trả lời “Có thể” thì cái “Có thể” đó chính là một tiền đề lớn. Còn như những vấn đề nhỏ, bạn có thể nói: “Vấn đề nhỏ này chúng ta có thể bàn lại sau”. Nếu đối phương đồng ý thì chiến thắng đã nắm được một nửa rồi. Nếu cứ xoay quanh vòng vo bên những điều nhỏ nhặt thì rất dễ dẫn đến tranh luận, chứ

đừng nói gì đến việc đặt ra các tiền đề lớn.

Đương nhiên cũng có người chú ý đến cả những chi tiết nhỏ, nhất định ta cần kiên trì bàn bạc, đó cũng là giúp đối phương nhận ra tín hiệu "có cùng điểm chung". Bạn chỉ cần linh hoạt ở điều này, từ trọng điểm biến thành tiểu tiết, sau đó mới từ từ quay lại tiền đề lớn, như vậy vấn đề rất dễ được giải quyết.

Vì thế, nếu bạn muốn người khác đồng ý với mình, hãy ghi nhớ quy tắc: Hãy bắt đầu trò chuyện từ những điều hai bên đều đồng tình, học cách tìm điểm chung, gác lại bất đồng.

04 - HÃY LẶP LẠI NHỮNG ÁM THỊ

VỚI ĐỐI PHƯƠNG

Nhiều lần được củng cố, gợi ý, khuyến khích, đối phương sẽ coi đó là cơ sở bắt đầu nảy sinh ấn tượng tốt đẹp về bạn. Như chúng ta đã nói ở phần trước, định kiến của một người được hình thành từ kinh nghiệm quá khứ hạn hẹp, vì vậy chỉ cần khiến đối phương hiểu định kiến của họ không có tính phổ biến, chỉ là cách nghĩ chủ quan vô căn cứ thì họ sẽ dần dần tiếp nhận sự thuyết phục của bạn.

"Ám thị nhiều lần" sẽ mang đến hiệu quả nhất định. Với những người liên tục nhận được sự cổ vũ giống nhau thì sự khuyến khích đó sẽ lưu lại "dấu vết" trong ý thức của họ. Thế nhưng đem nguyên lý này áp dụng trong quá trình

thuyết phục, nếu chỉ là “lặp đi lặp lại” thì chẳng có kết quả gì. Vì vậy khi áp dụng phương pháp ám thị này với những người có định kiến thì phải suy nghĩ đến những gì đối phương đã trải qua để định kiến được “củng cố”. Mọi người đều biết, có những quảng cáo sử dụng những câu từ hay hình ảnh đặc biệt nhằm hấp dẫn sự chú ý của người khác, nhằm khắc sâu ấn tượng về một nhân vật hay hàng hóa nào đó, tác dụng của cách làm này và ám thị là giống nhau.

Đặc biệt khi đối phương có những quan niệm bảo thủ, ngoài việc bất ngờ đưa ra những sự việc trái với định kiến của đối phương, thì việc khắc sâu ấn tượng cho họ sẽ càng có hiệu quả. Ví dụ, các nhà sản xuất thực phẩm dùng trăm phương

ngàn kế để khiến bạn cảm giác đồ ăn nhanh là chế biến bằng tay; ở những ngân hàng hoặc công ty bảo hiểm lưu lại cho người khác ấn tượng lạnh nhạt, họ dán những khẩu ngữ tuyên truyền mang đến cảm giác ấm áp, đều là áp dụng phương pháp này. Không chỉ là tuyên truyền, quảng cáo, khi mặt đối mặt thuyết phục đối phương, nếu nhiều lần lặp đi lặp lại thái độ và lời nói hoàn toàn bất đồng với định kiến của đối phương thì cũng có thể thu được hiệu quả tốt đẹp.

Một ca sỹ đến tìm gặp một nhạc sỹ. Ông này để anh đứng ngoài cổng, nhưng người thanh niên này cứ ngồi lì trước cửa không chịu đứng dậy, cuối cùng ông nhạc sỹ phải tiếp anh ta. Cách "đánh

giáp lá cà” này dường như không liên quan đến thuyết phục, nhưng có thể nói đó là đạo lý “thông qua sự liên tục để khắc sâu ấn tượng”. Nó thông qua việc không ngừng lặp lại sự thuyết phục khắc sâu ấn tượng để tạo nên hiệu quả, bởi vì nó đã mang đến cho tâm lý đối phương “tác dụng ám thị”, đồng thời có thể khiến đối phương hình thành “quan niệm mới” có lợi cho bạn.

Một nhà Ngôn ngữ học người Mỹ từng nói: “Lặp lại cùng một âm tiết hoặc kết cấu ngữ pháp có thể mang đến sức cảm hóa mãnh liệt đối với con người”. Ví dụ, câu nói nổi tiếng nhất của Lincoln là “Chính phủ của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân”. Nếu để thể hiện rõ ý nghĩa thì chỉ cần nói “Chính phủ của nhân

dân” là được rồi. Nhưng chính vì Lincoln đã lặp lại ba lần cụm từ “nhân dân” nên mới đem đến sức cảm hóa sâu sắc như vậy. Đúng thế, khi người ta nghe câu nói của Lincoln sẽ càng củng cố ý thức chính phủ của nhân dân đã có sẵn của mình.

TRI THỨC

Hãy coi ngôn ngữ của nhân loại là mục tiêu nghiên cứu của khoa học. Hãy xem xét những phạm vi bao quanh ngôn ngữ như lịch sử phát triển, chức năng xã hội, kết cấu, sự vận dụng ngôn ngữ cùng các vấn đề khác có liên quan. Ngôn ngữ học hiện đại là một môn khoa học độc lập, chú trọng vào ngôn ngữ đương đại và khẩu ngữ, phạm vi nghiên cứu rộng lớn.

Sự “liên tục lặp lại một điểm hiệu quả” là điều cũng thường thấy trong các bộ phim về đề tài tình yêu. Ví dụ một cô gái tự cho là mình không kém gì mỹ nhân được bạn trai nhiều lần khen ngợi: “Đôi

mắt của em thật đẹp”, sau những lời tán tụng đó, cô lại càng cảm thấy mình xinh đẹp, càng xiêu lòng trước người bạn trai kia. Sự củng cố đó trên thực tế cũng chính là gieo những “quan niệm mới” vào lòng đối phương.

Khi được bạn củng cố, khích lệ một điều gì, đối phương sẽ coi đó là cơ sở để nảy sinh ấn tượng tốt đẹp với bạn. Bởi bằng cách sử dụng “hiệu quả của sự lặp lại” tương ứng với định kiến của mỗi người, sẽ dễ dàng thay đổi định kiến đó, tiến tới khiến đối phương đồng tình với mình.

Phương pháp lặp lại nhiều lần câu hỏi để phản đối cũng có thể dùng để đối phó với những người có quan điểm khác hoàn toàn với mình.

Giả sử bạn chuyên bán ô tô du lịch. Có thể khách hàng của bạn trông thấy mô hình xe liền không thích. Anh ta kéo ngăn tủ chứa đồ ra, quan sát nó rồi nói: “Thứ đồ này thật thiếu thẩm mỹ, tôi có thể làm tốt hơn thế”. Nếu bạn là người mới trong lĩnh vực bán hàng có lẽ sẽ cảm thấy câu nói của anh ta là một sự từ chối khéo léo trên cục diện ôn hòa. Bạn có thể nói: “Chúng ta hãy xem một lúc nữa, anh có thể thích loại này hơn chăng”. Nếu bạn là một người nhiều kinh nghiệm, trước những ý kiến phản đối tương tự hẳn trong lòng đã có sự phòng bị rồi. Vì vậy bạn nói: “Nhưng không thể quên vấn đề về khối lượng. Nếu dùng những vật liệu nặng hơn để chế tạo, chiếc xe sẽ cần nhiều nhiên liệu hơn để vận hành và chi phí sẽ tăng lên”.

Tuy nhiên, nếu bạn là người có sở trường thuyết phục thì chỉ cần nói “Anh cho rằng mình có thể làm được một ngăn tủ tốt hơn sao?”. Bạn không nên dùng những lời mỉa mai châm biếm, chỉ cần lặp lại ý kiến phản đối với đối phương. Bạn sẽ rất nhanh phán đoán ra mức độ quan tâm của họ về vấn đề, và nhân đó nói thêm về nó.

Thông thường bạn có thể phát hiện thấy người này chẳng qua là muốn tìm một đề tài để nói. Hãy nhắc lại: “Anh cho rằng mình có thể làm được một ngăn tủ tốt hơn sao?”, người đó thường sẽ đáp: “Đúng vậy, tôi từng là thợ đóng tủ, tay nghề cũng không tồi”.

Một khi bạn phát hiện ý kiến phản đối

của đối phương không thể hủy hoại buổi giao dịch thì có thể tiến thêm một bước nhắc lại ý kiến phản đối đó: “Điều anh không thích có phải chỉ là ở chất lượng của ngăn tủ không?”. Anh ta sẽ đáp: “Không, cái giá của chiếc xe không hợp lý lắm”. Lúc đó bạn hãy trả lời: “Nếu chúng tôi đưa ra một cái giá thích hợp thì anh sẽ mua chiếc xe đó chứ?”. Anh ta sẽ nói: “Vậy hãy ra giá để tôi xem có phù hợp hay không”. Và bạn có thể bắt đầu đàm phán bằng câu nói “Chúng ta cùng ngồi xuống xem xét lại nhé?”.

Khi bạn thuyết phục mà đối phương lại không có phản ứng gì, bạn có thế nghĩ rằng: “Thật khó có thể tác động tới người này”. Bạn cho rằng quả không có biện pháp nào để thay đổi một người đã

định hình như anh ta.

Nhưng sự thật quả là vậy sao? Bạn thực sự không có cách gì để thay đổi hành vi và thái độ của người khác sao?

Cho dù nhiều người đều mang quan điểm đó, nhưng trên thực tế đó là suy nghĩ sai lầm. Thái độ không chỉ có thể mà còn thực sự thay đổi được. Đây là quan điểm rất quan trọng về mặt Tâm lý học. Nguyên tắc cơ bản của quan điểm này là: Chỉ cần không ngừng lặp lại các ám thị với đối phương thì có thể thay đổi hữu hiệu hành vi và thái độ của họ.

Một minh chứng cho sự đúng đắn của nguyên tắc này là quảng cáo. Cái gọi là quảng cáo chính là lợi dụng việc lặp lại

không ngừng những câu chữ giới thiệu để đạt được mục đích bán hàng. Những người làm công tác quảng cáo đều biết rằng, khi mọi người nghe được những câu chữ na ná nhau, họ bắt đầu chú ý đến ý nghĩa của câu chữ đó, thúc đẩy tâm lý hiếu kỳ. Sau đó, họ nảy sinh hứng thú mãnh liệt dẫn tới hành động mua dùng thử, cuối cùng sẽ vô ý hoặc hữu ý chú ý đến thương hiệu sản phẩm và mua nó nhiều hơn.

Có thể nêu ra ví dụ về tâm lý này trong quan hệ ứng xử giao tiếp, hiệu quả của nó cũng giống như vậy.

Có một nhà Tâm lý học, ông ta có thể khiến những người ăn nói không khéo hoặc nhút nhát xấu hổ trở thành những

nhà biện luận cừ khôi. Một trong những phương pháp mà ông sử dụng chính là bảo người đó đứng bên cửa sổ nhìn ra ngoài, sau đó ông không ngừng nêu ra những vấn đề cần người đó đáp, ví dụ như đoạn đối thoại sau:

“Anh có nhìn thấy cô gái xinh đẹp đang xuống xe kia không?”

“Có chứ.”

“Sao cô ta lại có được chiếc xe đó nhỉ?”

“Có thể là ai đó mua tặng cô ấy.”

“Tại sao cô ta lại đeo chiếc dây chuyền đó?”

“Vì người khác nói cô ấy đeo nó rất

đẹp.”

“Đôi giày cô ta đi thật đẹp, không biết mua ở nơi nào?”

“Có thể là mua ở cửa hàng cao cấp nào đó.”

“Tại sao cô ta cứ liên tục dùng tay vuốt tóc thế nhỉ?”

“Có thể cô ấy cảm thấy mái tóc hơi bị rối.”

“Tại sao cô ta lại đứng ở góc đó nói chuyện cùng người đàn ông kia vậy?”

“Vì anh ta hẹn gặp cô ấy ở đấy, họ là bạn bè.”

Đoạn đối thoại này luôn mang đến một kết quả, vậy nó là gì? Chính là người đó có thể đem những câu trả lời tự nhiên đó kết hợp thành một sự kiện hoàn chỉnh, khiến cho người khác tin tưởng. Đó chính là phương pháp tốt nhất trong việc huấn luyện năng lực thuyết phục của một người. Chúng ta từng nghe nói đến ví dụ, đê phòng hộ có thể chịu được áp lực của muôn ngàn cơn sóng nhưng vì bị lũ kiến mối đục ruỗng làm tổ mà sụp đổ. Ban đầu chỉ rất ít lượng nước thấm vào, nhưng vì con đê không ngừng bị đục phá mà đổ vỡ, cuối cùng bị sóng dữ phá sập. Kỹ xảo "liên tục ám thị" trong thuyết phục với tình huống đó đều là giống nhau, rất kỳ diệu. Đó là phương pháp "kích động từng phần", cũng chính

là đối với người khó thuyết phục, tìm ra một nhược điểm rồi triệt để công phá, tuy nói bên ngoài vững chắc như tường thành nhưng chỉ cần liên tiếp công phá vào một phần nhược điểm nho nhỏ đó cũng có thể khiến đối phương sụp đổ.

Ví dụ, để phá tan chướng ngại tâm lý của một cô gái cho rằng mình không xinh đẹp, có thể liên tục nói những câu tán tụng như “Em có đôi môi rất đẹp”, “Em và nữ diễn viên kia thật giống nhau”, “Anh không thể nào cưỡng lại ma lực từ bờ môi xinh đẹp của em”, cô gái đó sẽ dần dần cảm thấy mình được người khác ám chỉ rằng rất xinh đẹp, chướng ngại trong lòng cũng được gạt bỏ.

Phương pháp này có thể sử dụng như một kỹ xảo trong quá trình thuyết phục, khi gặp phải đối phương là người ngoan cố không chịu thừa nhận tất cả vấn đề, hãy liên tục tiến hành "kích động từng phần" khiến họ chấp nhận toàn bộ quan điểm của mình.

Ví dụ bạn bè tiến cử cho bạn một sinh viên tốt nghiệp đại học, hy vọng tìm được cho anh ta một chân trong bộ phận bạn quản lý, mà bạn không muốn từ chối để làm tổn hại đến tình cảm, lúc này có thể đứng trước anh ta chú trọng phương diện đãi ngộ và phát triển cá nhân, tìm ra lý do phủ định, liên tục nói: "Đãi ngộ phúc lợi của chúng tôi ở đây đều rất...", "Ở đây chúng tôi cũng không thiếu những sinh viên, họ đều rất tài

giỏi...”, “Phải làm việc ở đây thật tủi thân cho anh rồi...”, tin rằng anh thanh niên kia sau khi nghe được những lời đó, trong lòng sẽ nảy sinh suy nghĩ “làm việc ở đây thực sự không có tiền đồ”, cho nên cũng không cần vòng vo nữa, sẽ lịch sự nói lời cáo từ với bạn. Liên tục tiếp nhận những thông tin tương đồng, lặp đi lặp lại, sẽ có thể khiến người ta hình thành những nhận định sai lệch với thực tế.

Thông qua phương thức này, đối phương sẽ lưu lại ấn tượng sâu sắc về bạn, đồng thời chuyển hóa thành ký ức và lưu giữ lại. Vì vậy, những cao thủ thuyết phục đều không ngừng sử dụng phương pháp “liên tục ám thị”.

“Liên tục ám thị” có hai mô thức thao tác khác nhau, một là lặp lại những câu nói giống nhau, hai là bình mới rượu cũ, dùng phương thức khác nhau để biểu đạt sự tương đồng. Hai phương pháp này đại khái như sau:

Thứ nhất, liên tục sử dụng những ngôn từ giống nhau. Hãy nhiều lần vận dụng những từ có nghĩa tương đồng hoặc câu nói tương tự. Ví dụ người thân của bạn bị ung thư, buộc phải phẫu thuật mới có thể qua khỏi. Thế nhưng anh ta rất sợ động dao kéo, lúc này bạn nên thuyết phục anh ta làm phẫu thuật. Hãy không ngừng nói với anh ta: “Anh muốn tiếp tục sống thì nên làm phẫu thuật, nếu không thì..., cần phải nhanh làm phẫu thuật đi thôi!”.

Thứ hai, dùng phương thức khác nhau để lặp lại ý niệm tương đồng. Luôn luôn lặp lại những câu giống nhau là không tốt, trái lại sẽ khiến người ta cảm thấy bạn nói quá nhiều, không nên chia sẻ với bạn. Vì thế thay đổi phương thức để biểu đạt ý nghĩ tương đồng chính là cách tránh phát sinh tình huống đó.

Chúng ta hãy xem sự thay đổi trong ví dụ trên: “Anh muốn tiếp tục cuộc sống, đó là suy nghĩ đúng đắn. Nếu anh từ bỏ tất cả, sự việc sẽ càng ngày càng tệ. Trước mắt không có cách nào tốt hơn phương pháp phẫu thuật. Anh hãy nhìn mọi người xem, anh Lý, sau phẫu thuật chẳng phải hồi phục rất nhanh sao? Anh cũng sẽ như vậy thôi. Nào, hãy lạc quan lên, đừng thất vọng nữa!”.

Như vậy có phải tâm ý của bạn được biểu đạt rõ ràng hơn là câu nói ở trên không? “Trình bày lại nhiều lần là nguyên tắc trong nghệ thuật nói chuyện”. Mới bắt đầu thì chỉ có bạn hiểu, người khác chưa chắc đã hiểu, vì để lí giải một quan niệm mới phải cần rất nhiều thời gian và phải tập trung toàn bộ sức chú ý. Vì vậy muốn người khác hiểu rõ vấn đề một cách triệt để, cần phải giải thích nhiều lần, nhưng cũng không nên dùng mãi những câu từ giống nhau để tránh gây phản cảm cho người nghe. Tốt nhất hãy chọn lọc những câu có ý nghĩa tương đồng, thay đổi chút kết cấu ngữ pháp, người nghe hẳn sẽ chú ý đến lời nói của bạn.

Một chính trị gia nước Mỹ nói: “Nếu

bản thân bạn còn không hiểu rõ vấn đề thì bạn tuyệt đối không thể trình bày cho người khác hiểu về nó. Trái lại nếu bạn nắm chắc vấn đề thì bạn sẽ dễ dàng truyền đạt nó, gieo nó vào lòng người khác". Câu nói thứ hai chính là thuật lại câu nói thứ nhất. Sự "liên tục ám thị" mà ta đã nói cũng chính là một loại "kích động từng phần" của sự thuật lại. Khi chúng ta nói đến câu thứ hai, đối phương sẽ không có nhiều thời gian để suy xét nó có phải là sự lặp lại hay không, trái lại cảm thấy sự giải thích đó rất rõ ràng.

TRI THỨC

Chính trị gia là những người có mục tiêu lý tưởng hoặc giá trị cốt lõi lớn lao, không để tâm đến những khó khăn, hiểu lầm, thậm chí là những công kích hay sự đe dọa tới an toàn của người thân, luôn vượt qua tất cả để theo đuổi lý tưởng chứ không phải quyền lực hay sự giàu có thông thường. Họ có đạo đức, lập trường rõ ràng, có nhân cách và tinh thần lớn lao, là người có năng lực lãnh đạo, có tầm nhìn, ý chí hơn người, quả cảm kiên định.

Liên tục ám thị một sự việc muốn thuyết phục, đó cũng là phương pháp giúp ngăn cản những ý kiến phản đối hay không đồng tình với chúng ta. Một chính trị gia người Ireland có kinh nghiệm diễn thuyết rất phong phú nói rằng: "Muốn khiến mọi người tin tưởng và chấp nhận quan điểm chính trị đúng đắn đó, chỉ nói một, hai lần, thậm chí là mười lần cũng không thể thành công" (hãy ghi nhớ câu nói này!). Ông tiếp tục nói: "Muốn khiến các quan điểm chính trị khắc sâu

ấn tượng với người khác, hãy trình bày tường tận nó nhiều lần, vì mọi người khi lắng nghe điều đó nhiều lần sẽ vô thức ghi lại nó trong não, không chút nghi ngờ, giống như một tín ngưỡng tôn giáo vậy".

Nghị viên thượng nghị viện Mỹ Harriman vì hiểu được đạo lý này nên liên tiếp sáu năm giữ chức Thị trưởng bang California. Mỗi lần diễn thuyết ông đều nói: "Các bạn của tôi, xin hãy ghi nhớ rằng, lần này tôi muốn trở thành Thị trưởng bang California, và sau khi nhậm chức, nhất định sẽ khiến những khu cư trú tồi tàn và công ty đường sắt Nam Thái Bình Dương biến mất khỏi nơi đây".

Mẹ của người sáng lập hội giám mục xã hội Mỹ cũng hiểu rõ đạo lý này. Khi người chồng hỏi tại sao bà lại đem một sự việc cần nói với con trai nhắc lại tới hai mươi lần, bà liền đáp: “Vì tôi nói đến lần thứ mười chín mà nó vẫn chưa hiểu”.

Tổng thống thứ hai mươi tám của nước Mỹ là Wilson cũng hiểu rõ đạo lý này, và thường vận dụng nó trong các buổi diễn thuyết. Những từ ngữ được chọn ở hai câu cuối trong đoạn văn sau hoàn toàn là thuật lại chi tiết của câu thứ nhất: “Các bạn đều biết sinh viên đại học những năm gần đây gần như không được tiếp nhận giáo dục; bạn biết rằng phương pháp giáo dục mà chúng ta sử dụng đều chưa từng dạy dỗ được một

người nào; bạn biết rằng phương pháp dạy bảo mà chúng ta sử dụng cũng chưa từng huấn luyện ra một ai cả".

Một giám đốc bộ phận kinh doanh từng nhiều lần nói: "Tôi không thể không áp dụng những quy tắc của công ty đối với các khách hàng. Có quá nhiều quy định và họ không ưa gì điều đó. Nếu họ cứ kiên trì muốn tôi coi họ là ngoại lệ thì thật khó cho tôi".

Khi đưa ra một ví dụ, ông nói: "Tôi hiểu anh có điểm không vừa lòng, nhưng chúng tôi không được phép trao đặc quyền cho bất cứ người nào", hoặc "Tôi cũng muốn ông được hưởng đặc quyền, nhưng tôi không thể". Nếu người đó vẫn tiếp tục yêu cầu, hãy bình tĩnh xác nhận

lại những gì mình vừa nói một lần nữa, không cần phải cao giọng hay chối đẩy trách nhiệm. Bạn có thể phát hiện khi mình lặp lại câu nói đó đến lần thứ ba, đối phương sẽ không thể kiên trì được nữa. Nhưng hãy ghi nhớ: Khi bạn không thể đáp ứng được yêu cầu của đối phương, nếu có thể, hãy nêu ra ít nhất hai phương án để họ lựa chọn.

Khi bạn dùng lời nói để giải thích mà không có tác dụng, hơn nữa lại khó mang đến cho người khác cảm giác thân thiết, hãy sử dụng phương pháp này. Như bằng cách nói “Cô ơi”, làm đặc biệt hóa nhân viên bán hàng, như vậy sẽ mang đến cảm giác gần gũi, dễ dàng khiến đối phương tiếp nhận quan điểm mới đối lập với định kiến của họ.

Vì vậy trong tình huống này, mục đích chủ yếu không phải là đánh đổ định kiến của đối phương mà là thông qua "phương pháp ôn hòa" để dẫn dắt thành kiến của đối phương đi theo hướng có lợi cho mình.

Trên đây là cách khéo léo vận dụng kỹ xảo liên tiếp ám thị nhiều lần nhằm khắc sâu ấn tượng cho đối phương.

Nếu bạn muốn đối phương nhận thức khách quan về định kiến của mình, bạn muốn thuyết phục người khác, hãy ghi nhớ nguyên tắc: Lặp lại ám thị nhiều lần.

CHƯƠNG 3: GIÚP ĐỐI PHƯƠNG THAY ĐỔI NHẬN THỨC

01 - THẤU HIỂU NỘI TÂM ĐỐI PHƯƠNG

Khi quan sát nội tâm đối phương ta có thể tìm ra căn nguyên sai lầm của họ, đồng thời tìm cách sửa đổi nó.

Kết quả tối đa của sự giao tiếp chẳng qua là đạt đến giới hạn “biết mình biết người”. “Biết người” chính là hiểu rõ những thông tin liên quan giữa bạn và đối phương, cũng chính là nói, khi giao

tiếp cần thấu hiểu thế giới nội tâm của đối phương. Kỳ thực rất khó làm được điều này.

Con người hiện đại thường đối mặt ngày càng nhiều những người có ý kiến bất đồng với mình, bạn cần làm gì để thuyết phục họ đây? Cũng giống như một cuộc chiến, bạn cần hiểu được "kẻ địch" của mình và những thủ đoạn, biện pháp cần áp dụng.

Chúng ta cần làm gì mới có thể đạt được điều này? Có vài ý kiến dưới đây, chúng ta hãy thử thực hiện xem.

* Trang phục là lớp vỏ thứ hai, là biểu hiện cá tính của nhân loại. Khi nói chuyện, điều đầu tiên ta cần quan sát là trang phục của họ.

Quan điểm này gần như được mọi người thừa nhận. Chúng ta thường ngày nhìn thấy nhiều chủng loại trang phục, đủ màu đủ kiểu chứa đựng trong đó nội hàm tâm lý phong phú và ý nghĩa xã hội, đại diện cho ý thức và tình hình của đa số con người đương thời.

Bất luận là thời cổ đại hay hiện đại, những người có nghề nghiệp chức vụ khác nhau thì trang phục cũng khác nhau. Ngoài ra, màu sắc và kiểu dáng của trang phục cũng được phân biệt khác nhau theo tuổi tác. Căn cứ vào thói quen, người trẻ thường thích mặc những trang phục sáng màu nhẹ nhàng, khi nhiều tuổi lại ưa màu tối hơn.

Tóm lại, trang phục có thể thể hiện được

thân phận, địa vị xã hội hoặc tính chất công việc của một người. Chúng ta có thể từ màu sắc, phong cách trang phục cùng tuổi tác để thăm dò các hiện tượng tâm lý và đặc trưng tính cách trong nội tâm của đối phương. Nhưng trong thực tế cũng có nhiều ngoại lệ. Ở nhiều tình huống, từ cách ăn mặc cũng khó suy đoán được công việc hay hoàn cảnh kinh tế của đối phương. Ví dụ có một người là tổng biên tập tòa soạn, nhưng mỗi lần đi gặp người khác ông ta lại chăm chút kỹ càng ngoại hình, nhất định sẽ có người hiểu lầm ông là giám đốc hay đạo diễn gì đó, bởi ông hay mặc những bộ comple sặc sỡ, còn thắt thêm chiếc cà vạt đỏ tươi nữa chứ. Hiển nhiên tình huống này khác với nhận định trên, chí ít không thể đơn thuần nhìn vào trang

phục để suy đoán nghề nghiệp của đối phương. Thế nhưng từ quan điểm tâm lý mặc trang phục mà nói, từ phục sức trên người vẫn có thể phần nào phản ánh cá tính của một người. Trang phục của một người có thể trực tiếp thể hiện rõ đặc trưng nội tâm của họ. Trang phục có thể biểu hiện chính xác tính cách và trạng thái tâm lý của một người.

Nếu muốn từ việc quan sát phục trang để thấu hiểu nội tâm sâu sắc của đối phương thì cần chú ý những điều gì?

Thực ra, việc thấu hiểu nội tâm của đối phương đôi khi rất dễ dàng. Nhiều khi giữa chốn đông người chúng ta nhận thấy có những người rất thích mặc những trang phục diêm dúa, hoa hòe hoa

sói để làm người khác chú ý. Những người đó bản thân họ ôm ấp ham muốn thể hiện cái tôi mãnh liệt, nhưng khi những trang phục này đi quá giới hạn thì biến thành kiểu quần áo lố lăng. Tóm lại, người thích mặc trang phục loại này thường rất thích bản thân nổi bật, luôn muốn tỏ rõ cái tôi một cách mạnh mẽ, đồng thời họ cũng thường có tính cách nổi loạn, gàn dở, hơn nữa lại có ham muốn đặc biệt mãnh liệt với tiền.

Lại có những người ưa sự giản dị, không thích những trang phục diêm dúa, phần lớn họ thuộc tuýp người thích ứng với thời thế, thông thường thiếu cá tính. Thế nhưng trong đó cũng có người biết nhấn mạnh, biết phối hợp những phụ trang như phần cổ áo hay tất. Những người

như vậy cũng thuộc tuýp thích ứng với thời thế, trong mọi phương diện đều kiên trì giữ tôn chỉ của mình, khá có cá tính.

Ngoài ra, có một số người rất thích thắt cà vạt hoặc phụ kiện có màu sắc đại diện cho bản thân, ý thức về cái tôi của họ rất mạnh, nói được làm được, rất có tiền đồ, có thể trổ hết tài năng khi cần, là mẫu người kỳ tài xuất chúng. Trái lại, ngày nay cũng có nhiều người không thích đeo cà vạt nhưng thực ra, họ chính là mẫu người có tính chất giống vậy.

Cũng có người đưa ra ý kiến không đồng ý với những nhận định trên. Họ cho rằng, loại người coi trọng việc trang sức, điểm nhấn chắc chắn là muốn che

giấu một vài khuyết điểm trên dung mạo của mình. Ví dụ, một vài cô gái thiếu tự tin về nhan sắc của mình hay nghi ngờ bản thân không có sức hấp dẫn đàn ông thì luôn phô diễn với những chiếc váy ngắn. Thậm chí có những người đàn ông hói đầu cố ý đi những đôi giày bóng nhoáng cốt tỏ rõ ưu điểm bản thân. Chúng ta đều nhận thấy tuýp người này luôn tràn đầy tâm lý mâu thuẫn và xung đột đối với nhược điểm của bản thân, đó cũng chính là chỗ thiếu hụt trong tâm lý. Dễ thấy rằng phụ nữ luôn được xã hội để ý hơn, đó là hiện tượng phổ biến, và họ cũng dễ dàng thay đổi theo trào lưu hơn. Thực ra cũng không thiếu những người đàn ông thích chạy theo trào lưu, đây quả là một hiện tượng đáng chú ý. Nói chung, những người này đều thuộc

tuýp người thích ứng với thời thế và thiếu tự tin vào bản thân.

Một số người ngay từ đầu đã định hình phong cách ăn mặc của mình, nhưng đôi khi lại bất ngờ thay đổi phong cách thời trang khác ngày thường. Mỗi khi tư tưởng hay tinh thần của những người này phải chịu kích động, cách nghĩ của họ sẽ phát sinh một vài thay đổi, từ đó có thể thấy, trong sâu thẳm tâm lý của họ luôn ôm ấp một vài tư tưởng mới.

Carnegie nhận định có những tuýp người sau đây:

Những người mặc trang phục trái với tập tục của xã hội thường có tính tự cao tự đại lớn.

Những người thích mặc trang phục rộng rãi thoải mái là kiểu người có ham muốn thể hiện bản thân rất lớn.

Những người đặc biệt thích mặc quần áo diêm dúa, tuy có ham muốn về tiền bạc và thể hiện cái tôi của mình mãnh liệt nhưng họ thường là những người có tính cách khác thường, nổi loạn.

Những người đàn ông thích mặc những trang phục có sọc kẻ đứng màu xanh thường có cảm giác bất an với địa vị hiện tại, phần lớn họ là người yếu đuối.

Đại đa số những người thích mặc trang phục giản dị không hoa văn thuộc tuýp người thích ứng với thời cuộc hoặc thiếu tính làm chủ.

Về cà vạt, có người thích đeo cà vạt lòe loẹt, thậm chí cũng có những người không thích cà vạt, tuýp người này ý thức về bản thân rất lớn. Những người nhạy cảm với những trào lưu đang thịnh hành cũng thuộc tuýp người thích ứng với thời cuộc, do thiếu tự tin nên phải mượn những phương thức thịnh hành để che giấu nhược điểm của mình.

Đối với những người không để tâm đến các trào lưu, nói chung loại người này cá tính rất mạnh, đồng thời cũng có tâm lý mâu thuẫn và xung đột, cố chấp, thiếu tính hòa hợp.

Có những người đột nhiên thay đổi gu ăn mặc của mình, chứng tỏ tình cảm của họ không ổn định, khát vọng trốn tránh

thực tại rất lớn. Đột nhiên thay đổi thị hiếu trang phục cũng biểu thị trong tình cảm có sự biến đổi, họ thường có những quyết tâm và tư tưởng mới. Thông qua biểu đạt tình cảm của đối phương có thể thấu hiểu nội tâm họ, từ xưa đã có câu "Đôi mắt là cửa sổ của tâm hồn", nhưng trong tình huống này, họ không chút biểu hiện tình cảm qua ánh mắt. Nếu sau khi đối phương thể hiện một vài thông tin, hãy lợi dụng khoảng cách cơ thể để rút ngắn khoảng cách tâm lý giữa bạn và đối phương, như thế bạn mới chiếm được ưu thế.

* Ngoài ra chúng ta có thể dựa vào cách thăm hỏi, xưng hô, bắt tay giữa người với người để thấu hiểu nội tâm của đối phương.

Đương nhiên nói thì đơn giản nhưng phải làm thế nào lại đòi hỏi đến kinh nghiệm và sự học hỏi không ngừng. Ví dụ như bắt tay, đây là một hành động chào hỏi giữa người với người được sử dụng phổ biến trong giao tiếp ở xã hội hiện đại. Trong các bữa tiệc hoặc nơi công cộng, chủ động đến bắt tay người khác chính là biểu thị sự khéo léo trong xã giao, và thể hiện cái tôi rất lớn. Bắt tay chính là thể hiện mong muốn xóa bỏ rào cản tâm lý và chướng ngại trong tâm lý, giải trừ những chướng ngại này thì sự thay đổi tâm lý cũng dễ dàng nhận thấy. Nói chung, việc bắt tay mạnh hay nhẹ có quan hệ rất mật thiết với tính cách của người đó.

Bắt tay chặt chứng tỏ đây là người có

tính chủ động rất cao, hơn nữa rất tự tin về bản thân. Trái lại một cái bắt tay yếu ớt chứng tỏ trong lòng người đó đang có áp lực, từ đầu đến cuối đều ở thế bị động thiếu tự tin, tính cách yếu đuối.

Như vậy rốt cuộc sử dụng phương thức bắt tay như thế nào mới có thể hiểu được hoạt động tâm lý sâu kín trong lòng đối phương? Cách thường thấy nhất chính là dựa vào tình trạng của bàn tay mà phán đoán. Khi trong lòng phát sinh cảm giác hồi hộp, bất an, hoảng sợ, kinh hãi,... ý thức thần kinh tự chủ trong não đột nhiên khởi phát, dẫn đến thay đổi huyết áp và mạch đập, hơi thở gấp gáp, mồ hôi ra nhiều.

Khi bắt tay mà phát hiện bàn tay đối

phương ra mồ hôi, đó là biểu thị tâm trạng họ đang căng thẳng, cũng có thể nói là mất đi tâm lý bình tĩnh ngày thường. Một vài người phụ nữ vẻ mặt lạnh lùng nhưng khi bắt tay họ lại phát hiện thấy lòng bàn tay có mồ hôi, đó có lẽ vì khuôn mặt, lời nói của người đàn ông, hay hoàn cảnh xung quanh dẫn tới biểu hiện tâm lý hưng phấn kích động ở họ.

* Từ biểu hiện cảm xúc phán đoán trạng thái tâm lý đối phương.

Nhà Tâm lý học người Mỹ, Asde chia các trạng thái của con người thành sáu loại là tức giận, sợ hãi, quyến rũ, bất cần, hạnh phúc và đau khổ, rồi để một số người diễn xuất nó, sau đó nhờ nhiều

người đứng trước quan sát biểu diễn và để họ đoán xem đó là biểu hiện tình cảm nào. Kết quả ông phát hiện có một số kết quả quan sát khác với ý đồ của người diễn xuất, trung bình một người có thể phán đoán được hai trong số sáu xúc cảm trên. Người diễn xuất có ý thể hiện sự tức giận thì người quan sát lại nhận lầm đó sự đau khổ. Ngoài ra, có một sự thật khá phiền toái đang tồn tại, đó là một vài người không muốn để người khác thấy được hoạt động nội tâm của họ, đồng thời cũng có khả năng che giấu cảm xúc rất lớn. Ví dụ, trong một cuộc đàm phán thương mại, đối phương khi lắng nghe ý kiến của người khác cười nói vui vẻ, thể hiện sự hài lòng khiến người nói chuyện cảm thấy yên tâm rằng giao dịch sẽ thành công. “Tôi hiểu, anh

nói rất có lý. Tôi sẽ thử suy nghĩ về điều này", thế nhưng cuối cùng vẫn cứ là kết cục thất bại.

TRI THỨC

Tâm lý học ra đời khởi nguồn từ Triết học, sau đó tách ra, hình thành nên một bộ môn nghiên cứu khoa học độc lập. Nó là phương thức nhận biết và phân tích tư duy, hành vi, là môn khoa học nghiên cứu về quy luật hành vi và tâm lý của nhân loại trong quá trình nhận biết thế giới bên ngoài và tìm cách xử lý thông tin.

Vì thế, trước tiên chúng ta cần học cách làm thế nào để từ biểu hiện cảm xúc phán đoán chính xác trạng thái tâm lý đối phương, nhằm thấu hiểu thế giới nội tâm của họ.

Trước tiên hãy bắt tay nghiên cứu sự thay đổi của các cơ trên khuôn mặt, có thể thấy trạng thái phân bố của các cơ mặt đặc biệt rõ nét hơn các bộ phận khác

trên cơ thể. Sự thay đổi trong tâm trạng, cảm xúc sẽ dẫn đến những biến đổi của các cơ trên khuôn mặt, bộ môn Sinh lý học cũng đã chứng minh về điều này. Đặc biệt là đôi mắt và các vùng cơ quanh miệng. Ngoài ra, khi chúng ta nghiên cứu sự vận động của các vỏ đại não có thể phát hiện hoạt động của tay và khuôn mặt luôn có sự nhạy cảm hơn các bộ phận khác.

Chúng ta dễ dàng lý giải được sự gắn bó chặt chẽ giữa các cảm xúc và hoạt động của các cơ trên khuôn mặt. Khóe môi nhếch lên chứng tỏ sự vui vẻ, khóe môi trĩu xuống tức là đang buồn rầu. Nếu vui vẻ thì khuôn mặt sẽ tươi tỉnh, khi mất hứng, khuôn mặt sẽ trầm đi. Từ đó có thể thấy, các cơ mặt có quan hệ tương

ứng với cảm xúc vui buồn.

Sợ rằng mải đơn thuần quan sát sự biến đổi nét mặt của đối phương, chúng ta không thể từ vẻ ngoài để thấu hiểu rõ cảm xúc của họ được. Nếu như độc giả vẫn chưa hiểu rõ thế nào là từ biểu hiện bên ngoài để thấu hiểu nội tâm đối phương thì hãy mở ti vi lên, sau đó tập trung tất cả tinh thần, mục đích chủ yếu là luyện cho bản thân cách làm sao có thể từ biểu hiện của các nhân vật trên truyền hình để thấu hiểu hoạt động tâm lý của họ.

Hãy ngồi trước một chiếc ti vi đã tắt tiếng, nghiên cứu mối quan hệ giữa hành động tay chân và sự biến đổi cảm xúc, bạn có thể phát hiện được những bí mật

tâm lý mà ngày thường chưa từng trải nghiệm.

Với người bình thường, muốn thể hiện một cảm xúc giả tạo quả là chuyện không dễ. Trường điện ảnh ở nước Mỹ có một môn học, có thể giúp ta biểu lộ xúc cảm mình muốn ra ngoài, đồng thời có thể tạo cho khuôn mặt những biểu cảm khác với tình cảm thực sự. Trong lòng trào dâng tình cảm mãnh liệt hay giận dữ nhưng vẫn mang khuôn mặt tươi cười để chào hỏi. Nếu có thể tập luyện cho mình điều này thì quả là diễn xuất đã đạt đến trình độ rất cao. Thế nhưng mỗi năm ít nhất lại có một người như vậy xuất hiện các bệnh về tâm lý.

Kỳ thực những người mặt lạnh như tiền

đó không phải là người vô cảm, chỉ bởi vì trong lòng có tâm trạng nhưng họ lại không thể biểu lộ tự nhiên trên cơ mặt. Mà chính vì không thể thể hiện ra ngoài nên nhiều khi dẫn đến xung đột tình cảm. Nếu như quá căng thẳng, đôi mắt sẽ trừng to, mũi nhăn lại, hoặc trên mặt nổi gân. Vì vậy nếu thấy đối phương đột nhiên biến đổi sắc mặt thì có nghĩa là nội tâm anh ta đang trào dâng tình cảm và rơi vào những bất mãn, xung đột mãnh liệt.

Ngoài ra, cũng có hai loại trạng thái giống như sự lạnh lùng nói trên, một loại là bất cần một cách cực đoan, loại kia là hoàn toàn không để mắt tới. Đặc biệt là phụ nữ, nếu quá trực tiếp thể hiện tâm ý của mình, hầu hết trường hợp là sẽ quên

mất đại thể, dẫn đến biểu cảm thể hiện ra hoàn toàn trái ngược với cảm xúc thật. Có một vài người không muốn để người khác thấy rõ tâm trạng của mình, kết quả rơi vào tình huống tiến thoái lưỡng nan, lại khiến đối phương càng chú ý hơn đến biểu cảm của mình.

Lại có một kiểu người giống như người ta thường nói “bên ngoài cười nụ, bên trong khóc thầm”. Những người này khi tức giận, đau buồn hay căm hận tột độ cũng vẫn mỉm cười, biểu hiện bên ngoài và tâm trạng trong lòng hoàn toàn trái ngược, cho dù mang lòng căm giận nhưng trên mặt vẫn nở nụ cười, thậm chí nói nói cười cười, chuyện trò vui vẻ, hành động cũng thể hiện rất tự nhiên thoải mái.

Đương nhiên tâm lý và biểu hiện của họ hoàn toàn mâu thuẫn, biểu hiện bên ngoài bị cường điệu quá mức, thậm chí bị bóp méo. Như đã nói trước đó, những bộ phận như trán, lông mày, đôi mắt và lỗ mũi xuất hiện sự vận động cơ mặt vui vẻ, còn ở khóe miệng, môi và hàm dưới của họ lại biểu đạt sự chán ghét, đồng thời rất nhanh chóng từ nụ cười chuyển thành thái độ không quan tâm.

Từ những giải thích cặn kẽ và rất nhiều những ví dụ thực tế nêu trên, chúng ta có thể nhận định rằng: Những người không dám thừa nhận ngưỡng mộ đối phương, phần lớn trong số họ là người luôn cảm thấy tự ti; Vừa đưa mắt quan sát, vừa đưa tay lên chào, anh ta là người mang tâm lý cảnh giác với đối phương,

đồng thời cũng có mong muốn chiếm được ưu thế; Người khi chào hỏi vẫn có ý thức giữ khoảng cách chứng tỏ anh ta mang tâm lý cảnh giác với đối phương và có những lo lắng tương ứng; Lần đầu tiên gặp mặt lại vỗ vai chào hỏi đối phương, kiểu người này luôn muốn tạo ra không khí có lợi cho mình; Tại các bữa tiệc hoặc nơi công cộng, người nào nhiều lần tới bắt tay chào hỏi với người lạ thì chứng tỏ anh ta có khát vọng muốn thể hiện cái tôi rất lớn; Khi bắt tay mà mắt không ngừng nhìn vào đối phương thì mục đích chủ yếu chính là chiếm thế áp đảo; Tuy không phải là lần đầu tiên gặp mặt nhưng từ đầu đến cuối vẫn nói những lời đón chào hỏi thăm, loại người này có tâm lý phòng vệ rất lớn; Mặt lạnh tanh tức là biểu thị mình có sự bất mãn

hay phản kháng trong lòng; Phụ nữ rất quan tâm đến biểu hiện bên ngoài, có khi cũng biết khéo léo biểu đạt ý tốt đến đối phương; Dưới những nụ cười có thể ẩn giấu nỗi căm phẫn mãnh liệt.

* Thông qua ngôn ngữ để thấu hiểu nội tâm, thấy được tính cách và hoạt động nội tâm của đối phương.

Carnegie nói: “Những người thường thích dùng từ Tôi ngay cửa miệng, kiêu ngạo tự phụ, muốn thể hiện bản thân, rất dễ chuyên quyền độc đoán”. Chúng ta thường nghe thấy từ đám đông hay trên ti vi những câu nói của một vài vị lãnh đạo, vẫn là lặp lại câu “Cá nhân tôi nhận thấy...Tôi ư? Tôi... Tôi muốn làm điều đó... Ý của tôi là...”. Thông thường chỉ

có người trẻ tuổi mới có giọng điệu cao ngạo dùng từ “Tôi” để gọi bản thân, những người chín chắn trong những trường hợp công khai rất ít khi dùng cách xưng hô này.

Từ đó có thể thấy, hoàn cảnh trưởng thành của những vị lãnh đạo này nhất định rất thuận lợi, thời đi học cũng không có quan hệ gì với người thường mà hầu như chỉ giao tiếp với những người cùng tầng lớp, vì vậy mới nuôi dưỡng thành thói quen xưng hô như vậy, cho dù khi anh ta nói từ “Tôi” với giọng điệu bình thường nhưng thái độ lại tỏ rõ không khiêm tốn chút nào, thậm chí còn thể hiện ra qua tư thế, đầy tự cao tự đại.

Trên thực tế, chúng ta cũng thường gặp

những người treo chữ “Tôi” ngay cửa miệng. Ví dụ, có một huấn luyện viên bóng chày mỗi lần đề cập đến phương pháp luyện tập của mình thường nói: “Tôi chỉ đạo các anh”, “Tôi từng nói với các anh”... Luôn nhấn mạnh chữ “Tôi”, đó là biểu hiện ý thức về bản thân của ông rất lớn, hơn nữa lại quá tự tin, từ đó có thể thấy rõ tính cách thích nổi bật của ông rất mạnh mẽ.

Một nghiên cứu của các nhà Tâm lý học người Mỹ cho thấy, những ông chủ thuộc tuýp người độc đoán - người lãnh đạo các thành viên trong những đoàn thể theo mô hình chuyên chế - rất hay nói từ “Tôi”. Trong khi đó, những người lãnh đạo các thành viên trong đoàn thể theo chủ nghĩa bình đẳng thường thích nói từ

“Chúng ta” hơn. Người thường dùng đại từ nhân xưng ngôi thứ nhất số ít, có tính độc lập và tự tôn tương đối lớn; người sử dụng đại từ nhân xưng số nhiều tương đối thiếu cá tính, thường bị mờ nhạt trong đoàn thể hoặc ở vị trí tầm thường. Những thanh niên hiện đại không thể làm gì ra hồn nếu tách khỏi đoàn thể, mỗi khi bị chỉ trích thường đem cái tôi ẩn vào trong từ “chúng ta” để thuyết phục mọi người, đại khái đều thuộc tuýp người có tính cách nói trên.

Carnegie cho rằng: Kính ngữ là một yếu tố quan trọng trong việc duy trì các mối quan hệ giao tiếp; dùng kính ngữ một cách thái quá sẽ làm lộ ra tâm lý e dè, ghen ghét, nhạo báng, thù địch. Trong quan hệ giao tiếp, ngôn ngữ biểu hiện

tâm lý tốt nhất là các kính ngữ. Khi muốn duy trì tốt các mối quan hệ, thuận lợi thuyết phục đối phương, kính ngữ phát huy tác dụng quan trọng, nó là một loại chất bôi trơn trong tâm lý. Trong quan điểm của nhiều người, sử dụng kính ngữ là cách làm thỏa đáng nhất, thường không xảy ra vấn đề gì. Nhưng thực sự có vài người không những dùng kính ngữ một cách vô thức mà còn có phần thái quá, trong lòng những người này hẳn đang có mưu đồ.

Nếu đó là mối quan hệ thân thiết, đương nhiên không cần sử dụng kính ngữ, nhưng trong đa phần các mối quan hệ thân mật mà đột nhiên lại sử dụng kính ngữ thì cần phải chú ý. Có một vị học giả từng nói, mỗi khi vợ ông bắt đầu nói

chuyện một cách khách khí, ông liền có thể cảm giác được bà đang phải chịu vài áp lực. Đó cũng là một quy luật mà ông phải trải qua vài lần kinh nghiệm mới rút ra được.

Không chỉ vậy, có khi dùng kính ngữ thái quá sẽ thể hiện ra tâm lý ghen ghét, khinh thường, chán ghét hoặc phòng bị.

“Trời ạ! Bà Green, bà thật hạnh phúc, con gái xinh đẹp trắng trẻo, chồng là kiến trúc sư nổi tiếng, lại còn ngày nào cũng về nhà ăn cơm tối nữa. Bà Green, bà thật khiến người khác ngưỡng mộ quá! Bà làm thế nào để trị được ông ấy vậy, có thể cho tôi bí quyết được không.”

Người nào nghe được mấy câu như vậy

hẳn là sẽ nổi da gà, tâm ý của người đó khác một trời một vực với ngôn từ người đó dùng, nó là sự coi thường và có chút đố kỵ. Người ta thường nói: “Ngôn ngữ là thước đo khoảng cách tâm lý giữa hai bên”, đặc biệt là những kính ngữ được sử dụng một cách bất ngờ, không chỉ vô tình nới rộng khoảng cách hai bên mà còn tạo ra cho đối phương suy nghĩ phòng vệ, sợ bị xâm phạm, hoặc cảm thấy người đối diện đang có việc muốn nhờ vả mình.

Mọi người thường nói, người dân ở một số khu vực nói chuyện rất khách khí, nhưng đó chỉ là một ý, ý còn lại chính là nói người ở những khu vực đó có tư tưởng bài ngoại rất mạnh. Khách du lịch nước ngoài thường cảm thấy người Nhật

quá lịch sự, những biểu hiện như vậy cho thấy họ không dễ cư xử hòa hợp với người ngoại quốc, vì thế họ thường mang đến cho người khác ấn tượng lịch thiệp và lạnh lùng.

Lại như, trong khi hai bên trò chuyện tìm hiểu, nếu đối phương từ đầu đến cuối đều dùng những từ ngữ khách khí, không phải anh ta tự ti điều gì mà là trong lòng đang có sự phòng bị. Mặt khác, người cố tình dùng giọng điệu tùy tiện khi nói chuyện thì chính là muốn thông qua câu chuyện để thâm nhập vào nội tâm của đối phương, đồng thời cũng có mong muốn chiếm thế thượng phong. Công tử ăn chơi khi phát hiện con mồi sẽ đột nhiên gần gũi đặc biệt, mồm mép tép nhảy, mục đích chính là muốn tạo

nên cảm giác thân mật, khiến cho đối phương cảm thấy giữa hai người không còn khoảng cách nhằm đạt tới mục đích hòa hợp.

Trong một lần diễn thuyết, Carnegie từng nói: “Người thích dùng những từ ngữ suy xét không phải bị rối loạn tư duy, thiếu tự tin, mà là có tính cách mạnh mẽ”. Những người hay nói “sau đó”, “tiếp đây”, “còn có”... biểu thị tư duy của họ hời hợt, không có tính mạch lạc gắn kết. Những người thích dùng những từ ngữ như “quả nhiên”, “cuối cùng”... biểu thị trong suy nghĩ của họ thường nảy sinh một khái niệm mới nào đó, hoặc một lần nữa xác lập một khái niệm vốn có. Có một chính trị gia thường dùng những từ ngữ loại này làm

câu cửa miệng, thường để biểu thị ý chí kiên quyết và tính cách cứng rắn, có thái độ quán triệt không dao động đối với ý kiến của mình.

Trái với thái độ cứng rắn này là phương thức suy nghĩ thận trọng dùng từ trong ăn nói và tôn trọng ý kiến đối phương. Những người thuộc tuýp này thường dùng những câu cửa miệng như “Ồ... tôi cho rằng...”, hoặc “tôi nghĩ...”. Họ thường có giọng nói nhỏ nhẹ, lời nói hay đứt quãng, thường dùng những từ cảm thán như “Ôi”, “A”, “Kìa”... để ứng đối, biểu thị một người thiếu tự tin, không dám nói ra chủ kiến của mình.

Mọi người khi gặp mặt nói chuyện thường quan tâm đến bản thân hoặc trực

tiếp biểu hiện sở thích của mình, trong lòng họ đang có chuyện ấp ủ, tự nhiên sẽ biểu hiện ra câu chuyện. Ví dụ một người chỉ suốt ngày đâm đầu vào công việc thì chủ đề câu chuyện của anh ta chỉ xoay quanh công việc của mình, tuýp người này không cần vận dụng cách thăm dò tâm lý mà vẫn có thể nắm bắt được nội tâm của họ.

TRI THỨC

"Hai người cùng ngồi với nhau, không quá nửa tiếng sẽ có người chiếm ưu thế hơn đối phương." - Jensen (Anh)

"Sau khi bước vào giới xã giao, tuyệt đối không được để chuyện gì lôi cuốn mình, khi gặp việc cũng cần cẩn thận đề phòng, đặc biệt là những việc làm ta vui sướng." - Balzac (Pháp)

Nhưng trên thực tế không phải ai cũng đơn thuần, rõ ràng như thế, có một số người thường không trực tiếp thể hiện

sở thích hay mối quan tâm của mình trong những câu chuyện, lời nói. Đặc biệt là những người tự ti hoặc bất mãn, do tác dụng tâm lý của sự áp chế, họ luôn luôn thông qua những câu chuyện khác để gián tiếp phản ánh sở thích hay mối quan tâm của mình.

Vì vậy, để có thể thông qua chủ đề câu chuyện mà thấu hiểu được tâm lý, cần quan sát từ hai phương diện sau: thứ nhất là từ nội dung chủ đề, tìm hiểu nội tâm đối phương; thứ hai là từ phương thức triển khai đề tài, thăm dò ý nghĩa thực sự vốn có. Cần phải kết hợp quan sát tốt cả hai phương diện này mới có thể đạt được mục đích. Trước tiên, từ nội dung chủ đề câu chuyện, tìm hiểu tâm lý đối phương. Thông thường chủ

đề câu chuyện của mỗi người không giống nhau, nhưng dễ được chú ý nhất là những chủ đề liên quan mật thiết với người nói, từ đó mà hiểu được phong cách của họ. Liên quan đến điều này, có thể thấy được từ những tiết mục hỏi chuyện trên truyền hình. Để hấp dẫn người xem quan tâm đến đề tài đó, người sản xuất chương trình hoặc dùng ánh đèn chiếu lên cơ thể người nói, hoặc chiếu những hình ảnh liên quan đến họ. Kỳ diệu là, nhiều người trong đó ăn nói lưu loát và thích thú với vấn đề. Trên thực tế những tiết mục này chẳng qua chỉ kích thích lòng hiếu kỳ của người xem, căn bản đã mất đi ý nghĩa thực sự của việc hỏi chuyện. Những người sản xuất chương trình khi được phỏng vấn

đều biểu thị, người nói chuyện trên truyền hình thực chất không quan tâm đến ý nghĩa đích thực của tiết mục, hơn nữa người ta đều thích chủ động nói về những phiền phức và khó khăn có liên quan đến bản thân mình. Từ đó có thể thấy, đó đúng là những chủ đề mà người nói quan tâm, và những nguyện vọng của họ trong các tiết mục, đều phản ánh phong thái và phẩm chất thống nhất. Đương nhiên, chủ đề không hoàn toàn giống như một mặt gương có thể soi rõ khí chất nhân phẩm hoặc mục đích của đối phương.

Trên thực tế, những điều mà mọi người quan tâm hay yêu thích không nhất định trực tiếp biểu hiện trong chủ đề câu chuyện. Kết cấu xã hội ngày càng phức

tạp, con người ngày càng chịu nhiều áp lực về ý thức và tự nhiên sẽ biểu lộ nó ra ngoài. Trong trường hợp này, nội dung chủ đề và khát vọng nội tâm của con người thường không giống nhau, một khi bạn có thể phân tích rõ hình thái ý thức và chủ đề câu chuyện thì các tầng tâm lý sẽ lộ rõ ra ngoài.

Ví dụ nước Mỹ trong những năm đầu thập niên 1950, các bé trai và bé gái đều cầm trên tay những chiếc humburger và ly kem ngọt ngào, nhưng ngày nay đã khác. Phụ nữ giận dỗi vì đàn ông không cùng lý tưởng với họ, chỉ thích nói về xe hơi. Điều mà nam giới quan tâm nhất là xe hơi, các tạp chí xe hơi và tạp chí âm nhạc đều có lượng tiêu thụ rất mạnh. Chủ đề câu chuyện của họ luôn xoay

quanh tính năng và công suất chuyển động của xe hơi. Vì sự bất mãn của phụ nữ đối với nam giới ngày càng lớn nên tạp chí dẫn dắt tâm lý của nước Mỹ đã đưa ra phương án sau: “Bạn có thể không tin, kỳ thực đàn ông coi xe hơi là ám chỉ cho năng lực và sự lớn nhỏ cơ quan sinh dục của họ. Bởi vì họ không thể trước mặt phụ nữ công khai coi điều đó là chủ đề câu chuyện nên chỉ biết nói về xe hơi. Bạn không nên dùng sắc mặt khó coi để nhìn anh ta. Chỉ cần bạn chuyên tâm lắng nghe thì có thể khiến lòng tự trọng đàn ông của họ được thỏa mãn”. Đoạn văn trên có vẻ là hoang đường, vô căn cứ. Nhưng kỳ thực, nhìn từ góc độ tâm lý, điều này không có gì lạ. Khi tình dục bị áp chế thì sẽ chuyển chủ đề, mượn đề tài khác để nói chuyện

của mình. Lại có một số người, vì bản thân yếu đuối, hay lo lắng, trong công việc rất dễ có những sai sót, bèn che giấu bản thân và đổ lỗi cho người khác.

Logic của con cáo trong truyện ngụ ngôn Aesop cũng giống như vậy, cáo vì không ăn được chùm nho, cảm thấy thất bại đau khổ và tự ti bèn nhanh chóng tìm ra lý do để an ủi bản thân, không nói mình bất lực mà nói chùm nho còn xanh và chua. Tâm lý học gọi hành vi lấy cớ để phủ nhận sai lầm của mình là theo đuổi sự "hợp lý hóa". Nếu xung quanh bạn có người cứ nhân cơ hội là đổ lỗi cho người khác thì kẻ đó thật giống con cáo trong truyện ngụ ngôn Aesop "ăn không được lại nói nho còn xanh", lấy cớ là tiền lương thấp để "hợp lý hóa"

cho sự vô trách nhiệm trong công việc của mình.

Cũng giống như sự bất mãn với chế độ đãi ngộ, sự bất bình và bất mãn của nhân viên thường vì lời phê bình của cấp trên. Ví dụ nói, bản thân mình muốn nổi trội hơn người nhưng lại không có cách nào thăng tiến, bèn đưa ra nhận định cấp trên vì có hậu thuẫn nên được thăng quan nhằm "hợp lý hóa" cho sự thật không thể thăng tiến của mình.

Kiểu người này còn có một biểu hiện khác, dựa vào việc công kích cấp trên để nâng cao chính mình; hoặc lấy quá khứ để phủ lấp hiện tại, giương đông kích tây bắt đầu chủ đề nói chuyện để giải tỏa sự bất mãn.

“Jimmy nếu không kết hôn cùng con gái của Tổng giám đốc thì hắn sớm đã bị chuyển công tác rồi, vì hắn không có chút năng lực nào, đúng là đồ bỏ đi!” Ý của câu nói này chính là năng lực của mình hơn cấp trên, chỉ vì không có ô dù nên không phất lên được.

Kỳ thực đó là một logic dối mình dối người, anh ta dùng phương thức giương đông kích tây này để bắt đầu chủ đề nói chuyện, đề cao bản thân, giải tỏa bất mãn, duy trì tâm lý cân bằng cho mình.

Có những người lớn tuổi từng trải, do không bắt kịp với thời đại nên con đường thăng tiến cũng bế tắc, và họ luôn bất mãn với hiện thực. Nhưng cách họ biểu thị sự bất mãn đó không phải là oán

giận hiện thực đối xử bất công với mình mà là thường sống trong giấc mộng đẹp, khoe khoang về quá khứ của mình. Tình cờ trong các bữa tiệc, bạn có thể bắt gặp những người như vậy, họ ngồi cùng bàn với những người trẻ và kể lại những vinh quang và thành công trong quá khứ. Nhưng càng hào hứng kể lại càng gặp sự thờ ơ xung quanh. Họ thực chất cũng dùng phương thức giương đông kích tây, bám víu vào tâm lý quá khứ của mình, giống như đứa trẻ vốn đã không đái dầm nữa, nhưng vì mẹ sinh em bé, không còn cách nào tiếp tục độc chiếm tình yêu của mẹ cho nên lại bắt đầu việc đái dầm. Có thể gọi hiện tượng đó là “thoái hóa”. Nói vậy cũng hơi quá khắc nghiệt, nhưng nếu cứ bám víu vào quá khứ mà giờ đã trở nên vô dụng thì

thực sự đã rơi vào sự thoái hóa ý thức không có thuốc chữa.

Ngoài ra sự bất mãn của một vài người, một khi trực tiếp biểu lộ liền gặp phải sự chỉ trích, trong khi đó họ lại không thể dùng phương thức "hợp lý hóa" để tự an ủi, cũng không thể giương đông kích tây mà giải tỏa tâm trạng. Sự bất mãn bị kiềm chế, ngày này qua ngày khác, cuối cùng thì bùng nổ, nhưng cũng không thể trực tiếp công kích sự việc mình bất mãn, do đó họ chỉ có thể chửi đổng, nói bóng gió, khiến cho người khác không thể phản kích. Phương thức đó tuy hơi ti tiện nhưng để giải tỏa tâm trạng và những áp chế tâm lý thì cũng có tác dụng nhất định.

Khi không thể nắm được quyền chủ đạo trong đề tài nói chuyện, thì hẳn là bạn đã thua cuộc rồi. Trong các cuộc đàm phán thương mại, bạn thường có thể gặp loại người ra sức tạo chủ đề nói chuyện với người đối diện. Loại người này rất sợ kẻ khác chiếm mất quyền chủ đạo nên ra sức giữ ưu thế của mình trong câu chuyện, vì nếu bản thân ta không nhanh chân đề xuất chủ đề thì đối phương có thể sẽ dùng những chủ đề bất lợi cho ta để đi trước, và khi đề tài câu chuyện thay đổi, ta sẽ dần dần bị khuất phục, kết quả đương nhiên sẽ nghiêng về hướng có lợi nhất cho đối phương.

Nhưng lại có một loại người, cứ nói chuyện là không bám vào trọng tâm, nghĩ gì nói nấy, thay đổi chủ đề liên tục

không chút logic nào. Những người như vậy nếu không có ý định chạy trốn chứng trầm cảm ở bản thân thì cũng là người không thấu đáo, hoặc trong lòng bất an, ngổn ngang trăm mối, tình cảm không ổn định, không thể quy nạp vấn đề một cách hệ thống, khiến nội dung câu chuyện rời rạc, gây khó khăn cho người nghe.

Nói tóm lại, nếu cảm thấy trống trải hoặc có ý muốn nói dối đến cùng thì tốc độ nói tự nhiên sẽ rất nhanh. Trái lại, người nào trong lòng bất mãn, hoặc giữ thái độ căm giận thù địch thì tốc độ nói khá chậm, đó là điều bình thường. Trong tình huống này, trong nội tâm họ nếu có sự bất an hay lo sợ điều gì thì tốc độ nói sẽ rất nhanh, anh ta hy vọng dùng cách

đó để che giấu tâm trạng bất an và nỗi lo sợ đang dâng cao trong lòng.

Nếu có người bình thường trầm tính ít nói lại đột nhiên khéo ăn nói, biện bạch một cách rất không tự nhiên thì chắc chắn trong lòng anh ta đang ẩn giấu một bí mật không thể để người khác biết. Khi một người cao giọng thì chứng tỏ họ muốn áp đảo đối phương. Giọng điệu cao lên chỉ tượng trưng cho sự không chín chắn, rất dễ kích động người đối diện và rơi vào cuộc tranh chấp đấu khẩu với đối phương.

Người tràn đầy lòng tự tin nhất định tiết tấu lời nói cũng tràn đầy tự tin. Trái lại, người thiếu tự tin thì trong giọng điệu nói chuyện cũng thiếu tự tin.

Có một số người gặp khó khăn khi diễn đạt, chỉ nói một đoạn ngắn thôi cũng mất rất nhiều thời gian, điều đó cho thấy trong tâm lý anh ta tiềm ẩn cảm giác lo sợ, bất an.

Rất nhiều người muốn thêm vào câu cuối những ngữ khí ám muội không rõ ràng, kỳ thực là có ý muốn trốn tránh trách nhiệm ngôn luận của mình.

Carnegie nói: “Nếu tốc độ nói chuyện của đối phương chậm hơn bình thường thì chứng tỏ anh ta đang bất mãn hay căm ghét điều gì”. Khi trò chuyện, tốc độ nói chuyện là một đặc trưng được hình thành trong quá trình rèn luyện kết hợp phong cách vốn có với ứng xử thường ngày của một người. Nhưng tốc

độ nói chuyện nhanh hơn bình thường có liên hệ mật thiết với nội tâm anh ta. Ví dụ, bình thường là người khéo ăn khéo nói, nhưng đột nhiên lại nói lắp; bình thường là người nói chuyện không có trọng tâm, đột nhiên lại ăn nói rõ ràng đâu ra đấy. Điều này cần phải chú ý, cho dù chuyện phát sinh đó là gì thì chắc chắn rằng nó cũng ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý của anh ta.

Người ôm lòng bất mãn hay thù địch với kẻ đối diện thì tốc độ nói chuyện sẽ không tự nhiên và chậm lại, thậm chí khiến người khác cảm thấy giống như không nói nên lời. Trái lại, người nào khi muốn nói dối thì tốc độ nói chuyện sẽ rất nhanh, đặc biệt là khi muốn nhận được sự thông cảm bỏ qua của đối

phương, tốc độ nói không chỉ nhanh hơn mà còn tìm ra nhiều chủ đề để tiếp cận họ. Một nhà phê bình từng nói: “Thông thường đàn ông sau khi trêu hoa ghẹo nguyệt bên ngoài, về đến nhà sẽ đột nhiên thao thao bất tuyệt với vợ”. Tôi nghe xong cũng có chút đồng tình, đó là hiện tượng rất hợp với quy luật. Bởi một người trong lòng phiền não bất an hay lo sợ điều gì thì nói chuyện sẽ nhanh hơn bình thường, đó là tự dối mình gạt người nhằm xoa dịu nỗi bất an lo lắng đó. Nhưng do không bình tĩnh suy xét cho nên cứ thao thao bất tuyệt, nội dung tràn lan, nếu người vợ là một phụ nữ tinh tế nhất định sẽ thấu suốt nội tâm bất bình thường của anh ta.

Ở nơi làm việc cũng vậy, những người

bình tĩnh, trầm lặng, ít nói nếu đột nhiên nói nhiều sẽ khiến người khác cảm thấy khác thường, tin rằng trong lòng anh ta đang giấu một bí mật không muốn người khác khám phá. Phán đoán này tuyệt đối không thể sai! Một ngày nọ Carnegie gọi điện cho một biên tập viên, người này thường ngày nói ít, giọng nói cũng nhỏ nhẹ, hôm đó ông ta lại đột nhiên thao thao bất tuyệt với Carnegie, điều này khiến ông cảm thấy bất thường. Đợi biên tập viên này nói xong, ông liền thử hỏi dò: "Ồ, hôm nay anh lạ lắm, thật không giống ngày thường".

"Kỳ thực tôi bị chuyển công tác rồi, bị điều đến bộ phận hoàn toàn không liên quan đến chuyên môn..." Có lẽ trong điện thoại không thấy được biểu hiện

tình cảm trên khuôn mặt ông ta, nhưng giọng điệu nói chuyện thay đổi đã để lại ấn tượng sâu sắc với Carnegie.

Carnegie cho rằng: Những người có giọng nói to khỏe đa phần có tính cách tự do phóng khoáng, không thể khống chế tình cảm. Tốc độ nói chuyện cũng vậy, âm điệu là một trong những đặc trưng của ngữ khí, những người trạng thái tư tưởng bị kích động thường có giọng nói to.

Biên tập viên trên vì bị chuyển công tác nên rơi vào trạng thái bất an, giọng nói có khác với ngày thường, sau khi được Carnegie thức tỉnh mới trở về trạng thái ban đầu. Xét lại ví dụ những anh chàng lăng nhăng ở trên, nếu chuyện ngoài

luồng bị vợ phát hiện thì giọng nói của anh ta khi giải thích sẽ cao hơn ngày thường. Một nhạc sỹ cũng từng phát biểu trên tạp chí như sau: “Khi muốn đề xuất một ý kiến trái ngược với ý kiến của đối phương, biện pháp đơn giản nhất chính là tăng âm lượng nói chuyện của mình”. Đúng vậy, đó là hiện tượng thường gặp, khi mọi người kiên trì giữ ý kiến của mình, họ đều muốn nâng cao giọng nói để áp chế đối phương, hơn nữa âm lượng cũng cao lên, cuối cùng cuộc tranh biện này nhất định không đi đến kết quả gì.

Tần suất âm thanh lớn được coi là một trong những hình thức biểu hiện sự bướng bỉnh và là đặc trưng của trẻ nhỏ. Khi lớn lên, âm thanh càng ngày càng

thấp đi, vì cơ chế tinh thần của người trưởng thành có tác dụng ức chế tính buông thả, tùy hứng trong tâm lý. Nói cách khác, nếu giọng nói của người trưởng thành đột nhiên tăng cao thì tâm lý họ nhất định đang trở về trạng thái thời ấu thơ, không thể khống chế được ý thức tự do buông thả của mình, trong trường hợp này, người khác nói điều gì anh ta cũng không để tâm. Carnegie từng dự một buổi tọa đàm có sự tham gia của phụ nữ và đàn ông. Khi đó có một người đứng dậy nói vài lời phê bình về phụ nữ, đột nhiên một phụ nữ đứng dậy hét lên chói tai phản bác cách nghĩ của ông ta. Trong nháy mắt mọi người đều sững lại, không khí hội trường hoàn toàn mất kiểm soát. Khi đó có thể nói

âm điệu của người phụ nữ kia là tượng trưng cho tinh thần chưa chín chắn.

Nhưng nếu một người chẳng hiểu sao lại cứ nói nhỏ quá thì biểu thị điều gì? Đó chính là anh ta thiếu tự tin hoặc mang trong mình tính cách đàn bà.

* Thông qua ngôn ngữ cơ thể để thấu hiểu nội tâm đối phương.

Trên thực tế, hiện tượng tâm lý của một người nếu không biểu hiện trên khuôn mặt thì nhất định sẽ biểu đạt ở động tác chân tay. Ví dụ bạn cho rằng đối tượng thuyết phục thật sự là một lão cáo già xảo quyệt hoặc có biểu hiện tình cảm quá phức tạp, lời nói lại cao thâm khó đoán, nhưng chúng ta vẫn có biện pháp đối phó.

Khi mọi người cao hứng, phấn khích, không chỉ tươi cười hớn hở, tình cảm trào dâng, thậm chí còn hét to “thắng rồi” và khoa chân múa tay, vui mừng khôn xiết. Ngoài ra người nào khi bị căng thẳng, những cơ mặt sẽ nhăn nhúm lại, động tác của cơ thể cũng không thoải mái. Để phán đoán được cảm xúc và nội tâm đối phương, thì việc dựa vào những biểu hiện trên mặt và cơ thể là rất quan trọng.

Chúng ta thường gặp nhất là các hành động bằng tay. Dùng tay bóp đầu là biểu thị một người đang vắt óc suy nghĩ, khi một người muốn tìm ra một kế sách hay thì họ sẽ trầm lặng tập trung tinh thần, bất giác hai tay cũng cử động. Trong tình huống này, lại có người dùng tay

bóp đầu, bóp trán, hoặc xoa hai tay vào nhau.

Tốc độ suy nghĩ càng nhanh mạnh thì động tác ở tay càng khẩn trương hơn, bởi động tác ở tay và tốc độ suy nghĩ tỷ lệ thuận với nhau, khi não xuất hiện những cách nghĩ mới thì số lần tay bóp đầu càng tăng lên.

Một vài người có thói quen nắm chặt bàn tay hoặc bẻ các ngón tay phát ra tiếng, phần lớn họ đều rất tự tin, vì vậy cố ý bẻ ngón tay rất mạnh, mục đích là để uy hiếp đối phương, nhưng khi họ bẻ cong các ngón tay thì nhìn chung hoạt động suy nghĩ trong bộ não không mấy mạnh mẽ.

Kết quả, trong tình huống này, họ vẫn uy

hiếp được đối phương, và nếu sử dụng lý lẽ thì rất có thể sẽ khiến đối phương khuất phục. Thế nhưng, nếu đối phương cũng làm động tác giống như vậy, sự việc sẽ trở nên nghiêm trọng, rơi vào cục diện rất khó lấy lại ưu thế.

Ngoài ra một vài người cho dù đang tập trung suy nghĩ, họ cũng không dùng tay bóp đầu, họ thích chống cằm, thể hiện mình đang tập trung tinh thần suy nghĩ vấn đề. Có người cho rằng không nhất thiết phải dùng các hành động ở tay vì nó gây ảnh hưởng đến tính chính xác trong hoạt động suy nghĩ, thậm chí cho rằng sức tập trung tư duy cũng giảm sút.

Khi đối thủ khoanh tay nhìn bạn, điều đó biểu thị anh ta đã bắt đầu chú ý đến

bạn và bạn nên đề phòng, hơn nữa anh ta sẽ tìm thời cơ phản kích bạn, anh ta căn bản coi thường bạn, bạn chẳng qua chỉ là nhân vật tầm thường trong mắt anh ta mà thôi.

* Thông qua lý giải mà thấu hiểu được nội tâm của đối phương.

Trong rất nhiều trường hợp, khi không thể trực tiếp gặp mặt đối phương, ta chỉ có thể thông qua suy luận để đoán định, có thể thông qua thông tin thăm dò được hay những điều được biết về đối phương như hứng thú, sở thích, cuộc sống... để thuyết phục họ.

Trước tiên chúng ta thông qua hứng thú và sở thích để suy đoán một phần nội tâm của đối phương. Đương nhiên,

phương thức này có hai điểm then chốt: một là thích cái gì, hai là thích đến mức độ nào. Quan trọng nhất lại là mức độ quan tâm đến hứng thú đó ra sao. Mỗi người đều phải dành thời gian cân bằng giữa công việc, gia đình, những hoạt động khác để giữ tinh thần được bình ổn. Nếu ai đó ở phương diện gia đình hay công việc khi không hài lòng hoặc hứng thú thì tâm sức anh ta sẽ chuyển sang dành cho các hoạt động khác. Ví dụ ở bất kỳ cơ quan nào cũng có kiểu người này, họ cứ nói đến các đề tài chơi bời giải trí là lại hoạt bát phấn khởi, khoa chân múa tay, nhưng khi đề cập đến chuyện gia đình hay công việc thì ít nói, trầm hẳn xuống. Ở phương diện công việc thì không có biểu hiện gì đặc biệt

nhưng ở các hoạt động giải trí lại là người sôi nổi dẫn đầu.

Trong tình huống này, chúng ta có thể phán đoán loại người này cũng đặt tâm sức vào gia đình sự nghiệp, nhưng cảm thấy bị quên lãng, để lấp chỗ trống trong lòng, anh ta liền tập trung tâm sức vào những hoạt động giải trí hay sở thích của mình. Suy đoán này là có khả năng nhất, có thể anh ta bất mãn với không khí làm việc hay thái độ của cấp trên, cảm thấy tự ti về trình độ học vấn; hoặc quan hệ vợ chồng bất hòa...

Đương nhiên, bất cứ người nào cũng có thể viện những lý do này, cảm thấy bất an hoặc buồn phiền về gia đình, công việc, trong khi những hứng thú khác lại

có thể khỏa lấp được những mong muốn không đạt được của anh ta. Về Tâm lý học mà nói, đem những lo lắng buồn phiền này ký thác vào trong các hành vi khác, chúng ta gọi đó là hành vi bù đắp.

Tóm lại, lao đầu vào các hứng thú và khoái lạc là hành vi trốn tránh thực tại.

Nếu có người thể hiện sự căm ghét một cách cực đoan với những sở thích đặc biệt thì nhất định trong đó có nguyên do. Ví dụ có người cực kỳ ác cảm với âm nhạc thì có thể lúc còn nhỏ, anh ta đã một mình hát trước đám đông và phải chịu sự mỉa mai, cười chê. Có thể thấy nếu đối phương biểu hiện thái độ phản ứng cự tuyệt với một hứng thú nào đó thì có thể trong quá khứ anh ta đã chôn

giấu nỗi đau khổ nào đó liên quan đến nó.

Sau cùng, chúng ta hãy xét đến kinh nghiệm và phương thức sống của anh ta, nhưng ở đây, không thể không cảnh báo mọi người rằng, việc đưa ra những phán đoán như vậy thực sự là không đủ khoa học, và có chút thành kiến.

Hoàn cảnh kinh tế gia đình cũng ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển tính cách và cách suy nghĩ của mỗi người. Đó là một sự thật rõ ràng. Nói chung, phàm là người lớn lên trong gia đình nghèo khó thì đều có những ham muốn về tiền bạc và quyền lực. Trái lại, những người sinh ra trong gia đình giàu có thì có vẻ hơi lãnh đạm với tiền bạc và quyền lực. Ở

Mỹ có người tiến hành thử nghiệm, để những đứa trẻ đi xem những hàng hóa vật phẩm khác nhau, sau đó bày trước mắt chúng nhiều hàng hóa đủ kích cỡ và giá tiền thực tế, kết quả phát hiện những đứa trẻ lớn lên trong hoàn cảnh nghèo khổ có khuynh hướng giống nhau, chúng đều chọn những thứ to lớn và giá tiền cao.

Cha mẹ có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển tính cách ở trẻ nhỏ. Ví dụ những đứa trẻ thiếu tình yêu của người mẹ, trong quan hệ giao tiếp rất ngốc nghếch vụng về, trong cuộc sống tập thể, tuy rất dễ hòa hợp với người khác nhưng lòng ngờ vực nghi kỵ cũng rất lớn. Những đứa trẻ thiếu tình yêu của người cha thường thiếu tính chân thật

trong cuộc sống, thiếu trách nhiệm trong công việc, đương nhiên nếu anh ta nảy sinh tính tự giác cũng có thể dần dần khắc phục khuyết điểm của mình.

Nếu sinh ra ở nơi có khí hậu ôn hòa, sản vật phong phú thì người đó vẫn có thể có tính khí ngang ngược nóng nảy.

Ở trên chúng ta đã bàn luận về các phương thức thấu hiểu nội tâm đối phương, vì vậy nếu bạn muốn họ nhận ra và sửa đổi sai lầm thì khi thuyết phục họ, hãy ghi nhớ: Hãy thử đi vào quan sát thế giới nội tâm của đối phương.

TRI THỨC

"Muốn xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với người khác, trước tiên hãy hiểu những tư tưởng chủ quan và hoàn cảnh sống của họ, tiến tới thông cảm, tôn trọng nhân cách và thấu hiểu suy nghĩ của họ."

(Khuyết danh)

02 - GIÁN TIẾP CHỈ RA SAI LẦM CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Gián tiếp chỉ ra sai lầm của đối phương sẽ dễ đạt được sự ôn hòa và không dẫn đến thái độ phản cảm ở họ so với việc trực tiếp nói thẳng điều đó.

Khi chúng ta thuyết phục người khác thường phạm phải một sai lầm, đó là khi phát hiện đối phương có gì đó sai sót, lập tức không khách khí mà phê bình họ: “Sai rồi, ai cũng nhận thấy điều đó là sai”. Lòng tự trọng của đối phương sẽ bị tổn thương, họ sẽ im lặng hoặc phản bác câu nói này của bạn để cự tuyệt sự thuyết phục.

Vì vậy, để không xúc phạm lòng tự trọng của đối phương, cho dù phát hiện thấy sai lầm của họ cũng không nên lập tức chỉ ra, cần áp dụng phương thức gián tiếp, tiếp tục tiến hành thuyết phục. Chính trị gia người Mỹ Franklin thời trẻ rất thích tranh luận, đặc biệt là không thể chấp nhận sai lầm của người khác, luôn dồn họ đến đường cùng. Vì vậy cách nghĩ của ông thường không được mọi người tiếp nhận. Sau khi phát hiện ra khuyết điểm đó, ông liền thay đổi, dùng hình thức nghi vấn để biểu đạt ý kiến của mình, về sau, những thành tựu của ông đều được mọi người biết đến.

Có thể thấy, không nên dùng loại khẩu khí như “Tôi cho rằng tuyệt đối là như vậy” để triệt tiêu uy phong của đối

phương. Dùng thái độ nhẹ nhàng như "Không biết là có đúng vậy không?" để nói chuyện với đối phương thì hiệu quả sẽ tốt hơn.

Phê bình là một phương pháp mà chúng ta thường dùng, nhưng có vài người khi phê bình chỉ muốn khiến người khác xấu hổ không còn mặt mũi nào ngước mặt lên.

Kỳ thực, phương thức phê bình này không những không đạt được mục đích khiến người kia sửa đổi sai lầm mà còn gây trở ngại cho quan hệ đôi bên. Đã vậy thì sao còn sử dụng phương pháp "tàn khốc" đó? Trong cuộc sống và công việc, chúng ta không thể không có sự phê bình, nhưng cần học kỹ xảo phê

bình để người khác có thể ý thức được sai lầm và nhanh chóng sửa đổi, đồng thời hiểu được thiện ý của bạn khi phê bình họ, từ đó nảy sinh lòng cảm kích với bạn. Hoặc trước khi phê bình hãy nói về một vài ưu điểm của đối phương, sau đó mới từ từ nêu ra khuyết điểm. Trước khi để người khác nếm vị đắng, hãy cho họ chút ngọt ngào đầu môi, đến khi nếm vị đắng đó sẽ cảm thấy dễ chịu hơn.

Một buổi chiều nọ, Charlie đi qua xưởng gang thép của mình, phát hiện một vài công nhân đang ngồi hút thuốc trong khi trên đầu họ treo tấm biển "Không hút thuốc". Khi đó ông đã xử lý thế nào? Ông không chỉ tay vào tấm biển và hét lên "Các anh không biết chữ à" mà chỉ

bước đến, mời mỗi người một điếu và nói: “Các anh em, nếu mọi người hút thuốc lá ở bên ngoài thì tôi rất cảm ơn các bạn”. Các công nhân nghe vậy hiểu rằng mình vi phạm nguyên tắc, nhưng giám đốc lại không nói gì, còn tặng mỗi người họ một điếu thuốc như thế, sao họ có thể không kính trọng ông chủ cho được?

John đã cưới một người dù tâng bốc thế nào cũng không thể gọi là một cô gái xinh đẹp làm vợ, nhưng chỉ mấy tháng sau, vợ anh đã thay đổi hoàn toàn, biến thành một phụ nữ xinh đẹp.

Cô gái này trước khi kết hôn không hiểu thế nào lại luôn cảm thấy tự ti về dung mạo của mình, vì vậy rất ít khi trang

điểm. Hồi đó đại chiến thế giới vừa kết thúc, hàng hóa vô cùng thiếu thốn, trang phục của mọi người rất bình thường. Đương nhiên cô cũng không để ý đến cách ăn mặc lắm. Không, không thể nói là cô không để ý đến nó, mà vì trong nhận thức xuất hiện những sai lệch. Cô cho rằng mình không hợp với trang điểm, lại có một người chị gái vô cùng xinh đẹp, điều đó cũng khiến cô nảy sinh tâm lý tự ti mãnh liệt. Mỗi khi có người đề nghị cô: “Kiểu tóc của em nên...”, thì cô lại tức giận quát: “Không cần anh lo, tôi có trang điểm thế nào cũng không đẹp bằng chị tôi”. Chúng ta có thể nhận thấy cô bất mãn vì dung mạo của mình chưa từng được khen ngợi, cho nên đổ lỗi vì mình không thể trang điểm.

Rốt cuộc John đã dùng cách gì để thuyết phục vợ thay đổi như vậy? Anh kể, khi vợ mình mặc một chiếc áo không hợp, anh không nói gì, nhưng khi cô mặc chiếc áo phù hợp thì anh lại khen ngợi: “Em thật đẹp”. Kiểu tóc, đồ trang sức cũng vậy. Dần dần, cô tự tin với việc trang điểm, cảm giác tự ti về dung mạo cũng tự nhiên biến mất.

Hai ví dụ trên đều có điểm giống nhau, đó là không trực tiếp chỉ ra sai lầm của đối phương mà thông qua phương thức gián tiếp để khiến họ nhận ra và sửa đổi sai lầm; khi muốn ngăn cấm ai đó làm điều gì, không nên dùng lời nói biểu thị trực tiếp ý ngăn cấm mà nên khuyến khích đối phương làm những việc trái với điều đó. Còn có một điểm tương

đồng ở hai ví dụ trên, đó là mục tiêu thuyết phục của hai người đều là những người không nghe theo lời khuyên chân thành của người khác hoặc sau khi thấy người khác có thái độ phản đối, vẫn kiên trì giữ cách làm trái quy tắc của mình. Hai người thuyết phục thông minh đều biết, muốn khắc phục sự bất mãn và thái độ phản kháng đó, nếu trực tiếp ngăn cấm thì chỉ dẫn tới sự phản cảm, vì vậy tốt nhất nên khuyến khích đối phương làm những việc trái ngược lại, như thế hẳn có thể thu được hiệu quả tốt đẹp hơn.

Rất nhiều giám đốc các công ty lớn thường rất khó gặp mặt. Tuy họ thực sự rất bận rộn nhưng nguyên nhân chủ yếu chính là do cấp dưới đã bảo vệ họ quá

nghiêm ngặt. Những cấp dưới này không muốn tăng thêm gánh nặng cho cấp trên của mình, vì vậy đã ngăn cản không ít người muốn cầu kiến.

Carle là Thị trưởng thành phố Orlando bang Florida, nơi có công viên Disneyland. Trong thời kỳ nhậm chức, ông thường bảo cấp dưới cho phép người lạ vào gặp mặt, đó là "chính sách mở cửa" của ông. Nhưng nhân dân lại thường bị thư ký và nhân viên quản lý "từ chối khéo".

Về sau, Thị trưởng đã nghĩ ra cách giải quyết, ông cho dỡ bỏ cửa lớn của phòng làm việc! Hành động này thể hiện cho quyết tâm của Thị trưởng và cấp dưới đành phải nghe theo.

Mỗi ngày John đều đến cửa hàng của mình một lần. Ngày nọ có một vị khách đứng đợi trước quầy, không ai chú ý đến cô ấy. Nhân viên cửa hàng đâu? Họ đang tụ tập ở một góc để tán gẫu với nhau. Ông không nói câu nào, nhẹ nhàng đến sau quầy, đích thân giúp vị khách tính hóa đơn mua hàng. Sau khi đưa hàng cho nhân viên gói lại, ông liền rời khỏi cửa hàng.

Có rất nhiều người sau khi chân thành khen ngợi lại lòng vòng thêm hai chữ "thế nhưng", sau đó bắt đầu phê bình. Ví dụ, có người cha vì muốn thay đổi thái độ học tập thờ ơ dửng dưng của con trai, rất có thể sẽ nói: "Tom, thành tích lần này của con tiến bộ đấy, bố mẹ rất vui. Thế nhưng nếu con chăm chỉ hơn môn

Đại số thì càng tốt”.

Trong ví dụ này, ban đầu Tom vốn nhận được sự khích lệ, khi nghe thấy hai từ “thế nhưng” lại sẽ cảm thấy nghi ngờ lời khen ban đầu. Như vậy cậu sẽ nảy sinh ý nghĩ rằng lời khen ngợi thông thường là khúc dạo đầu cho ngữ khí phê bình. Điều đó không chỉ khiến tính chân thành của lời khen bị sụp đổ mà nó cũng không giúp gì cho thái độ học tập của Tom.

Nếu chúng ta thay đổi một, hai chữ, tình hình có thể khả quan hơn. Có thể nói như sau: “Tom, thành tích lần này của con rất tiến bộ, bố mẹ rất vui. Hơn nữa, nếu con có thể tiếp tục cố gắng ở môn Đại số thì bảng điểm lần này nhất định

sẽ tốt hơn". Như vậy, Tom nhất định sẽ vui vẻ tiếp nhận lời khen vì đằng sau câu nói không kèm thêm lời cảnh báo nào. Như vậy, nếu chúng ta cũng gián tiếp nhắc nhở đối phương thay đổi, họ sẽ hiểu nên thay đổi như thế nào để đạt đến kỳ vọng của chúng ta.

Gián tiếp chỉ ra sai lầm của người khác sẽ ôn hòa hơn là trực tiếp nói ra, đồng thời cũng không dẫn đến phản ứng gay gắt. Maggie đã kể lại cách làm của mình để tạo thói quen dọn dẹp sau khi đã xong việc cho những công nhân xây dựng.

Cô mời một vài công nhân đến lợp lại mái nhà. Mới làm được mấy ngày nhưng mỗi lần cô về nhà thì căn phòng đều rất

bừa bộn, cần phải nghĩ ra cách giải quyết vấn đề này. Cô đợi sau khi thợ về khỏi liền cùng con trai quét dọn sạch sẽ căn phòng và hót các mảnh gỗ vụn đổ vào góc vườn. Bữa sáng ngày hôm sau, cô gọi đốc công ra một góc nói: “Tôi rất hài lòng vì hôm qua căn nhà đã được dọn dẹp sạch sẽ, không có người hàng xóm nào của tôi phàn nàn cả”. Từ đó về sau, mỗi lần làm xong việc những người công nhân đều dọn dẹp các mẩu gỗ đổ vào góc vườn, đốc công cũng đến kiểm tra hằng ngày xem họ có duy trì sự gọn gàng ngăn nắp hay không rồi mới nghiệm thu.

Trung sỹ Harris nói về vấn đề này như sau: “Nhiều sỹ quan dự bị trong thời gian huấn luyện ghét nhất là bị bắt buộc

phải cắt tóc, bởi họ cho rằng nếu làm như vậy mình sẽ trở nên tầm thường. Một lần tôi được lệnh huấn luyện một nhóm sỹ quan. Nếu làm theo cách quản lý cũ, tôi có thể sẽ phải đối mặt với những lời cằn nhằn la hét và nói năng bừa bãi của đám sỹ quan này; nhưng tôi không làm như vậy mà đã khéo léo dùng lời nói để đạt được mục đích".

Harris đã nói với đám sỹ quan: "Các bạn là những nhà lãnh đạo tương lai, giờ đây các bạn cần học cách bị lãnh đạo để tương lai sẽ có thể lãnh đạo người khác. Các bạn đều biết quy định cắt tóc trong quân ngũ, hôm nay tôi chiếu theo quy định đó tiến hành việc cắt tóc, tuy tóc của tôi còn ngắn hơn tóc các bạn nhiều. Các bạn có thể soi gương trước, nếu cảm

thấy cần, chúng ta có thể sắp xếp thời gian để đến phòng cắt tóc". Kết quả rất nhiều người đi soi gương và tuân theo quy định đi cắt tóc.

Dale Carnegie đã mất ba năm để viết và đính chính cuốn sách Lincoln con người chưa biết, trong đó có đoạn viết như sau:

"Không sai. Khi còn ở vịnh Valley bang Indiana, tuổi còn trẻ, ông không chỉ thích tranh cãi đúng sai mà còn làm thơ trào phúng chế nhạo người khác đem rải khắp đường để mọi người dễ dàng đọc được.

Sau khi huấn luyện luật sư ở Springfield bang Illinois, ông vẫn là người thích công khai phê bình phản đối người khác

trên báo, tuy chỉ là thỉnh thoảng mà thôi.

Sau đó hậu quả của một bức thư đã khiến ông khắc cốt ghi tâm, không bao giờ quên.

Mùa thu năm 1842, ông lại viết thơ văn châm biếm chế giễu một chính khách cao cấp là James Shields. Ông đã viết bức thư nặc danh đăng trên "Nhật báo Springfield" châm biếm Shields, toàn trấn xôn xao, coi đó như một câu chuyện cười. Một James Shields tự phụ và nhạy cảm đương nhiên cực kỳ tức giận, cuối cùng đã điều tra ra người viết bài. Ông ta lao đến gặp Lincoln hạ chiến thư yêu cầu quyết đấu, dù không thích điều này nhưng để bảo vệ danh dự, Lincoln chỉ còn biết tiếp nhận lời khiêu chiến. Ông

được quyền chọn hình thức giao chiến. Vì Lincoln có cánh tay dài, nên đã chọn đấu kiếm trên lưng ngựa, lại còn đến chỗ một sinh viên tốt nghiệp Trường Quân đội West Point để học cách dùng kiếm. Đến hẹn, ông và Shields đứng trên bờ sông Mississippi chuẩn bị quyết một trận sinh tử, may mắn là trong giờ khắc cuối cùng có người đến ngăn cản nên cuộc chiến mới được hủy bỏ.

Lincoln cuối cùng cũng bị một phen kinh hồn khiếp vía, điều đó cũng khiến ông hiểu ra nghệ thuật ứng xử giữa người với người. Từ đó về sau, ông không bao giờ viết thơ nhạo báng hay trêu chọc người khác. Và cũng từ đó, ông không bao giờ chỉ trích bất cứ người nào.

Trong thời kỳ chiến tranh Nam Bắc, Lincoln có vài lần điều binh khiển tướng, nhiều lần thay thế tướng lĩnh quân đội ở sông Potomac. Nhưng những tướng lĩnh này liên tiếp gặp thất bại khiến Lincoln rơi vào đường cùng. Hơn nửa dân số nước Mỹ chỉ trích ông dùng người không hợp lý, nhưng Lincoln 'Không chút oán người trách trời, khoan dung không nói gì'. Câu nói ông thích nhất là: Nếu bạn không xét đoán người khác thì cũng chẳng ai xét lại bạn.

Khi ấy phu nhân Lincoln cũng ra sức trách móc người phương Nam. Ông đáp: 'Đừng trách cứ bọn họ, nếu đổi lại là tôi thì cũng có thể sẽ làm như vậy'.

Ngày 3 tháng 7 năm 1863, chiến dịch

Gettysburg bùng phát và đến tối ngày 4 tháng 7, tướng quân Lee cầm đầu quân phương Nam bị triệt đường rút lui. Khi đó mây đen bao phủ, mưa to gió lớn, tướng quân Lee dẫn bại binh chạy đến bờ sông Potomac, trước mặt chỉ nhìn thấy nước sông dâng cao cuồn cuộn, quân chính phủ ở phía sau thừa thắng truy kích, tướng quân Lee lâm vào đường cùng, tiến thoái lưỡng nan, thật sự lâm vào tuyệt vọng. Lincoln nhận thấy đây là cơ hội trời cho, chỉ cần đánh bại được đội quân của tướng Lee thì chiến tranh Nam Bắc có thể nhanh chóng kết thúc. Khi đó ông ôm hy vọng lớn, hạ lệnh cho tướng Meade lập tức tấn công quân của tướng Lee, không cần thông qua hội nghị quân sự khẩn cấp.

Lincoln không những dùng điện báo hạ lệnh mà còn phái người đến yêu cầu tướng Meade lập tức hành động.

Tướng Meade có lập tức hành động không? Trái lại, ông hoàn toàn làm trái mệnh lệnh của Lincoln, trước tiên vẫn tiến hành hội nghị quân sự khẩn cấp. Ông ngần ngại không quyết, viện đủ mọi lý do, từ chối công kích quân đội

tướng Lee. Cuối cùng mực nước xuống, quân đội tướng Lee vượt sông Potomac, thuận lợi tiến về phía Nam.

Lincoln vô cùng giận dữ quát lên: ‘Thế này là thế nào?’. Ông than vãn với con trai: ‘Chúa ơi, rốt cuộc đã xảy ra chuyện gì vậy? Bọn chúng đang như cá nằm trên thớt, chỉ cần chúng ta xuống tay

một cái là thắng lợi rồi. Lẽ nào lời nói của cha không thể khiến quân đội hành quân nửa bước hay sao? Trong tình thế đó bất cứ ai cầm quân cũng đánh bại được tướng Lee. Cha mà ở đó chắc chắn sẽ đánh cho hắn phải khoanh tay chịu trói'."

Trong nỗi thất vọng cực đoan, ông đã ngồi xuống và viết một bức thư gửi tướng Meade, bức thư viết năm 1863 này đã biểu đạt sự cực đoan bất mãn trong lòng ông như sau:

"Thân gửi tướng quân!

Tôi không tin rằng ông nhận ra việc để tướng Lee chạy thoát tệ hại đến mức nào. Hắn đã nằm trong tay ta, hơn nữa

chỉ cần hắn bị bắt thì ngày thắng lợi của chúng ta sẽ đến gần hơn, chiến tranh có thể kết thúc. Nhưng nay thì thế trận chiến tranh đã kéo dài quá rồi, hồi tuần trước ông đã không thể bắt nổi tướng Lee, nay thì hắn đã vượt sang bờ nam sông Potomac rồi, ông có thể bảo đảm sẽ thắng được hắn không? Việc hy vọng ông thành công quả là điều ngu ngốc, mà tôi thì không hy vọng ông có thể làm gì đó tốt hơn. Thời cơ ngàn năm có một đã qua rồi, tôi thực sự cảm thấy vô cùng tiếc nuối."

Bạn có thể tưởng tượng tướng Meade sau khi đọc lá thư này sẽ có tâm trạng như thế nào không?

"Nhưng tướng Meade không bao giờ

được đọc lá thư đó, vì Lincoln đã không gửi nó đi. Sau khi ông chết, người ta đã tìm ra nó trong đống giấy tờ của ông.

‘Ta đoán rằng... nhưng đó cũng chỉ là suy đoán...’, Lincoln sau khi viết xong lá thư, nhìn ra cửa sổ, trong lòng nghĩ: ‘Hãy khoan, có lẽ ta không nên vội vàng như vậy. Ngồi yên trong Nhà Trắng mà ra lệnh thì thật dễ dàng, nếu ta có mặt ở Gettysburg, giống như tướng quân Meade mỗi ngày đều nhìn thấy đầu rơi máu chảy, nghe tiếng kêu la của thương binh thì có lẽ ta cũng không hăng hái tấn công quân địch lắm. Nếu ta có tính cách cẩn trọng của tướng Meade thì chắc cũng ra quyết định đó thôi. Bất luận là thế nào, hiện tại ván đã đóng thuyền, gửi bức thư đi, ngoại trừ việc ta cảm thấy hả

giận đôi chút thì chẳng có ích lợi gì hết. Tướng Meade có thể sẽ tự biện hộ cho mình và quay lại công kích ta, như thế sẽ khiến mọi người càng đau đầu, tổn hại đến tiền đồ của ông ta hoặc sẽ bức ông ta phải từ chức mà thôi’.

Vì thế, giống như chúng ta nghĩ, Lincoln đã gác bức thư sang một bên, vì kinh nghiệm trong quá khứ đã nói với ông: Chĩa mũi nhọn phê bình và công kích thì hiệu quả chỉ là con số không.”

Theodore Roosevelt nói, khi còn là Tổng thống, mỗi lần gặp vấn đề khó khăn gì ông thường nhìn lên bức ảnh Lincoln treo trên tường rồi tự hỏi: “Nếu Lincoln cũng gặp tình huống như mình thì ông ấy sẽ giải quyết ra sao?”.

TRI THỨC

Abraham Lincoln (1809 - 1865) là Tổng thống thứ mười sáu của nước Mỹ và là một trong những nhân vật vĩ đại nhất trong lịch sử thế giới. Ông là nhà lãnh đạo vĩ đại đấu tranh cho công cuộc duy trì chính quyền liên bang và kết thúc chế độ nô lệ ở Mỹ. Cho dù ông chỉ được nhận nền giáo dục hết cấp một ở vùng biên giới, kinh nghiệm đảm nhận vị trí công chức rất ít, nhưng là người thấu hiểu, nhạy bén và mang ý thức chủ nghĩa nhân đạo sâu sắc, điều đó đã giúp ông trở thành Tổng thống vĩ đại nhất trong lịch sử nước Mỹ.

Carnegie khi còn trẻ cũng rất thích lưu lại ấn tượng sâu sắc cho người khác, vì vậy ông đã từng viết một bức thư đáng bị cười nhạo gửi cho tác giả hút khách nhất trong văn đàn nước Mỹ hồi đó. Khi ấy Carnegie đang giúp một tạp chí soạn bài viết giới thiệu về tác giả, ông liền viết một bức thư gửi ông tác giả này để thỉnh cầu ông ta nói về phương thức làm việc của mình. Trước đó Carnegie từng nhận được một bức thư, phía sau có kèm dòng chữ "Bức thư này là đọc cho người

khác viết, chưa từng đọc lại", câu nói đó lưu lại ấn tượng rất sâu sắc trong ông, thể hiện người này rất bận rộn và có vẻ quan trọng. Vì thế ông cũng thêm dòng chữ đó vào sau lá thư mình viết gửi cho tác giả. Trên thực tế thì ông chẳng bận chút nào, chỉ là muốn để lại ấn tượng cho ông tác giả này mà thôi.

Tác giả đó căn bản không cần phải hao tâm phí sức viết thư hồi âm Carnegie, ông ta chỉ gửi trả bức thư đó và viết kèm thêm một hàng chữ: "Chỉ có phong cách đáng ghét của ông mới xứng với sự ngu ngốc của ông". Đúng thế, Carnegie đã làm hỏng mọi chuyện, lời chỉ trích đó thật đúng lắm. Ông cảm thấy rất xấu hổ, thậm chí chục năm sau khi nghe tin tác giả đó qua đời thì ông vẫn chỉ nhớ rằng,

thật là xấu hổ khi phải thừa nhận, lòng tự trọng của ông đã bị tổn thương.

Về sau, giả sử như bạn muốn người khác oán giận mình đến khi chết thì chỉ cần phát biểu một lời phê bình thật cay độc là được.

Chúng ta cần nhớ một điều, mục tiêu mà chúng ta thuyết phục tuyệt đối không phải là động vật lý tính, mà là những kẻ có tình cảm, thành kiến, lòng kiêu ngạo và ham hư vinh. Dùng phương thức "kiến nghị" gián tiếp mà không phải là trực tiếp hạ "mệnh lệnh", không chỉ có thể giữ lòng tự trọng cho đối phương mà còn khiến họ vui vẻ thừa nhận sai lầm và hợp tác cùng chúng ta.

Phương thức này rất hiệu quả trong việc thuyết phục người khác thay đổi, giữ được lòng tự tôn cho đối phương và khiến họ cảm thấy mình rất quan trọng, hợp tác với ta và không có ý muốn phản kháng.

Trợ lý tổng giám đốc một công ty nọ và bạn gái của anh ta quyết định kết hôn và đến Thụy Sỹ để hưởng tuần trăng mật. Khi anh đang chuẩn bị đi, Tổng giám đốc hỏi: “Hai người đã quyết định đi đến hôn nhân rồi ư?”.

Anh đáp: “Vâng”.

Tổng giám đốc lại nói: “Thật lòng chúc phúc cho hai người. Vậy bao giờ đi hưởng tuần trăng mật?”.

Anh vui vẻ đáp: “Mấy ngày nữa chúng tôi sẽ đi”.

Tổng giám đốc không kiên nhẫn được nữa nói: “Ồ, công ty đang có một hợp đồng quan trọng cần đàm phán và ký với khách hàng, cậu là người duy nhất có thể làm việc ấy, cậu đi rồi lấy ai thay thế đây?”.

Trong đoạn đối thoại trên, hai bên đều có lý do của mình: Anh trợ lý và bạn gái đã quyết định kết hôn, không thể lùi được; Tổng giám đốc có một hợp đồng quan trọng cần ký kết, vì vậy người duy nhất có thể đàm phán là anh trợ lý không thể ra đi. Ông giám đốc không phê bình anh trợ lý nhưng trong lúc nhấn mạnh vai trò đàm phán của anh lại mang hàm

ý phê bình và đương nhiên cũng là đặt kỳ vọng vào anh. Anh trợ lý thông minh không thể không hiểu điều đó, nhưng kết quả không cần nói cũng biết.

Chúng ta ra sức tìm hiểu người khác, đặt mình vào hoàn cảnh của họ để suy nghĩ, quan tâm đến lòng tự tôn của họ, khéo léo gián tiếp chỉ ra sai lầm mà họ mắc phải... Những điều này có ích hơn sự phê bình và chỉ trích rất nhiều, hơn nữa sẽ khiến họ đồng tình, nhẫn nại và hòa hảo với ta. Thế nhưng khi lòng tự trọng của đối phương bị tổn thương và họ tỏ thái độ cứng rắn thì tốt nhất đừng đề xuất vấn đề gì, hãy đợi đến khi họ bình tĩnh lại. Bởi nếu tiếp tục thuyết phục thì đối phương sẽ tức giận, buồn bực và không tiếp nhận sự thuyết phục. Vậy

hãy để cho họ có thời gian bình tĩnh suy xét, không nên thẳng thừng đề xuất mà hãy đợi họ tự mình nhận ra, như vậy sẽ khiến thái độ của đối phương thay đổi theo hướng có lợi cho bạn.

Trong một cuốn sách liên quan đến cách thuyết phục của Mỹ có đưa ra ví dụ sau:

Trên tờ giấy bọc ngoài của một xưởng sản xuất nguyên liệu làm bánh ngọt có ghi: “Không cần dùng thêm sữa, chỉ cần thêm nước là được”, thế nhưng tình hình tiêu thụ vẫn rất ế ẩm, bởi những người phụ nữ của gia đình thường thích thêm sữa hoặc nguyên liệu khác vào khi làm bánh. Họ cảm thấy nếu chỉ dùng nước không thôi thì sẽ không được ngon. Cũng có thể nói những người phụ nữ

của gia đình này muốn "trổ tài", cho rằng chỉ có đích thân thêm các nguyên liệu khác vào thì mới làm ra được món bánh hợp khẩu vị. Vì vậy, xưởng sản xuất liền thay đổi công thức trộn nguyên liệu để những người phụ nữ có cơ hội cho thêm sữa hoặc trứng gà vào bánh và tích cực quảng cáo cho đặc điểm này, kết quả lượng tiêu thụ tăng đột biến.

Ví dụ, khi cấp trên phân công công việc xuống dưới mà chỉ thị quá cụ thể thì hẳn sẽ không tốt. Một vị lãnh đạo hiểu về Tâm lý học khi giao công việc cho cấp dưới sẽ luôn suy nghĩ đến lòng tự tôn của họ, chừa đất để họ phát huy sức sáng tạo và tích cực chủ động hoàn thành tốt nhiệm vụ. Nói cách khác, nếu bạn coi mình thông minh hiểu biết như

Aristotle và biến đối phương thành một kẻ ngốc không hiểu chuyện thì đừng bao giờ nghĩ đến việc thuyết phục họ.

Không chỉ trích sai lầm, cũng không làm tổn thương lòng tự trọng, đó là một kỹ xảo thuyết phục không nên xem thường, và khi phê bình ai đó, hãy áp dụng “thái độ im lặng”. Ví dụ thành tích thi cử của đứa con không được tốt, nó hẳn rất lo sợ bị bố mẹ trách mắng. Khi xem kết quả thi đó, bố mẹ không nên vội vàng mắng mỏ, hãy bình tĩnh xem xét. Làm như vậy sẽ tạo nên hiệu quả bất ngờ: không chỉ xóa bỏ được tâm lý chuẩn bị chịu mắng của đứa con mà còn có tác dụng kích thích nó nỗ lực học tập, trong lần thi sau có thể thành tích sẽ tốt hơn.

Có một huấn luyện viên đội bóng chày trung học kể một câu chuyện tương tự như sau: Một lần, một tuyển thủ chưa được sự đồng ý của ông đã tự tiện rời đội, đi xem phim. Về sau sự việc bị phát hiện, anh ta nghĩ chắc chắn lần này sẽ phải chịu những lời trách mắng cực kỳ nghiêm khắc của huấn luyện viên. Kết quả lại ngoài dự đoán, vị huấn luyện viên không nói câu nào. Từ đó về sau anh ta không bao giờ bỏ ra ngoài chơi. Anh đã cảm khái nói: “Tuy ông ấy không phê bình tôi câu nào nhưng cảm giác khi đó còn khó chịu hơn là bị phê bình”.

Áp dụng thái độ im lặng, không chỉ trích những sai lầm và thất bại của đối phương chính là một phương pháp

thuyết phục mang đến hiệu quả tích cực, tạo cơ hội cho họ tự kiểm điểm lại mình.

Một xưởng chế tạo động cơ nổi tiếng mở hội nghị quản trị viên với chủ đề "Vấn đề bồi dưỡng nhân tài". Hội nghị vừa khai mạc, Giám đốc lập tức dùng giọng nói đặc biệt của mình nêu ý kiến: "Công ty chúng ta không phát huy được tác dụng của việc bồi dưỡng nhân tài, bộ phận đào tạo như vô dụng vậy. Tuy hiện nay các nhân viên có tiến bộ hơn trước khi đào tạo nhưng kết quả không được rõ rệt lắm. Nhân viên công ty ta chỉ dựa vào sự mò mẫm để làm những công việc quen thuộc, rất khó bắt kịp với tốc độ phát triển kinh tế như hiện nay, vì thế chất lượng nhân viên ở mức thấp, hiệu suất làm việc không cao. Vậy nên tôi đề

nghị thiết lập một cơ cấu đào tạo mới để giúp nhân viên tiến bộ hơn, không biết mọi người nghĩ thế nào?”.

“Vấn đề anh nói thực sự đang tồn tại, nhưng nói thiết lập một cơ cấu đào tạo nhân viên thì chẳng phải chúng ta đã có tổ chức đào tạo nhân viên rồi sao? Theo tôi biết thì nó cũng phát huy tác dụng nhất định, chúng ta không nên quá lo lắng về điều này.”

“Theo như Tổng giám đốc nói thì đúng là công ty đã có tổ chức đào tạo nhân viên, nhưng nó có phát huy tác dụng thực tế không? Sự thật thì nhân viên căn bản không được đào tạo và chỉ dẫn từ cấp trên, mà chỉ xử lý công việc theo thói quen, như vậy thì nghiệp vụ của họ

bao giờ mới được nâng cao chứ? Vả lại đa phần họ ngày càng mất đi lòng nhiệt huyết, ngày càng không có năng lực thực sự. Vì vậy nếu cứ kiên quyết giữ...”

“Giám đốc, ông nhất định phải trái với tôi sao? Được, chúng ta tạm thời không bàn về vấn đề này nữa, sau khi kết thúc hội nghị, hãy tổ chức một cuộc điều tra.”

Một tháng sau, công ty lại mở hội nghị bồi dưỡng nhân tài, lần này Tổng giám đốc phát biểu trước:

“Đầu tiên xin lỗi ngài Giám đốc, lần trước tôi đã sai. Vấn đề ông ấy nêu ra đúng là thực trạng của công ty. Theo điều tra các lớp bồi dưỡng nhân viên trong một tháng qua, thực sự nó không

phát huy được tác dụng gì nhiều. Vì thế hôm nay tôi triệu tập hội nghị này là muốn thảo luận với mọi người phương pháp bồi dưỡng nhân tài trước mắt nên thay đổi như thế nào. Xin mọi người hãy nhiệt tình phát biểu ý kiến."

Tổng giám đốc vừa mở lời, tức thì mọi người tranh nhau đề xuất ý kiến, nhưng điều khiến người ta lấy làm lạ là lần này ông Giám đốc lại không nói câu nào, vẫn ngồi im tại chỗ, yên lặng lắng nghe ý kiến của mọi người, và đến tận cuối buổi ông cũng không nói câu nào.

Sau khi hội nghị kết thúc, Tổng giám đốc gọi ông đến phòng mình và hỏi: "Hôm nay anh sao vậy? Sao không nói câu nào? Chẳng phải kiến nghị này là do

anh đề xuất ở hội nghị lần trước hay sao?”.

“Không sai, đó là do tôi đề xuất trước tiên, nhưng những gì cần nói tôi đã nói hết ở hội nghị trước rồi, thực sự tôi không nghĩ ông lại xem trọng vấn đề đó đến vậy, nay tôi đã đạt được mục đích, hà tất phải nói thêm gì nữa. Chẳng thà ngồi lắng nghe ý kiến của mọi người còn hơn.”

“Vậy sao? Đúng, lần họp trước khi tôi bác bỏ kiến nghị của anh, anh đã chẳng biện giải một lời nào. Có thể thấy các ý kiến mọi người đề xuất hôm nay đều là nói cho có, không có ý nghĩa thực tế. Hơn nữa sự im lặng của anh khiến tôi cảm thấy được tầm quan trọng của vấn

đề này. Như vậy đi, việc này giao cho anh làm là tốt nhất! Công tác bồi dưỡng nhân tài của công ty do anh toàn quyền phụ trách. Hãy cố gắng làm tốt nhé!”

“Vâng, xin cảm tạ sự tín nhiệm của ông, tôi nhất định sẽ hoàn thành tốt công việc này.”

Đọc xong ví dụ này, bạn có cảm nghĩ như thế nào? Đó là một ví dụ điển hình cho thành công của phương pháp thuyết phục im lặng. Nếu bạn chọn đúng thời điểm im lặng thì tác dụng của nó so với lời nói còn lớn hơn nhiều. Nhưng nói đi cũng phải nói lại, im lặng chỉ được xem là phương pháp bổ trợ, là một phương pháp gián tiếp nhắc nhở.

Như đã nói, không chỉ trích sai lầm của

người khác chính là tiền đề không thể thiếu trong việc giữ lòng tự trọng cho họ. Thế nhưng, khi không thể không chỉ trích, ta nên lựa lúc không có người thứ ba ở đó để tiến hành.

Đó là vì khi ai đó bị chỉ trích trước mặt một người thứ ba thì không những bị tổn thương lòng tự trọng mà còn cảm thấy đó là nỗi sỉ nhục rất lớn. Đặc biệt là phụ nữ khi bị tổn thương lòng tự tôn trước mặt một người đàn bà khác thì họ cảm thấy còn đau buồn hơn cả cái chết.

Có những người phụ nữ ăn cắp hàng hóa trong siêu thị khi bị phát hiện, nhiều nhân viên xử lý đã nghĩ đến tâm lý phụ nữ liền mời họ vào phòng riêng để giải quyết sự việc, đó thực sự là một phương

pháp thuyết phục rất tốt.

Bất luận là ai khi nghe những lời thành thật và khuyên bảo thường rất khó tiếp thu. Vậy làm thế nào mới tìm ra phương pháp phê bình chính đáng để những lời nói thật không trái lỗ tai người khác?

“Tôi thật chưa thấy ai hồ đồ như anh”, “Anh không nghĩ là mình nên đi à”, những lời phê bình đó thực sự không ai muốn nghe, nó chỉ có thể làm tổn thương và khiến đối phương cảm thấy phản cảm.

Chúng ta đưa ra những lời khuyên với người khác cũng tốt, phê bình cũng tốt, nó đều nhằm mục đích dẫn dắt, dạy bảo đối phương, khiến cho phương hướng hành động của họ thay đổi theo mong

muốn của ta. Nếu không đạt được tác dụng thuyết phục thì thà im lặng còn tốt hơn.

Có những người lãnh đạo chưa suy nghĩ kỹ càng đã phê bình hoặc phàn nàn về những đề xuất của cấp dưới, không nghĩ đến phản ứng của họ, bất chấp họ giải thích ra sao. Vị lãnh đạo đó không hiểu rằng ai cũng có lòng tự trọng, hơn nữa làm như vậy có thể gây ảnh hưởng đến việc người đó tiếp nhận sự phê bình. Vì vậy, khi một cấp trên muốn phê bình cấp dưới của mình, cần phải khiến người đó hiểu được xuất phát điểm của anh ta là muốn có một tập thể tốt, một cá nhân tốt, chứ không phải anh ta là người có thành kiến, điều đó mới tạo nên tác dụng tích cực.

“Anh không nên ủ rũ như thế”, câu nói này có thể khiến người bị phê bình cảm thấy được tôn trọng. “Nếu anh cho rằng tôi nói có lý thì hãy nghe lời tôi”, “Tôi mong rằng anh sẽ không để tôi phải thất vọng”, những câu nói như vậy cũng có thể cho người bị phê bình thấy thái độ ôn hòa của bạn. Trước khi thuyết phục, khuyên bảo ai đó, bạn cần lựa chọn thời cơ thích hợp, tốt nhất là khi không có mặt người thứ ba ở đó, nếu không họ sẽ cho rằng bạn cố ý làm xấu mặt họ trước người khác, tự nhiên sẽ tăng thêm tâm lý kháng cự.

Hiện tượng nhân viên đi muộn về sớm ở các cơ quan khá nghiêm trọng, cấp trên rất lo ngại. Nếu tỏ thái độ hòa nhã sẽ có thể xử lý tốt việc này, còn nếu thái độ

thô bạo, thậm chí nói ra những lời uy hiếp, người bị phê bình sẽ có thể ngang tàng nói: “Tôi biết ngài không hài lòng về tôi chút nào, vậy tôi sẽ đi khỏi nơi này”, điều đó làm cho cấp trên rất khó xử.

Người đi làm muộn bất kể vì lý do gì thì đó cũng không phải là chuyện tốt đẹp, tuy không nói lời xin lỗi với cấp trên nhưng trong lòng họ chắc chắn rất bất an. Trong tình huống này, bạn nên lợi dụng nhược điểm tâm lý, dùng giọng điệu ôn hòa nói: “Thật xin lỗi, tôi không hiểu anh gặp khó khăn gì, nếu có thể khắc phục được, tôi mong anh hãy chú ý điều này. Tôi biết anh nhà xa, đường tắc, nhưng mong anh hãy cố gắng không đi muộn nữa”.

Vì cấp trên có thể lượng thứ cho sự đi muộn đó nên anh ta cảm thấy không bị công kích và sẽ tiếp thu lời phê bình.

Rất nhiều cha mẹ khi giáo dục con cái đã nói những câu thiếu sáng suốt như "Con xem XXX đều làm được, tại sao con không thể", "XX nghe lời như vậy mà con vẫn cứng đầu...".

Đứng trên quan điểm Giáo dục học mà nói, mỗi đứa trẻ đều có tài năng của riêng mình. Do năng khiếu bẩm sinh và điều kiện giáo dục khác nhau nên cần chú ý để dạy học theo trình độ, sở trường của học sinh. Cũng như vậy, khi nói chuyện với người khác, tốt nhất không nên so sánh đối phương với ai đó. Đặc biệt khi phê bình hoặc chỉ trích

người khác, đem ra so sánh là điều tối kỵ không nên làm.

Có một bà mẹ thường dùng tấm gương "hăng hái", "thành công", "đầy triển vọng" bên hàng xóm để giáo dục đứa con "đáng thất vọng" của mình. Lâu dần những đứa trẻ cảm thấy áp lực, chỗ nào cũng thấy mình không bằng người, vì thế mất tự tin, cuối cùng có thể dẫn đến bất mãn. Nếu những bà mẹ cứ liên tục áp dụng biện pháp "so sánh" thì có thể dẫn đến xu hướng như tuyệt vọng, nhụt chí, mất phương hướng, phạm tội ở những đứa trẻ. Do đó dùng cách "so sánh" để phê bình người khác là một hạ sách, chỉ có hại chứ không có lợi.

Lời phê bình cần phải đơn giản, rõ ràng,

tốt nhất là nói một, hai câu để khiến đối phương hiểu, sau đó lập tức chuyển chủ đề khác. Không nên cứ lải nhải không ngừng về sai lầm của họ để tránh đối phương thấy phản cảm.

Ngoài ra, trước khi phê bình điều gì hãy suy nghĩ: Mình sẽ phải chịu trách nhiệm về những điều đã nói hôm nay. Có người nói năng hấp tấp, tùy tiện phê bình người khác rồi cũng quên mất mình đã nói gì. Nhưng trong lòng người bị phê bình lại vô cùng buồn bã. Đó là lời phê bình vô trách nhiệm.

Nên áp dụng phương pháp gián tiếp để nhắc nhở vì trong nhiều trường hợp, có những điều không thể trực tiếp nói ra nhưng vẫn khiến đối phương hiểu được.

Lòng tự trọng là điều nhạy cảm nhất trong tâm lý con người, nếu muốn duy trì tình hữu nghị với ai đó, tuyệt đối không được làm tổn thương tự tôn của họ, tránh dùng những từ ngữ xúc phạm hoặc nói về việc riêng của họ, khi nói chuyện cần đứng trên quan điểm của người khác. Bạn phải tránh việc trực tiếp chạm đến những điều gây tổn thương tình cảm của đối phương nhưng vẫn cần phải nói những chuyện có liên quan nhất định với vấn đề cần trao đổi, nếu không cũng khó đạt được mục đích thấu hiểu đối phương.

Vì vậy, nếu bạn muốn giúp người khác nhận ra và sửa đổi sai lầm, muốn thuyết phục họ, cần ghi nhớ nguyên tắc: Hãy gián tiếp chỉ ra sai lầm của người khác.

03 - KHÔNG NÊN CHỈ TRÍCH ĐỐI PHƯƠNG

Bạn nên hợp tác thay vì chống đối để đối phương cảm thấy có được lòng tự trọng.

Một số người rất thích chỉ trích người khác, một khi xảy ra chuyện gì, trước tiên anh ta đều nghĩ cách làm thế nào để đẩy trách nhiệm cho người khác. Một số người gần như biến nó thành một thói quen xấu, động một chút là phê bình, chỉ trích. Một khi xảy ra vấn đề, trước tiên họ đều nghĩ xem nên nói gì để phê bình, gây tổn thương người khác. Lại có một vài người vốn chẳng làm được gì nên hồn nhưng lúc nào cũng liều mạng đi phê bình người khác. Những lời phê

bình đó có khiến người ta phục hay không? Kết quả là nó chưa chắc đã khiến người khác tổn thương, mà trái lại bản thân họ còn bị coi thường, bị khinh bỉ.

Thực tế, cố gắng để thấu hiểu và đứng trên quan điểm của người khác để suy nghĩ sẽ có lợi hơn là những lời phê bình, trách cứ. Điều đó không những không hại người hại mình mà còn khiến người khác đồng tình, nhẫn nại và ôn hòa. "Thấu hiểu chính là tha thứ", vì vậy sao lại không nhẹ nhàng với nhau? Khi ta phê bình người khác, trước tiên hãy nghĩ: "Tôi đang làm gì vậy? Liệu có nên hoàn toàn trách cứ người khác không?". Như vậy, bạn sẽ thay đổi được cách nghĩ và hành vi của mình, đồng thời duy trì

được mối quan hệ tốt đẹp với người khác.

Chúng ta hãy nhớ, mục tiêu mà ta cần thuyết phục không phải là vật thể lý tính mà là những chủ thể có tình cảm, thành kiến, kiêu ngạo và ham hư vinh.

Tiểu thuyết gia nổi tiếng trong lịch sử văn học Anh là Thomas Hardy từng chịu sự phê bình khắc nghiệt mà từ bỏ nghiệp viết văn. Lại có một nhà thơ nước Anh khác tuy thời trẻ không được viên mãn lắm nhưng về sau đã trở thành một nhà ngoại giao giàu có và khôn khéo, giỏi ứng đối, là đại sứ Mỹ tại Pháp. Bí quyết thành công của ông là: “Tôi không nói về cái xấu của người khác, chỉ nói về ưu điểm của họ”.

TRI THỨC

Thomas Hardy (1840 - 1928) là nhà thơ, nhà tiểu thuyết nước Anh. Ông là tác giả của hai thế kỷ, những sáng tác thời kỳ đầu và giữa chủ yếu là tiểu thuyết, kế thừa và phát huy truyền thống văn học thời Victorya, những năm cuối đời, ông là người mở đầu nền thơ ca xuất sắc của văn học nước Anh thế kỷ XX. Sự nghiệp cả đời của Hardy bao gồm gần 20 bộ tiểu thuyết, trong đó nổi tiếng là các tác phẩm: "Cô gái dòng họ d'Urbervilles", "Chàng Jude hắc ám", "Trở lại quê hương", "Thị trưởng Casterbridge"; 8 tập thơ, tổng cộng 918 bài. Ngoài ra, ông còn viết khá nhiều truyện vừa, truyện ngắn (được tổng hợp lại thành bộ "Câu chuyện Wessex"), và vở kịch sử thi "Vua Lear".

Thomas Carlyle nói: "Vĩ nhân là người thể hiện sự vĩ đại của mình trong cả cách đối đãi với những con người nhỏ bé".

Chỉ có kẻ không thông minh mới đi phê bình, chỉ trích và oán giận người khác. Đúng vậy, rất nhiều kẻ ngu ngốc đều làm như vậy. Thế nhưng khéo đón ý và tha thứ cho người khác cần có công phu tu dưỡng lâu dài.

Có một phi công nổi tiếng thường hay biểu diễn kỹ xảo trên không trung cho mọi người chiêm ngưỡng. Có một lần sau khi biểu diễn ở San Diego, ông chuẩn bị bay về Los Angeles. Theo bài viết trên tạp chí Hoạt động máy bay, khi phi công nổi tiếng này đang bay ở độ cao ba trăm feet thì máy bay xảy ra hai lỗi cùng lúc. May mắn là ông phản ứng nhanh, khống chế được tình hình, máy bay mới không bị rơi xuống đất. Tuy không có ai tử vong nhưng máy bay đã hoàn toàn biến dạng.

Sau khi hạ cánh khẩn cấp, việc đầu tiên phi công này làm là kiểm tra bình nhiên liệu của máy bay. Đúng như dự đoán, chiếc máy bay bị lọt sai sót từ khâu chuẩn bị. Kỹ thuật viên phụ trách biết

mình đã phạm phải sai lầm lớn, khi gặp người phi công, khuôn mặt anh giàn giụa nước mắt. Anh không chỉ phá hỏng một chiếc máy bay đắt tiền mà thậm chí suýt chút nữa đã khiến ba mạng người tử vong, bạn có thể tưởng tượng cơn thịnh nộ của người phi công khi ấy. Một phi công tự phụ, nghiêm khắc như ông trước việc làm bất cẩn này hẳn sẽ nổi trận lôi đình. Nhưng không, ông đã không mắng nhiếc câu nào mà dang tay ôm lấy vai anh thợ máy, nói: “Để chứng minh rằng anh không phạm sai lầm nữa, tôi muốn sáng mai anh giúp tôi chuẩn bị cho chiếc máy bay F-51”.

Cháu gái của Carnegie là Josephine Carnegie lúc mười chín tuổi vừa tốt nghiệp trung học đã tới làm thư ký cho

ông tại New York. “Nó khi đó không có chút kinh nghiệm nào” - Carnegie nhớ lại - “Khi mới bắt đầu, nó rất nhạy cảm và yếu đuối. Có lần tôi định trách mắng cháu nhưng lập tức tự nhủ với mình: Đợi một chút, Dale Carnegie, khoan đã. Tuổi mình gấp đôi tuổi của Josephine, kinh nghiệm thì hơn cả mấy lần, tại sao lại yêu cầu nó có được cách nghĩ, phán đoán và tinh thần chủ động của mình chứ. Bản thân mình cũng đâu xuất sắc quá. Hơn nữa, Carnegie ạ, khi mười chín tuổi mình đã làm được gì? Mình cũng phạm phải những sai lầm ngu ngốc như vậy. Có nhớ mình đã làm việc đó... rồi việc đó nữa không?...”

“Nghĩ đến đó, tôi đành phải kết luận một sự thật: Josephine giỏi hơn tôi lúc tôi

mười chín tuổi nhiều. Mà lời thú nhận xấu hổ này không phải là lời khen nó đâu.”

“Từ đó, mỗi khi Josephine phạm lỗi, tôi đều nói: Josephine, cháu đã phạm một lỗi lầm, nhưng thành thật mà nói, trước kia chú cũng từng như vậy. Khả năng phán đoán không phải sinh ra đã có mà phải dựa vào kinh nghiệm của bản thân mình, huống chi khi bằng tuổi cháu, chú còn không bằng cháu. Chú thực sự không có tư cách phê bình cháu hay ai khác, nhưng dựa vào kinh nghiệm của chú, nếu cháu làm như thế này có phải tốt hơn không?...” Nghe người khác nói về sai lầm của ta rất là khó, nhưng nếu đối phương khiêm tốn nói mình cũng không hoàn hảo gì thì chúng ta sẽ dễ

dàng tiếp nhận sự phê bình đó hơn.

Một kiến trúc sư ở Canada phát hiện thư ký của mình thường phiên sai chữ, thường một mặt giấy lại sai hai, ba chữ. Vậy ông làm gì để người thư ký đó sửa đổi sai phạm này?

“Giống như nhiều kiến trúc sư, tôi thấy trình độ Anh văn và phiên âm của mình không tốt lắm. Tôi có một thói quen đã duy trì vài năm nay, đó là thường đem theo bên mình một quyển sổ nhỏ ghi những chữ tôi hay phiên sai. Tôi vẫn thường chỉ trích lỗi này ở thư ký nhưng anh ta coi lời tôi như không, chẳng chịu sửa đổi chút nào. Tôi quyết định thay đổi phương pháp, đợi đến khi anh ta lại phiên sai chữ, tôi ngồi bên cạnh nói với

anh ta: ‘Chữ này hình như không giống lắm, tôi cũng thường phiên sai một vài chữ, may là tôi thường mang theo quyển sổ này (tôi giở sổ đến trang cần tìm). À đây rồi. Bây giờ tôi rất chú ý cách phiên âm, vì người khác thường lấy đó để bàn luận, hơn nữa phiên âm sai chữ thì cũng chứng tỏ chúng ta không chuyên nghiệp’. Tôi không biết sau đó anh ta có áp dụng phương pháp của tôi hay không, nhưng những lần sau, anh ta rất ít khi phiên sai chữ.”

Thừa nhận sai lầm của mình cũng dễ dàng khiến cho đối phương thay đổi hành vi. Dưới đây là một câu chuyện khác:

Một người đàn ông phát hiện đứa con

trai mười lăm tuổi của mình đang tập hút thuốc. “Đương nhiên tôi không đồng ý cho thằng bé hút thuốc”, anh ta nói: “Nhưng tôi và vợ đều hút thuốc, chúng tôi là những tấm gương xấu. Tôi giải thích cho thằng bé rằng thời trẻ mình cũng từng bắt đầu hút thuốc và mắc chứng nghiện thuốc, đến nay không có cách nào bỏ được. Tôi nhắc lại những lần ho suyễn mệt mỏi của mình, nếu nó tiếp tục hút thì chỉ vài năm nữa, tình trạng cũng giống như tôi vậy.

Tôi không ngăn nó hút thuốc hoặc cảnh cáo về sự nguy hại của thuốc lá. Tôi chỉ nói về chứng nghiện thuốc của mình và ảnh hưởng đối với sức khỏe của nó.

Thằng bé suy nghĩ một lúc, quyết định

trước khi tốt nghiệp trung học sẽ không hút thuốc. Vài năm sau nó không hút lại thuốc và cũng không hề có ý nghĩ muốn hút thuốc nữa.

Sau lần nói chuyện đó, tôi cũng quyết định cai thuốc. Và được sự giúp đỡ của người thân, tôi đã bỏ thuốc thành công".

Trong cuộc sống gia đình, những người làm cha làm mẹ thường rất thích trách mắng con cái. Bạn có lẽ đang cho rằng tôi khuyên "đừng trách mắng con cái làm gì", nhưng ý tôi là trước khi làm điều đó, xin bạn hãy đọc qua bài văn nổi tiếng Thư gửi con:

"Hãy nghe, con ơi, cha có lời muốn nói với con. Con đã yên giấc say nồng, cánh

tay nhỏ áp dưới má hồng và làn tóc vàng dính trên trán con. Cha đã lén vào phòng con vì trong khi đọc sách, trong lòng cha dấy lên lòng tự trách mình vô hạn, cuối cùng mang lòng hối hận đó đến trước giường con.

Cha đã nghĩ về nhiều việc con ạ, cha thường hay nổi nóng với con. Sáng nay trong khi con đang mặc quần áo chuẩn bị đi học, cha đã mắng con vì con chỉ dùng khăn lau mặt qua quýt; giày của con không lau sạch, cha cũng trách mắng con; khi nhìn thấy con vứt đồ đạc lung tung, cha đã nổi giận quát mắng con.

Bữa sáng nay cũng vậy, cha lại mắng khi con đánh đổ đồ, con ăn mà nhai không

kỹ, tì hai khuỷu tay lên bàn hay phết kem bơ quá dày. Khi con rời khỏi bàn ăn để đi chơi, cha cũng ra đến cửa, con lách người qua và quay lại vẫy tay nói: ‘Tạm biệt cha’, cha cũng cau mày quát ‘Đi thẳng người lên’.

Đến bữa tối cũng vậy. Trên đường về cha nhìn trộm con, nhìn thấy con đang quỳ trên mặt đất để chơi bi, chiếc tất cũng bị rách. Cha đã làm con xấu hổ khi bắt con về nhà trước mặt bạn bè. Rồi cha quát rằng chiếc tất rất đắt, con dùng thì phải biết tiếc của. Thử nghĩ xem con trai, những lời nói đó lại phát ra từ miệng một người bố ư?

Con nhớ không? Chính là vừa nãy, cha đang trong phòng đọc sách, con rón rén

đi qua, đôi mắt sợ hãi, đứng trước cửa chần chừ không dám đi. Cha ngẩng lên cất giọng thiếu kiên nhẫn: ‘Con muốn làm gì?’.

Con không nói câu nào, chỉ chạy thật nhanh tới, hai cánh tay ôm lấy vai cha và ôm hôn thắm thiết. Cánh tay nhỏ nhắn đó tràn đầy tình yêu thương, nó như quà tặng mà Thượng đế đã ban cho trái tim cha. Con hôn cha và chạy lên phòng. Con yêu, khi đó tờ báo đã rơi khỏi tay cha và một nỗi lo sợ xâm chiếm. Cha đã nuôi dưỡng cho mình một thói quen xấu, thói quen chỉ trích xoi mói những sai lầm của con. Đó lại là cách cha đối xử với một đứa con trai bé bỏng. Con trai, không phải cha không thương con, chỉ là cha đã đặt kỳ vọng

vào con quá cao, không hiểu rằng những điều đó là quá sức đối với tuổi thơ của con.

Thực ra con có rất nhiều điểm tốt đẹp. Tâm hồn nhỏ bé của con như ánh dương sáng rực vừa ló sau đỉnh núi, ánh sáng mênh mông vô hạn, chỉ cần thấy nụ hôn và hành động chúc ngủ ngon của con cũng đủ chứng minh điều đó. Con trai, tối nay không còn gì quan trọng nữa, cha đang quỳ trong bóng tối bên giường con với nỗi xấu hổ vô cùng.

Cha không thể chuộc được lỗi lầm này. Cha biết con chưa hiểu hết những gì cha nói. Nhưng từ ngày mai trở đi, cha sẽ trở thành một người cha chân chính. Cha sẽ là người bạn tốt của con, khi con đau

khổ cha cũng đau khổ, khi con cười vui cha cũng sẽ cười vui. Mỗi ngày cha sẽ tự nói với mình: ‘Con chỉ là một đứa con, một đứa con bé bỏng!’.

Cha thực sự không nên coi con là người lớn, con trai, bây giờ cha đang nhìn con - mệt mỏi nằm co trên giường - con hoàn toàn là một đứa trẻ. Nhớ ngày nào con mới chỉ nằm trong vòng tay mẹ, ngả đầu trên bờ vai mẹ. Cha thực sự đã đòi hỏi con quá nhiều.”

Đúng vậy, rất nhiều người chúng ta khi nói chuyện thường chỉ quan tâm đến nỗi đau khổ của mình, sau khi nói xong mới phát hiện mình đã vô tình làm tổn thương trái tim người khác, đặc biệt là khi họ mắc sai lầm. Hoặc cũng có khi

chúng ta vì cảm thấy mình chịu uất ức nên kêu ca khổ sở, từ đó lại vô tình nói ra những lời nói chanh chua cay nghiệt. Kết quả là nỗi đau khổ nhất thời trỗi dậy mà tổn hại đến hòa khí hai bên.

Có khi đối phương không nói điều gì lầm lỗi nhưng không may chạm đến điều bạn không thích, điều đó khiến bạn nói ra những lời trách cứ chua chát, kết quả càng tồi tệ. Người bạn học không cẩn thận làm rơi hộp bút của bạn, thế là phải hứng chịu những lời mắng trách cho đến khi nhặt hết đồ lên. Nếu người bạn học đó đã quen với tính khí nóng nảy của bạn thì còn may, nếu không từ đó về sau bạn sẽ luôn nhận được sự thờ ơ lạnh nhạt từ người đó. Chỉ cần bạn không vô duyên vô cớ chỉ trích người khác, trước

khi bạn mở lời, đối phương sẽ giữ trạng thái tâm lý bị động vì họ cảm thấy mình đã phạm lỗi lầm, tâm lý tự trách đó có thể khiến họ im lặng tiếp nhận sự trách cứ của bạn, tuyệt đối sẽ không nổi nóng. Nhưng khi sự chỉ trích của chúng ta từng bước làm tổn thương lòng tự trọng của người khác thì tâm lý tự trách sẽ biến mất, đồng thời dần dần nảy sinh tâm lý oán hận. Những lời trách cứ cay nghiệt rất dễ khiến sự tự trách biến thành lòng oán giận. Những nhân viên phục vụ thường có những câu tuyệt đối không được nói, vì nó không đủ lịch sự, không đủ tôn trọng khách hàng. Một giáo viên nếu nói những câu không suy nghĩ sẽ làm tổn thương tự trọng của học sinh, làm giáo viên tuyệt đối không được nói với học sinh những câu như

“Em ngu ngốc như heo vậy”, nếu không dù bạn có ý tốt đến mấy thì người khác cũng không thể chấp nhận được.

Làm thế nào mới có thể tránh những lời chua cay ác nghiệt chỉ trích người khác? Trước tiên bạn cần có cách nghĩ khoan dung: phạm lỗi thì cũng đã phạm rồi, chỉ cần anh ta nhận ra điều đó thì mình cũng không nhất thiết phải trách cứ, điều đó thật mất lịch sự, làm gì cũng phải có tình người. Chỉ cần đừng tính toán được mất, nên bỏ trách cứ đi. Nếu đối phương không nhận ra sai lầm của mình, thậm chí còn không tỉnh ngộ mà tiếp tục phạm lỗi, thì bạn có thể lịch sự nhắc nhở, nếu anh ta im lặng nhận lỗi thì hãy rộng lượng bỏ qua.

Ngoài ra có thể dùng cách hài hước để trách cứ đối phương, đó là cách tốt nhất, hãy trêu đùa để nhắc nhở họ.

Và cũng nên cố gắng nhắc nhở kín đáo, tránh chỗ đông người. Có những người cảm thấy phê bình, trách mắng là một việc quan trọng, luôn cố gắng tìm hoàn cảnh thích hợp, dùng giọng điệu và thái độ nghiêm túc để phê bình một ai đó. Thực ra phê bình và chỉ trích có rất nhiều điều phải suy xét, mục tiêu khác nhau thì cần áp dụng những phương pháp khác nhau và những thời cơ khác nhau.

Nếu chủ yếu chỉ là phê bình thì tốt nhất nên âm thầm thực hiện, nếu cứ muốn tìm thời cơ tốt để chỉ trích người khác

thì nó trở thành tố cáo, kết quả sẽ khiến đối phương cảm thấy vô cùng xấu hổ, thậm chí mất đi sự tự tin trong cuộc sống. Đối với người thân, con cái cũng vậy, rất nhiều người thích chỉ trích vợ hoặc chồng mình trước mặt bạn bè thân thích, tựa hồ như đang tìm người để công khai nêu ý kiến mà không biết điều đó có thể dẫn đến mâu thuẫn. Rất nhiều bậc cha mẹ cũng chỉ biết phê bình mà không bao giờ khen ngợi con cái mình trước mặt người khác. Dường như họ đang coi đó là yêu cầu khắt khe, tạo ra hình ảnh một gia đình gia giáo, cũng là thể hiện sự khiêm tốn, mà không hiểu rằng điều đứa trẻ cần nhất là lời khen, đặc biệt là được khen trước mặt người khác.

Thực ra người lớn nên công khai khen ngợi, làm vậy không chỉ những đứa trẻ cảm thấy hãnh diện mà cha mẹ cũng thấy vui lòng.

Phê bình hoặc cùng người khác trao đổi ý kiến nên chú ý tạo không khí thoải mái, trừ khi người đó phạm phải sai lầm quá lớn. Khi phê bình cấp dưới cần cố gắng tạo không khí thoải mái, ví dụ như ban đầu nói vài lời quan tâm hoặc tán gẫu khiến cho sự phê bình nhân văn hơn và cũng biểu hiện sự quan tâm tới họ. Khi vợ chồng trách móc nhau, hãy ra quán cà phê nghe nhạc, uống cà phê, bình tĩnh nói lên suy nghĩ của mình, đối phương sẽ dễ dàng tiếp nhận hơn.

Trong quan hệ bạn bè không nên có sự

chỉ trích, nợ cũ nợ mới đều tính toán với nhau, những điều bất mãn trước kia hay thậm chí những điều đã từng chỉ trích không nên mang ra nói đi nói lại, giữa bạn bè không nên chỉ trích đến lần thứ hai, thậm chí là càng ít trách nhau càng tốt. Tiến sỹ John nói: "Đến cả Thượng đế cũng đợi đến khi người ta chết đi mới phán xét họ", chúng ta là con người tại sao lại làm như vậy?

Vì vậy nếu chúng ta muốn đối phương nhận ra và sửa đổi sai lầm của mình, bạn muốn thuyết phục họ, thì từ bây giờ hãy ghi nhớ nguyên tắc này: Không nên chỉ trích đối phương.

TRI THỨC

"Hài hước là ánh hào quang của trí tuệ chiếu khắp tâm hồn triết nhân xưa nay. Phàm là người có óc hài hước đều có sự thông minh đĩnh ngộ. Họ có thể dùng sự hài hước để giải quyết mọi vấn đề, xử lý mọi việc đều với thái độ ung dung, làm mọi việc đều vừa khéo." - Kim Nhân Khang (Trung Quốc)

04 - GIỮ THỂ DIỆN CHO NGƯỜI KHÁC

Hãy giữ thể diện cho người khác! Đó là một vấn đề rất quan trọng nhưng chúng ta lại rất ít khi nghĩ đến điều đó.

Sỹ diện! Nhưng chúng ta không nên chỉ giữ sỹ diện cho mình mà không giữ sỹ diện cho người khác. Mỗi người đều có giới hạn tâm lý của mình, một khi chúng ta không để cho người khác đường lùi thì họ chỉ có thể xuất chiêu cuối cùng: tự vệ. Vì vậy khi đối nhân xử thế, chúng ta cần ghi nhớ kỹ nguyên tắc này: Đừng

đẩy người khác vào đường cùng.

Nói một, hai câu lượng thứ chính là thái độ thấu hiểu, khoan dung đối với người khác, những điều đó có thể giảm bớt sự tổn thương, giữ được thể diện cho họ.

Nhiều năm về trước, Công ty General Electric phải đối mặt với một sự việc rất cần thận trọng trong khi xử lý: Tước bỏ chức vụ giám đốc bộ phận của một người đàn ông tên Charles. Ông ta rất có tài trong lĩnh vực điện tử nhưng lại đảm nhiệm chức vụ giám đốc bộ phận kế toán và đã thất bại. Tuy vậy công ty lại không dám mạo phạm đến ông, họ tuyệt đối không thể sa thải ông vì đó là vấn đề rất nhạy cảm. Họ liền phân cho ông ta một chức vụ mới: “kỹ sư cố vấn của

công ty General Electric", trở lại công việc về lĩnh vực điện tử, chỉ là thay đổi chức vụ mới, và để người khác đảm nhiệm chức vụ giám đốc bộ phận kế toán. Cuối cùng Charles rất vui mừng. Những lãnh đạo cấp cao của công ty cũng vậy. Họ đã dùng biện pháp ôn hòa để điều động công tác một nhân viên kỳ cựu vô cùng nóng nảy mà không gây nên một cơn sóng to gió lớn nào, bởi vì họ đã biết cách giữ sỹ diện cho ông ta.

Hãy để người khác giữ được sỹ diện. Đó là điều rất quan trọng mà chúng ta lại ít khi nghĩ đến. Chúng ta tàn nhẫn mạt sát cảm giác của người khác và tự cho đó là đúng, chúng ta phê bình con cái hoặc nhân viên trước mặt mọi người, tìm ra điểm sai, đe dọa, thậm chí không suy

nghĩ làm tổn thương đến lòng tự trọng của họ. Nhưng nếu có thể suy nghĩ vài phút, nói một, hai câu lượng thứ thì ta sẽ dễ dàng khoan dung và giảm sự tổn thương đến người khác hơn.

Sau này khi chúng ta muốn đuổi việc nhân viên hoặc trừng phạt ai đó thì đừng nên quên điều này. Kế toán viên tên Marshall nói: “Đuổi việc người khác không sung sướng gì, người bị đuổi việc càng không vui vẻ gì. Khi phải cho thôi việc người làm theo thời vụ, thông thường chúng ta sẽ nói những câu như: ‘Ông Smith, mời ngồi. Mùa đắt hàng đã qua, chúng tôi không còn công việc gì để ông làm. Đương nhiên ông cũng hiểu rõ chúng tôi chỉ muốn thuê ông trong lúc đắt hàng, vì vậy...’ Những lời này thật

khiến họ thất vọng, hơn nữa còn khiến họ cảm thấy lòng tôn nghiêm bị xúc phạm. Trừ khi bất đắc dĩ, ta không nên xem nhẹ việc sa thải người khác, hơn nữa nên khéo léo nói với họ: ‘Ông Smith, cung cách làm việc của ông rất tốt (nếu thực tế là vậy). Lần trước chúng tôi cử ông đi Newark, công việc ở đó rất rối ren, vậy mà ông xử lý rất tốt, không có chút sai sót gì. Chúng tôi muốn ông hiểu công ty rất vinh hạnh khi có ông, cũng rất tin tưởng vào năng lực của ông, mong muốn được hợp tác làm việc. Hy vọng ông không quên điều đó’. Kết quả thế nào? Người bị thôi việc sẽ cảm thấy dễ chịu hơn, chí ít cũng không cảm thấy bị ‘tổn thương đến sự tôn nghiêm’. Họ biết rằng nếu chúng ta có công việc thì nhất định sẽ giữ họ ở lại làm, hoặc khi

chúng ta cần, họ cũng vui lòng trở lại làm việc".

Phi công kiêm tác gia huyền thoại nước Pháp Antonie de Saint Exupéry từng viết: "Tôi không có quyền làm gì hay nói gì để hạ thấp lòng tự tôn của một người. Quan trọng không phải tôi cảm thấy đối phương như thế nào mà là đối phương cảm thấy họ ra sao. Làm tổn thương tự tôn của người khác là một loại tội ác".

Bất kỳ một nhân vật vĩ đại nào trên thế giới tuyệt đối không lãng phí thời gian để chiến thắng ai đó. Xin đưa ra một ví dụ: Năm 1922, sau vài thế kỷ đối địch, cuối cùng người Thổ Nhĩ Kỳ đã đánh đuổi được quân Hy Lạp ra khỏi lãnh thổ

của mình.

Mustafa Kemal đã diễn thuyết trước các binh sỹ. Ông nói: “Mục đích của các bạn chính là Địa Trung Hải”. Đó là cuộc phát động chiến tranh thảm khốc nhất trong lịch sử cận đại. Cuối cùng Thổ Nhĩ Kỳ đã thu được thắng lợi, hai tướng lãnh đạo quân Hy Lạp trước đó đã đầu hàng tổng bộ Kemal, người Thổ Nhĩ Kỳ được dịp nhục mạ những tù binh của họ.

Nhưng Kemal không tỏ ra kiêu ngạo về thắng lợi đó chút nào.

“Hai vị tướng quân, mời ngồi”, ông nắm tay họ nói: “Hai vị đi đường nhất định rất mệt mỏi”. Sau đó, sau khi thảo luận chi tiết về việc đầu hàng, ông an ủi sự thất bại đau khổ của họ. Ông dùng khẩu

khí của quân nhân với quân nhân nói với họ: “Chiến tranh là một trò chơi, người ưu tú nhất cũng có lúc bị đánh bại”.

Khi một người đã đưa ra lời hứa chắc chắn, tuyên bố một lập trường hoặc quan điểm kiên định xuất phát từ lòng tự tôn thì rất khó thay đổi lập trường và quan điểm đó, khi ấy nếu bạn muốn thuyết phục thì hãy nhớ giữ sỹ diện và xuống nước với anh ta, hãy nói những điều có lợi với anh ta.

“Tình huống này, chẳng ai nghĩ đến.”

“Đương nhiên, tôi hiểu ông đang nghĩ gì, vì lúc này tôi cũng không lý giải được những điều đã xảy ra.”

“Đầu tiên tôi cũng nghĩ vậy, nhưng sau

khi hiểu rõ mọi chuyện, tôi biết mình đã sai.”

Khách hàng của một công ty bách hóa yêu cầu đổi một chiếc áo. Cô đã mang chiếc áo về nhà mặc thử nhưng chồng cô không thích nó. Cô giải thích rằng: “Sau khi tôi đem về nhà vẫn chưa mặc lần nào”, rồi yêu cầu đổi áo.

Nhân viên cửa hàng sau khi kiểm tra phát hiện chiếc áo đã từng bị giặt, thế nhưng nếu chỉ đơn giản nói điều đó thì vị khách kia nhất định sẽ không chịu thừa nhận vì cô ấy đã nói “chưa từng mặc”, hơn nữa đó là cách ngụy trang quá khéo. Từ đó đôi bên có thể nảy sinh tranh chấp. Nhân viên này lanh lẹ nói: “Tôi rất muốn biết có phải người nhà

của bà không để ý đã đem giặt chiếc áo này hay không. Tôi nhớ trước đây tôi cũng từng xảy ra việc tương tự. Tôi đem chiếc áo mới mua về để lẫn trong những chiếc áo khác, chồng tôi không biết đã đem tất cả bỏ vào máy giặt. Tôi ngờ rằng bà cũng gặp phải tình cảnh đó. Vì thực sự trên chiếc áo này có dấu vết giặt đồ. Nếu không tin bà có thể đem so sánh với những chiếc áo khác".

Vị khách này nhìn thấy chứng cứ, biết rằng không thể bao biện nhưng nhân viên bán hàng đã chuẩn bị cho mình một đường lùi, vì thế mà thuận nước đẩy thuyền, ngoan ngoãn mang chiếc áo ra về.

Đó là điều mà mỗi người thuyết phục

đều hiểu: giữ thể diện cho người khác.

Cho dù đối phương phạm lỗi và chúng ta đúng, nhưng nếu ta không giữ thể diện cho họ thì có thể sẽ hủy hoại một con người. Vì thế khi thuyết phục người khác, bạn hãy tuân theo nguyên tắc này: Bạn muốn giúp ai đó nhận ra và sửa chữa sai lầm, hãy giữ thể diện cho họ.

05 - KHỊCH LỆ NGƯỜI KHÁC SỬA CHỮA SAI LẦM

Khiến người khác tin tưởng và sửa chữa sai lầm không phải là một việc quá khó, chỉ cần có lòng tin thì nhất định cuối cùng sẽ làm được.

Mỗi khi phát hiện người khác phạm sai lầm, nhiều người trong chúng ta thường

nghĩ ngay đến cách phê bình và bắt họ sửa lỗi. Trên thực tế, so với sự phê bình thì việc động viên sẽ dễ dàng khiến họ sửa đổi và làm theo những gì bạn kỳ vọng ở họ. Vì thế khi người khác phạm sai lầm, bạn hãy suy nghĩ một chút xem có nên phê bình hay không và nên phê bình như thế nào? Nếu có thể, hãy cố gắng áp dụng phương thức động viên, khích lệ, điều này có thể đạt đến mục đích khiến đối phương hiểu ra và sửa chữa sai lầm, đồng thời cũng không ảnh hưởng đến hòa khí hai bên.

Bạn có thể nói với con cái, bạn bè, nhân viên của mình rằng họ chẳng có chút tài năng gì, đó là một sai lầm sẽ phá hoại lòng cầu tiến ở họ. Nhưng nếu bạn dùng cách ngược lại, khoan dung khích lệ họ

thì sự việc sẽ dễ giải quyết hơn, họ hiểu rằng bạn tin tưởng vào năng lực của họ, và họ sẽ không ngừng rèn luyện để vượt qua chính mình.

Một người bạn của Carnegie là cao thủ trong giao tiếp, ông có thể đem lại dũng khí và lòng tự tin cho người khác. Dưới đây là một ví dụ:

Một lần Carnegie và vợ chồng người bạn này cùng đi nghỉ cuối tuần. Ông ta đã mời Carnegie tham gia chơi bài brit. Bài brit hoàn toàn là trò chơi xa lạ với Carnegie, ông không biết một chút gì về quy tắc chơi.

Người bạn đó đã nói: “Dale, tại sao anh không thử chơi xem? Ngoại trừ việc cần đến năng lực ghi nhớ và phán đoán ra thì

nó không cần tới kỹ xảo nào đáng nói. Anh từng nghiên cứu về trí nhớ của con người, đánh bài brit nhất định không thể làm khó anh".

Carnegie còn chưa ý thức được điều này thì ông bạn đã ấn ông ngồi xuống bàn đánh bài. Ông phát hiện mình cố gắng đánh bài brit lần đầu tiên hoàn toàn là do người bạn đã tin tưởng, khiến ông cảm thấy đây không phải là việc khó làm.

Carnegie từng kể: "Tôi có một người bạn ngoài bốn mươi tuổi, vừa mới đính hôn gần đây. Vị hôn thê một mực muốn anh ấy đi học khiêu vũ. Người bạn đó nói: Thề có Chúa là tôi thực sự đã từng học khiêu vũ rồi. Kỹ thuật nhảy của tôi bây giờ với lần nhảy đầu tiên hai mươi

năm trước vẫn chỉ giậm chân tại chỗ. Giáo viên dạy nhảy đầu tiên cũng nói sự thật rằng các bước nhảy của tôi hoàn toàn sai, cần phải học lại từ đầu. Câu nói đó khiến tôi rất đau lòng, hứng thú muốn học nhảy hoàn toàn tiêu tan và việc học khiêu vũ cũng nói lời kết thúc".

"Giáo viên hiện nay của tôi không biết có phải đang lừa tôi không nhưng lời nhận xét của bà ấy khiến tôi rất sung sướng. Bà ấy nói, phong cách nhảy của tôi dù vẫn có vài nét giống ngày xưa nhưng bước nhảy hoàn toàn đúng, vì vậy học khiêu vũ không có vấn đề gì. Ngẫm lại, người giáo viên đầu tiên nói nhảy không phải là sở trường của tôi và khiến tôi mất đi hứng thú học; nhưng người giáo viên hiện nay hoàn toàn ngược lại,

bà ấy khen ngợi những ưu điểm mà không hề đề cập đến những thiếu sót của tôi. Bà ấy nói với tôi: ‘Anh vốn có sự nhạy bén về nhịp điệu âm nhạc, có thể nói là một vũ công trời sinh’. Tuy đến tận bây giờ tôi vẫn không cảm thấy mình có chút tế bào khiêu vũ nào trong người, kỹ thuật cũng không tiến bộ nhưng sâu thẳm trong lòng vẫn hy vọng lời nhận xét của vị giáo viên đó ‘có lẽ’ là đúng, vì vậy vẫn tiếp tục theo học nhảy.”

“Tôi biết giả sử vị giáo viên đó không nói tôi có năng khiếu trời ban về cảm thụ nhịp điệu thì tôi vẫn sẽ kém cỏi như vậy. Bà ấy động viên khích lệ và đem đến cho tôi hy vọng, khiến cho tôi ra sức cầu tiến.”

Có một cao thủ chơi bài brit đã viết khá nhiều sách liên quan đến bài brit và cũng được phiên sang vài thứ tiếng, lượng tiêu thụ cũng vượt qua vài triệu bản. Ông kể nếu không có một người phụ nữ khen ông tài năng thì ông cũng không thể được như bây giờ.

Ông di dân đến nước Mỹ năm 1922, muốn tìm một công việc dạy học liên quan đến Triết học hoặc Xã hội học nhưng vẫn không thành công. Sau đó ông lại kinh doanh than đá nhưng thất bại. Rồi ông muốn bán cà phê nhưng vẫn không thành công. Ông từng vài lần chơi bài brit nhưng chưa bao giờ nghĩ sẽ coi đó là kế mưu sinh. Huống hồ ông chơi bài cũng không được tốt, con người lại cố chấp không linh hoạt, khi đánh bài

thường hỏi quá nhiều vấn đề hoặc hỏi quá kỹ, vì vậy không ai muốn chơi cùng ông.

Về sau ông gặp một cao thủ bài brit và nhanh chóng rơi vào lưới tình, kết hôn cùng cô ấy. Người phụ nữ này chú ý đến ông bởi cách ông chia bài rất cẩn thận, kỹ lưỡng và dự đoán đây sẽ là thiên tài trên bàn bài. Theo ông nói thì đây chính là điều đã khích lệ và khiến ông trở thành một cao thủ bài brit.

Clarence là một trong những giảng viên lớp huấn luyện diễn thuyết của Carnegie ở bang Ohio. Ông nói với chúng tôi cách đem lại tự tin, dùng dũng khí để khích lệ, thay đổi cuộc đời con cái mình.

“Năm 1970, con trai tôi David mười lăm tuổi đến Cincinnati ở cùng bố. Thuở nhỏ nó đã gặp nhiều bất hạnh. Năm 1958, nó gặp tai nạn xe, bị thương ở đầu và đến nay vẫn còn vết sẹo khá rõ. Năm 1960, tôi và vợ ly hôn, David theo mẹ chuyển đến Dallas bang Texas. Từ đó nó đều học ở các lớp giáo dục đặc biệt trong trường, đó là những lớp được lập nên để dạy cho những học sinh không đủ khả năng học tập. Do vết sẹo khá lớn trên đầu, ở phương diện học tập càng thấy nó phải chịu nhiều tổn thương mà không thể học tập như người thường. Tiến độ học tập cũng chậm hơn bình thường hai năm, hơn nữa học đến lớp bảy mà vẫn chưa thuộc bảng cửu chương. Nó chỉ dùng tay tính những phép tính đơn giản mà nhiều khi vẫn sai.

David rất có hứng thú với những tổ hợp linh kiện của ti vi, radio và rất muốn trở thành nhân viên kỹ thuật điện tử giỏi. Tôi càng động viên nó phát triển phương diện này và dạy nó những phép tính cơ sở của Toán học. Tôi quyết định giúp David học tốt hơn môn Toán. Trước tiên chúng tôi tìm bốn bộ thẻ (một cách dạy sử dụng các thẻ hình hoặc chữ, giáo viên giơ ra các thẻ trong chốc lát để tìm hiểu tốc độ phản ứng của học sinh) về tính toán cộng, trừ, nhân, chia. Trong lúc chúng tôi luyện tập, mỗi khi David trả lời đúng vấn đề, tôi đều khen ngợi và khích lệ nó, đặc biệt là khi nó phát hiện một đề bài sai. Mỗi buổi tối chúng tôi đều dùng đồng hồ bấm giờ để tính xem mất bao nhiêu thời gian để hoàn thành

mỗi bài tập. Tôi đồng ý với David rằng nếu trong tám phút nó làm xong bài tập thì sẽ dừng việc luyện tập này. Điều này xem ra có vẻ rất khó, bởi lần đầu tiên chúng tôi mất tổng cộng 50 phút, lần thứ hai là 45 phút, sau nữa là 40 phút, 35 phút... thời gian càng ngày càng rút ngắn và chúng tôi rất vui mừng. Và một tháng sau, David đã đáp đúng không thiếu một bài nào chỉ trong vòng 5 phút. Mỗi lần nếu tiến bộ không nhiều, nó lại muốn làm thêm lần nữa. Cuối cùng David không còn sợ môn Toán và cũng phát hiện việc học có rất nhiều điều thú vị.

Thành tích Đại số của nó cũng tiến bộ rất nhiều. Đúng vậy, một khi nó biết phép nhân thì Đại số trở nên rất dễ dàng. Trong học kỳ đó, thành tích môn Toán

của David xếp loại A. Bản thân nó cũng cảm thấy vô cùng kinh ngạc bởi vì trước đó hoàn toàn không thể có chuyện này. Ngoài môn Toán, các môn khoa học khác cũng rất tiến bộ, tình hình học tập được cải thiện, thằng bé vẽ tranh cũng đẹp hơn. Gần đây, giáo viên dạy khoa học tự nhiên đã mời David tham gia triển lãm khoa học và muốn nó tự chọn đề tài. David đã chọn đề tài liên quan đến nguyên lý đòn bẩy. Đề tài này không chỉ cần vẽ mô hình các loại đòn bẩy mà còn cần đến logic Toán học. Kết quả David trình bày rất tốt. Đề tài này được giải nhất trong trường và đạt giải ba trong cuộc thi khoa học ở thành phố Cincinnati.

Đó là những việc đã qua. Một học sinh

lưu ban hai năm, bị người ta cho rằng bị ‘tổn thương não’, bị bạn học trước kia trêu cười gọi là ‘quái vật’, lại có người nói chất xám chắc đã theo vết thương ‘rò rỉ ra ngoài’. Bây giờ, David phát hiện bản thân mình rất có năng lực học tập, hơn nữa lại học vô cùng tốt. Kết quả là gì? Từ kỳ cuối lớp tám đến trung học, nó đều được lên lớp. Khi học trung học, David lại được chọn tham gia ‘hiệp hội vinh dự’ toàn quốc. Chúng tôi có thể nói, một khi nó phát hiện học tập là một điều dễ dàng thì cuộc đời có thể hoàn toàn thay đổi.”

Vì vậy nếu bạn muốn giúp người khác nhận thức và sửa chữa sai lầm, bạn muốn thuyết phục họ, hãy tuân theo nguyên tắc này: Dùng phương thức

khích lệ động viên để tạo niềm tin cho người khác đối mặt và sửa đổi sai lầm.

TRI THỨC

Chấp nhận, khen ngợi và động viên có thể khiến kẻ ngốc biến thành thiên tài; phủ định, phê bình và cười nhạo có thể khiến thiên tài trở thành kẻ ngốc. Xin đừng phủ định, phê bình và cười nhạo, xin hãy tin rằng mỗi người đều thực sự quan trọng.