

TS. DAVID J. LIEBERMAN

TS. DAVID J. LIEBERMAN
Phong sự để dân tin

nhà xuất bản
LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

— ĐỌC VI — BẮT KỲ AI

ĐỂ KHÔNG BỊ LỪA DỐI VÀ LỢI DỤNG

Các kết quả nghiên cứu trong cuốn sách này được đưa ra dựa trên phương pháp S. N. A. P. – cách thức bài bản để phân tích và tìm hiểu tính cách trong phạm vi cho phép mà không làm méch lòng đối tượng được phân tích. Phương pháp này dựa trên những phân tích về tâm lý, chứ không chỉ đơn thuần dựa trên ngôn ngữ cử chỉ, trực giác hay võ đoán.



MỤC LỤC

Sử dụng cuốn sách này thế nào?

Lời nói đầu

Phần I BẢY CÂU HỎI CƠ BẢN

Chương 1 Liệu đối phương có đang che giấu điều gì không?

Chương 2 Dấu hiệu tán thành hay phản đối: Liệu anh ta có thích điều đó không?

Chương 3 Liệu đối phương có thực sự tự tin?

Chương 4 Mọi chuyện... có thực là vậy?

Chương 5 Đo mức độ quan tâm: Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?

Chương 6 Đồng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía nào?

Chương 7 Đọc vị cảm xúc: Có phải bạn đang nói chuyện với một người ôn hòa không?

Phần II NHỮNG KẾ HOẠCH CHI TIẾT CHO HOẠT ĐỘNG TRÍ ÓC: QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH

Chương 8 S.N.A.P. không dựa trên tính cách

Chương 9 Màu sắc cơ bản của suy nghĩ

Chương 10 Suy nghĩ về những điều chúng ta hành động: Tại sao và như thế nào?

Chương 11 Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn

Chương 12 Anh ta có lòng tự trọng cao hay chỉ giả vờ? Năm sai lầm dễ mắc phải

Chương 13 Thăm dò lòng tự trọng: Xác định mức độ tự trọng của một người

Chương 14 Ba loại tính cách

Chương 15 Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế

Kết luận

Sử dụng cuốn sách này thế nào?

Phần I của cuốn sách sẽ giúp bạn đọc vị người khác một cách nhanh chóng, biết được suy nghĩ, cảm giác và xúc cảm cơ bản của họ. Phương pháp này có thể áp dụng với bất kỳ ai, tại bất kỳ đâu và trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Ví dụ như chỉ trong vài phút, bạn có thể quyết định liệu họ có hứng thú thật hay không, tự tin hay hoảng sợ, thành thật hay đang giấu giếm.

Trong phần này, chúng ta tập trung vào bảy câu hỏi chính mà bạn có thể gặp phải khi xét đoán suy nghĩ và dự định của người khác; thông qua những ví dụ thực tế, bạn sẽ thấy các thủ thuật và chiến thuật có thể được áp dụng vô cùng dễ dàng. Các thủ thuật được cung cấp trong mỗi chương đa dạng, dựa trên việc quan sát và đàm thoại.

Trong một số trường hợp, đôi khi bạn không thể lấy được thông tin cần thiết qua cuộc trò chuyện, khi đó hãy sử dụng các chiến thuật về ngôn ngữ cử chỉ và dấu hiệu. Trong một số trường hợp khác, bạn lại có thể kết nối với người khác bằng các câu hỏi. Và còn rất nhiều phương pháp đa dạng và tinh vi khác có thể được sử dụng.

Phần II sẽ phân tích các trường hợp mà bạn cần đi sâu vào chi tiết hơn. Trong phần này, bạn sẽ học cách xây dựng một bản tính cách tương đối chi tiết cho một người, học cách đoán biết suy nghĩ hay cảm giác và dự định cá nhân của họ.

Ví dụ, bằng cách áp dụng các thủ thuật đã nêu ở Phần I, bạn có thể nhận biết được đối tượng bạn đang hẹn hò có thực sự thích bạn hay không. Sau đó, bạn tiếp tục tìm hiểu thêm các tính cách khác khi muốn biết phản ứng của họ trước bất kỳ điều gì bạn nói hoặc làm. Khi đàm phán, bạn có thể nhanh chóng ước lượng được mức độ thành thật và tự tin của đối tác.

Nhưng nếu bạn muốn biết sâu hơn về diễn biến tâm lý, đoán trước được phản ứng của họ, hay tìm các chủ đề nhạy cảm với anh ta, bạn có thể cần sử dụng chiến lược phân tích tâm lý này để tạo nên bộ tính cách hoàn chỉnh một cách nhanh chóng và cẩn thận.

Qua các ví dụ cụ thể và thực tế, bạn sẽ nhận biết tầm ảnh hưởng của một thành viên ban hội thẩm, mức độ thành khẩn khai báo của tên tội phạm hay bạn có thể biết liệu một người có dễ dàng tha thứ cho người khác khi anh ta phát hiện ra điều khuất tất khiến anh ta khó chịu hay không.

Cuốn sách này sẽ giúp bạn biết cách nhận biết chân tướng của sự việc, tránh bị lợi dụng và duy trì thể thượng phong với bất kỳ ai, vào bất kỳ thời điểm nào – chỉ trong vòng năm phút hoặc ngắn hơn.

Lời nói đầu

Đã bao giờ bạn ước mình có thể thâm nhập vào đầu óc người khác để biết họ đang nghĩ gì? Giờ đây, bạn có thể làm được điều này bằng cách sử dụng phương pháp phân tích tâm lý cao cấp. Khác với các cuốn sách cùng loại, hệ thống phân tích được trình bày trong cuốn sách này sẽ cung cấp cho bạn cách thức phân tích tâm lý và suy nghĩ của đối tượng một cách nhanh chóng, dễ dàng, toàn diện và mang tính thực tế cao.

Cụ thể hơn, *Đọc vị bất kỳ ai* không phải là một tập hợp các ý tưởng được làm mới lại về ngôn ngữ cử chỉ. Chúng tôi sẽ không gợi ý cách tiếp cận không giới hạn với tâm hồn của một người phụ nữ chỉ thông qua kiểu tóc của cô ta hoặc phác họa những nét chung về người khác bằng việc dựa trên trực giác hoặc những bản năng sâu kín của mình. Cuốn sách này cũng sẽ không giúp bạn rút ra các kết luận chỉ dựa vào cách khoanh tay hoặc buộc dây giày của một người.

Những nguyên tắc được chia sẻ trong cuốn sách này không đơn thuần là lý thuyết hay những mẹo vặt chỉ đôi khi đúng với một vài người. Đó là những thủ thuật tâm lý cụ thể, đã được kiểm chứng và có thể áp dụng cho hầu hết mọi người trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

Vậy, liệu có phải bạn sẽ có khả năng đọc vị bất kỳ ai với xác suất đúng tuyệt đối trong mọi lúc? Hoàn toàn không. Phương pháp này có thể đúng với hầu hết trường hợp, nhưng không phải đúng 100%. Tuy nhiên, bạn nhất định sẽ giành được quyền chủ động trước mọi đối thủ. Bạn sẽ có khả năng sử dụng những công cụ phân tích tâm lý quan trọng nhất để chi phối thái độ của người khác, không chỉ khiến cuộc chơi trở nên cân bằng mà còn nắm được thế thượng phong.

Lưu ý rằng cuốn sách này không phải là cẩm nang dạy bạn cách “thâm nhập suy nghĩ” của người khác để biết chính xác con số họ đang nghĩ hay liệu họ có đang cân nhắc việc ăn bánh mì kẹp cá ngừ trong bữa trưa hay không.

Từng bước một, *Đọc vị bất kỳ ai* sẽ chỉ cho bạn cách thức khám phá điều người khác nghĩ hay cảm nhận trong những trường hợp thực tế. Ví dụ, bạn sẽ biết liệu một người chơi bài có chơi tiếp hay không, một nhân

viên tiếp thị có đáng tin không, hay liệu cuộc hẹn hò đầu tiên có theo đúng ý bạn không.

Cuốn sách này giúp bạn biết cách thiết lập luật chơi để không bao giờ thua cuộc.

Phần I

BẢY CÂU HỎI CƠ BẢN

Học cách phát hiện ra điều người khác nghĩ hay cảm nhận một cách dễ dàng và nhanh chóng trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

- Liệu đối phương có đang che giấu điều gì không?
- Dấu hiệu tán thành hay phản đối:
- Liệu anh ta có thích điều đó không?
- Liệu đối phương có thực sự tự tin?
- Mọi chuyện... có thực là vậy?
- Đo mức độ quan tâm: Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?
- Đồng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía nào?
- Đọc vị cảm xúc: Có phải bạn đang nói chuyện với người ôn hòa không?

Chương 1

Liệu đối phương có đang che giấu điều gì không?

“Sự chân thật có thể là cách giải quyết tốt nhất, nhưng cũng cần nhớ rằng theo phương pháp loại trừ, không trung thực là cách giải quyết tốt thứ nhì.”

George Carlin

Khi nghi ngờ người khác đang che giấu chuyện gì, thông thường bạn có ba hướng giải quyết: một là hỏi trực tiếp người đó, hai là lờ đi và ba là cố gắng thu thập thêm thông tin.

Nếu bạn chọn cách thứ nhất, có thể không chỉ khiến người đó càng phòng vệ hơn mà còn khiến bạn bị nhìn nhận theo cách bạn không hề mong muốn, như là người mắc bệnh hoang tưởng hoặc do ghen ghét, đố kỵ mà hỏi họ như vậy, và do đó mối quan hệ của hai người sẽ bị xấu đi.

Cách thứ hai chỉ gây hại hoặc khiến bạn gặp khó khăn thêm mà thôi.

Cách cuối cùng sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian tối đa, nhưng cũng có thể gây hại cho bạn nếu bạn bị bắt gặp đang rình mò khắp nơi để lấy thông tin.

Bất cứ khi nào nhận thấy có dấu hiệu không thành thật ở đâu đó – như việc nghi ngờ con cái của bạn “chơi” thuốc, cấp dưới biển thủ hay bạn bè không trung thực – hãy áp dụng một trong những thủ thuật dưới đây để biết liệu người đó có thực sự làm vậy không.

Thủ thuật 1: Đọc tâm trí

Thủ thuật này đã từng được giới thiệu trong một cuốn sách khác của tôi là *Đừng để bị lừa thêm lần nữa*⁽¹⁾. Áp dụng thủ thuật này hầu như sẽ

bảo đảm được việc tìm ra chân tướng sự việc chỉ sau vài phút. Nó có hiệu quả tương tự như một bài kiểm tra Rorschach⁽²⁾. Bài kiểm tra này gồm một loạt những dấu mực được đặt cân xứng theo từng cặp với nhau. Người tham gia bài kiểm tra sẽ được yêu cầu nói ra cảm nhận của họ về hình dáng của các dấu mực, từ đó người ta khám phá ra thái độ hay suy nghĩ mà họ đang che giấu.

Thủ thuật đọc tâm trí cũng có chung một nguyên tắc áp dụng như bài kiểm tra nói trên, nhưng bạn sử dụng nó theo một cách hoàn toàn mới – không phải dùng mực mà là *lời nói*. Hãy sử dụng những câu hỏi không mang tính kết tội người được hỏi mà chỉ ám chỉ tới sự việc. Sau đó, đánh giá phản ứng trả lời của họ để tìm ra điều họ đang muốn che giấu.

Bạn có thể bàn tới một chủ đề nhạy cảm rồi quan sát xem người đó có thoải mái hay quan tâm tới chủ đề đó hay không. Hãy xem một ví dụ trong thực tế sau đây.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Giám đốc phụ trách bán hàng nghi ngờ một trong các nhân viên kinh doanh của mình ăn cắp vật dụng văn phòng. Nếu hỏi trực tiếp “Có phải cô đang lấy trộm đồ của công ty không?” sẽ khiến người bị nghi ngờ phòng bị ngay lập tức, dẫn tới việc muốn tìm ra chân tướng sự việc trở nên khó khăn hơn. Nếu cô ta không làm việc đó, dĩ nhiên cô ta sẽ nói với giám đốc là mình không lấy trộm. Ngược lại, dù có lấy trộm đi chăng nữa, cô ta cũng sẽ nói dối là không hề làm vậy. Thay vào việc hỏi trực diện, người giám đốc khôn ngoan nên nói một điều gì đó tương chừng vô hại, như: “Jill, không biết cô có giúp được tôi việc này không. Đường như dạo này có ai đó trong phòng kinh doanh đang lấy vật dụng văn phòng để mang về nhà. Cô có hướng giải quyết nào cho việc này không?” rồi bình tĩnh quan sát phản ứng của người nhân viên.

Nếu cô ta hỏi lại và có vẻ hứng thú với đề tài này, anh ta có thể tạm an tâm rằng cô ta không lấy trộm, còn nếu cô ta đột nhiên trở nên không thoải mái và tìm cách thay đổi đề tài thì rõ ràng cô ta có động cơ không trong sáng.

Người giám đốc khi đó sẽ nhận ra sự chuyển hướng đột ngột trong thái độ và hành vi của nhân viên. (Đọc Chương 3 để biết thêm về các dấu hiệu lo lắng và bất an.)

Nếu cô gái đó hoàn toàn trong sạch, có lẽ cô ta sẽ đưa ra hướng giải quyết của mình và vui vẻ khi được sắp hỏi ý kiến. Ngược lại, cô ta sẽ

có biểu hiện không thoải mái rõ rệt và có lẽ sẽ cố cam đoan với sếp rằng cô không đời nào làm việc như vậy. Không có lý do gì để cô ta phải thanh minh như vậy, trừ phi cô là người có cảm giác tội lỗi.

Một cách khác để áp dụng thủ thuật này là nói to suy nghĩ của mình về một việc đặc biệt nào đó (điều mà bạn nghĩ người đó đang có dấu hiệu giấu giếm) rồi quan sát phản ứng của họ. Hãy xem ví dụ dưới đây để thấy cách này được áp dụng thế nào:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một phụ nữ nhận thấy bạn trai có một số biểu hiện kỳ cục và nghi ngờ anh ta đang sử dụng thuốc kích thích – có thể là theo chỉ định của bác sĩ. Cô ta có thể nói to suy nghĩ của mình theo kiểu: “Có người dùng thuốc mà cứ đinh ninh mình không bị người ngoài phát hiện, như thế thật mất hứng anh nhỉ?” hoặc: “Em vừa đọc được một bài báo nói rằng 33% số người lớn chúng ta đều có thử một loại thuốc kích thích nào đó ít nhất một lần trong đời đấy.”

Một cách gián tiếp, cô ta đã khơi trúng chủ đề và quan sát phản ứng của bạn trai xem có đúng là anh ta đang lén lút chơi thuốc không. Nếu không có chuyện đó, chắc hẳn anh ta sẽ tham gia vào câu chuyện một cách hào hứng, còn nếu ngược lại, chắc chắn anh ta sẽ đổi chủ đề.

Thủ thuật này còn có thể được sử dụng bằng cách yêu cầu đương sự đưa ra lời khuyên.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một giám đốc bệnh viện nghi ngờ một bác sĩ dưới quyền uống rượu trong giờ làm việc. Bà ta có thể hỏi: “Bác sĩ Smith này, tôi muốn xin anh lời khuyên. Đồng nghiệp của tôi tại một bệnh viện nghi ngờ bác sĩ dưới quyền uống rượu trong giờ làm việc. Anh có lời khuyên nào để cô ấy biết được sự thật mà không làm mất lòng người bác sĩ đó không?”

Và cũng như những trường hợp khác, nếu là người mắc lỗi, chắc chắn vị bác sĩ trong câu chuyện sẽ có cảm giác không thoải mái. Nếu không uống rượu trong giờ làm, hẳn anh ta sẽ vui vẻ tìm kiếm giải pháp với sếp của mình.

Thủ thuật 2: Gọi bác sĩ Bombay

Nếu bạn đang nghi ngờ có người biết được điều gì đó hoặc ai đó, thủ thuật có tên “Bác sĩ Bombay đâu!”⁽³⁾ có thể hữu dụng trong việc tìm ra chân tướng sự việc. Phương pháp này được thực hiện dựa trên một nguyên tắc về tâm lý: một người sẽ có mức độ quan tâm như nhau tới điều mà anh ta/cô ta không biết trước. Một ví dụ đơn giản là một người chưa từng biết Fred, Peter hay Marvin thì sự chú ý của anh ta san đều cho cả ba người. Ngược lại, trong số các tên được đưa ra, anh ta biết một thì tự nhiên sự chú ý sẽ được hướng vào đó. Trong ví dụ trên, nếu anh ta biết Marvin và không biết hai người còn lại, đương nhiên anh ta sẽ quan tâm tới chuyện của Marvin.

Thủ thuật này sẽ cung cấp cho đối tượng những lựa chọn tương đương nhau. Sau đó, nếu sự chú ý của anh ta hướng về một hướng, việc anh ta có điều che giấu liên quan tới chuyện đó là hoàn toàn có thể. Hãy xem ví dụ sau:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Giám đốc nhân sự nghi ngờ Jimmy có ý định rời công ty và mang theo bản danh sách khách hàng. Vị giám đốc này nghi ngờ Jimmy có câu kết với “ông Black”, giám đốc của công ty đối thủ.

Nghĩ như vậy, người giám đốc nhẹ nhàng bảo Jimmy ngồi xuống và bắt đầu đưa ra ba tập tài liệu được đánh dấu “ông Green”, “ông Blue” và “ông Black”. Nếu Jimmy đã gặp hay đang lên kế hoạch gặp ông Black, ánh mắt anh ta sẽ tự nhiên dừng ở tập hồ sơ có tên ông này lâu hơn những hồ sơ khác. Sau đó có thể anh ta sẽ cố gắng di chuyển ánh nhìn sang những tập hồ sơ khác, nhưng với vẻ không tự nhiên và có phần máy móc.

Một cách áp dụng khác là đề cập chung chung về toàn bộ sự việc và tập trung vào một điểm đặc biệt. Đầu tiên, hãy đưa ra toàn bộ các dữ kiện mà cả bạn và đối tượng cùng biết. Đến một đoạn nào đó, *hãy thay đổi một trong số các dữ kiện*. Nếu đối tượng hướng sự chú ý tới dữ kiện đã được thay đổi này, bạn có thể kết luận anh ta có dính líu tới nó.

Ví dụ, một thám tử tư đang thẩm vấn kẻ tình nghi của một vụ trộm. Từ các dữ kiện của bản báo cáo, anh ta nói với đối tượng về sự việc đã xảy ra thế nào một cách chính xác, nhưng không quên thay đổi một chi tiết quan trọng trong đó. Nếu đó đúng là tên trộm, theo bản năng, hắn sẽ tập trung vào chi tiết này. Điều mà hắn vừa nghe khiến hắn ngạc

nhiên và hắn sẽ muốn chắc chắn là liệu điều hắn vừa nghe có đúng không. Hắn sẽ sử dụng điểm “mâu thuẫn” như là chứng cứ cho việc vô tội của mình, thế nhưng hắn không biết rằng chỉ có kẻ phạm tội mới biết để nhận ra điều “mâu thuẫn” đó. Ngược lại, nếu đó là người vô tội, tất cả các dữ kiện đưa ra với anh ta đều như nhau vì anh ta không hề biết đến chúng trước khi được nghe, do đó sẽ không thể phân biệt đâu là dữ kiện đúng và đâu là dữ kiện sai. Hãy xem một ví dụ thực tế dưới đây để hiểu rõ hơn.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Người thám tử thuật lại các “dữ kiện” cho đối tượng tình nghi. “Kẻ tình nghi bắt nhân viên thu ngân, sau đó bỏ trốn trong một chiếc xe mui kín màu xanh lá cây có biển đăng ký thuộc bang California, (đến đây cho thêm một dữ kiện không đúng), *đâm vào một xe khác*, ra khỏi xe, nhảy qua hàng rào và bỏ chạy.”

Nếu đối tượng tình nghi đúng là kẻ trộm, hắn sẽ hỏi lại về dữ kiện không chính xác nói trên: “Đâm vào một xe khác? Xe của tôi không có cả một vết xước! Đó không thể là xe tôi!” Bằng chứng vô tội của hắn lại sử dụng một dữ kiện đã được làm sai, gián tiếp tố cáo hắn biết toàn bộ sự việc.

Thủ thuật 3: Bạn đang nghĩ gì?

Mấu chốt để sử dụng thủ thuật này không phải ở việc luận tội đối tượng, mà là ở việc thông báo. Phản ứng của người được nói sẽ cho biết anh ta có giấu bạn điều gì hay không. Đối tượng sẽ để lộ suy nghĩ thực sự của mình khi được thông báo một thông tin mới.

Ví dụ, Pauline đi khám sức khỏe định kỳ. Khi nhận được kết quả xét nghiệm máu, bác sĩ thông báo rằng cô đã nhiễm vi rút Herpes (vi rút gây bệnh mụn rộp). Sau khi nghĩ đi nghĩ lại về các bạn tình trong thời gian gần đây của mình, cô tin rằng chỉ có Mike hoặc Howie là hai người có thể truyền bệnh cho cô. Sẽ chẳng đi đến đâu nếu nói thẳng với hai người rằng họ có biết đã truyền vi rút Herpes cho cô không, vì chắc chắn cả hai sẽ kịch liệt chối bỏ.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Pauline gọi cho cả hai người và thông báo rằng cô đã nhiễm vi rút Herpes. Phản ứng của hai người đã giúp cô hiểu được vấn đề:

Mike: “Này, đừng có nhìn anh như thế! Anh không lây bệnh cho em đâu! Anh hoàn toàn không mắc bệnh đó!”

Howie: “Cái gì?! Cô nhiễm bệnh đó bao lâu rồi? Không phải là cô đã truyền bệnh cho tôi đấy chứ! Không thể tin được.”

VÍ DỤ THỰC TẾ

Ai là người đã lây bệnh cho Pauline? Nếu bạn nghĩ là Mike thì bạn đã đúng rồi đấy. Ngay khi nghe nói Pauline đã nhiễm một căn bệnh khó chữa, dễ lây, anh ta đã lập tức bảo vệ bản thân vì nghĩ rằng mình đang bị buộc tội đã truyền bệnh cho cô. Mike không quan tâm tới sức khỏe của mình vì bản thân đã biết mình là người có bệnh. Anh ta chỉ quan tâm tới chuyện làm sao thuyết phục được Pauline rằng anh ta không phải nguyên nhân khiến cô mắc bệnh.

Ngược lại, Howie tiếp nhận cuộc gọi từ Pauline như một lời thông báo rằng cô đã lây bệnh cho anh ta. Vì vậy, anh tức giận vì anh ta quan tâm tới sức khỏe của mình trước tiên.

Vậy là người bị nghi ngờ nhằm sẽ dễ dàng nổi giận vì cho rằng mình bị xúc phạm, còn người thực sự mắc lỗi sẽ mặc định cho mình trạng thái phòng bị. Hãy xem một ví dụ nữa:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Giả sử bạn đang làm việc cho dịch vụ chăm sóc khách hàng tại một công ty máy tính. Một khách hàng mang tới một máy in không hoạt động để đổi một cái mới, nói rằng anh ta vừa mới mua nó vài ngày trước đây. Anh ta có đầy đủ các hóa đơn cần thiết và quan trọng là chiếc máy vẫn còn được gói kín trong hộp.

Trong quá trình kiểm tra hàng, bạn phát hiện một bộ phận cần thiết, đắt tiền nhưng lại dễ dàng tháo ra, lắp vào trong máy đã bị mất – đây cũng là lí do vì sao máy không chạy như bình thường. Dưới đây là hai cách phản ứng bạn có thể gặp sau khi thông báo tình trạng máy cho khách hàng:

Phản ứng 1: “Tôi không lấy nó ra. Lúc mua thế nào thì bây giờ nó y nguyên như thế.”

Phản ứng 2: “Cái gì? Anh bán cho tôi một cái máy in thiếu linh kiện quan trọng nhất à. Tôi đã mất hai tiếng đồng hồ để cố làm nó chạy!”

Bạn đã thấy hiệu quả của nó chưa? Người khách hàng có phản ứng

tức giận vì cảm thấy bị xúc phạm. Ý nghĩ mình có thể đang bị kết tội không bao giờ xảy đến với anh ta.

Còn người có phản ứng thuộc loại thứ nhất biết thừa rằng anh ta chẳng bao giờ cố làm cho máy chạy như bình thường cả, vì đơn giản anh ta đã lấy phần linh kiện đó ra từ trước. Anh ta không có lí do gì để giận dữ, mà chỉ đơn giản rơi vào trạng thái phòng bị, bảo vệ bản thân vì tưởng rằng mình đang bị nghi ngờ là cố tình lấy cắp linh kiện đó.

Thủ thuật 4: Lảng tránh hoặc biểu lộ

Khi sử dụng thủ thuật này, mấu chốt là bạn gắn sự nghi ngờ vào một điều mà bạn biết chắc chắn là đúng, nhưng hoàn toàn không liên quan tới người bị nghi ngờ. Nếu người đó cố tình che giấu hay bác bỏ sự thật mà bạn đã biết chắc chắn, bạn đã có câu trả lời cho mình.

Còn nếu người đó biết sự thật nhưng lại không nhìn ra mối liên hệ tới sự việc, thì sự nghi ngờ của bạn là không có cơ sở. Hãy xem ví dụ dưới đây:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Henry nghi ngờ bạn gái nghiện rượu. Anh biết Elaine hay ăn kẹo cao su sau khi dùng bữa, một thói quen không liên quan lắm đến nghiện rượu (và thậm chí còn là một thói quen tốt). Anh có thể nói như sau: “Anh có đọc được một tài liệu nói rằng người nghiện rượu thường có xu hướng nhai kẹo cao su sau khi ăn.”

Trong trường hợp Elaine đúng là người nghiện rượu, anh ta sẽ nhận thấy cô không thoải mái và có lẽ sẽ chọn cách không ăn kẹo cao su sau bữa ăn nữa.

Thực ra cô không có lí do gì để phải từ bỏ thói quen thường ngày của mình nếu không phải thói quen đó làm cô bất lợi. Ngoài ra, cô cũng không có lí do gì để nghi ngờ tính xác thực trong câu nói của bạn trai.

Cô có thể nghĩ: “Oái, đó chính xác là những gì mình làm.” Tuy nhiên, nếu không phải cô là kẻ nghiện rượu, cô có thể nói với Henry rằng mình có thói quen ăn uống như vậy, nên tài liệu đó có thể không hoàn toàn đúng. Dĩ nhiên, cô có thể sẽ bỏ thói quen này để tránh việc khiến bạn trai hiểu nhầm cô uống rượu, dù thực tế cô không hề uống nhiều. Thông thường trong trường hợp này, cô gái sẽ không phủ nhận thói quen tốt của mình và phản bác lại “tài liệu”

của bạn trai để chứng minh tài liệu đó hoàn toàn không đúng.

Thủ thuật 5: Đề phòng sẽ gây ra hành động đại dột

Khi sự nghi ngờ tăng cao, thủ thuật này là phương pháp tốt nhất để biết liệu một người có đang che giấu điều gì hay không, dù đó có thể là một “diễn viên” gạo cội đến mấy đi chăng nữa. Phương pháp này được thực hiện như sau: bạn thông báo cho cả đối tượng tình nghi và người cộng sự (đã được gài từ trước) rằng cả hai đều là “đối tượng nghi vấn” và bạn tạo cho mình cái vẻ không quan tâm lắm tới đối tượng nghi vấn thực sự.

Sau đó, thận trọng quan sát phản ứng của đối tượng. Nếu sự liên hệ với người thứ ba khiến đối tượng bạn tâm thì có lẽ đó là người vô tội.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một viên thám tử sau khi đưa cả hai đối tượng tình nghi vào phòng tạm giam thì tuyên bố: “Chúng tôi biết một trong hai anh chính là kẻ phạm tội, vết máu tìm thấy ở hiện trường cho biết kẻ phạm tội đã nhiễm vi rút viêm gan C.” Giờ đây, khi người được dẫn vào cùng tiến tới gần đối tượng tình nghi với bàn tay đang chảy máu, thì nếu đối tượng tình nghi vô tội, chắc chắn anh ta sẽ tránh ra một bên và trở nên rất kích động. Anh ta lo sợ rằng người còn lại chính là tên tội phạm và có thể gây hại cho anh ta.

Ngược lại, nếu anh ta chính là kẻ phạm tội, anh ta sẽ chẳng có lí do gì để phải bận tâm chuyện người kia có dính vi rút viêm gan hay không. Tự bản thân anh ta mặc định rằng mình mới là người đã mắc căn bệnh đó.

Bạn cũng có thể sử dụng thủ thuật này cho các nhóm bằng cách gán đánh giá của bạn vào sự việc bị nghi ngờ chứ không phải cho đối tượng bị nghi ngờ, và dần dần người bị tình nghi sẽ để lộ sơ hở.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một giám đốc muốn tìm ra ai là người đã lục trộm ngăn kéo của mình, anh ta có thể nói: “Bất kỳ ai đã vào phòng đều bị sa thải. Những người còn lại sẽ được thăng chức vì đã trải qua cuộc điều tra này,” sau đó theo dõi biểu hiện của đối tượng nghi vấn. Nếu đối tượng hào hứng hoặc muốn hỏi thêm về mức nâng lương hoặc các

bồng lộc của vị trí mới, có lẽ anh ta không làm chuyện đó. Còn nếu anh ta im lặng từ đầu tới cuối thì có thể đó chính là kẻ đã “đột nhập” và thực hiện hành vi sai trái.

Thủ thuật 6: Bạn sẽ làm chuyện đó thế nào?

Thủ thuật này được áp dụng với giả thiết cho rằng kẻ phạm tội sẽ làm bất kỳ điều gì có thể để chứng tỏ mình vô tội. Bằng cách hỏi trực diện đối tượng rằng hắn đã làm cách nào để thực hiện được điều mà bạn đang kết tội hắn, bạn có thể thu được khá nhiều kết quả theo hướng suy nghĩ của hắn. Giả định tâm lý như sau: trong hoàn cảnh đó chỉ có một phương pháp có thể thực hiện được, và đối tượng tình nghi lại chọn cách làm hoàn toàn không liên quan tới phương pháp ấy, thì rất đáng để chúng ta tiếp tục điều tra thêm.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Helen tin rằng người thủ quỹ của mình là Mitch, có hành vi bòn rút tiền từ một tài khoản của công ty. Việc biển thủ này đối với anh ta là rất dễ dàng vì anh ta hoàn toàn không chịu sự kiểm tra và đối chứng từ bên thứ ba nào cả. Do vậy, khi anh ta bác bỏ chuyện ăn trộm tiền, nghi ngờ của cô vẫn tiếp tục.

Vì vậy, vào một thời điểm thích hợp, cô nói: “Nếu anh bắt buộc phải ăn trộm, anh sẽ làm thế nào?” Nếu anh ta trả lời bằng một phương án lòng vòng phức tạp như, “À, nếu là tôi, tôi sẽ giữ lại một bộ sổ sách kế toán riêng, rồi dùng mực không màu⁽⁴⁾ để viết...” thì có lẽ anh ta đang giấu giếm điều gì đó.

Tại sao có thể khẳng định như vậy? Vì câu trả lời đúng nhất phải là cách làm dễ dàng nhất, lấy tiền trực tiếp từ tài khoản đó. Tuy nhiên, vì anh ta không muốn bị phát hiện là đang nghĩ tới tài khoản đó nên mới nói ra một cách làm lòng vòng hòng che giấu tội lỗi của mình.

TIẾP CẬN NHANH

Một người đi đường tới một ngã ba dẫn tới hai ngôi làng. Một ngôi làng toàn những người nói dối và một ngôi làng toàn những người nói thật. Người này có việc cần làm ở ngôi làng của những người nói thật. Anh ta nhìn thấy một người đang

đứng ở giữa ngã ba đường đó, và chắc chắn là người thuộc một trong hai ngôi làng đó, nhưng lại không có dấu hiệu nhận biết được anh ta ở làng nào. Người đi đường đến bên người đàn ông và hỏi anh ta một câu. Từ câu trả lời, anh ta biết được con đường nào cần đi. Vậy người đi đường đã hỏi câu gì⁽⁵⁾?

Chương 2

Dấu hiệu tán thành hay phản đối: Liệu anh ta có thích điều đó không?

“Chỉ có một điều tệ hơn việc một người không biết mình thích và ghét gì, đó là anh ta không có can đảm nói ra những điều mình thích hoặc ghét.”

Tony Randall

Đã bao giờ bạn gặp một người mà bạn không thể biết được cô ta có cảm giác thế nào với chủ đề bạn đang nói không? Liệu có ai đó bạn quen đang trải qua chuyện tồi tệ mà không muốn cho bạn biết? Khi giải thích một chiến lược phát triển mới cho đồng nghiệp, anh ta chẳng hé răng lấy một lời. Bạn có muốn biết anh ta đang nghĩ gì không?

Chương này sẽ hướng dẫn bạn cách làm thế nào để trong những trường hợp tương tự, có thể nhanh chóng và âm thầm nhận ra điều mà một người đang nghĩ, dù đôi khi không cần hai người phải nói với nhau lời nào.

Thủ thuật 1: Sử dụng nỗi ám ảnh

Khi bạn viết một lời nhắn vào giấy ghi chú và xé ra khỏi tập giấy, bạn có bao giờ để ý điều gì đã xảy ra không? Thông thường tin nhắn đó vẫn có thể đọc được trên mặt tờ giấy nằm ngay dưới tờ đã bị xé. Vết hằn của chữ do bút viết gây ra đã để lại bút tích trên đó. Thủ thuật sẽ được trình bày tiếp ngay đây cũng tương tự với quá trình nói trên, bởi vì tất cả các kỷ niệm của chúng ta đều để lại ấn tượng nhất định lên những sự vật và sự việc trong cuộc sống của mỗi người và có thể tạo nên phản xạ có điều kiện.

Bạn có biết nhà khoa học Nga Pavlov⁽¹⁾ đã rút ra được điều gì từ các thí nghiệm không? Các chú chó trong thí nghiệm của ông đã tiết ra dịch vị khi nghe tiếng ông đi vào phòng. Chúng nhận biết được rằng sự xuất hiện của Pavlov có nghĩa là chúng sẽ được cho ăn và liên tưởng Pavlov với thức ăn, dù thức ăn có xuất hiện hay không. Ví dụ trên về sau được ông xây dựng thành định luật về phản xạ có điều kiện mà chúng ta có thể thấy rất nhiều trong thực tế cuộc sống.

Chẳng hạn như mùi cỏ mới cắt có thể khiến bạn nhớ về những kỷ niệm đẹp thời thơ ấu, hay trong quá khứ bạn đã từng gặp một người khiến bạn có cảm giác khó chịu thì về sau khi gặp bất cứ ai trùng tên với họ, bạn cũng sẽ có cảm giác không thoải mái.

Những kỷ niệm chính là đầu mối. Một đầu mối chính là sự gắn kết hay liên hệ giữa một tập hợp các cảm nhận hay trạng thái cảm xúc cụ thể và một tác nhân kích thích duy nhất nào đó, chẳng hạn một hình ảnh, một âm thanh, một cái tên hay thậm chí một mùi vị.

Bằng việc liên tưởng hoàn cảnh hiện tại với một tác nhân kích thích trung gian, những cảm xúc thực của một người được gắn với tác nhân đó.

Trong thí nghiệm nghiên cứu điều kiện hóa cổ điển của mình vào năm 1982, Gerald Gorn⁽²⁾ đã xếp một cặp bút màu đi với hai thể loại âm nhạc khác nhau: màu xanh đi với nhạc giúp người nghe cảm thấy dễ chịu, còn màu be đi với nhạc khiến người nghe thấy khó chịu. Gorn đã tách những người tham gia thử nghiệm thành các nhóm riêng biệt và đưa cho họ cả bút màu xanh lẫn bút màu be, để họ chọn bút nào đi với nhạc nào; cụ thể nhạc dễ chịu là nhạc phim Grease⁽³⁾ còn nhạc khó chịu là nhạc truyền thống của Ấn Độ.

Vào cuối buổi thí nghiệm, những người tham gia được thông báo họ có thể giữ một loại bút làm kỷ niệm, và họ đã chọn cách giữ cây bút tương ứng với âm nhạc họ thích, theo tỉ lệ 3,5/1.

Một công trình nghiên cứu khác cũng mô tả hiện tượng tương tự được Lewicki⁽⁴⁾ tiến hành tại Đại học Warsaw, Ba Lan. Trong nghiên cứu này, các sinh viên trải qua một cuộc phỏng vấn với một nhà nghiên cứu và phải trả lời câu hỏi về tên họ và “thứ tự ngày sinh” của mình.

Khi một sinh viên hỏi lại “thứ tự ngày sinh” có nghĩa là gì, người đó hoặc sẽ bị người phỏng vấn mắng vì không chịu nghe kỹ hướng dẫn, hoặc sẽ được trả lời một cách chung chung, vô thưởng vô phạt.

Sau đó, các sinh viên sẽ được dẫn qua một căn phòng khác và nộp lại một mảnh giấy cho “*bất cứ nhà nghiên cứu nào đang không bận việc*”.

Thực tế thì cả hai nhà nghiên cứu trong phòng đều không bận gì. Thế nhưng, một trong số họ có ngoại hình giống với người đã thực hiện cuộc phỏng vấn vừa xong. Một kết quả đáng ngạc nhiên là có đến 80% số sinh viên, những người đã bị mắng trong cuộc phỏng vấn, chọn người có ngoại hình không giống với người đã mắng họ, trong khi 45% số người đã nhận được câu trả lời trung tính thì chọn người trông giống với người đã phỏng vấn họ.

Thủ thuật được giới thiệu tiếp sau đây sẽ sử dụng cùng một diễn biến tâm lý tương tự bằng cách liên kết hoàn cảnh xảy ra vụ việc với một tác nhân kích thích trung gian, và quan sát “cảm giác” của đối tượng với tác nhân này. Nếu đối tượng thể hiện quan tâm thích thú có nghĩa là anh ta có ấn tượng tốt với chuyện đã xảy ra trước đó. Còn nếu ngược lại, anh ta biểu lộ cảm giác không hề thích, thì bạn có thể chắc chắn rằng anh ta đã phạm phải sai lầm trong quá khứ.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Bạn là nhà hòa giải đang cố gắng thu xếp mối bất hòa giữa hai bên. Sau những thương lượng dài dằng dặc mà chưa đi tới kết quả, bạn gặp rắc rối vì không thể đọc nổi suy nghĩ của cả hai.

Trên bàn đang đặt một số cây bút màu xanh. Sau cuộc họp, bạn đề nghị hai bên ký vào một số văn bản, hoàn toàn không liên quan tới vụ việc đang tranh chấp. Việc ký của mỗi bên diễn ra độc lập với nhau và kéo dài trong vài phút, để tránh việc có người chấp thuận hay có người phản đối. Mỗi bên sau khi ký xong đều đưa lại bút cho bạn. Mỗi lần đề nghị họ ký, bạn sẽ hỏi họ thích bút xanh hay bút đen.

Giả sử rằng các loại bút này đều có chức năng như nhau, chỉ khác biệt về màu sắc thì bên cứ khăng khăng chọn bút màu đen sẽ là bên có cảm nhận không tốt về bút màu xanh, tức là với cuộc thương lượng diễn ra trước đó. Ngược lại, bên vui vẻ nhận bút màu xanh lại có thái độ tích cực với chiếc bút và dĩ nhiên là với cả cuộc họp trước đó. Chiến thuật trắc nghiệm tâm lý này còn có thể áp dụng với vô vàn những cặp liên tưởng khác, nó có thể giúp bạn có những đánh giá sắc sảo về tâm lý của đối tượng.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người đang lắng nghe bạn thuyết trình. Cả hai đều ngồi trên ghế màu xanh. Sau buổi thuyết trình, người này được đưa sang một căn phòng khác có bàn và bốn chiếc ghế: hai cái màu xanh và hai cái màu xám. Nếu anh ta thích bài nói của bạn, anh ta sẽ chọn ghế

màu xanh.

Như vậy, có thể kết luận rằng khi một người có hứng thú với tác nhân kích thích đã xuất hiện trong hoàn cảnh trước đó, chúng ta có thể giả định là anh ta đã có ấn tượng tích cực. Ngược lại, nếu anh ta tỏ ra khó chịu với tác nhân trung gian, có lẽ anh ta đã có ấn tượng không tốt.

Trước khi bước sang những thủ thuật mới, hãy cùng nhìn lại hai tín hiệu nhận biết có mức độ chính xác cao về những gì một người thực sự nghĩ:

Dấu hiệu 1: Những ấn tượng ban đầu

Tiến sĩ Paul Ekman, nhà tâm lý học và là chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực phát hiện nói dối, đã chỉ ra một dấu hiệu nhận biết cảm giác thực của con người thông qua biểu hiện rất tinh vi trên cơ mặt – những phản ứng về cảm xúc phản ánh tâm tư thực của đối tượng. Những biểu hiện này diễn ra rất nhanh, hầu như rất khó nhận thấy, đối tượng dễ dàng chuyển đổi nét mặt theo ý muốn⁽⁵⁾. Tuy nhiên, bạn cũng không cần lo về việc phải có máy quay video mới phân tích được tình hình.

Có thể bạn không nhận ra phản ứng tự nhiên đầu tiên đó, nhưng bạn vẫn có thể quan sát các nét mặt biểu hiện tiếp theo để biết người đó đang cố che giấu điều gì. Dù khuôn mặt anh ta có biểu hiện như thế nào đi chăng nữa, chỉ cần bạn nhận ra được là đã có sự thay đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác thì bạn đã có thể giả định là có điều gì đó khuấy tất rồi. Ekman đã chỉ ra trong nghiên cứu của ông rằng hầu hết mọi người đều không biết mình có những biểu hiện tinh vi như vậy trên mặt, vì chúng xuất hiện một cách bản năng trước cả khi người đó ý thức được.

Dấu hiệu 2: Những biểu hiện vô thức

Việc sử dụng các đại từ nhân xưng có thể tiết lộ khá nhiều về suy nghĩ thực sự của người sử dụng. Hệ thống “Phân tích nội dung lời nói” (Statement Content Analysis) của tác giả Adams phân tích các trường hợp sử dụng đại từ như ngôi “tôi” (I) và “chúng tôi” (we). Ví dụ, sẽ rất bất thường nếu bạn nghe được nạn nhân của một vụ bắt cóc, xâm phạm tình dục hay các vụ án bạo hành khác lại ám chỉ về người bị hại và kẻ tội phạm bằng ngôi “chúng tôi”.

Thay vào đó, khi thuật lại chi tiết vụ việc, người bị hại thường sử

dụng ngôi “tôi” để nói về bản thân và ngôi “hắn ta/ả ta” để nói về tên tội phạm. Ngôi “chúng tôi” thường chỉ được sử dụng khi nói về sự thân mật, mà điều đó không bao giờ tồn tại trong một vụ án⁽⁶⁾.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người bạn kể cho bạn về buổi hẹn hò tối qua với bạn trai. Câu chuyện bắt đầu bằng cách xưng “chúng tớ”: “Chúng tớ đi tới câu lạc bộ vào lúc 10 giờ... sau đó tụi tớ uống vài chén... rồi chúng tớ gặp vài người bạn của anh ấy...” Sau đó, người kể chuyện đột ngột thay đổi, “rồi anh ta đưa tớ về nhà.” Bạn có thể nhận ra sự thay đổi trong cách kể của người bạn, và đưa ra giả thiết rằng cô ta và bạn trai đã có tranh cãi gì đó, kể từ đoạn người bạn bắt đầu dùng đại từ nhân xưng kém thân mật. Ví dụ nếu nói “Chúng tớ lái xe về nhà; chúng tớ về nhà...” thì câu chuyện sẽ có kết thúc ôn hòa hơn nhiều.

Bài kiểm tra tâm lý này còn có thể áp dụng trong rất nhiều trường hợp khác. Ví dụ khi một người tự tin vào những gì anh ta nói, anh ta sẽ có xu hướng xưng “tôi”, “chúng tôi” hay “chúng ta”. Còn khi có cảm giác không chắc chắn thì vô thức chúng ta sẽ tự tìm cách đẩy xa mình khỏi những tuyên bố chắc nịch và không thêm quyền sở hữu trong cách nói của mình.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Nếu bạn hỏi đánh giá của sếp thế nào về ý tưởng mới của bạn và sếp trả lời: “Tôi thích nó đấy”, bạn hoàn toàn có cơ sở tin tưởng vào lời khen ngợi của bà ta. Còn nếu sếp nói: “Ừ, tốt đấy” hay “Cậu làm tốt đấy,” có nghĩa là bà không thêm quyền sở hữu của mình trong câu nói thì bạn không nên hoàn toàn tin vào câu trả lời của bà ta.

Nên nhớ rằng bất kỳ dấu hiệu nào cũng phải được kiểm nghiệm trong từng ngữ cảnh riêng và nên tránh việc rút ra kết luận một cách nóng vội dựa trên những dấu hiệu rời rạc, không có sự liên kết.

TIẾP CẬN NHANH

Một nguyên tắc quan trọng trong khoa học phân tích chữ viết là nhìn vào khoảng cách giữa đại từ chủ ngữ “tôi” và các từ tiếp theo để nhận ra cảm xúc thực sự của người viết. Nếu khoảng cách này lớn hơn khoảng cách giữa các từ khác trong cùng một câu, có thể giả định rằng đó là một nỗ lực trong vô thức của chính người viết khi đang cố tách anh ta khỏi câu nói.

Hoặc nếu đại từ chủ ngữ nhỏ hơn hoặc được viết nét nhạt hơn (tay viết ít dùng lực hơn) so với các chữ còn lại thì có cơ sở để tin rằng người viết đang có điều gì mâu thuẫn hoặc rõ ràng không nên tin tưởng hoàn toàn vào những gì anh ta viết.

Thủ thuật 2: Toàn bộ thế giới này là một sự phản chiếu

Người ta thường nói rằng cách một người nhìn nhận thế giới này chính là sự phản chiếu của bản thân anh ta. Nếu anh ta nhìn thế giới này như một nơi đầy rẫy tội ác và thối nát thì có lẽ bản thân anh ta – dù có không nhận ra đi chăng nữa – cũng là một người chẳng tốt đẹp gì. Nếu anh ta nhận ra trên đời này có những người tốt bụng và làm việc chăm chỉ thì đó cũng là cách anh ta nhìn nhận bản thân. Người xưa đã có câu tục ngữ “Đồng bệnh tương liên” (ám chỉ những kẻ có cùng cảnh ngộ mới nhìn ra chân tướng của nhau). Nếu đột nhiên có người nghi ngờ bạn vô căn cứ, bạn có thể tự hỏi: “Tại sao hắn lại hoang tưởng như vậy?”.

Trong tâm lý học, hiện tượng này được gọi tên theo thuật ngữ “sự phản chiếu”. Thuật ngữ này giải thích việc chỉ có kẻ lừa đảo mới nhận ra chân tướng và kết tội một kẻ lừa đảo khác. Nếu bạn liên tục bị hỏi về động cơ hay lí do hành động của mình thì hãy yên tâm rằng những lời buộc tội đó thực sự là lời cảnh báo.

Trong đời sống hàng ngày, chúng ta có thường gặp chuyện một anh chàng bạn trai hay ghen cứ suốt ngày kết tội bạn gái mình là người không chung thủy, chỉ để chứng minh một điều rằng anh ta chính là người làm chuyện đó sau lưng bạn gái hay không? Thủ thuật này có thể được áp dụng theo cách sau đây:

Nếu bạn dò hỏi một người xem liệu anh ta có phải là người trung thực hay không, anh ta có thể đơn giản nói dối và trả lời “có”. Tuy nhiên, nếu bạn hỏi rằng liệu anh ta có nghĩ hầu hết mọi người là trung thực không, anh ta sẽ thoải mái đưa ra quan điểm của mình mà không sợ bị bạn đánh giá về phẩm chất của anh ta.

Vậy là bạn có thể mở cánh cửa dẫn vào tâm hồn của một người? Không hoàn toàn như vậy.

Dễ bị lộ là vấn đề cần quan tâm nhất – bạn muốn chắc chắn rằng đối tượng được hỏi sẽ không biết được điều bạn thực sự muốn hỏi. Để giải quyết vấn đề này, chúng ta sẽ sử dụng một vật hoán đổi để thu hút sự chú ý của đối tượng mà không khiến người đó nghi ngờ. Trong toán học,

phép bắc cầu với một vật hoán đổi có thể được diễn tả như sau: nếu $a = b$, $b = c$ thì $a = c$.

Giả sử bạn đang muốn tìm hiểu xem một người có cuộc sống gia đình hạnh phúc không. Dĩ nhiên nếu hỏi trực tiếp sẽ không thể đọc được suy nghĩ của họ, càng không thể bảo đảm độ chính xác cho thông tin mà bạn sẽ nhận được.

Vậy nên chúng ta hãy dùng cách sau đây để khoanh vùng cảm nhận của đối tượng cụ thể hơn mà vẫn hạn chế bị nghi ngờ. Hãy sử dụng thông tin liên đới – một hay hai cấp suy ra từ câu hỏi ban đầu – để tiếp cận thái độ thực sự của đối tượng mà không khiến họ cảnh giác.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Câu hỏi trong ví dụ trên là “Bạn có hạnh phúc với cuộc sống gia đình không?”. Thông tin liên đới đầu tiên đó là: những người hài lòng với cuộc sống gia đình sẽ có cảm giác biết ơn đối với người chồng hoặc vợ của mình. Từ đó, ta có thông tin liên đới cấp hai là những người biết ơn bạn đời của mình sẽ không bao giờ có ý định lợi dụng họ. Câu hỏi cần đưa ra là: “Bạn có nghĩ việc lợi dụng bạn đời của mình là một phần của hôn nhân hay không?”

Nếu đối tượng trả lời “Có”, đây là dấu hiệu nhận biết (nhưng chưa phải là kết luận cuối cùng) cho thấy họ không mấy hài lòng với cuộc sống gia đình và có thể chính anh/cô ta là người đang lợi dụng vợ/chồng mình hay có cảm giác mình đang bị lợi dụng, hay cả hai cảm giác này.

Trong bất kỳ trường hợp nào, việc tìm ra sự liên quan chính xác là vô cùng quan trọng. Không có công thức nào áp dụng cho mọi trường hợp, đây không phải phương pháp đúng 100%, nhưng nó đáng để bạn thử sức. Một số thông tin liên đới có thể được suy ra từ thông tin ban đầu, trong khi một số khác lại là câu hỏi thường gặp. Hãy xem ví dụ tiếp theo:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một luật sư biện hộ cho bị cáo muốn biết thẩm phán là người ủng hộ hay phản đối án tử hình. Anh ta không thể hỏi trực tiếp, và lại lo lắng về mức độ chính xác câu trả lời mình sẽ nhận được theo cách này, nên anh ta sử dụng phép liên đới như sau: *Theo logic, một người nếu ủng hộ án tử hình sẽ có thái độ không hưởng ứng với việc súng bị kiểm soát.* Giờ anh ta có thể chỉ cần hỏi đơn giản rằng

liệu người thẩm phán có ủng hộ lệnh kiểm soát dùng súng hay không. Trong trường hợp anh ta vẫn lo ngại câu hỏi có phần quá lộ liễu, anh ta có thể tiếp tục dùng một liên đới xa hơn cho câu hỏi của mình, như: “Bà có nghĩ rằng các nhà sản xuất súng nên chịu trách nhiệm nhiều hơn cho việc sử dụng sai mục đích hoặc lạm dụng chúng cho những mục đích không chính đáng không?” Theo đó, anh ta giả định rằng nếu đó là người ủng hộ việc kiểm soát dùng súng, câu trả lời sẽ là bà ta nghĩ rằng các nhà sản xuất nên chịu trách nhiệm nhiều hơn.

Thủ thuật này đã cung cấp cho bạn một cách khám phá suy nghĩ của người khác tốt hơn, kết hợp với các thủ thuật khác trong phần này, bạn sẽ biết điều gì đang diễn ra trong đầu người bạn cần tìm hiểu.

TIẾP CẬN NHANH

Bản thân cơ thể chúng ta có xu hướng thực hiện những hành động cơ học ăn khớp với những gì không có lợi cho cơ thể - nhận định này là sai lầm. Một thí nghiệm đã chỉ ra những ảnh hưởng của những vật chất khác nhau lên cơ thể con người. Nếu một người nắm chặt tay thủ thế trước ngực, anh ta đang trong tư thế chống lại một người có ý định xô ngã anh ta. Tuy nhiên, nếu một người đặt một vật mẫu nhỏ của một chất không có lợi cho cơ thể vào tay một người khác, ví dụ như đường tinh luyện, thì khả năng bàn tay anh ta giữ được sức mạnh như lúc đầu là rất khó.

Thủ thuật 3: Những bài học về ngôn ngữ

Ngôn ngữ luôn đóng vai trò quan trọng trong quá trình nhận thức của con người và hệ quả của nó là ảnh hưởng tới cảm nhận khi chúng ta tiếp nhận thông tin. Một người bán hàng khôn ngoan sẽ gợi ý với khách hàng “chấp thuận làm việc trên giấy tờ” chứ không phải ra lệnh cho họ “ký hợp đồng”. Lưu ý rằng khi một người phải sử dụng đến phép nói giảm nói tránh, ý định của họ là làm giảm ý nghĩa xấu của cụm từ mà đáng ra họ sử dụng ban đầu.

Ví dụ, các từ liên quan tới quân đội là những minh chứng rõ nét cho ảnh hưởng mà nó có thể gây ra cho thái độ hay hành xử của người tiếp nhận. Mọi người sẽ thoải mái hơn khi nghe tin tức về “hành động quân

sự” hơn là “chiến tranh”, tuy hai cụm từ này có nghĩa như nhau. Chúng ta sẽ có thái độ đỡ gay gắt hơn khi nghe cụm từ “thiệt hại bên lề” hơn là cụm từ “tính mạng và tài sản của dân chúng đã bị tổn hại một cách không có chủ ý” hoặc “thương vong” dễ nghe hơn là “chết chóc”.

Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta cũng dùng cách nói giảm nói tránh khá nhiều: thay vì “nhà vệ sinh”, chúng ta nói “phòng tắm”, “phòng hóa trang”, “phòng cho các quý ông” và “phòng cho các quý bà”. Chúng ta nói với công ty bảo hiểm khi có sự cố rằng đó chỉ là “va quệt nhẹ” chứ không nói đó là một “vụ tai nạn”. Và dĩ nhiên, chúng ta đề người nhân viên “rời công ty”, “đi khỏi công ty” chứ không nói anh ta đã bị “sa thải”.

Vậy chúng ta có thể áp dụng được gì từ những bài học trên vào thực tế phân tích tâm lý? Nếu chú ý một cách khéo léo thì đôi khi dù là vô thức, nhưng ngôn ngữ mà một người sử dụng sẽ tiết lộ rằng anh ta có bận tâm về chuyện người nghe có chấp nhận, có không thích hay tin vào thông tin anh ta nói ra hay không.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Sau khi xem qua đề án của Theresa, người giáo viên hướng dẫn của cô nhận xét: “Ý tưởng của em được đấy”, “suy nghĩ rất táo bạo”, hay “em viết tốt đấy”, thì không cần nói thêm gì nữa, Theresa cũng biết người giáo viên đó không thực sự thích đề án của cô.

Dĩ nhiên cách giao tiếp của từng người, trong số rất nhiều hằng số chúng ta tính đến, cũng là một yếu tố quan trọng trong thủ thuật này. Trong trường hợp thiếu thông tin, hãy áp dụng thêm những thủ thuật khác trong cuốn sách này, bạn sẽ có cơ hội biết được nhiều hơn. Thông thường một người sẽ nói thẳng điều mà anh ta nghĩ, trong trường hợp anh ta không có lí do gì để phải che giấu. Xem tiếp một ví dụ dưới đây để rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Bạn gái mới của Fred có kể với anh việc cô ta đã gặp lại một người mà trước đây cô đã từng có thời gian “thân thiết”. Nếu cô kể rằng đó là đối tượng đã từng hẹn hò, Fred có thể giả định rằng giữa hai người không có nhiều chuyện xảy ra. Nhưng cô ta lại quyết định nói giảm nói tránh [cô ta dùng từ “thân thiết” - ND], có nghĩa là cô ta lo ngại Fred sẽ không đối tốt với cô như trước hoặc cô không kể hết mọi việc.

Thủ thuật 4: Những dấu hiệu tích cực

Trong chương trước, chúng ta đã nói tới những dấu hiệu tiêu cực (bạn còn nhớ thói quen nhai kẹo cao su sau bữa ăn và chứng nghiện rượu chứ?) để nhận biết liệu một người có đang làm việc gì khuất tất hay không. Tới phần này, chúng ta sử dụng các dấu hiệu tích cực để nhận ra một người có cảm nhận tốt hay xấu về một điều gì đó.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Sau hai cuộc gặp với một công ty luật mới hoạt động, Ryan muốn biết công ty đó quan tâm tới anh đến mức nào. Anh nói: “Tôi muốn làm việc cho công ty mà ở đó việc tư vấn luật miễn phí cho cộng đồng được ưu tiên, chứ không phải coi đó là một nghĩa vụ cần thực hiện.” Và anh ta đánh giá mức độ câu trả lời nhận được.

Nếu công ty đó chấp nhận việc để một người mới gây dựng phần công việc về tư vấn luật miễn phí cho cộng đồng và sẵn sàng cống hiến công sức của anh ta thì chúng tỏ công ty đó rất quan tâm tới anh. Còn ngược lại, nếu công ty đó cho rằng anh chỉ đang có một đề xuất nông nổi thì họ sẽ không hứng thú gì và Ryan chỉ đang lãng phí thời gian của mình.

Để vận dụng tốt thủ thuật này, dấu hiệu nhận biết cần mang tính tích cực, cho phép người sử dụng có thể lựa chọn gắn bó với nó hoặc không công nhận nó.

Chương 3

Liệu đối phương có thực sự tự tin?

“Tự tin là điều kiện tiên quyết để có những công việc tốt”.

Samuel Johnson (1709 – 1784)

Tay chơi bài ngồi đối diện với bạn bên kia bàn đang tự tin hay lo sợ? Đối tượng hẹn hò của bạn tự tin vào bản thân anh ta hay anh ta chỉ đang muốn bạn nghĩ thế? Người luật sư phản biện có hài lòng với vụ kiện của mình như những gì anh ta nói ra? Bạn có thể sử dụng những thủ thuật sau để phát hiện ra người đối diện với bạn có thực sự tự tin với cơ hội của mình hay không.

Để hiểu rõ hơn về sự tự tin, trước tiên chúng ta cần làm sáng tỏ một số cách sử dụng từ dễ bị nhầm lẫn. Tự trọng thường bị nhầm lẫn với tự tin, nhưng hai từ này hoàn toàn khác nhau. Sự khác biệt ở đây là rất quan trọng. “Tự tin” là cảm giác hữu dụng mà một người cảm nhận tại một hoàn cảnh hay điều kiện cụ thể, còn “tự trọng” được thể hiện ở mức độ “thích” bản thân của anh ta và ở mức độ giá trị mà anh ta cảm thấy khi tiếp nhận những điều tốt đẹp trong cuộc sống. Nói một cách đơn giản, một người vẫn có thể cảm thấy ổn dù anh ta chưa lạc quan với cơ hội của mình trong một số trường hợp và ngược lại.

Một người phụ nữ hấp dẫn có thể tự tin rằng mình sẽ tìm được một đối tượng để hẹn hò trong quán bar, nhưng việc đó không liên quan đến cảm nhận chung của cô ta về bản thân. Tương tự, một người đàn ông với lòng tự trọng cao có thể chỉ là một tay chơi cờ hạng xoàng, nhưng quan trọng là anh ta “thích” bản thân mình. Anh ta sẽ có những dấu hiệu mất tự tin khi đối đầu với một cao thủ, nhưng lòng tự trọng ấy không hề bị ảnh hưởng.

Sự tự tin của một người trong một trường hợp cụ thể sẽ được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố: lần thể hiện trước, những kinh nghiệm, sự phản hồi và cả sự so sánh. Lòng tự trọng có thể gây ảnh hưởng đến sự tự tin. Đã có những nghiên cứu chỉ ra rằng lòng tự trọng của một người

càng cao thì anh ta càng cảm thấy thoải mái và tự tin trong hoàn cảnh mới.

Tuy nhiên, điều ngược lại không đúng. Một người có thừa cảm giác tự tin (ví dụ như tự tin về vẻ ngoài, tự cho mình là hấp dẫn) có thể bị hiểu nhầm là có lòng tự trọng cao. Tuy nhiên, cảm giác về lòng tự trọng của một người chịu ảnh hưởng từ những điều anh ta làm (hành động tự nguyện), chứ không phải từ việc anh ta là ai hay anh ta sở hữu được bao nhiêu tài sản. Vì vậy, điều mà chúng ta tưởng nhầm là tự trọng thực ra là tự cao.

Tự trọng và tự tin là những khía cạnh tâm lý học khác biệt, cả hai đều có tác động đến tâm lý theo những cách khác nhau. Dù cho việc lưu ý đến nguồn gốc và tác động của chúng rất thú vị, nhưng chúng ta không cần quan tâm tới lý do tại sao có lòng tự trọng hay sự tự tin đó. Trong phạm vi cuốn sách này, chúng ta chỉ cần quan tâm tới việc liệu người đó có phải là người tự tin hay không. Không cần thiết phải biết sự tự tin đó đến từ đâu và bằng cách nào. Trong chương này, chúng ta sẽ xem xét các cách thức để đo được mức độ tự tin của đối tượng.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Khi lo lắng hay phải chịu áp lực, khả năng tập trung của con người thường bị kém đi. Đã bao giờ bạn rơi vào tình huống gặp một người tại một bữa tiệc, được anh ta giới thiệu tên và sau đó vài phút bạn đã quên bằng đi chưa? Sự đãng trí và mất khả năng tập trung là một trong những dấu hiệu của sự bất an tạm thời.

Đo mức độ tự tin

Giờ chúng ta sẽ phân tích vẻ ngoài và cách nói chuyện của mẫu người tự tin để biết được liệu người cần phân tích có đang tự tin hay không. Tùy vào hoàn cảnh, chúng ta có thể dựa vào một hay nhiều dấu hiệu và áp dụng một hay nhiều thủ thuật.

Bí quyết để đo được mức độ tự tin của một người không phải ở sự quan sát mà ở cách lọc ra các dấu hiệu đã được định sẵn là *dấu hiệu thể hiện sự tự tin* của người đó. Trong phần này, chúng ta sẽ đi qua các phân tích về dấu hiệu của sự tự tin như nụ cười, ánh mắt và nhiều cách thể hiện khác. Nhưng vì các dấu hiệu này rất dễ giả bộ nên các phân tích này sẽ tập trung vào các nhân tố phức tạp hơn và khó khăn trong việc thể hiện (của chủ nhân hành động) nhưng lại dễ dàng trong việc quan

sát (cho chúng ta).

Dấu hiệu 1: Dấu hiệu cơ thể

Trong trường hợp ai đó đang vô cùng sợ hãi một điều gì đó hay cảm thấy rất không thoải mái, họ sẽ biểu hiện hai dấu hiệu rất dễ nhận thấy, đó là: (1) đôi mắt của đối tượng trở nên đảo đảo và anh ta rất dễ mất tập trung, vì anh ta đang trong trạng thái cảnh giác cao độ; cả người anh ta căng cứng lại và có hành động ngược lại. Biểu hiện sợ sệt, mở to mắt và không nói được gì rất thường gặp. Dưới đây là một số phản ứng mà bản thân đối tượng không hề chú ý biểu hiện, vì họ không có máy quyền kiểm soát chúng:

Hội chứng “Chiến đấu hay bỏ chạy”: Khi thấy khuôn mặt đối tượng trở nên vô cùng kích động, hoặc trắng bệch ra với vẻ rất sợ hãi, hãy tìm kiếm dấu hiệu của việc thở gấp và đổ mồ hôi. Hoặc dấu hiệu cố gắng giữ cho hơi thở được đều đặn. Việc cố gắng để duy trì sự bình tĩnh có thể được nhìn ra khi người đó cố gắng hít sâu và thở mạnh.

Giọng nói hoặc cơ thể run rẩy: Đối tượng có biểu hiện cố giấu đi đôi bàn tay đang run rẩy của mình. Tiếng của anh ta như vỡ ra và trước sau không nhất quán.

TIẾP CẬN NHANH

Khi có cảm giác bất an, lí trí của chúng ta sẽ chỉ nhìn thấy bề mặt của sự việc mà không thấy được bản chất hoặc sự thật ẩn giấu bên trong, vì khi đó chúng ta còn phải cố kìm nén cảm xúc và cố che giấu sự mất tự tin của mình. Ví dụ, chúng ta thường gặp rắc rối trong việc xử lý những lời nhạo báng, chế nhạo; vì khi đó tư duy đang đòi hỏi nhận thức phi logic, trong khi việc thay đổi suy nghĩ này lại mất thời gian, không thể nhanh chóng thực hiện được.

Khó nuốt nước bọt: Khi mất tự tin, việc nuốt nước bọt trở nên khó khăn hơn, vậy nên hãy tìm biểu hiện này. Trong các chương trình tivi hoặc các bộ phim, các diễn viên khi cần thể hiện sự sợ hãi hay buồn bã thường sử dụng cách này. Hắng giọng cũng là một biểu hiện của nỗi lo lắng, vì sự lo âu sẽ tạo ra đờm trong cổ họng. Một ví dụ điển hình là các cá nhân trước khi diễn thuyết trước đám đông thường có biểu hiện này.

Thay đổi giọng nói: Âm sắc của giọng nói, cũng như các loại cơ khác, có thể siết chặt hơn khi một người phải chịu áp lực, do đó gây ra tiếng nói có âm sắc cao hơn, âm quãng tám hoặc âm cao vút.

“Người chớp mắt”: Khi lo lắng, tốc độ chớp mắt của con người tăng lên. Trong một bài báo đăng trên tờ Newsweek số ra ngày 21 tháng 10 năm 1996, giáo sư Joe Tecce thuộc khoa Bệnh học tâm lý, trường Đại học Boston đã chỉ ra rằng trong những cuộc tranh cãi trên truyền hình nhằm nâng cao số phiếu bầu cho việc chạy đua chức tổng thống, vào vòng bầu cử cuối giữa hai ứng cử viên Bob Dole và Bill Clinton, tốc độ chớp mắt trung bình của mỗi người trong các chương trình này là 31-50 lần trong một phút.

Bob Dole chớp mắt trung bình 147 lần một phút và 3 lần một giây, lần cao nhất của ông là 163 lần khi được hỏi về việc có phải nước Mỹ đã tốt hơn nhiều so với bốn năm trước đó không. Còn Clinton chớp mắt trung bình 99 lần một phút và cao nhất là 117 lần, khi ông được hỏi về tỉ lệ thanh thiếu niên nghiện ma túy đang gia tăng. Giáo sư Tecce cũng chỉ ra rằng trong cả năm lần bầu cử trước năm 2000, ứng cử viên nào có tỉ lệ chớp mắt cao hơn trong những cuộc tranh cãi công khai này thường là kẻ thua cuộc.

Dấu hiệu 2: Quyết định điểm tập trung

Hãy nghĩ tới một vận động viên, nghệ sĩ chơi nhạc hay người họa sĩ đang chìm đắm trong “thế giới riêng” và thực hiện công việc của họ một cách hoàn mỹ, không chệch vào đâu được. Bản thân những người đó không tập trung vào bản thân họ, họ trông thế nào hay buổi biểu diễn/tác phẩm của họ ra sao. Một ví dụ khác: một vận động viên bóng chày đánh bóng chỉ với mục tiêu đã có từ trước là làm sao để ghi được nhiều điểm. Tất cả những gì khiến anh ta xao lãng đều đã được bỏ qua. Đơn giản chỉ là bản thân anh ta tâm niệm duy nhất một mục đích làm sao để làm việc đó cho tốt và không màng tới bản thân. Trạng thái như vậy trong tâm lý học gọi là trạng thái *không quan tâm đến bản thân* hoặc không tự nhận thức. Nếu lúc đó chỉ cần quan tâm tới bản thân một chút thôi, anh ta sẽ bị phân tâm ngay lập tức và không thể tập trung vào công việc đang làm – toàn bộ sự tập trung và chú ý của anh ta được đặt ra ngoài bản thân anh ta, những đồ vật chung quanh và tất cả những người khác.

Một người tự tin có khả năng tập trung vào bản thân sự việc, gạt “cái tôi” của anh ta ra ngoài. Một người kém tự tin sẽ có “cái tôi” chiếm trọn suy nghĩ của họ, những lúc đó suy nghĩ của anh ta tràn ngập nỗi lo lắng, bất an và vì thế không thể tập trung vào điều gì khác ngoài bản thân; hay nói cách khác, anh ta chỉ tập trung vào những gì đang nói và làm. Những hành động mà trước đó anh ta có thể làm trong vô thức một

cách dễ dàng như việc đặt tay ở đâu hay ngồi thế nào lại trở nên khó khăn, đó chính là biểu hiện của việc ý thức bị đánh động ở mức độ cao. Vì lý do này, người kém tự tin lại càng cảm thấy bất an hơn.

Trong những buổi họp, gặp mặt, hẹn hò hay trong một cuộc thăm vãn, người nắm quyền chủ động có thể thực hiện những hành động như vói tay lấy một đồ vật nào đó mà không cần để ý tới tay hay bản thân đồ vật. Người có tâm trạng lo lắng thì không làm được như vậy vì họ không chắc chắn về bản thân, nên ánh mắt sẽ dõi theo từng cử chỉ của chính mình.

Phân tích sâu hơn về cơ chế tâm lý trong các trường hợp trên, chúng ta nhận thấy có bốn cấp độ hành động của con người: *mất khả năng một cách vô thức* là khi ai đó không hề nhận ra việc mình đang làm là không đúng; *mất khả năng có ý thức* nghĩa là người thực hiện hành động biết mình còn thiếu một điều gì đó thì công việc mới hoàn thành tốt; *khả năng hành động có ý thức* xảy ra khi một người biết anh ta phải làm gì để thực hiện thành công – nhưng cần phải có ý thức đó thì mới làm được việc; *khả năng hành động một cách vô thức* xảy ra khi một người có thể thực hiện hoàn hảo công việc mà không cần phải nỗ lực chú tâm đến (một phần hay toàn bộ) quá trình thực hiện hành vi.

Việc học lái xe của một người chính là sự minh họa rõ nét cho bốn cấp độ hành động nói trên. Các kỹ năng mới sẽ trở thành thuần thục, nhuần nhuyễn khi người lái xe có thể tự động đổi số mà không cần biết là mình phải làm điều đó, hay không cần bận tâm tới hành động đó – bản thân anh ta trong quá trình lái xe sẽ tự động điều chỉnh để lái xe theo đúng ý mình.

Trong bốn cấp độ nói trên, cấp độ 2, 3 và 4 là dấu hiệu cho chúng ta biết mức độ tự tin của một người, còn cấp độ 1 không được sử dụng vì bản thân người đó thậm chí còn không nhận thức được việc anh ta đang làm.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Trong một lần trò chuyện thân mật với một người đồng nghiệp, bạn nhận thấy cô ta vói lấy một chai soda mà lại phải đưa mắt để ý tới cánh tay trong quá trình vói lấy nó và trong lúc đưa chai lên miệng uống. Hành động này cho thấy người đồng nghiệp đang cảm thấy lo lắng, bất an và không “tin tưởng” vào khả năng thực hiện một hành động mà bản thân cô ta đã thực hiện cả ngàn lần trước đó – lấy nước để uống – hành động đáng nhẽ không cần chú ý cũng có thể làm được. Điều này chỉ có thể giải thích là do ý thức của cô ta đã bị

đánh động ở mức độ cao.

Nếu bạn biết cần phải tìm kiếm và lưu ý điều gì, thì sự tự tin (hay mất tự tin) đều rất dễ dàng nhận ra. Chỉ cần bạn chú ý quan sát xem người đó đang tập trung vào bản thân anh ta và hành động anh ta đang làm hay không mà thôi. Đọc tiếp ví dụ dưới đây để thấy rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người đàn ông độc thân bước vào một quán bar, hy vọng sẽ gặp được người phụ nữ phù hợp với anh ta. Nếu anh ta nghĩ mình là người có sức hút, sự chú ý của anh ta sẽ hướng về ngoại hình của những người phụ nữ trong quán bar đó. Thế nhưng nếu anh ta tự coi mình là người kém thu hút, anh ta tự nhiên sẽ quan tâm hơn tới chuyện *mình trông như thế nào trong mắt họ*. Nói cách khác, sự tập trung của anh ta thay đổi theo sự tự tin của anh ta. Thiếu tự tin sẽ dẫn tới việc quá quan tâm tới bản thân, hay mức độ tự ý thức tăng cao. Vậy là không chỉ hành xử của anh ta trở nên cứng nhắc và máy móc mà mục đích ban đầu của anh ta cũng bị chuyển hướng ngược trở lại, không phải quan tâm tới ấn tượng của anh về người khác mà là ấn tượng của họ về anh.

Bạn có thể bắt gặp vô vàn những trường hợp tương tự trong đời sống thực tế. Khi một người tự tin về lời nói của mình, anh ta sẽ quan tâm tới việc bạn có hiểu anh ta hay không và ít bận tâm tới ngoại hình của anh ta trông thế nào. Bạn cũng vậy. Khi đang muốn gây ấn tượng cho ý tưởng của mình, bạn chỉ muốn sao cho người khác hiểu bạn nhanh nhất, còn khi bạn thiếu tự tin, sự tập trung của bạn lúc đó hướng vào bên trong – nghĩa là vào ngoại hình và cách nói chuyện của bạn. Khi đó, bạn sẽ cẩn trọng trong từng lời nói và cử chỉ.

Dấu hiệu nâng cao: Điều chỉnh nhận thức

Hiện tượng một người đang lo lắng song lại cố tỏ vẻ như ngược lại được gọi là sự “điều chỉnh nhận thức” – có nghĩa là người đó cố thể hiện mình theo cách có lợi cho bản thân. Ở trên, chúng ta đã bàn về các dấu hiệu chỉ ra một người có đang tự tin hay không. Trong phần này, chúng ta vẫn tiếp tục nghiên cứu về các dấu hiệu này, nhưng ở một cấp độ cao hơn, khi người đó đang cố *thể hiện* là mình tự tin. Người giả vờ tự tin thì

chắc chắn là đang mất tự tin. Dù anh ta cố gắng đánh lừa bạn khi tránh những dấu hiệu đã nói ở phần trên nhưng chỉ cần bạn biết về ngoài và cách nói chuyện của một người đang nói dối là như thế nào, anh ta sẽ bị lật tẩy.

Dấu hiệu 1: Cố gắng che giấu điểm yếu

Một người đang trong trạng thái “điều chỉnh nhận thức” thường cố gắng lấp đi điểm yếu của bản thân.

Nếu bạn chú ý, điều này sẽ rất dễ phát hiện ra. Nên nhớ rằng một người tự tin sẽ không để ý tới cách mọi người nhìn anh ta. Anh ta không quan tâm đến vẻ bề ngoài của mình, trái ngược với người “điều chỉnh nhận thức” – bị chi phối bởi cách nhìn nhận của người khác về mình.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một tay chơi bài đặt tiền hết mức cho phép. Các con bài anh ta có trong tay đẹp thật hay anh ta chỉ đang liều? Trong trường hợp bài xấu, anh ta muốn chứng tỏ mình không e ngại. Anh ta sẽ đặt cược rất nhanh chóng. Nhưng nếu bài đẹp thật, anh ta sẽ làm gì? Anh ta sẽ tỏ ra thận trọng, đặt cược chậm rãi, ra vẻ không chắc chắn. Mike Caro - một trong những tay chơi bài lỗi lạc nhất - trong cuốn sách “Chuyện kể của một tay chơi bài” (Poker Tells), đã tiết lộ nhiều thông tin liên quan đến khía cạnh này của bản chất con người: Một người cầm bài xấu luôn cố tỏ ra bài mình rất đẹp và ngược lại.

Khi người ta giả vờ tự tin, dù là trong một ván bài hay trong cuộc sống, họ điều khiển mức độ tự tin thể hiện ra bên ngoài bằng cách tạo ra cảm giác ngược với những gì họ thực sự cảm nhận. Trong ví dụ trên, khi bài xấu và muốn ra vẻ tự tin, người chơi sẽ đặt cược rất nhanh chóng. (Và khi bài đẹp, anh ta thậm chí sẽ dừng lại trong một khoảnh khắc, vờ như đang suy nghĩ xem mình nên làm gì).

Nguyên tắc trên được áp dụng trong hầu như mọi tình huống. Nếu một người phản ứng quá nhanh và quả quyết, anh ta đang cố gắng tỏ ra tự tin, trong khi ở nhiều trường hợp, anh ta thực sự không hề tự tin. Ngược lại, một người tự tin không cần nói với mọi người rằng anh ta đang tự tin. Những người giả vờ tự tin sẽ hướng hành động của mình phù hợp với thái độ, nhưng thường theo một cách hơi thái quá.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Những người thực thi pháp luật biết cách phát hiện một người đang nói dối (và đang mất tự tin) khi người đó tỏ vẻ thận trọng, trầm tư, có thể còn gõ nhẹ vào cằm. Anh ta hành động như thể đang suy nghĩ một cách nghiêm túc cả những câu hỏi đơn giản nhất – cố tạo cảm giác rằng mình đang nỗ lực để trở nên có ích.

Một dấu hiệu khác của việc che giấu điểm yếu bằng điều chỉnh nhận thức là khi ai đó có những cố gắng không cần thiết để lấy lại lợi thế về tâm lý.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người đàn ông đưa bạn gái của mình về nhà và cô ta nói: “Muộn rồi, em phải đi ngủ đây.” Nếu thực sự thích cô ta và lại đang bị dao động, anh ta sẽ nghĩ đó là một cách đuổi khéo. Để không biểu lộ sự thất vọng của mình, anh ta có thể trả lời: “Anh cũng mệt rồi. Anh về đây.” Tuy nhiên, nếu như anh ta chỉ nói: “Ừ, chắc hẳn em mệt rồi,” hay một cách nói nào khác tương tự thế, thì có nghĩa là anh ta đang không cố đưa ra lời giải thích cho việc mình bận lòng về lời nói của người bạn gái, nghĩa là anh ta đang không cố điều chỉnh nhận thức của mình.

TIẾP CẬN NHANH

Đôi khi có một số người thường tỏ vẻ cứng rắn khi họ biết mình sẽ dễ bị tác động nếu không tự bảo vệ bản thân. Thực ra, những người dễ mua hàng nhất lại là những kẻ lúc nào cũng cố nói cứng rằng: “Tôi không tiếp người bán hàng hay tiếp thị đâu nhé!” Lí do họ làm vậy là vì họ biết chắc chắn rằng, trong sâu thẳm suy nghĩ của mình, họ sẽ dễ dàng mua bất cứ thứ gì mà người bán hàng rao bán.

Dấu hiệu 2: Động tác thừa

Trong một hoàn cảnh nhất định, bất kỳ động tác thừa nào đều là dấu hiệu cho thấy ai đó đang cố tỏ ra bình tĩnh và tự tin. Ví dụ, những người thực thi pháp luật biết rằng đối tượng có thể ngáp để biểu lộ rằng anh ta đang thoải mái, bình tĩnh hay thậm chí là nhàm chán. Nếu đối tượng đang ngồi, anh ta sẽ co duỗi bàn tay hay ngồi rộng ra để thể hiện là mình đang thoải mái. Hoặc khi đối tượng tỏ vẻ bận rộn với việc nghịch tằm bằng gạc trên tay, họ đang cố thể hiện rằng mình không hề lo lắng

mà chỉ bận tâm với một việc có vẻ rất tầm thường. Vấn đề ở đây đó là những đối tượng kể trên không hề biết rằng một người khi bị buộc tội oan sẽ có cảm giác phần nộ, thì làm sao còn để ý được những hành động lung lơ như vậy, chứ đừng nói là thể hiện mình đang có hành vi “đúng mực”.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một thám tử gặp bố mẹ một cô bé để giải quyết chuyện cô bé bị bắt cóc. Người chồng nói với viên thám tử là ông ta lo rằng con gái mình có thể đã chết. Ngay sau đó, ông ta được mời uống một cốc cà phê. Nếu ông ta phản ứng giả dụ như “Cảm ơn ông, tôi thực sự cần cà phê sau một ngày như ngày hôm nay,” thì ông ta chính là đang cố tình điều chỉnh nhận thức, cố thể hiện mình là người lịch sự, biết quan tâm đến người khác... và có điều gì đó không đúng trong câu chuyện mà ông ta đã khai báo.

Một trong những biểu hiện khác của động tác thừa là cố gắng tỏ ra phù hợp với vị thế hoặc vai trò của mình. Khi ai đó lựa chọn vẻ ngoài để gây ấn tượng theo cách mà người khác không thể giải thích lý do cho vẻ bề ngoài đó, điều này chứng tỏ anh ta thực sự không cảm nhận được vai trò của mình đang đóng.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người chuyên bán các căn hộ cao cấp có cuộc hẹn với một khách hàng tiềm năng vào sáng Chủ nhật. Khi cô ta đến buổi hẹn gặp khách hàng, anh ta đang mặc một bộ comple, cà vạt là lượt, trên tay là chiếc điện thoại và đang có cuộc điện thoại “quan trọng”. Thực chất đó là kẻ không một đồng xu dính túi.

TIẾP CẬN NHANH

Ernest Dichter⁽¹⁾ – Cha đẻ của thuyết nghiên cứu về động cơ hành động, trong một cuốn sách của mình có tên “Sổ tay về những động cơ tiêu dùng của khách hàng” (1964), đã chỉ ra rằng: “Chúng ta thường cố tránh các tác nhân có thể gây ra nỗi sợ hãi cho chúng ta. Khi có cảm giác sợ hãi một điều gì đó, con người thường có xu hướng quay về các trạng thái như thời trẻ con hoặc mang tính thú tính nhiều hơn.” Khi nỗi sợ hãi càng tăng, biểu hiện này càng rõ ràng, ví dụ như khi một người cảm thấy không thoải mái, họ sẽ có cảm giác thèm ăn kem hay một

loại thức ăn nào khác tương tự để thoát khỏi cảm giác sợ hãi kia. Vì vậy, khi muốn biết ai đó đang sợ hãi, hãy tìm xem họ có biểu hiện thay đổi nào về mặt cơ học hay không – từ việc đơn giản như tự dừng lại cắn bút, cho tới những biểu hiện tự kỷ khác như đột nhiên tức giận, ghen ghét, oán giận, tị nạnh...

Thủ thuật 1: Nắm bắt các dấu hiệu

Khi mất tự tin và cảm giác lo sợ tăng cao, dấu hiệu bất an thường rất dễ nhận ra. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng khi chúng ta ở cạnh những người mà chúng ta nghĩ rằng họ trông xinh đẹp hơn bản thân ta, thì ta sẽ cảm thấy mất tự tin về ngoại hình và bản thân mình. Nhận định này đúng, thậm chí cho dù chúng ta không cảm thấy bất an đi nữa.

Bạn sẽ thấy là, bằng cách gọi ra mối đe dọa tiềm tàng, chúng ta có thể dễ dàng hơn trong việc đánh giá ai đó có thực sự cảm thấy thoải mái về bản thân trong hoàn cảnh đó hay không. Nếu bạn thấy đối tượng có sự thay đổi tâm trạng đột ngột – như việc đột nhiên tức giận, thô lỗ, không thêm bận tâm, hay có những biểu hiện chung của sự lo lắng hay bất an, thì khi đó anh ta chỉ muốn chấm dứt hay thoát ra khỏi sự việc mà thôi.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một thám tử đang thẩm vấn đối tượng tình nghi và người này tỏ vẻ khá tự tin. Dù anh ta có vô tội hay không thì anh ta cũng đã có chứng cứ ngoại phạm. Khi người thám tử thông báo rằng sẽ có một nhân chứng tới đồn cảnh sát để xem đối tượng có phù hợp với mô tả nhận dạng thủ phạm không, thì nếu anh ta thực sự vô tội, phản ứng của anh ta có thể là thở phào nhẹ nhõm. Còn nếu không, anh ta sẽ tức giận và trở nên kích động.

TIẾP CẬN NHANH

Một người khi đang cố để không bị bắt bài sẽ dễ lộ sơ hở khi đột nhiên tỏ ra cẩn thận và có thái độ tốt với bạn. Anh ta không muốn chọc cho bạn nổi giận vì không muốn bạn nổi hứng mà gọi anh ta đặt cược theo nhà cái. Vì vậy, nếu bạn làm điều gì đó mà bình thường hành động đó có thể chọc giận anh ta, nhưng anh ta lại có vẻ không hề bận tâm hay im lặng một cách bất thường, thì có thể là anh ta không mấy tự tin về quân bài của

mình.

Để áp dụng thủ thuật này thành công, bạn nên đưa ra một luận điểm nào đó làm giảm độ chắc chắn thành công của đối tượng, rồi bình tĩnh quan sát xem anh ta có cảm thấy bị o ép hay chẳng thềm bận tâm không.

Chương 4

Mọi chuyện... có thực là vậy?

“Đừng tưởng rằng bạn có thể che giấu suy nghĩ bằng cách che giấu những bằng chứng từng tồn tại.”

Dwight D.Eisenhower (1890 – 1969)

Buổi họp của người đồng nghiệp đã diễn ra thế nào? Bạn gái mới của tay hàng xóm có là người dễ tính hay lúc nào cũng bám riết anh ta? Nhân viên của bạn có thực sự vui vẻ với công tác mới? Những thủ thuật sau đây sẽ giúp bạn nhận biết tâm trạng và thái độ của một người dù anh ta có kín tiếng đến đâu chăng nữa.

Dấu hiệu 1: Sức mạnh của nhận thức

Đã bao giờ bạn trải qua cảm giác khó tin rằng mình “làm việc gì cũng xuôi chèo mát mái”, khi dường như chẳng có việc gì cản trở được chưa? Thành công nối tiếp thành công và bạn không thể thất bại? Đối lập với những khoảnh khắc ấy, sẽ có lúc bạn có cảm giác mình chẳng làm được việc gì, khi mọi thứ dường như đều dễ bị đổ bể và bạn trở nên lo lắng đến mức không dám ra khỏi nhà.

Điều gì khiến chúng ta có cảm giác như mình đang gặp vận may hay xui xẻo như vậy? Khoa học chỉ ra rằng đó là do quá trình tự nhận thức của mỗi người đều có sự thay đổi trước những sự kiện xảy ra hàng ngày liên quan đến chúng ta. Khi nhìn nhận bản thân mình là người như thế này hay thế khác, tư duy của chúng ta sẽ tự nhận biết và tìm một phương án cư xử phù hợp. Thậm chí cả những việc dường như không liên quan tới kiểm soát cảm xúc chủ quan của con người cũng tuân theo quy luật này.

Hãy xem xét một vấn đề cụ thể nào đó và cách nó ảnh hưởng tới quá trình tự nhận thức của mỗi chúng ta. Các nghiên cứu cho thấy: khi nhận được một yêu cầu nhỏ và chấp nhận thực hiện nó; một người sẽ dễ dàng

chấp nhận một yêu cầu lớn hơn – thực chất chính là yêu cầu mà chúng ta muốn người đó thực hiện. Nếu không có yêu cầu nhỏ và anh ta cũng không muốn thực hiện nó, thì anh ta chẳng có lí do nào để làm yêu cầu tiếp theo.

TIẾP CẬN NHANH

Kết quả nghiên cứu dưới đây minh họa cho lý thuyết “kẹt chân trong cửa” (foot-in-the-door), một lý thuyết và thủ thuật vô cùng nổi tiếng trong các kỹ năng thuyết phục người khác của tâm lý học, ám chỉ việc một người sẽ dễ dàng chấp nhận thực hiện một yêu cầu lớn hơn khi đã chấp nhận làm theo yêu cầu nhỏ từ trước đó. Freedman và Fraser⁽¹⁾ đã làm một thử nghiệm khi đề nghị một số hộ gia đình cho treo biển “LÁI XE CÂN THÂN” cỡ to trước cửa nhà họ. Kết quả là chỉ 17% người được hỏi đồng ý với đề nghị này. Với một số hộ gia đình khác, hai ông sử dụng cách khác: ban đầu chỉ xin phép treo bảng chữ cỡ nhỏ, khoảng 8cm ở cửa sổ trước nhà, là “HÃY LÀ NGƯỜI LÁI XE AN TOÀN”; hầu hết mọi gia đình đều đồng ý. Khoảng vài tuần sau đó, họ tới với yêu cầu tăng kích cỡ tấm biển lên cỡ đại và đặt trước cửa thì có đến 76% số hộ đồng ý.

Khi thực hiện những việc nhỏ theo cùng một hướng, chúng ta thường có xu hướng duy trì cảm giác hòa hợp bằng cách đồng ý chấp nhận thực hiện một yêu cầu lớn hơn của điều đã từng thực hiện trước đó. Nói một cách đơn giản thì con người khi đã đồng ý làm theo yêu cầu nhỏ thường sẽ điều chỉnh nhận thức của mình theo hướng của yêu cầu đó; như trong ví dụ trên, các hộ gia đình đã điều chỉnh nhận thức của mình theo hướng họ (những người ra yêu cầu) đúng là nghiêm túc về chuyện yêu cầu lái xe an toàn thật. Vậy là, việc đồng ý làm theo yêu cầu lớn hơn sau đó chỉ là vì họ tự duy mình làm theo việc mà mình đã “tin tưởng” là nên làm theo. Hệ quả của hiện tượng này ảnh hưởng tới nhiều mặt đời sống của chúng ta.

Nếu bạn hỏi một nhóm nhân viên bán hàng xem trong số họ có ai cũng có kinh nghiệm như trong ví dụ trên, thì chắc rằng tất cả đều đáp là có. Khi đang trên đà thành công, bạn có xu hướng nghĩ rằng vận may của mình đã tới. Tương tự, khi mọi chuyện không như ý, bạn nghĩ rằng vận may đã bỏ rơi mình. Thế giới của chúng ta, và cách chúng ta giao tiếp với nó, được quyết định bởi phần lớn quá trình nhận thức của chúng ta – quá trình ấy lại là sự phản chiếu của quá trình tự nhận thức – cách thức chúng ta nhìn nhận bản thân mình.

Việc tự nhận thức của một người thường là cố định, nhưng nó có thể “co giãn” qua nhiều mức độ khác nhau và có thể thay đổi tùy thuộc vào

các sự kiện xảy ra trong thời điểm gần đó. Vì vậy, bạn có thể phán đoán được điều gì đã xảy ra dựa vào việc quan sát điều đang xảy ra.

Ba loại tự nhận thức: (a) Tự nhận thức trong hoàn cảnh cụ thể; (b) Tự nhận thức không cần hoàn cảnh cụ thể và (c) Tự nhận thức trước

a) Tự nhận thức trong hoàn cảnh cụ thể

Những nghiên cứu liên quan tới trí nhớ và hành xử đã rút ra kết luận rằng con người phát triển sự tự nhận thức của mình dựa trên tính sẵn có của thông tin, tức là mức độ dễ dàng của thông tin mà họ tiếp cận được. Ví dụ, khi đang tràn đầy tự tin, nếu bạn liên tục được yêu cầu hãy suy nghĩ lại vài lần và bạn lại có thể nhớ lại các sự việc tương tự đã xảy ra trước đó đã thành công dễ dàng như thế nào, thì vô hình chung bạn sẽ nghĩ về bản thân mình với vẻ vô cùng tự tin.

Cách hành xử của bạn cũng sẽ trở nên rất thận trọng, bạn cẩn thận với từng hành động dù là nhỏ nhất của mình. Thông thường, bất cứ điều gì xảy ra trong cuộc sống của bạn – dù là do người khác gây ra cho bạn hay do bản thân bạn gây ra – cũng đều tạm thời ảnh hưởng đến việc bạn nhìn nhận bản thân và thế giới này thế nào.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một nhân viên bán hàng đã để mất ba khách hàng lớn trong vài ngày gần đây. Lần tới, khi đi đến văn phòng của một khách hàng, anh ta sẽ ít có cảm giác chần chẫn hơn và trở nên cẩn thận thái quá so với bình thường. Tùy vào mức lãi suất và tính cấp thiết của việc bán được hàng, anh ta sẽ cẩn trọng và phân tích tình hình một cách thái quá để chắc chắn là mình “làm chủ tình hình” và không bỏ lỡ điều gì đáng tiếc. Dĩ nhiên, vẫn có trường hợp ngoại lệ là dù có mất vài khách hàng quan trọng song họ vẫn có thể lấy lại tinh thần; họ hoàn toàn có thể gặp khách hàng tiếp theo trong trạng thái tâm lý và thể lực đã được làm mới. Tuy nhiên, tư duy thông thường của con người rất ít khi có thể làm được như vậy và trường hợp này cũng hiếm khi xảy ra.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một tay chơi bài đã thua trắng hai ván trong vòng chưa đầy 10 phút. Nhận thức về bản thân của anh ta bắt đầu tạm thời thay đổi rằng vận may của anh ta chưa đến hoặc do anh ta chơi không tốt. Quyết định bỏ hết tiền ra để đánh bài như kiểu lừa dối phương là

mình cầm bài lớn hơn và chắc ăn hơn của anh ta do vậy cũng bị ảnh hưởng – trong trường hợp không có gì thay đổi – anh ta sẽ không liều lĩnh làm vậy nữa. Mọi việc chỉ xảy ra như vậy khi anh ta vẫn còn ít nhất một quân bài mạnh. Phản ứng thường thấy trong những trường hợp kiểu này là: người chơi bài sẽ trở nên “ái ngại” hơn và không dám liều.

Một ví dụ khác, đó là người đã từng bị tai nạn xe cộ thì thói quen lái xe của họ sẽ thay đổi. Ví dụ, nếu người đó từng gặp sự cố khi cố đi chuyển xe sang trái mà không để ý là có một chiếc xe sắp đâm vào xe mình, thì anh ta sẽ tự nhiên trở nên chú ý hơn, thậm chí là chú ý một cách thái quá khi đi chuyển xe sang trái ở cùng một kiểu đường như vậy. Hoặc một người đã từng bị đâm từ đằng sau sẽ tự nhiên hình thành thói quen liếc kính chiếu hậu nhiều hơn, để đảm bảo chắc chắn mình không lặp lại chuyện đó một lần nữa.

b) Tự nhận thức không cần hoàn cảnh cụ thể

Quá trình thay đổi sự tự nhận thức của con người cũng có thể chịu tác động của những hoàn cảnh chung chung, không cần chi tiết quá. Dù đó có là điều vô thưởng vô phạt, như việc bỗng dưng nhận được lời khen ngợi về một chuyện gì đó cũng có thể khiến người đó có tâm trạng “mình là số một”. Khi mọi chuyện “đi đúng hướng”, chúng ta thường có xu hướng tự nhiên và lạc quan trong cả những chuyện khác, cho dù không mấy liên quan tới chuyện ban đầu.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Bernard đi làm trắng răng và được mọi người khen là trẻ ra đến cả chục tuổi. Tự nhiên anh ta có thêm cảm hứng để bắt tay làm một dự án mới hay một ý tưởng mà trước đó đã bác bỏ.

Khi có cảm giác tự tin về một chuyện gì đó, một người có xu hướng dám đương đầu, hay nghĩ lại về một tình huống nào đó mà họ có cảm giác mình được tôn trọng, nắm được quyền kiểm soát và có quyền ra lệnh.

c) Tự nhận thức trước sự việc chung chung

Phản ứng kiểu này xảy ra khi thậm chí một việc như đọc tin trên báo

cũng có thể thay đổi cách nhìn nhận của chúng ta về bản thân và thế giới. Ví dụ, sau khi nghe tin về một vụ tai nạn máy bay vô cùng thảm khốc, người ta có xu hướng lo lắng thái quá cho tính mạng của mình khi đi máy bay. Lí do có cảm giác này là do tai nạn là một dạng ký ức dễ gọi lại nhất của con người. Tuy tỉ lệ rủi ro không thay đổi nhưng nhận thức của chúng ta đã thay đổi; kéo theo đó là thái độ, lối suy nghĩ và cách hành xử cũng thay đổi. Chúng ta đột nhiên thận trọng và lo lắng hơn, dù trên thực tế, chẳng có gì thay đổi cả.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người bán bảo hiểm nhân thọ gọi cho khách hàng tiềm năng của mình là ông Jones khi ông này mới biết tin đồng nghiệp của mình, một người 40 tuổi, đã chết vì bệnh tim hai ngày trước đó. Suy nghĩ của ông Jones đã thay đổi và ông quan tâm hơn tới bảo hiểm. Ông tin rằng việc mua bảo hiểm giờ đây quan trọng hơn những hoài nghi trước đó của ông.

Bất cứ khi nào muốn tìm hiểu quá khứ của một ai đó, hãy nhìn vào cách hành động của anh ta trong thời điểm hiện tại. Quan sát cẩn thận ứng xử và thái độ của người đó, bạn sẽ biết liệu nhân sinh quan của anh ta có thay đổi hay không, và tùy trường hợp cụ thể sẽ phỏng đoán được điều gì đã xảy ra khiến anh ta bây giờ lại có nhận thức như vậy.

Thủ thuật 2: “Cảm giác của anh ta thế nào?”

Con người luôn muốn tìm kiếm mục đích và nguyên nhân cho các sự kiện hoặc chẳng liên quan gì, hoặc ngoài tầm hiểu biết của chúng ta. Khi cần biết thông tin của đối tượng, hãy hỏi anh ta một câu hỏi thật bất bình thường và mơ hồ về một sự kiện nào đó hoặc điều đang xảy ra và quan sát phản ứng của anh ta. Nếu anh ta có vẻ cho đó là một dấu hiệu tốt, đích thị anh ta đang cảm thấy rất lạc quan. Còn ngược lại? Anh ta đang rất bi quan đấy.

VÍ DỤ THỰC TẾ

John vừa ra khỏi phòng họp về một dự án tối mật mà anh đang cần nhận được sự ủng hộ của công ty. Anh ta không thể tiết lộ bất cứ thông tin nào về kết quả cuộc họp và đang đeo cho mình một chiếc mặt nạ để tránh bất cứ điều tiếng nào của mọi người về việc công ty

sẽ chấp thuận kế hoạch của anh hay không. Nếu bạn muốn tìm ra chân tướng sự việc, hãy hỏi một điều gì tương tự như: “Anh có biết chuyện đồng hồ văn phòng chúng ta đã dừng lại ở đúng 7 giờ 11 phút rồi lại chạy tiếp không?” Nếu phản ứng của anh kiểu “Chẳng có cái gì chạy tốt ở đây cả”, bạn có thể suy ra anh ta không có kết quả tốt tại cuộc họp. Còn nếu anh ta đáp lại theo kiểu “Thế thì chúng ta nên qua Atlantic City để chơi bài blackjack thôi”, bạn có thể nghĩ là anh ta đang rất lạc quan về buổi họp vừa xong. Dù một người có chọn cách thức nào để che đậy cảm xúc đi chăng nữa, dù họ có cố gắng là người trung tính đến mấy thì họ cũng không thể tránh được những sơ hở có sức tố cáo cao.

Thủ thuật 3: Nhận biết mâu thuẫn

Khi quan sát một người đang nói chuyện gì đó, chúng ta cần vừa nhìn các cử chỉ của họ vừa phối hợp theo dõi với lời nói. Những biểu hiện mâu thuẫn nhau – như lúc lắc đầu trong khi vẫn trả lời có – cần sự tinh tế để nhìn ra chúng và chính những biểu hiện này nói lên cảm xúc thực sự của người nói.

Khi bạn gặp tình huống mâu thuẫn giữa lời nói và biểu cảm của đối phương, hãy áp dụng quy tắc: biểu cảm đáng tin hơn lời nói để phân tích cảm giác của người đó. Cứ khi nào gặp trường hợp một người có cử chỉ, biểu cảm khuôn mặt và lời nói khác nhau, bạn có thể khá chắc chắn rằng người này đang không nói thực lòng mình.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người đang cau mày hoặc nắm chặt tay khi biểu lộ tình cảm với bạn gái thì đó không phải là người anh ta thực sự yêu thương. Hoặc khi người thợ sửa xe của bạn cười giả bộ nói rằng anh ta xin lỗi linh kiện mà anh ta đặt hàng đã được gửi tới nhưng không dùng được, bạn có thể hiểu rằng anh ta không thực sự cảm thấy có lỗi; hoặc linh kiện đó không phải bị hỏng từ đầu; hoặc cả hai phương án trên.

Trong thực tế, chúng ta hay gặp tình huống lời nói và hành động không ăn khớp với nhau, nhưng thường bỏ qua nhanh chóng vì não bộ chúng ta có xu hướng chỉ muốn tổ chức thông tin một cách dễ dàng mà

thôi. Nhưng chỉ cần để ý một chút thôi, quá trình phân tích thông tin thông thường đó có thể được tạm dừng và chúng ta sẽ nhận ra chính xác điều gì đang diễn ra. Hãy cảnh giác với các biểu hiện sau đây, khi đó có thể thông điệp mà bạn nhận được không chính xác:

- Thời gian giữa cử chỉ và lời nói không ăn khớp nhau.
- Đầu của đối phương chuyển động một cách máy móc.
- Cử chỉ không phù hợp với nội dung lời nói.
- Không có sự điều chỉnh thời gian giữa các biểu cảm trên khuôn mặt.

TIẾP CẬN NHANH

Khi lời nói của con người được thu âm và tua lại, kết hợp với một số lời nói lấp bắp thì những câu ngắn và rõ ý đôi khi vẫn có thể nghe được. Có quan điểm cho rằng nói ngược cũng được coi là một hình thức giao tiếp của con người. Những người ủng hộ quan điểm này cho rằng lời nói có hai cấp nghĩa: nghĩa xuôi và nghĩa ngược. Khi nào của chúng ta hình thành lời nói, bản thân nó tạo nên âm thanh có hai lớp nghĩa riêng biệt và đồng thời như vậy thì một lớp là nghĩa xuôi, do ý thức chỉ đạo; lớp còn lại là nghĩa ngược, không do ý thức kiểm soát.

Thủ thuật 4:

Một trang mới của cuộc đời

Thông thường, khi một người càng lạc quan về tương lai bao nhiêu thì họ càng có xu hướng dễ tha thứ cho lỗi lầm trong quá khứ bấy nhiêu. Quy luật này càng đúng hơn trong những trường hợp quá khứ có liên hệ mật thiết với tương lai của họ. Liên hệ tâm lý này giúp chúng ta có cơ hội đánh giá được cảm xúc và suy nghĩ thực sự của một người trước tình hình hiện tại một cách dễ dàng, thông qua so sánh cảm xúc của người đó đối với một việc đã từng xảy ra trong quá khứ.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Gary, đối tác kinh doanh trước đây của Hillary, đang cố đeo bám một khách hàng tiềm năng của công ty cô. Sau cuộc gặp của Gary với vị khách hàng nọ, Hillary chỉ cần nói một câu chẳng hạn như: “Tôi rất tiếc là họ đã kết thúc mọi chuyện như thế”. Nếu Gary cảm thấy câu nói này đúng, anh ta sẽ cư xử tử tế hơn với Hillary. Ngược lại, nếu anh ta không nghĩ tích cực về câu nói này, phản ứng khi đó

sẽ nói lên suy nghĩ thực của anh ta.

Khi mọi chuyện đang tiến triển tốt đẹp, con người thường có xu hướng dễ tha thứ hơn cho những chuyện không tốt đã dẫn đến tình cảnh hiện nay của họ. Tuy nhiên, khi chúng ta nản chí hay có cảm giác đang bị ngáng đường lại thường có cảm giác căm ghét đối với người hay hoàn cảnh đã xô đẩy ta lâm vào “mớ bòng bong” này.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Gwen muốn biết mọi chuyện giữa người chồng chưa cưới trước đây của cô là Pam và bạn gái mới của anh ta bây giờ thế nào. Dĩ nhiên cô có thể hỏi thẳng, nhưng khả năng có được câu trả lời thực lòng sẽ là rất thấp. Vì thế, cô có thể nói: “Em muốn anh biết rằng em đã rất trân trọng quãng thời gian chúng ta bên nhau.” Nếu Pam có thái độ cọc nhủ, không lịch sự thì có lẽ anh ta không có dự cảm tốt lắm về tương lai với người bạn gái hiện tại. Trong trường hợp mọi chuyện đang tốt đẹp, anh ta sẽ có phản ứng lịch sự và tử tế hơn. Dĩ nhiên trong những trường hợp như thế này, việc hiểu tính cách của đối phương cũng rất cần thiết. Trước khi đưa ra nhận định nào đó, bạn cần biết liệu anh ta có hay xử sự theo kiểu tử tế quá hay bỏ bĩa hay không.

TIẾP CẬN NHANH

Tâm trạng của một người ít khi nói lên cảm giác của người đó tại thời điểm đó, mà thường là thời điểm tương lai hoặc đôi khi là quá khứ. Một người thường ở tâm trạng tốt khi anh ta mừng tượng điều tốt đẹp sắp xảy ra. Một người đang trong kỳ nghỉ phép có thể trở nên buồn rầu khi anh ta nghĩ tới chuyện sắp phải quay trở lại với công việc vào hôm sau. Tương tự, một người đang ở văn phòng khi nghĩ tới kỳ nghỉ sắp tới ở Hawaii sẽ có tâm trạng vui vẻ. Dĩ nhiên, tâm trạng tồi tệ có thể xảy ra khi một người nghĩ về quá khứ của anh ta. Tuy nhiên, các số liệu nghiên cứu cho thấy tâm trạng hiện tại thường ám chỉ dự cảm về tương lai nhiều hơn; và nếu bạn có thể nhận ra một người đang có tâm trạng khó chịu trong thời gian gần đây thì bạn có thể chắc chắn rằng đó là cảm giác của anh ta về tương lai của mình.

Thủ thuật 5: Ánh mắt biết nói

Lập trình ngôn ngữ tư duy (Neurolinguistic Programming – NLP), một nhánh trong thuyết thôi miên Milton⁽²⁾, có thể cung cấp cho bạn những thông tin hữu ích trong việc phân tích suy nghĩ của người khác, đặc biệt là các thông tin về mối liên quan giữa suy nghĩ và sự chuyển động của mắt. Bạn đã từng bao giờ để ý một người đang mơ màng, khi nhìn chăm chăm vào khoảng không gian nào đó thường có xu hướng đầu nghiêng sang trái và mắt hướng lên phía trên bên trái (với những ai thuận tay phải) bao giờ chưa? Dưới đây là cách giải thích cho hiện tượng này:

Khi một người nhìn lên trên, anh ta đang nghĩ đến hoặc hồi tưởng lại một thông tin nào đó đã từng nhìn qua. Khi một người thuận tay phải nhìn lên trên và hướng sang trái, anh ta đang nhớ lại chuyện đã từng xảy ra trong quá khứ. (Đối với người thuận tay trái, hành động nhìn về phía ngược lại cũng cho ý nghĩa tương tự).

Thông thường, hầu hết những ai thuận tay phải đều hướng mắt lên trên khi hồi tưởng lại hình ảnh nào đó, còn hướng thẳng khi nhớ lại một âm thanh nào đó, hướng xuống dưới khi suy nghĩ về cảm xúc và ngôn ngữ, nhìn sang phải để “ché” ra một chuyện gì đó và phía trái là nghĩ về một kỷ niệm nào đó.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Khi áp dụng thủ thuật này, điều đầu tiên bạn cần ghi nhớ là phải xác định được đối tượng cần quan sát là người thuận tay trái hay tay phải. Để biết được thông tin này, bạn có thể chỉ cần hỏi người đó một câu hỏi đơn giản gợi nhớ về vật trong quá khứ; ví dụ như chiếc xe hơi đầu tiên của họ màu gì, sau đó căn cứ vào phản ứng của họ để xác định. Ví dụ, khi bạn hỏi người nhân viên lí do tại sao cô ta đi làm muộn, khi cô ta đáp: “Tôi gặp một tai nạn xe khá nghiêm trọng nên đến muộn,” bạn có thể hỏi tiếp: “Thế chiếc xe đó màu gì?” để thăm dò cô ta. Nếu cô ta đưa mắt sang phải để “ché” ra một điều gì đó, bạn có thể kết luận cô ta đang không nói đúng sự thực.

Chương 5

Đo mức độ quan tâm:

Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?

“Phân nửa thời gian con người nghĩ họ đang nói chuyện công việc, thực ra chính là thời gian mà họ đang lãng phí.”

Edgar Watson Howe (1853 – 1937)

Gì thì chúng ta tìm hiểu xem liệu đối tượng hẹn hò có thích bạn, người đồng nghiệp có thực sự muốn giúp bạn hoàn thành công việc hay khách hàng tương lai có hứng thú với sản phẩm của bạn hay không.

Thực ra, việc đo được mức độ ưa thích của một người là một việc không hề khó, nếu chúng ta có thể nhìn ra vấn đề rõ ràng và khách quan. Vấn đề là khi chúng ta càng muốn biết rõ một vấn đề nào đó – ví dụ như một đối tượng hẹn hò hay một thương vụ làm ăn – thì chúng ta lại càng thấy việc nhận biết sự quan tâm của đối phương khó khăn hơn.

Khi nhận thức bị thu hẹp, chúng ta thường dễ bị mất phương hướng hơn. Ví dụ, khi đeo đuổi một vấn đề nào đó quan trọng hơn bình thường, như một dự án hay một mối quan hệ mới, chúng ta thường hay nhìn nhận và phân tích nó ở mức quan trọng hóa vấn đề hơn. Vấn đề lúc đó chiếm trọn tâm trí chúng ta, làm chúng ta lúc nào cũng suy nghĩ về nó và như vậy càng khó để nhận biết. Điều chúng ta nên làm thực ra chỉ là nhìn nhận lại việc đó theo cách khách quan nhất có thể, và đặt mình vào vị trí một người ngoài cuộc để giải quyết, ví dụ như tự hỏi bản thân: *“Nếu chuyện này xảy ra với bạn mình, mình sẽ cho cô ấy lời khuyên thế nào?”*

Thường khi một người quan tâm tới một ai đó hay một điều gì đó, họ rất khó che giấu cảm xúc của mình. Chương này sẽ cung cấp cho bạn hai

thủ thuật, hai dấu hiệu nhận biết cơ bản và một dấu hiệu nhận biết nâng cao để giúp nhận ra mức độ quan tâm của một người với bất kỳ điều gì.

Thủ thuật 1: Tính tư lợi

Trước khi tìm hiểu thủ thuật này, cần lưu ý một quy tắc rằng bất kỳ ai cũng đều hành động vì lợi ích của họ trước tiên. Quy tắc này nói lên điều gì? Mỗi khi bạn thăm dò sự quan tâm của một người cho một điều gì đó, hãy xem xét hành động của người đó, chứ không nhất thiết phải bạn tâm những gì họ nói.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người nói rằng mình quá bận để có thể đeo đuổi một thú vui nào đó trong cuộc sống là anh ta không nói thực lòng. Chúng ta có thể nhận ra điều này rõ hơn khi không hề tin là anh ta đang nói thật.

Khi đó hãy đề xuất người này thử đầu tư làm một việc gì đó, có thể là dùng thời gian, tiền bạc hay sức lực của họ - và xem liệu phản ứng bạn nhận được là sự tán thành hay bác bỏ. Khi một người có ý muốn dành nhiều thời gian hơn cho một việc gì đó, sự quan tâm của anh ta với công việc đó càng cao (giả sử bạn đã loại trường hợp anh ta cố tình điều chỉnh nhận thức của mình). Cuộc sống của mỗi người đều có những sự ưu tiên mà chúng ta chỉ chọn lựa dành thời gian cho những gì thật quan trọng. Khi một người nói rằng anh ta không có thời gian dành cho việc đó, chẳng qua đó là việc không có ý nghĩa đối với anh ta mà thôi.

Dấu hiệu 1: Ý nghĩa từ đôi mắt

Để ý xem đồng tử trong mắt đối tượng có giãn nở hay không là một cách làm khá hiệu quả khi muốn đo mức độ quan tâm của một người đối với một vật/ việc nào đó. Khi một người có hứng thú với một điều gì đó, đồng tử của anh ta sẽ tự động giãn nở hơn bình thường; cơ chế này xảy ra khi anh ta muốn tiếp nhận được nhiều thông tin hơn và đôi mắt muốn được “nhìn rõ hơn”. Ngược lại, khi không muốn tiếp nhận thông tin, đồng tử của con người sẽ co lại. Bạn có thể cho rằng cơ chế này có vẻ không thực tế để giải thích cho chuyện yêu/ghét của một người, song nên lưu ý rằng chỉ với mắt thường, bạn cũng có thể quan sát sự thay đổi

này mà không cần sự trợ giúp của phương tiện hay dụng cụ kỹ thuật nào. Nhận định trên được chứng thực bằng nghiên cứu của Lubow và Fein⁽¹⁾. Thông qua việc đo kích cỡ đồng tử của một người khi được cho xem các bức ảnh chụp cảnh hiện trường vụ án, họ đã phát hiện thành công số người biết về thông tin phạm tội với tỉ lệ 70% và loại bỏ được số người không biết gì về thông tin đó với *tỉ lệ đúng tuyệt đối tới 100%*.

Trong thực tế, một số công ty nghiên cứu thị trường đã cho lắp đặt các máy quay trộm để đo phản ứng của đồng tử các khách hàng khi các công ty này tiến hành nghiên cứu phản ứng của họ đối với các sản phẩm khác nhau. “Nghiên cứu đồng tử” là tên gọi của phương pháp nghiên cứu này, trong đó họ tiến hành nghiên cứu mối tương quan giữa việc giãn nở đồng tử của một người và mức độ quan tâm của anh ta khi được kích thích bằng hình ảnh.

Bên cạnh dấu hiệu của đôi mắt, cũng nên chú ý dấu hiệu của đôi môi – thường sẽ mở to hơn bình thường – khi ai đó có ý ham thích một điều gì. Giống như phản ứng của một đứa trẻ khi có đồ chơi mới, cả mắt và miệng của nó đều mở to để có thể thu nhận tất cả.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một nhân viên triển lãm cho người định giá xem một vài sản phẩm, và đây là những gì anh ta quan sát được từ người định giá: ánh mắt của ông ta dừng lại ở một sản phẩm lâu hơn những cái khác. Thêm vào đó, hình ảnh phóng đại ở máy quay an ninh cho thấy đôi mắt ông ta mở to hơn với đồng tử đã được giãn nở. Vậy là bất chấp việc ông ta nói hươu nói vượn đến đâu đi chăng nữa, chắc chắn là ông ta có hứng thú với tác phẩm đó hơn hẳn những cái khác.

Dấu hiệu 2: Lại là đôi mắt!

Khi sự chú ý tập trung vào một vật/điều gì đó, một người có thể không phải là thích điều đó nhưng vẫn sẽ tập trung để ý tới nó. Đó là phản ứng tìm kiếm sự phản hồi. Điều này cũng đúng với trường hợp một người không thích, hoặc thậm chí là sợ hãi một vật/ điều gì đó, vì khi đó chúng ta nhận thấy anh ta có ý thức chú ý cao hơn tới kết quả mà nó mang lại.

Ví dụ, một người sợ rắn có thể sẽ rất hoảng sợ khi thấy sự xuất hiện của nó; khi đó cô ta sẽ không thể rời mắt khỏi con rắn. Một người đã từng bị dao đâm sẽ tập trung chú ý tới con dao để chắc chắn là lúc nào

anh ta cũng biết vị trí của nó.

Tuy nhiên, cũng cần hiểu rằng phản ứng của một người đàn ông trưởng thành khi trông thấy một đứa trẻ 5 tuổi cầm trên tay một con dao đồ chơi sẽ khác với phản ứng được nhắc tới ở trên. Chỉ khi cần tìm kiếm sự phản hồi, một người mới chú ý nhiều hơn tới một vật khác.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một tay chơi bài đang đặt cược lớn hơn mọi khi và chờ đợi phản ứng của đối thủ, xem anh ta sẽ đặt thêm hay bỏ bài. Trong trường hợp tay chơi bài này chỉ đang cố tình lừa dối thủ là mình có bài mạnh hơn (trong khi thực tế không phải vậy) và lòng tự tin chắc chắn chiến thắng của anh ta không cao, anh ta sẽ tập trung nhiều nhất vào phản ứng của đối thủ. Nếu đây chỉ là tay mơ thì ánh mắt anh ta sẽ tập trung vào bài hoặc tay cầm bài của đối thủ, tùy vào trình độ chơi của anh ta. Phản ứng này cho thấy anh ta đang tìm kiếm sự phản hồi và tay cầm bài của đối thủ sẽ là phương tiện nói cho anh ta biết phản ứng tiếp theo của người đó – sẽ đặt cược thêm hay bỏ bài. Trường hợp tay chơi bài này có bài mạnh thật và khả năng thua của anh ta là rất thấp, anh ta sẽ chỉ đơn giản là nhìn quanh phòng, từ khuôn mặt của đối thủ tới những người khác. (Người chơi càng có nhiều kinh nghiệm thì càng có xu hướng áp dụng thủ thuật điều chỉnh nhận thức của mình hơn, dù họ vẫn cố tình che giấu theo kiểu giả vờ không quan tâm gì cả.)

TIẾP CẬN NHANH

Lần tới, khi bạn đang ở nhà hàng, công viên hay bất kỳ nơi công cộng nào, nếu bạn muốn biết liệu một người có đang để ý tới mình hay không, hãy giả bộ nhìn lên trần nhà và đột ngột thay đổi ánh mắt nhìn sang một điểm khác. Sau đó nhanh chóng quay qua đối tượng để xem ánh mắt anh ta đang hướng vào đâu. Nếu đúng là anh ta đang để ý bạn, ánh mắt anh ta sẽ dừng ở đúng điểm mà lúc này bạn vừa mới nhìn.

Thủ thuật 2:

Sự tò mò có thể tiết lộ nhiều điều

“Sự tò mò có thể tiết lộ nhiều điều” là một thủ thuật tuyệt vời có thể áp dụng trong hầu hết mọi trường hợp. Bản chất của thủ thuật này là:

khi một người có hứng thú với một vật/việc/ai đó, họ sẽ muốn biết thông tin về vật/việc/người đó nhiều hơn người bình thường. Áp dụng chiến thuật này, chúng ta sẽ tạo cho đối phương cảm giác tò mò. Nếu người đó muốn tiếp tục tìm hiểu sâu hơn, chúng ta có thể kết luận rằng anh ta ít nhất cũng khá hứng thú. Bí quyết để áp dụng thành công thủ thuật này đó là phải phân biệt được giữa tò mò có chủ đích và tò mò vu vơ; nghĩa là chúng ta phải chắc chắn được người đó muốn biết nhiều hơn để thỏa mãn nhu cầu của anh ta. Thủ thuật này có thể áp dụng trong vô số trường hợp thực tế.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Giả sử bạn muốn biết liệu công ty cũ có muốn bạn quay trở lại hay không. Bạn có thể gửi cho người liên lạc bên công ty một email trống. Nếu công ty vẫn còn muốn bạn quay lại, họ sẽ tò mò về điều bạn định viết cho họ (hoặc về tập tin mà bạn đã “quên” không gửi kèm) và viết email trả lời bạn ngay. Ngược lại, họ sẽ lờ tịt email đó.

Bạn cũng có thể áp dụng thủ thuật này để biết liệu một người có động lực làm việc gì đó không. Đầu tiên bạn đưa ra cho họ một lí do để thực hiện công việc đó; sau đó quan sát: nếu người đó chịu đầu tư nhiều công sức hơn thì chúng tỏ anh ta có nhiều hứng thú với công việc đó.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Trong một công ty nhỏ, Denise muốn biết liệu đồng nghiệp của mình có muốn chuyển sang phòng ban khác hay không. Cô không nghĩ mình sẽ có một câu trả lời thẳng thắn nếu hỏi trực tiếp. Vì vậy, cô nói: “Tom, tôi nghe nói đang có một vị trí trống trong phòng kế toán đấy.” Dĩ nhiên, anh ta có thể chỉ hỏi thêm về mức lương, giờ làm việc... nếu anh ta tò mò đơn thuần. Do vậy, cô bổ sung thêm một số thông tin để “câu” anh ta hỏi thêm. Nếu Tom có hứng thú, anh ta chắc chắn sẽ làm vậy. Nghĩ vậy, Denise tiếp tục nói thêm: “Nghe nói họ cần tuyển một người không quá khát khe về mặt thời gian và có thể làm việc quá giờ.” Giờ cô chỉ việc xem liệu anh ta có bỏ đi như thường lệ, hay nán lại để hỏi thêm thông tin hay không.

Thủ thuật 3: Thay đổi thực tế

Lòng tự tin của một người thường tỷ lệ nghịch với mức độ quan tâm của họ. Ví dụ, một phụ nữ tự coi mình là người có sức hút sẽ rất tự tin

với ngoại hình của cô ta. Nhưng nếu cô ta phát hiện sự hiện diện của đối tượng mà cô đang muốn gây ấn tượng, cô sẽ mất tự nhiên và trở nên kém tự tin, cẩn trọng hơn bình thường. Hoặc có anh chàng đã thất nghiệp trong vài năm. Khi cuối cùng cũng được một nơi gọi đi phỏng vấn, mức tự tin của anh ta sẽ thấp hơn là khi anh ta đã có một công việc và đây chỉ là cơ hội để thử đổi việc mà thôi.

Khi càng quan tâm tới một vật/việc/ai đó, tâm trí của chúng ta sẽ càng tập trung nhiều hơn vào việc gây ấn tượng và làm cho đối tượng phải chú ý tới chúng ta. *Khi nhận thức bị thu hẹp*, chúng ta sẽ trở nên tập trung quá mức cho một vấn đề. Và như vậy, *khi cần quan sát mức độ quan tâm của một người, chúng ta chỉ việc quan sát qua mức độ tự tin của người đó và ngược lại*. Ví dụ, một người khi nhận được nhiều lời đề nghị làm việc sẽ tự nhiên nhìn nhận và dành sự quan tâm cho mỗi lời đề nghị với mức độ ngang nhau.

Tuy nhiên, khi một người đã thất nghiệp hai năm với một đồng hóa đơn trên bàn ăn, bỗng nhận được thông báo tới phỏng vấn xin việc, hẳn cảm nhận của anh ta sẽ khác. Anh sẽ tập đi tập lại các tình huống có thể xảy ra trong buổi phỏng vấn, nghĩ về nó không ngừng nghỉ, trong đầu tràn ngập từng chi tiết và lúc nào cũng lo sợ mình sẽ trượt phỏng vấn, không có được việc làm. Người đó quá quan tâm tới cuộc phỏng vấn chỉ vì anh có quá ít sự lựa chọn.

Khi bạn có thể dẫn dắt cuộc nói chuyện với một người, hãy áp dụng thủ thuật sau để nhận biết mức độ quan tâm của người đó tới chủ đề được đề cập. Dưới đây là tóm tắt các bước chính của chiến thuật này. Tiếp đó, chúng ta sẽ cùng phân tích chi tiết từng bước một và phân tích một số ví dụ để hiểu cách áp dụng phương thức này thế nào.

Bước 1: Quan sát ban đầu: Bạn đo mức độ quan tâm của đối tượng trước khi bắt đầu nói hay làm bất kỳ điều gì.

Bước 2: Thay đổi thực tế: Bạn cung cấp thông tin và làm đối tượng tin rằng cơ hội đạt được điều anh ta mong muốn đang bị thu hẹp.

Bước 3: Quan sát phản ứng: Bạn quan sát phản ứng khi nhận được thông tin này của đối tượng. Nếu tức tối hay buồn rầu, anh ta rõ ràng có quan tâm tới kết quả đó. Tuy nhiên, nếu anh ta không thể hiện gì, bạn có thể giả định là việc đó không gây hứng thú cho anh ta.

Bước 4: Không hạn chế: Để tránh đi tới kết luận sai lầm trong trường hợp đối tượng đã nghĩ rằng mình ít có cơ hội và vì thế không thể hiện thái độ bức tức như đã dự tính trong bước 3, bạn có thể tính “đường khác” và vẽ cho anh ta một lối thoát. Giờ đây nếu anh ta hào hứng, bạn có thể kết luận anh ta có hứng thú nhưng không đủ tự tin là

mình sẽ thành công để có được thứ mình muốn.

Bây giờ chúng ta sẽ xem chi tiết từng bước một:

Bước 1: Quan sát ban đầu

Nếu đối tượng tỏ vẻ tự tin ngay từ đầu, có hai kết luận có thể rút ra: (a) anh ta có hứng thú với kết quả và tự tin rằng mình sẽ nắm được cơ hội và (b) anh ta không hề quan tâm tới kết quả. Tâm lý thứ hai rất dễ hiểu vì một khi ai đó đã không quan tâm tới một vấn đề, thì nó có ra sao cũng không ảnh hưởng tới anh ta, do vậy anh ta tự tin. Theo đó, chúng ta có thể hiểu rằng khi một người mất tự tin ngay từ ban đầu, khả năng anh ta quan tâm tới kết quả là rất cao.

Bước 2: Thay đổi thực tế

Qua quá trình “thay đổi thực tế”, chúng ta đã làm giảm nhận thức về cơ hội thành công của đối tượng và theo đó đánh giá mức độ quan tâm của anh ta. Nên nhớ rằng khi mức độ ý thức càng cao thì một người càng dễ dàng nhận biết thực tế hơn và điều ngược lại cũng đúng. Bằng cách giả vờ thu hẹp nhận thức của họ một cách khéo léo, tức là làm nhiều phán đoán của anh ta, chúng ta sẽ càng bắt anh ta để lộ mục đích của mình hơn.

Khi bạn làm đối tượng có cảm giác khả năng thành công của anh ta giảm đi, nếu sự tự tin của anh ta giảm đi, có nghĩa là sự quan tâm của anh ta từ ban đầu khá cao. Còn nếu anh ta chẳng có dấu hiệu gì thay đổi, có nghĩa là mức độ quan tâm của anh ta có thể thấp; và bạn phải vận dụng mọi khả năng phán đoán để tiếp tục đánh giá.

Bước 3: Quan sát phản ứng

Sau khi đã tiến hành Bước 2, bạn chỉ cần đơn thuần tìm kiếm dấu hiệu của sự mất tự tin nơi đối tượng và những biến chuyển trong tâm lý của anh ta. Một người khi muốn đạt được điều gì đó nhưng lại e sợ mình không thể làm được sẽ duy trì trạng thái nhận thức bó buộc. Dưới đây là các dấu hiệu nhận biết của cả hai trạng thái mất tự tin và tinh thần kém:

- Người mất tự tin sẽ có các dấu hiệu như: mất khả năng tập trung, lo lắng, có điệu bộ hoặc dáng ngồi không thoải mái.
- Người rơi vào trạng thái tinh thần kém sẽ có các dấu hiệu như: giận

dữ, cục cằn, dễ nản lòng, cau có, khó chịu, hiểu lơ mơ, nói năng thiếu suy nghĩ và không chịu thông cảm.

Bước 4: Không hạn chế

Hoàn cảnh nào sẽ khiến một người dù rất quan tâm tới vấn đề được nói tới nhưng vẫn thể hiện thái độ dửng dưng khi cơ hội của anh ta bị thu hẹp? Câu trả lời là *khi người đó ngay từ đầu đã nghĩ rằng mình chẳng có cơ hội nào cả*.

Một người khi đã tin rằng anh ta không có cơ may nào để đạt được điều đó thì sẽ không tự tin, bất chấp về ngoài anh ta có thể hiện thế nào đi chăng nữa. Anh ta đã tự gạt mình khỏi cuộc chơi và chúng ta phải lỗi anh ta nhập cuộc.

Ví dụ, một học sinh trung học ở Mỹ nhận toàn điểm C và đạt 600 điểm SAT sẽ chẳng lo lắng gì khi nộp đơn vào trường Harvard. Trong trường hợp này, học sinh đó đã tự biết mình chẳng có cơ hội nào cả, nên không thể hiện dấu hiệu lo lắng hay bất an nào. Để tránh đánh giá nhầm rằng biểu hiện dửng dưng đó có ý nghĩa tích cực, chúng ta cần chỉ ra cơ hội cho đối tượng có thể đạt được thành công. Nếu bạn nghĩ một người thật tuyệt khi anh ta không bận tâm đến tiền bạc thì hãy thử đặt anh ta vào một chuyện liên quan tới tiền nong xem thái độ của anh ta có gì khác không.

Giờ thì chúng ta thử kết hợp các bước đã học được trong ví dụ thực tế dưới đây để xem thủ thuật này áp dụng thế nào.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người bán hàng muốn thăm dò suy nghĩ của khách hàng. Như mọi khách hàng bình thường khác, người khách hàng đó có vẻ khá quan tâm. Người bán muốn biết chắc chắn hơn. Đầu tiên anh ta cần đưa ra một số thông tin làm nhiều nhận thức của người mua và xem mức độ quan tâm của người đó tăng hay giảm. Anh ta có thể nói một câu đại loại như: “Thưa ông Smith, ông nên biết rằng đối với hầu hết loại hình đầu tư, các điều khoản tài chính giờ đã được làm chặt hơn so với trước đây”, và quan sát phản ứng của ông Smith. Nếu ông ta tỏ vẻ không quan tâm, có lẽ ông ta không nghĩ mình có khả năng trả lại khoản nợ đang muốn vay. Còn nếu ông ta tỏ vẻ khó chịu thì có lẽ ông ta quan tâm và tự tin rằng mình có thể chỉ trả cho phần mà ông ta đã dự tính từ trước.

Giờ thì người bán dùng hình thức thay đổi thực tế cuối cùng (chỉ ra

khả năng ông ta vẫn có thể vay được tiền trong khả năng chi trả cho phép). Nếu bên bán vẫn không nhận thấy có sự thay đổi gì ở khách hàng, có thể khẳng định đó là do ông này sẵn sàng chấp nhận bất cứ điều khoản nào, hoặc là ông ta không hề tự tin rằng mình sẽ thực hiện được thương vụ này.

Nghĩ vậy, người bán hàng thông báo với ông Smith rằng anh ta có khả năng lấy được căn nhà cho ông mà không cần đặt cọc. Nếu khách hàng bắt đầu hỏi thêm hoặc trở nên hào hứng, sôi nổi hơn, người bán có thể an tâm rằng ngôi nhà giờ đây đã trở nên “trong tầm với” của người mua. Những điều khoản ban đầu khiến người khách hàng nghĩ rằng mình khó có khả năng đạt được thứ mình muốn, điều này giải thích cho việc ban đầu ông ta thực sự quan tâm nhiều đến căn nhà nhưng lại ít tự tin rằng mình có thể mua nó.

Chương 6

Đồng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía nào?

“Tha thứ cho kẻ thù bao giờ cũng dễ hơn tha thứ cho bè bạn.”

William Blake (1757 – 1827)

Liệu người đó đang ủng hộ hay đâm lén sau lưng bạn? Nếu nghi ngờ một người có vẻ như đang ủng hộ bạn, song thực ra lại là người làm hỏng những nỗ lực của bạn, những chiến lược này sẽ vô cùng hữu dụng trong việc phát hiện ra chân tướng sự việc.

Thủ thuật 1: Tôi có thể giúp gì cho bạn?

Thủ thuật này được áp dụng dựa trên một nguyên lý vô cùng đơn giản và quen thuộc: một người thực sự muốn giúp đỡ sẽ vui lòng làm điều mà người đó cho là có ích, còn một người có ý đồ khác thì chỉ muốn *tạo ấn tượng* là mình muốn giúp, chứ thực sự họ không nghĩ vậy. Những người này biết rằng họ sẽ được đánh giá tốt hơn nếu họ tỏ ra muốn giúp và vì vậy họ thường khá tinh ý trong việc “đánh hơi” xem đối tượng có đang dò xét thái độ của họ hay không.

Để biết được ý đồ thật sự của một người, bạn nên làm sao để khiến người đó không nghi ngờ là bạn đang dò xét họ – từ đó họ sẽ thoải mái hành động mà không phải dè chừng – vì nếu người đó không phải thực lòng đối tốt với bạn, họ sẽ cố tránh những “bẫy” do bạn giăng ra.

Giả sử có một cảnh sát đang thẩm vấn một tên tội phạm trong trại giam. Người thẩm vấn thông báo rằng đối tượng tình nghi sẽ phải trải qua một bài kiểm tra nhỏ để xác định sự thành thật của hắn. Để đảm bảo tính hiệu quả của bài kiểm tra, hắn sẽ phải giữ mình ở trạng thái

thoải mái nhất; nếu không bài kiểm tra sẽ bị vô hiệu.

Và đây là nguyên tắc tâm lý được áp dụng trong ví dụ này: tên tội phạm nghĩ rằng kết quả của bài kiểm tra này phụ thuộc hoàn toàn vào mức độ hợp tác của hắn. Vì vậy, nếu hắn có thể làm bất kỳ điều gì để chứng tỏ mình hợp tác – trong trường hợp này được yêu cầu rõ là giữ bình tĩnh – thì hắn chứng minh được là mình vô tội. Ngược lại, nếu hắn cố tình làm hỏng tính hiệu quả của bài kiểm tra thì chúng ta kết luận hắn không có tinh thần hợp tác. Dưới đây là ví dụ cụ thể hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Người cảnh sát mời đối tượng tình nghi ngồi xuống và nói: “Được rồi, John, tôi nghĩ chúng ta có thể giải quyết việc này nhanh thôi. Tôi sẽ cho anh làm một bài kiểm tra ngắn, chỉ mất vài phút. Để đạt hiệu quả cao nhất, đề nghị anh giữ bình tĩnh và thoải mái ở mức cao nhất. Nếu không, bài kiểm tra sẽ không thực hiện được. Anh nên hít sâu và không di chuyển linh tinh trong vài phút tới, nhờ thế chúng ta sẽ có kết quả chính xác khi tiến hành bài kiểm tra. Nếu anh có dấu hiệu bồn chồn hay ngọ nguậy không yên thì bài kiểm tra sẽ không được thực hiện và kết quả sẽ không dùng được.”

Sau đó, người thẩm vấn đột ngột bị gọi ra ngoài và bỏ lại tên tội phạm trong phòng, lúc này vẫn đang được theo dõi mà hắn không hề biết. “Cơ hội đột xuất” này quả thực quá tuyệt vời cho một tên tội phạm nếu hắn muốn bỏ qua bài kiểm tra. Nếu vẫn ngồi nguyên trên ghế và cố gắng giữ bình tĩnh, thể hiện mong muốn bài kiểm tra được tiến hành, chứng tỏ người này vô tội. Còn nếu anh ta ngọ nguậy hay có những hành vi tương tự thì khả năng phạm tội của anh ta là rất cao. Cần lưu ý rằng kẻ phạm tội sẽ muốn tránh bị phát hiện được chừng nào hay chừng đó, còn người vô tội sẽ muốn bài kiểm tra được chính xác tối đa.

Bằng cách đánh giá mức độ hợp tác – hay nói cách khác là mức độ bình tĩnh của đối tượng – bạn có thể phân biệt được người đó vô tội hay phạm tội một cách nhanh chóng với độ chính xác cao. Sau đây là một ví dụ khác:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Cathy đang cố gắng thuyết phục hàng xóm ký vào tờ đơn vận động cho phép cô được treo đồ trang trí cho kỳ nghỉ tại các khu vực công cộng nhỏ quanh khu cô sống. Khi tiếp xúc với hàng xóm, hầu như ai cũng khiến Cathy có cảm giác là họ ủng hộ ý tưởng của cô và sẽ

giúp cô ký tên vào tờ vận động đó, thế nhưng bên quản lý thị trấn nói với cô rằng có một số người đã phản nản – do đó cô nghi ngờ một trong số những người hàng xóm đã không nói thật lòng mình, đó là gia đình Foley. Để biết được chân tướng sự việc, Cathy đã gõ cửa và hỏi người hàng xóm đó thế này: “Đây là tờ đơn cần được ký. Tôi có việc phải đi bây giờ, nên nếu có thể mong ông bà hãy để tờ đơn này ở ngoài cửa ra vào nhà tôi trước 4 giờ 15 phút, trước giờ đó thì tôi có thể nộp đơn đúng hẹn.”

Chờ khi họ đã đồng ý, Cathy chỉ việc quan sát những gì sẽ xảy ra tiếp theo. Nếu họ “quên bằng nó” hoặc bảo rằng “tờ đơn bị mất” thì rõ ràng họ không ủng hộ cô. Nếu họ đưa ra lý do phù hợp cho việc không nên treo đồ trang trí trên đường phố thì có lẽ họ không phải những người phản đối gay gắt nhất. Còn nếu họ để lại tờ đơn theo yêu cầu của cô trước giờ hẹn thì dĩ nhiên họ ủng hộ ý tưởng của cô.

Thủ thuật 2: Trao đổi thông tin tự do

Người có thành ý với bạn chắc chắn sẽ là người luôn muốn thông tin trao đổi giữa hai phía là chính xác. Khi người đó biết điều mà bạn biết và ngược lại, anh ta sẽ ở trong điều kiện tốt nhất để giúp đỡ bạn. Tuy nhiên, nếu anh ta không màng tới việc bạn có chắc chắn nắm được mọi thông tin cần thiết hay không thì bạn có thể hiểu rằng anh ta không hoàn toàn, hoặc thậm chí chỉ một phần nào, muốn giúp bạn và có thể sẽ “đâm” sau lưng bạn.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một đồng nghiệp nói với bạn rằng cô muốn giúp bạn chuẩn bị cuộc họp với một khách hàng. Bạn không chắc động cơ của cô ta là gì nên muốn thử bằng cách đưa ra một số thông tin mà cô ta biết chắc chắn là không đúng để xem liệu cô ta có nhắc bạn hay không. Bạn có thể nói thế này: “Nancy, khách hàng lần này của chúng ta muốn có một chương trình vừa nghiêm túc vừa có đôi chút gây cười. Họ rất thích cái lần trước chúng ta đã làm cho họ vào năm ngoái, tớ nghĩ lần này chúng ta cũng có thể tiến hành một cái tương tự thế.”

Thực ra bạn biết chắc rằng người khách hàng này không thích chương trình lần trước và Nancy cũng biết điều đó. Vì vậy, nếu cô ta không nói ra, nghĩa là cô ta không thực lòng muốn giúp bạn.

Lần tới, khi muốn kiểm tra một người có thật lòng ủng hộ bạn không, hãy đưa ra một chi tiết sai – chi tiết mà người đó chắc chắn biết mười mươi là nó sai và có thể gây hại cho bạn – để xem liệu họ có sửa sai cho bạn không nhé.

Thủ thuật 3: Người nhiệt tình

Áp dụng thủ thuật này, bạn có thể xác định độ thành thật của một người dựa vào mức độ hợp tác của họ trong những hoàn cảnh cụ thể. Vấn đề ở đây chỉ là *người không thành thật thì luôn giả bộ* là họ sẵn sàng ủng hộ, nên bạn cần áp dụng mẹo tâm lý khéo léo một chút. Mẹo tâm lý ở đây là: ban đầu bạn yêu cầu đối tượng làm một việc không gây tổn hại tới bản thân anh ta, sau đó lật ngược vấn đề bằng cách đặt lợi ích của anh ta vào thế bất lợi. Thủ thuật này cần được tiến hành qua hai bước.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Giả sử bạn là một cảnh sát đang cố gắng thuyết phục một người nhận làm nhân chứng trong một vụ án nọ. Bạn đã tiếp cận được người mà bạn đoán chắc đã trông thấy chính xác hành vi phạm tội. Nếu bạn hỏi trực tiếp rằng “Ông có nhìn thấy gì không?”, người đó hoàn toàn có quyền trả lời “Không” và bỏ đi, và bạn sẽ chẳng có cơ hội nào để tiếp tục vụ án của mình. Bạn không thể biết được liệu ông ta có đúng là đã trông thấy và không muốn hợp tác hoặc ông ta đang nói đúng sự thực hay không.

Do vậy, tốt hơn hết bạn nên bắt đầu bằng cách hỏi một câu hoàn toàn chẳng liên quan và lưu ý tới bất kỳ biểu hiện nào cho thấy có sự *biến chuyển trong thái độ* và giọng nói của đối tượng. Bạn có thể hỏi: “Ông có sống thoải mái ở khu vực này không?” hoặc “Ông đã lớn lên ở đây ư?”. Bạn thấy đấy, các câu hỏi kiểu này không làm cho người đối diện có cảm giác bị đe dọa. Một khi đã lôi kéo được đối tượng vào cuộc chuyện trò, bạn hãy thay đổi chủ đề và đưa ra câu hỏi quan trọng nhất: “Thế ông có trông thấy chuyện đó không?”. Nếu đối tượng đáp không và xoay lưng bỏ đi, bạn có thể hiểu đó là một nhân chứng bất hợp tác, ông ta quả thực đã trông thấy chuyện xảy ra nhưng không muốn bị dính vào rắc rối.

Còn nếu ông ta trả lời không thấy và tiếp tục cuộc trò chuyện, chúng ta đó là người có thành ý và thực sự muốn giúp đỡ bạn. Dĩ nhiên trong trường hợp này, nếu có đôi chỗ ông ta nhớ ra đã nhìn

thấy gì đó thì ông ta sẽ sẵn sàng giúp bạn. Hãy xem tiếp ví dụ dưới đây để rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một vị giám đốc nọ tin rằng một trong ba nhân viên nhà máy đã vào kho hàng để xem trộm một số kiện hàng mật mà không được sự cho phép của ban giám đốc. Bà thông báo tới cả ba đối tượng: “Một phần hình ảnh của tên trộm đã được ghi lại bằng máy quay trong kho (thực tế không có chuyện này, đây chỉ là cái cớ để thẩm vấn được cả ba), và từ đó xác định được áo khoác của người này không dính logo công ty. Các anh có thể mang áo khoác của mình tới văn phòng của tôi được không?”

Giờ thì cả ba người bị tình nghi có lẽ sẽ đều đưa ra được chiếc áo khoác có dính logo công ty. Tuy nhiên, mấu chốt của vấn đề không phải ở chuyện có thể đưa ra “bằng chứng” chứng minh mình vô tội bằng cái áo khoác không mất logo công ty – vì trên thực tế *làm gì có áo khoác nào như vậy*.

Sau đó, bài kiểm tra đột ngột thay đổi: khi mỗi người mang tới văn phòng vị giám đốc kia áo khoác của họ (đã có logo công ty), bà chuyển hướng như sau: “Tôi có chút nhầm lẫn, thực ra máy quay đã quay được hình ảnh logo công ty trên áo, nhưng vì hình ảnh quá mờ nên chúng tôi không nhận ra ngay từ đầu. Vậy nên giờ họ muốn đổi lại, kiểm tra xem áo các anh có dấu vết nào của “bụi trong kho” không – các anh có thể để lại áo khoác của mình ở đây hoặc đưa lại cho tôi vào cuối giờ làm ngày hôm nay.”

Giờ thì người giám đốc đã tóm được tên trộm bởi vì người vô tội sẽ muốn để lại áo ngay để chứng minh sự trong sạch của mình, còn kẻ phạm tội thì chỉ muốn phủi sạch mọi dấu vết để lại trên áo (có lẽ sẽ viện một cớ nào đó vô cùng khiến cưỡng cho việc cần chút thời gian mới đưa lại cho người giám đốc được) trước khi nộp lại cho người ta kiểm tra.

Bạn thấy đấy, nếu ban đầu người giám đốc yêu cầu ba người nộp lại áo để kiểm tra, thì chắc chắn bà sẽ không thể biết được ai là người muốn rũ sạch mọi dấu vết trên áo và ai sẵn sàng để lại mà không cần “bằng chứng giả mạo.” Bằng cách đột ngột thông báo hướng giải quyết mới, khi đã có trong tay những tấm áo khoác, bà có thể chắc chắn rằng ai có thiện chí hợp tác, ai không.

Thủ thuật 4: Đánh giá qua sáu nhân tố

Trong cuốn sách là “Để khiến người khác làm theo ý mình”⁽¹⁾, tôi khám phá ra ý tưởng này chỉ bằng một bài kiểm tra rất đơn giản. Nói chung, khi muốn biết một người có phải là bạn tốt thực sự không, bạn hãy thử đánh giá theo các tiêu chí sau đây:

Sự quan tâm: Một tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá một người bạn là dựa vào mức độ quan tâm của người đó tới cuộc sống của bạn. Hãy nói với họ về một điều thật đặc biệt, có nghĩa lớn trong cuộc sống của bạn và xem liệu cô ta có liên lạc lại với bạn để tiếp tục tìm hiểu về nó hay không. Nếu cô ta không làm vậy, hãy thử chủ động liên lạc rồi xem thử cô ta có nhắc tới nó chút nào không. Nếu cô ta vẫn không nhắc chút nào, hãy thử nói gì đó gợi nhớ tới chuyện này xem liệu cô ta thậm chí có thêm nhớ tới lần nói chuyện trước của hai người hay không.

Lòng trung thành: Thử tiết lộ bí mật của một người thứ ba (là bạn của cả hai người) với đối tượng và xem liệu chuyện này có tới tai chủ nhân của nó không. Một người bạn thực sự nên là người biết tôn trọng những giá trị của niềm tin trong mối quan hệ với người khác. Trước khi làm điều này, hãy chắc chắn là người bạn kia của bạn cho phép bạn nói ra bí mật của cô ấy.

Niềm tự hào: Nhớ rằng bất cứ ai cũng có thể động viên bạn bởi bản thân họ khi làm vậy cũng cảm thấy khá hơn. Nhưng ai sẽ là người chia sẻ niềm vui với bạn khi bạn đạt được thành công? Câu trả lời là những người bạn không đem lòng ghen tỵ với bạn. Một người bạn thực sự là người sẽ tự hào, chứ không ghen tỵ với thành công của bạn. Rất nhiều người sẵn sàng “động viên” bạn khi mọi chuyện không thuận lợi, ngược lại khi mọi chuyện xuôi chèo mát mái thì không phải ai cũng sẵn sàng chúc mừng bạn.

Lòng trung thực: Một người bạn đúng nghĩa có thể nói ra điều mà bạn không muốn nghe, vì điều đó có lợi cho bạn nên người đó sẵn sàng chấp nhận nếu bạn có khó chịu với cô ấy. Có người bạn nào sẵn sàng nói ra điều tốt cho bạn, trong khi vẫn biết điều đó có thể khiến bạn không thích họ nữa?

Sự tôn trọng: Hãy thử “nhử mồi” bạn mình bằng cách nói rằng bạn đang có chuyện này rất hay ho, nhưng không muốn nói chi tiết vào lúc này, để xem cô ta có muốn ép bạn nói ra không. Ở đây bạn cần phân biệt giữa sự quan tâm và hiếu kỳ. Nếu cô ta chỉ đơn thuần “muốn biết”, cô ta sẽ chỉ quan tâm tới câu chuyện mà không thực sự quan tâm tới

bạn. Còn một người bạn thực sự sẽ tôn trọng ý muốn của bạn và cho bạn thời gian – vào lúc đó. Sau đó, cô ta có thể thì thoảng lại khơi ra chuyện vì bản thân cô quan tâm tới bạn và không muốn dồn ép bạn phải nói ra nếu bạn đã không muốn thế.

Lưu ý là trong phép thử này, bạn nên sử dụng “bí mật” kiểu tích cực chứ đừng nên lấy một chuyện có thể khiến bạn bẽ mặt, vì họ quan tâm tới bạn nên sẽ muốn biết ngay lúc đó, làm cho phép thử thiếu sự chính xác. Nếu là người nghĩ cho bạn bẽ, bạn không nên “thử” họ theo cách này.

Đức hy sinh: Liệu người đó có sẵn sàng từ bỏ điều gì đó vì lợi ích của bạn không? Liệu cô ấy có sẵn sàng hy sinh lợi ích chính mình để bạn được hạnh phúc? Ai sẽ quyết định chuyện hai người cùng làm? “Thỏa hiệp” có trong từ điển của cô ấy không? Hãy nhớ rằng trong khi chơi bài poker, một khi thẻ bài đang giảm mà bạn lại trong thế đối địch với những người chơi khác, họ sẽ bằng mọi giá giành giật vì lợi ích của riêng mình. Hãy tỉnh táo để nhận biết liệu bạn của mình có định “đồng cam cộng khổ” với bạn hay chỉ muốn bảo vệ bản thân và lợi ích riêng của cô ta.

Khi áp dụng thủ thuật này trong thực tế, hãy nhớ rằng vào những thời điểm khác nhau, ai cũng có thể chìm đắm trong thế giới riêng của mình mà không thể nghĩ tới người khác, trong khi chúng ta thực sự quan tâm tới họ. Vì vậy, chúng ta không thể đánh giá một người chỉ dựa vào cái nhìn phiến diện một chiều hay một khía cạnh tính cách, mà cần đánh giá qua một quá trình đủ dài và toàn diện.

Thủ thuật 5: Bán hàng đại hạ giá⁽²⁾

Áp dụng thủ thuật này, bạn biểu hiện sự nghi ngờ của mình rằng đối tượng thực sự không phải đang ủng hộ bạn, sau đó dò xét thái độ của họ. Nếu là người có ý tốt, chắc chắn sau khi bị nghi ngờ là không thật lòng, họ sẽ có cảm giác buồn bã, khó chịu hoặc ít nhất là cũng có nghi vấn về sự hoài nghi oan uổng của bạn. Còn nếu đó là người có ý đồ chọc phá bạn, chắc chắn cô ta sẽ muốn đổi chủ đề và sau đó có sự thay đổi trong cách xử sự – *tốt với bạn hơn* – sau khi đã bị bạn nghi ngờ.

Mấu chốt ở đây không phải ở việc đánh giá thái độ của đối tượng khi vấn đề được đề cập tới, vì có thể đó là người rất giỏi đánh lạc hướng sau khi đã thể hiện sự nghi ngờ, bạn phải nhận biết được liệu cô ta có biểu hiện hài lòng khi đã “chơi” được bạn không, hay cô ta buồn phiền vì đã bị bạn nghi ngờ. Điều quan trọng nhất ở đây là phải khiến đối tượng tin

rằng bạn hoàn toàn chấp nhận những điều cô ta nói một cách tuyệt đối – không có *nếu, và, nhưng, chẳng* – để cô ta tin rằng mình không cần chơi xấu bạn một lần nào nữa, trong trường hợp cô ta có biểu hiện vẫn rất bực mình.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Bạn đang nghi ngờ một đồng nghiệp có ý đồ xấu sau lưng bạn và bạn nói ra sự nghi ngờ của mình theo một cách đơn giản, không đánh động họ, chẳng hạn: “Helen, có người nói lại với mình là cậu đã nói tốt cho Denise mà không đả động gì đến đóng góp của mình trong nhóm đây nhé.” Sau đó, bỏ qua mọi lời nói có cánh của đối tượng; bạn chỉ cần cười và chấp nhận phản hồi của cô ta; lưu ý xem cô ta có liên tục hỏi lại bạn “tại sao” và “thế nào” mà bạn lại có thể nghĩ cô ấy có thể làm thế, hay cô ta sẽ linh đi ra một chỗ khác. Nếu là người muốn giúp đỡ bạn, cô ta chắc chắn sẽ muốn làm rõ mọi chuyện. Còn nếu là người có ý đồ xấu, Helen sẽ chỉ muốn kết thúc cuộc nói chuyện của hai người càng nhanh càng tốt.

TIẾP CẬN NHANH

Một người khi muốn chiếm được lòng tin hay gây ảnh hưởng với người khác sẽ muốn thể hiện mình là một người “đầy thành ý”. Dĩ nhiên, đó có thể chỉ đơn giản là một người tốt tính, nhưng bạn cũng nên tự vấn bản thân xem “Tại sao người đó lại tốt với mình như thế?” Đây hoàn toàn không phải là biểu hiện của sự đa nghi mà chỉ là tự nhắc nhở bản thân rằng trên đời này ai làm gì cũng có mục đích, chỉ có điều một số là mục đích tốt, còn một số là mục đích xấu mà thôi. Trong trường hợp một người mà bạn không biết rõ lại đối tốt với bạn, trong khi bản thân anh ta cũng không thoải mái lắm, thì có lẽ anh ta đang muốn một điều gì đó ở bạn và sẵn sàng tác động tới bạn.

Những dấu hiệu cảm xúc dễ làm nhiều suy nghĩ

Khi xúc động mạnh về một vấn đề nào đó, chúng ta thường không đủ tỉnh táo để nhận ra logic đằng sau nó. Hơn 2.000 năm trước, nhà triết học nổi tiếng Aristotle đã nói về ảnh hưởng của cảm xúc với lý trí của con người như sau: “Dưới sự tác động mạnh mẽ của xúc cảm, chúng ta sẽ dễ dàng bị đánh lừa. Kẻ hèn nhát sẽ dễ bị tác động bởi nỗi sợ hãi, người đang yêu sẽ dễ bị tổn thương bởi tình cảm; cùng một đối tượng

nhưng kẻ hèn nhát có thể làm tưởng đó là kẻ thù, còn người đang yêu lại nghĩ đó là người mà mình yêu thương.”

Ai cũng có những trạng thái cảm xúc khác nhau, có thể do cả nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan, hoặc đôi khi do cả hai yếu tố này tác động. Một số trạng thái cảm xúc có thể gây ảnh hưởng mạnh lên chúng ta như cảm giác tội lỗi, bị hăm dọa, bị đụng đến lòng tự trọng, sợ hãi, tò mò hay cảm giác muốn chiếm được tình cảm của đối phương. Khi rơi vào bất kỳ một trạng thái nào như trên, lý trí của bạn đều có thể dễ dàng bị phân tán. Vì vậy, người nào lợi dụng để đẩy bạn vào những trạng thái này, khiến suy nghĩ của bạn không rõ ràng thì đều là người có ý đồ muốn chi phối, điều khiển bạn. Mục đích của họ là làm nhiễu suy nghĩ của bạn, khiến bạn không thể nhìn thấy sự thật mà chỉ thấy điều gì họ muốn cho bạn thấy mà thôi. Dưới đây là một số ví dụ điển hình cho việc lợi dụng cảm xúc để chi phối người khác:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Khiến người khác có cảm giác tội lỗi: “Sao cậu lại nói thế? Cậu làm tớ buồn quá, sao lại không tin tưởng tớ. Cậu không còn là người mà tớ vẫn biết nữa.”

Gây cảm giác sợ hãi: “Biết không, cậu có thể sẽ mất tất cả vì vụ này. Tôi không nghĩ làm thế này sẽ khiến sếp cậu vui đâu. Hy vọng là cậu biết mình đang làm gì. Làm thế này chỉ tổ khó làm về sau thôi. Cân nhắc kỹ đi nếu không cậu sẽ làm hỏng mọi chuyện đấy.”

Nói khích tới lòng tự trọng: “Mình biết cậu là người thông minh mà. Mình không bao giờ làm gì mà không hỏi ý kiến cậu, mình lúc nào cũng nghĩ tới cậu đầu tiên.”

Khơi gợi sự tò mò: “Cậu chỉ sống được một lần trong đời thôi. Thử đi xem thế nào. Rồi sau đó không phải hối tiếc, sẽ rất vui đấy, một chuyến phiêu lưu để đời.”

Cảm giác muốn chiếm được tình cảm của đối phương: “Em cứ nghĩ anh sẽ chơi thoải mái chứ, như tất cả mọi người ở đây. Lần tới anh không đi cùng với bọn em thì thật buồn”; hoặc “Nếu yêu anh, em không cần phải hoài nghi anh. Trái tim anh chỉ có mình em, em biết là anh có bao giờ nói dối em đâu.”

Hãy nhớ rằng bạn cần quan sát và lắng nghe không chỉ lời nói của họ, quan trọng hơn là thông điệp mà những lời nói đó truyền tải. Chính những thông điệp này sẽ nói cho bạn biết liệu họ có ý đồ che mắt bạn để khiến bạn làm theo ý họ không. Mỗi khi bị cảm xúc chi phối lý trí, tốt

hơn hết là bạn hãy tạm nghi ngờ cảm giác của mình và nhìn thẳng vào thực tế trước mặt, chứ đừng trốn tránh trong nội tâm của mình.

TIẾP CẬN NHANH

Trong cuốn sách “Sống không có lý trí” (*Living without conscience*) xuất bản năm 1999, Robert Hare⁽³⁾ đã cảnh báo chúng ta không nên bị ảnh hưởng bởi những “biểu hiện lấp liếm” của con người – như một nụ cười chiến thắng, những lời hứa, những mẩu chuyện đầu môi chót lưỡi hay những món quà – tất cả đều có thể khiến bạn mất cảnh giác trước những động cơ xấu. “Bất kỳ biểu hiện nào trong số này,” ông viết, “đều có thể ẩn chứa những mảnh khóc vô cùng khéo léo, sẵn sàng phân tán và làm bạn không thể nhận ra ý đồ thực sự của nó.” Hãy quan sát sự việc bằng con mắt khách quan nhất có thể, bằng cách nhìn thẳng vào chuyện đang xảy ra chứ đừng nghe miệng lưỡi thiên hạ thuật lại.

Chương 7

Độc vị cảm xúc:

Có phải bạn đang nói chuyện với một người ôn hòa không?

“Bình thường đó là một người mất trí, song trong những lúc tỉnh táo anh ta cũng chỉ là một gã ngốc.”

Heinrich Heine (1797 – 1856)

Chỉ cần qua quan sát thông thường hoặc dăm ba phút trò chuyện, bạn cũng có thể biết được đó có phải người có những dấu hiệu bất ổn hay bạo lực tiềm tàng không. Hãy chiếm thế thượng phong trong việc chủ động nhận biết điều cần tìm kiếm và điều cần hỏi – từ một đối tượng được mai mối, cho tới người giữ trẻ hay đồng nghiệp của bạn – để bảo vệ bản thân và những người quan trọng đối với bạn.

Để hiểu được quá trình đánh giá trạng thái cân bằng tâm lý, chúng ta sẽ lần lượt tìm hiểu các yếu tố nội tại trong mỗi người, những yếu tố quyết định mức độ cảm xúc của chúng ta, từ đó tổng kết quá trình phân tích tâm lý chung chung thành những dấu hiệu cảnh báo cụ thể, để nhận biết, giúp chúng ta tránh được những vấn đề về tâm lý trong đời sống hàng ngày.

Điều gì khiến một người trở nên “bình thường” hay “không bình thường”?

Trong mỗi người chúng ta có ba nhân tố cùng tồn tại, bình thường tách biệt nhau, đôi khi chồng chéo, trái ngược nhau, đó là: tâm hồn (luơng tâm), bản ngã (cái tôi) và cơ thể. Tâm hồn tìm cách làm điều đúng đắn, bản ngã (một dạng tâm hồn ở mức độ thấp hơn) thì muốn trở

nên đúng, còn cơ thể chỉ muốn thoát khỏi tất cả những lý luận lằng nhằng này.

Cơ thể chúng ta chỉ muốn làm gì dễ dàng và thoải mái nhất. Ví dụ điển hình cho việc lạm dụng sự tự do làm theo ý thích là việc ăn quá nhiều hay ngủ quá nhiều – theo đó có thể hiểu rằng khi muốn hành động theo điều cơ thể mách bảo, chúng ta chỉ muốn/không muốn làm điều gì đó vì cảm thấy muốn thế mà thôi.

Ví dụ về hành động vì bản ngã như việc ta phải kiềm chế để không buột miệng buông lời chế giễu người vừa mới bỏ một đồng tiền để mua một chiếc xe hào nhoáng chẳng để làm gì. Về bản chất, việc mua xe này của họ cũng chỉ là hành động cốt để thể hiện ra với người khác. Khi hành động theo bản ngã, chúng ta thường làm những việc cốt sao để đánh bóng hình ảnh bản thân, khiến người khác nghĩ tốt về mình, chứ không phải những việc mà chúng ta cho là đúng.

Cuối cùng, khi hành động vì lương tâm, chúng ta sẽ làm điều mà chúng ta cho là đúng, bất chấp việc chúng ta cảm thấy thế nào khi làm điều đó.

Tóm lại, cơ thể chỉ muốn làm cái mà nó thích làm, bản ngã muốn làm điều sẽ làm nó được nhìn nhận tốt, còn lương tâm chỉ muốn làm điều đúng đắn. Khi đồng hồ báo thức reo vào mỗi buổi sáng, cả ba nhân tố này sẽ cùng đấu tranh trong bản thân chúng ta. Nếu chúng ta đưa tay tắt nút báo thức, bạn có đoán được nhân tố nào đã vượt lên hai cái còn lại không?

Sự thoải mái thực sự không phải là việc có thể làm điều mà chúng ta thích làm, mà là có thể làm điều mà chúng ta thực sự muốn làm, bất chấp việc chúng ta có thích làm hay là không.

TIẾP CẬN NHANH

Giả sử bạn đang ăn kiêng và đột nhiên rất thèm ăn sô-cô-la. Bạn cố gắng đấu tranh chống lại ham muốn này, nhưng rồi bạn không thể cưỡng lại và đã ăn một ít. Bạn có thể nói rằng mình thoải mái không? Khi bạn thích ăn, bạn đã ăn. Đây là sự tự do hay bó buộc? Sau khi làm như vậy, cảm giác của bạn ra sao? Bạn có cảm giác thế nào về bản thân nếu bạn cưỡng lại được sự thèm ăn đó?

Khi vượt qua được những cám dỗ và kháng cự được chúng, tức là chúng ta đã trải qua quá trình tự kiềm chế bản thân. Chỉ khi *có thể hành động vì trách nhiệm*, chúng ta mới có được sự tự tôn trọng bản

thân, tức là lòng tự trọng. *Lòng tự trọng* và *khả năng tự kiểm chế* có mối quan hệ tương quan qua lại lẫn nhau. Nếu chúng ta không thể kiểm chế mà làm một điều chỉ để thỏa mãn sự hài lòng nhất thời hay chỉ làm sao cốt để bảo vệ và đánh bóng hình ảnh của bản thân thì chúng ta sẽ nhanh chóng cảm thấy tồi tệ. Khi đó, chúng ta sẽ chỉ sống vì những cơn bốc đồng khó kiểm soát và lệ thuộc vào sự đánh giá của người khác để duy trì bản ngã của mình.

Khi ăn uống quá mức, tự chúng ta cũng cảm thấy bức mình, khó chịu với bản thân. Xét về khía cạnh sâu hơn, thông thường khi ở trạng thái vô thức, chúng ta làm điều gì đó cốt để “thể hiện” thì chúng ta chẳng có cảm giác gì cả. Khi hành động như vậy tức là chúng ta đã bỏ qua điều chúng ta thực sự muốn – điều chúng ta nên làm – chỉ vì mục đích đánh bóng hình ảnh của bản thân.

Một người khi đã rơi vào trạng thái như vậy thường rất dễ cáu gắt và tức giận khi mọi chuyện không được như ý muốn. Họ không bao giờ thỏa mãn với cuộc sống của mình, luôn nghĩ mình thiếu sót so với người khác, và giống như một vật ký sinh, bám víu vào bất kỳ thứ gì có thể để tồn tại – như một lời khen xã giao, quyền lực, quyền kiểm soát, thậm chí cả nỗi sợ hãi – khi hết thứ này thì lại bám vào thứ khác, lúc nào cũng làm vậy và hiếm khi ngăn được mình không làm như thế. Họ lúc nào cũng chỉ nhìn thấy những thiếu sót của bản thân, những điều họ cho là còn thiếu để trở thành một người hoàn hảo. Những người như vậy luôn luôn tìm kiếm điều mình còn thiếu vì không bao giờ thỏa mãn với bản thân: họ sẽ không bao giờ có được hạnh phúc.

Những người lúc nào cũng bị ám ảnh bởi bản thân luôn có những suy nghĩ về mong muốn; cơn bốc đồng và thôi thúc nhiều khi chỉ trong phút chốc và không phải thực sự là điều họ mong muốn. Những khi ở một mình, để chấm dứt được suy nghĩ “không thể chấp nhận được bản thân” lúc nào cũng giày vò tâm hồn mình, họ sẽ bất chấp tất cả để làm mọi thứ hòng giúp tâm trạng thoải mái hơn.

Cái vòng luẩn quẩn này sẽ khiến người đó càng ngày càng tệ đi. Vì một khi không thỏa mãn với bản thân, người ta thường có xu hướng tìm cách khóa lấp bằng những thú vui nhất thời, kéo theo đó là việc không thể kháng lại trước những cơn bốc đồng của chính mình. Những thú vui nhất thời có thể khiến người ta tạm quên đi nỗi mặc cảm hay buồn chán của mình, nhưng sau đó lại khiến họ rơi vào một đợt trầm cảm mới. Để rồi càng ngày họ càng rơi vào nỗi buồn chán không lối thoát.

Khi chúng ta không yêu thích chính bản thân mình, thay vì việc làm sao để mình tốt hơn, chúng ta lại tự hành hạ mình bằng những thứ tưởng chừng như có thể giúp mình vui lên, như việc ăn uống vô độ;

uống rượu hay lạm dụng các loại thuốc, nghiện ngập... và vô vàn các hình thức tiêu khiển khác khiến chúng ta càng lúc càng xa rời cuộc sống. Chúng ta những tưởng làm như vậy là một cách khóa lấp, giúp chúng ta có thể yêu thương chính mình nhiều hơn, nhưng thực chất lại khiến chúng ta đánh mất bản thân mình nhiều hơn. Chúng ta không tự đầu tư vào bản thân để giúp mình tốt lên mà lại tự đánh lừa mình bằng những ảo tưởng không đáng có.

TIẾP CẬN NHANH

Bạn đã bao giờ nói chuyện nhã nhặn với một người mà bạn không hề thích hay chưa? Có bao giờ bạn bỏ ra một giờ hoặc thậm chí một ngày với một người lúc nào cũng khiến bạn nổi điên, nhưng bạn lại phải làm ra vẻ lịch sự, tôn trọng họ? Tất cả những điều này đều dễ khiến chúng ta không thoải mái. Điều gì xảy ra nếu bạn phải sống với một người như thế... và người đó chính là bạn? Dù có làm gì để tự huỷ hoại hoặc bản thân, rồi bạn cũng sẽ phải chịu những tổn thương về cả vật chất lẫn tinh thần.

Một người lúc nào cũng bị ám ảnh bởi bản thân sẽ không yêu thích chính bản thân anh ta, vì thế cuộc sống của anh ta không có chuyện gì là dễ dàng cả. Sống mà giống như phải chịu đựng và phục vụ cho một ông chủ mà anh ta không hề thích; thậm chí một việc nhỏ nhặt nhất cũng dễ khiến anh ta nổi điên và buồn chán. Không xét tới trường hợp đó là người mà bạn có tình cảm hay lòng kính trọng, nếu là bạn, bạn có muốn làm việc dưới quyền, hay đầu tư cho một kẻ kiêu căng, khó bảo và bạc bẽo như vậy không? Câu trả lời là bạn có thể sẽ khiến họ lao đầu vào những thú vui vô vị, chìm đắm triền miên trong những trò tiêu khiển, hoặc bạn thậm chí còn giúp anh ta tìm rượu giải sầu – chỉ vì bạn muốn tránh xa người đó càng xa càng tốt.

Khi một người không quan tâm tới bản thân, anh ta sẽ không thể yêu thương chính bản thân mình. Để lấp đầy những khiếm khuyết về tình cảm đó, họ sẽ quay ra bên ngoài để tìm cách khóa lấp bằng sự xoa dịu. Điều này giải thích được những trạng thái cảm xúc tiêu cực cũng như những mâu thuẫn trong quan hệ giữa cá nhân – cá nhân trong đời sống thực tế: một người hay suy nghĩ tiêu cực sẽ tìm kiếm sự đồng tình và công nhận của những người xung quanh như một cách để tự tôn trọng bản thân anh ta. Nếu được tôn trọng, anh ta cũng thấy có thể tự tôn trọng bản thân, rồi tự động chuyển những lời khen tặng hay sự yêu mến của người khác thành sự tự yêu thương bản thân. Giá trị của anh ta được quyết định bởi những đánh giá của người khác. Tâm trạng của anh ta lên xuống thất thường và trở nên rất dễ bị tổn thương bởi

những nhận xét hay ánh mắt của mọi người.

Những người như vậy thường sống trong trạng thái ảo tưởng về bản thân, luôn luôn phải tìm kiếm sự ủng hộ và chú ý từ người khác. Khi đó, *mọi việc chúng ta làm* đều vì đánh giá của người khác (để được người khác chú ý và ủng hộ), nên những hành động đều rất cảm tính.

Ví dụ khi chọn trang phục nhằm nhận được sự chấp thuận hoặc để gây ấn tượng với người khác, chúng ta thường rất băn khoăn. Tự chúng ta đặt mình vào vị trí phải phụ thuộc vào người khác và dần dần trở nên quá chú ý vào bản thân, dễ bị tổn thương, buồn bực, phân tán và chán nản. Hãy tưởng tượng: khi phải dựa vào đánh giá của người khác mới xác định được giá trị của bản thân, chẳng khác nào chúng ta đang ở ngã ba đường, đứng đó để mặc cho người đời nhận xét – nếu nhận xét tốt, chúng ta có tâm trạng tốt, còn nếu đó là ánh nhìn ác ý thì chúng ta sẽ cảm thấy tồi tệ. Kết quả là *chúng ta chẳng bao giờ thỏa mãn, hài lòng với bản thân*.

Vậy là chúng ta đã nhìn thế giới này qua một lớp thủy tinh thể bị bóp méo. Sự thực hiếm khi lọt qua được lớp thủy tinh thể ấy; và những điều hiếm hoi lọt qua lại không thể giữ lại được vì lớp thủy tinh thể ấy không đủ khỏe mạnh để giữ chúng lại.

TIẾP CẬN NHANH

Giả sử bạn đang rót nước vào một cái cốc không có đáy. Bạn càng rót, chiếc cốc càng có vẻ đầy lên. Nếu chiếc cốc đó là của một người phải phụ thuộc vào người khác để xác định giá trị bản thân, người đó sẽ có cảm giác hài lòng khi bạn rót đầy nó. Ngay khi bạn dừng lại (biểu thị cho việc bạn không hoàn toàn tập trung, không tôn trọng hay yêu mến theo đúng ý họ), họ sẽ ngay lập tức trở nên trống rỗng và quay lại trạng thái ban đầu (như khi bạn chưa bắt đầu rót). Họ sẽ không bao giờ có cảm giác hài lòng nào nữa, kể cả bạn có cố gắng cho họ bao nhiêu đi chăng nữa. Việc rót nước ban đầu giống như một ảo tưởng thoáng qua, là sự thỏa mãn nhất thời, trôi tuột qua người đó nhưng không bao giờ lấp đầy được anh ta. Anh ta lúc nào cũng chỉ chăm chăm tìm kiếm tình cảm, sự đồng tình và tôn trọng từ người khác nhưng không bao giờ có đủ dũng khí để tiếp nhận và lưu giữ hết những tình cảm ấy. Những tình cảm được cho, được rót vào rồi lại trôi ra, không ở lại.

Mất bình tĩnh và giận dữ

Về bản chất, một người không tự tôn trọng bản thân cũng sẽ không kiểm soát được hành động của chính mình. Trong phần trước, hãy nhớ rằng lòng tự trọng xuất phát từ khả năng tự kiềm chế; vì vậy, trong bất kỳ hoàn cảnh nào, chỉ cần một giọt nước làm tràn ly cũng sẽ khiến người đó mất kiểm soát. Trên thực tế, khi quyền tự do bị tước mất, có nghĩa là lòng tự trọng còn sót lại của người đó cũng mất, anh ta rất dễ “tức nước vỡ bờ”. Anh ta dám phó mặc cho người đời đánh giá để giúp mình có cảm giác thoải mái, thì anh ta sẽ chẳng ngại ngần gì mà không đấu tranh để bảo vệ lòng tự tôn, niềm tin, các giá trị, hành động, cũng như cái quyền được nói ra chính kiến của mình. Một khi đã mất bình tĩnh, anh ta sẽ bất chấp tất cả để bảo vệ quyền lợi của mình đến cùng.

Ngay chính trong con người thiếu sự tôn trọng bản thân và dễ bị mất bình tĩnh, ở bất kỳ hoàn cảnh nào, phần thiếu tôn trọng bản thân này có thể khiến anh ta có các phản ứng không thể lường trước được. Thế giới xung quanh anh ta chính là cơ sở tâm lý duy nhất và cuối cùng quyết định mọi hành vi tâm lý của anh ta. Khi cảm thấy không có được sự tôn trọng thích đáng, họ sẽ trở nên giận dữ – chính là thứ vũ khí cuối cùng của lòng tự tôn trong họ – như một cách tự bảo vệ mình trước những tổn thương. Càng lúc càng bị cuốn theo những phản ứng đầy cảm tính như thế, họ không hiểu được rằng càng tức giận bao nhiêu thì họ càng dễ mất bình tĩnh bấy nhiêu.

Một số người bộc lộ sự giận dữ ra ngoài và trở nên bẳn tính, ồn ào và cay độc, trong khi một số khác kìm nén vào bên trong và trở nên bị lụy, lúc nào cũng trong tình trạng dễ bị chà đạp, chỉ để làm người khác vừa lòng, hòng có được sự tôn trọng và tình cảm của họ. (Chi tiết về các dấu hiệu và ý nghĩa của chúng ở cả hai loại biểu hiện này sẽ được viết rõ hơn trong các chương tiếp theo.)

Giờ chúng ta đã xác định được người thiếu tôn trọng bản thân thì cảm xúc của họ sẽ không ổn định. Nhưng liệu điều đó có nghĩa là họ có nguy cơ bạo lực không? Không hề. Tuy nhiên, trường hợp tiềm tàng là không thể tránh khỏi. Dưới đây là một số dấu hiệu cảnh báo đặc biệt của ba loại bạo lực tiềm tàng:

I: Dấu hiệu chung về nguy cơ bạo lực tiềm tàng

II: Dấu hiệu trong quan hệ tình cảm/thân thiết

III: Dấu hiệu tại nơi làm việc: Liệu bạn có đang gặp nguy hiểm?

I: Dấu hiệu chung về nguy cơ bạo lực tiềm tàng

Ngoài các phân tích tâm lý đã đề cập tới trong các phần trước của chương này, bạn cũng có thể nhìn vào một số dấu hiệu sau đây để biết liệu một người có biểu hiện nào của bạo lực tiềm tàng không:

- Người đó kể về thời thơ ấu, bố mẹ, anh chị em, họ hàng, bạn bè thuở bé của họ thế nào? Một người nếu nói một cách cay nghiệt về thời thơ ấu hay họ hàng của anh ta, sử dụng những ngôn từ mạnh, thậm chí đôi khi là ngôn ngữ bạo lực thì chắc chắn anh ta có những vấn đề trong quá khứ vẫn chưa được giải quyết, rất có thể dẫn tới hậu quả khôn lường.
- Liệu người đó có từng bị lạm dụng? Robert Ressler, chuyên gia phân tích tâm lý tội phạm của FBI, người đã tạo ra thuật ngữ “kẻ sát nhân hàng loạt”, trong cuốn sách của ông có tựa đề “Ai cũng có thể chống lại quái vật” (*Whoever Fights Monsters*) xuất bản năm 1993, đã đưa ra một con số gây sững sốt cho mọi người: 100% kẻ sát nhân hàng loạt đều là những nạn nhân của sự lạm dụng, từ bạo hành, không được quan tâm cho tới sự miệt thị, khinh rẻ. Ở đây chúng tôi không có ý nói rằng cứ bị lạm dụng thì lớn lên sẽ trở thành kẻ lạm dụng người khác, nhưng xét về mặt thống kê thì một người khi đã từng là nạn nhân cũng có khả năng sẽ gây tổn thương cho người khác.
- Đó có phải là người có xu hướng dùng bạo lực để giải quyết vấn đề? Người đó thường tránh các vụ ẩu đả và cố gắng giải quyết mọi chuyện bằng lời nói thì có chắc anh ta sẽ phản đối biện pháp giải quyết phải sử dụng đến bạo lực không?
- Người đó có hay phản ứng thái quá trước những tiểu tiết và hay đa nghi về động cơ cá nhân của người khác không? Ví dụ, khi nhân viên thu ngân trả lại nhầm hoặc khi có người chỉ nhầm đường, liệu anh ta có nổi khùng rồi nghĩ rằng người đó có ý đồ hoặc mục đích gì mà làm vậy với mình hay không?
- Đó có phải là người đối xử độc ác với động vật và với cả con người không? Anh ta có phải là loại người hay châm chọc, nói ra điều làm tổn thương người khác, hay lúc nào cũng chăm chăm làm người khác xấu hổ, nhục nhã, nhất là với những người ít có khả năng tự vệ không?
- Người đó có hay uống rượu bia, lạm dụng thuốc, chất kích thích hay có thái độ, hành xử dễ gây nguy hiểm cho người khác và cho chính bản thân không?

Những dấu hiệu kể trên không phải tất cả, và càng không thể giúp bạn áp dụng vào mọi trường hợp, hoàn cảnh, nhưng nó cũng vô cùng

hữu dụng nếu bạn muốn biết một người có phải là người bạo lực hay không. Dĩ nhiên, nếu anh ta đang có một kế hoạch chi tiết cho việc bạo hành người khác, than phiền về chuyện đang phải dàn xếp các khoản nợ hay có được sự tôn trọng của người khác và có khả năng sử dụng một loại vũ khí nào đó, thì bạn có thể chắc chắn là hành vi bạo lực sắp xảy ra. Hãy liên lạc ngay với cơ quan chức năng vì đó là lúc tính mạng một người đang bị nguy hiểm.

II: Dấu hiệu trong quan hệ tình cảm/thân thiết

Bên cạnh các dấu hiệu chung được đề cập trong phần trên, bạn có thể sử dụng thêm các dấu hiệu cảnh báo sau đây để biết liệu đối tượng hẹn hò của bạn có gây hại gì cho bạn không, hoặc liệu người đó có là người chồng tồi tệ trong tương lai hay không:

- Ghen vừa phải sẽ tạo thêm hương vị ngọt ngào cho tình yêu – nhiều quá sẽ trở thành liều thuốc độc. Khi một người ghen tuông, việc đó thể hiện tình cảm của anh ta với bạn thì ít mà thể hiện cảm giác của anh ta về bản thân thì nhiều. Đó là cảm xúc không lành mạnh, xuất phát từ sự thiếu tin tưởng và an toàn mà ra. Anh ta có hay kiểm soát bạn và lúc nào cũng muốn biết bạn đang làm gì, ở đâu hay không? Anh ta có ghen với tất cả mọi người, từ bạn bè tới gia đình bạn không? Anh ta có kết tội bạn lúc nào cũng đong đưa và cố gắng hạn chế bạn hết mức có thể, vào những lúc anh ta không ở đó không? Hãy cẩn thận. Nếu anh ta tìm cách kiểm soát, hạn chế thời gian dành cho bạn bè hay gia đình của bạn thì chắc chắn bạn đang gặp phải vấn đề nghiêm trọng đây.
- Bạn có bao giờ có cảm giác sợ hãi trong tình cảm chưa? Anh ta có bao giờ đe dọa bạn, hay bạn có bao giờ lo lắng về chuyện anh ta sẽ thế nào nếu bạn chia tay chưa? Liệu có bao giờ anh ta, có vẻ nửa đùa nửa thật, nói rằng “anh sẽ không bao giờ sống thiếu em và em cũng vậy” chưa? Những lời nói kiểu như vậy không phải thể hiện tình yêu, chúng là những lo lắng của bản thân anh ta.
- Hãy cẩn thận với người hai mặt, hay nói cách khác là người có tính cách không ổn định. Anh ta có thể chỉ đối xử tốt với bạn và tệ với những người khác. Dĩ nhiên nếu anh ta đối xử với bạn không ra gì trong khi lại đối tốt với những người khác thì bạn đã biết quan hệ của mình có vấn đề. Nhưng trường hợp ngược lại cũng rất đáng lo ngại vì nó nói lên rằng anh ta tốt với bạn vì mục đích riêng, thái độ như vậy không phản ánh bản chất và suy nghĩ thực sự của anh ta. Trong khi cách anh ta đối xử với những người khác khi không phải

làm gì để lấy lòng họ mới là cái bạn cần quan tâm, vì đó mới là bản chất thực sự của anh ta. Hãy chú ý tới những lúc anh ta đối xử với những người mà anh ta không coi là “cần thiết” phải tốt với họ, như người bồi bàn, lễ tân hay người giữ cửa. Những hành xử này mới phản ánh đúng bản chất của anh ta.

- Nếu đó là người hay có những lời nói mang ý lạm dụng bạn thì khả năng bạn sẽ bị lạm dụng thực tế là rất cao. Và nên nhớ rằng, khi mọi chuyện mới ở mức “lời nói gió bay”, bạn còn có thể tạm an toàn. Ngược lại, bạn hoàn toàn chẳng có cơ hội nào để phản kháng.
- Khi mới bắt đầu mối quan hệ, anh ta có là người nóng vội hay quá quan tâm tới mọi điều bạn làm không? Dù anh ta có nịnh đầm hay nói tốt với bạn đến đâu chẳng nữa, bạn vẫn phải thật cẩn thận. Đó là kiểu người không thực tế trong mối quan hệ với người khác, họ có thể áp đặt những suy nghĩ, quan tâm quá mức cần thiết cho một mối quan hệ mới. Hành vi này có thể xếp anh ta vào loại người không thực tế.
- Có bao giờ bạn bè hay người thân của bạn nói rằng họ không thích bạn trai của bạn hay “có điểm gì đó ở anh ta mà họ không thích” nhưng lại không thể nói thành lời chưa? Nếu họ đã từng có những nhận xét kiểu như vậy, có lẽ bạn chưa đánh giá được hết con người thật của anh ta. Hãy thử tạm thời tách nhau ra một thời gian và nhìn nhận lại mối quan hệ với người đó khách quan hết mức có thể. Bạn có thể thử đi đâu đó một vài ngày để xem mình có bỏ sót một chi tiết nào đó mà đáng ra cần lưu tâm trong mối quan hệ của mình không.

TIẾP CẬN NHANH

Gavin Debecker, một chuyên gia tư vấn an ninh xuất sắc, trong cuốn sách của ông có tên “Quà tặng của nỗi sợ hãi” (*The Gift of Fear*) xuất bản năm 1997, đã chỉ ra rằng lời nói “không” dưới bất cứ hình thức nào, trong bất kỳ hoàn cảnh nào cũng là dấu hiệu cảnh báo nguy hiểm cho chúng ta. Debecker còn chỉ ra rằng khi một người phớt lờ lời từ chối “không” của bạn có nghĩa là người đó đang tìm cách làm chủ tình thế, điều khiển mọi thứ theo ý họ hoặc không chấp nhận từ bỏ việc đó. Đừng nên thỏa hiệp với người đó. “không” là “không”. Và hãy nhớ rằng, bản thân từ “không” đã là một câu hoàn chỉnh.

Những dấu hiệu được liệt kê trên đây sẽ giúp bạn cảnh giác trong một số trường hợp nhất định. Tuy nhiên, nếu hiện tại bạn trai đối xử tệ với bạn thì đừng dễ bị mềm lòng bởi những lời xin lỗi có cánh của họ (và đôi khi là của cả bạn, khi bạn muốn biện minh cho hành động của họ!)

– giải thích rằng anh làm thế này thế kia là do say rượu, do buồn chán, gặp khó khăn trong công việc, đang trải qua giai đoạn khó khăn, rồi anh hứa sẽ không bao giờ tái phạm... – thì đừng chần chừ gì mà hãy *chăm dirt/cho anh ta bài học*, đến khi anh ta có biến chuyển hãy tiếp tục.

III: Dấu hiệu tại nơi làm việc: Liệu bạn có đang gặp nguy hiểm?

Hãy sử dụng kết hợp các dấu hiệu trong cả hai phần trên và phần này để quyết định liệu một người có gây hại gì cho bạn tại nơi làm việc không:

- Liệu đó có phải là người lúc nào cũng thui thủi một mình, do anh ta quá nhạy cảm hay do anh ta chỉ đơn thuần là gặp khó khăn trong việc hợp tác với các đồng nghiệp khác? Một người khi không hợp tác được với ai có thể vô hại, nhưng cũng có thể nguy hiểm. Trong cả hai trường hợp, bạn đều cần cẩn thận, đặc biệt là trong trường hợp đối tượng là người có thiên hướng bạo lực, căn cứ theo các dấu hiệu trong hai phần trước.
- Người đó có đang vướng vào rắc rối cá nhân hay khủng hoảng tài chính nào không, như bị phá sản, ly thân, ly dị, chịu lệnh cấm, kiện tụng giành quyền chăm sóc con hay phải ra hầu tòa? Nếu có bất kỳ dấu hiệu tiêu cực nào xảy đến với cuộc sống của họ, kết hợp với các yếu tố khác, đều rất có thể sẽ gây nguy hiểm cho bạn.
- Có phải anh ta không đạt được sự thăng tiến như mong muốn và rất thất vọng về điều đó? Hoặc liệu các sếp có đang làm lơ hay vẫn còn xem xét cân nhắc chuyện thăng tiến cho anh ta? Nếu anh ta có vẻ thất vọng, buồn chán với công việc và không thể chịu đựng được điều mà anh ta cho là bất công với mình thì hãy chú ý tới các biểu hiện của anh ta. Đó có thể là người vô hại, nhưng không loại trừ đó có thể là người ẩn chứa sự nguy hiểm không báo trước.
- Gần đây đối tượng có biểu hiện nào bất thường trong thái độ tại nơi làm việc, về hiệu suất công việc hay hành xử với các đồng nghiệp khác không? Anh ta có đột ngột mất tinh thần làm việc và dường như không hề bị ảnh hưởng bởi công việc không? Nếu câu trả lời là có, hãy tham chiếu tới các dấu hiệu khác trong phần này và cả hai phần trước để xác định mối lo lắng của bạn.

Những dấu hiệu cảnh báo trên có thể sẽ giúp bạn dự đoán được những tình huống có khả năng xảy ra. Bạn cũng nên cảnh giác cao độ khi một người nói về chuyện anh ta “phát ngáy” hay “mệt mỏi và chán

nản” về “mọi người và mọi thứ”, hoặc chỉ đơn thuần nói về một kế hoạch để giải quyết các rắc rối của anh ta.

Và nhớ rằng ngoài những dấu hiệu đã được giới thiệu và phân tích trong chương này, bạn vẫn cần đọc thêm các dấu hiệu khác về thiếu tự trọng và hậu quả mà nó gây ra, về nguy cơ bạo hành hay lạm dụng trong các chương tiếp theo.

Phần II

NHỮNG KẾ HOẠCH CHI TIẾT CHO HOẠT ĐỘNG TRÍ ÓC: QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH

Vượt ra ngoài việc đọc các suy nghĩ và cảm giác đơn thuần: Hãy học cách người khác suy nghĩ để có thể nắm bắt bất kỳ ai, phán đoán cách hành xử và hiểu được họ còn hơn chính bản thân họ.

- S.N.A.P. không dựa trên tính cách
- Màu sắc cơ bản của suy nghĩ
- Suy nghĩ về những điều chúng ta hành động: Tại sao và như thế nào?
- Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn
- Anh ta tự trọng cao hay chỉ giả vờ?
- Thăm dò lòng tự trọng
- Ba loại tính cách
- Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế

Chương 8

S.N.A.P. không dựa trên tính cách

“Tính cách có thể mở ra những cánh cửa, nhưng chỉ có nhân cách mới giữ được những cánh cửa luôn mở.”

Elmer G. Letterman

Có rất nhiều phương pháp phân loại tính cách và mỗi phương pháp đều có những hạn chế riêng. Ngay cả với hệ thống phân loại tốt nhất, những tiêu chuẩn mà chúng ta dựa vào để phân loại cũng có khi mất thời gian, phức tạp và mâu thuẫn. Ví dụ, theo mô hình phân loại tính cách Myers-Briggs (Myers Briggs Type Indicator – MBTI)⁽¹⁾, tính cách của một người có thể được phân loại dựa trên bốn tiêu chí: hướng nội/ hướng ngoại; trực giác/ giác quan; lý trí/ tình cảm và nguyên tắc/ linh hoạt (gọi tắt là INTJ). Dưới đây là giới thiệu ngắn cho một loại tính cách⁽²⁾ của phương pháp phân loại này:

Cảm giác đôi khi có tác dụng tốt, đôi khi không. Cũng như những chức năng khác trong cơ thể, cảm giác chỉ là những phản ứng ban đầu trước các thông tin mà cơ thể nhận được, về hoàn cảnh, về khối lượng hay mức độ. Vì lẽ đó, những người INTJ thường không xem trọng các tiểu tiết, hoặc bỏ qua chúng. Khi đã bắt tay vào công việc, họ hoàn toàn có thể nói: “Ý tôi đã quyết, đừng lung lạc tôi nữa.” Cảm giác hướng ngoại có thể được nhận ra rõ ràng với những người làm việc cốt sao có được cảm giác thoải mái nhất, chứ không được dùng để phân loại tính cách của họ. Khi mọi chuyện không được theo ý muốn, những người có cảm giác hướng ngoại sẽ bộc lộ ra trong những phút hờ hênh mà chính họ cũng không để ý. Phân loại tính cách có thể là một công cụ đặc lực giúp chúng ta đưa ra kết luận về người đối diện. Nhưng thậm chí ngay trong những tình huống thuận lợi nhất, bạn vẫn không thể đoán được người đó đang nghĩ gì trong một hoàn cảnh nhất định.

Tính cách về cơ bản chính là cái mà chúng ta biểu hiện ra bên ngoài và là cách chúng ta ứng xử. Nhưng vì con người và cả thế giới luôn thay đổi nên để tìm ra một phương pháp phân loại tính cách ổn định và chính xác quả là rất khó. Ví dụ, trong những hoàn cảnh khác nhau, một người có thể phô bày những tính cách khác nhau. Trong công việc, anh ta có thể rất nỗ lực và khát khe; khi ăn tối với những người bạn thì vui vẻ và dễ tính; và khi ở nhà thì lại trở nên điên khùng. Mỗi một hoàn cảnh làm lộ ra những nét khác nhau trong tính cách của một người. *Hiện tượng đa nhân cách* xảy ra khi những nét tính cách đó không hợp nhất và mỗi tính cách có một môi trường sống tách biệt.

Cùng một con người, cùng một tình huống, nhưng anh ta có thể hành động theo những cách khác nhau ở những thời điểm khác nhau, đó là vì thái độ và ứng xử cũng phụ thuộc vào tâm trạng và cảm xúc, vốn là những thứ luôn thay đổi, không phụ thuộc vào tính cách.

Trong cuộc sống của mỗi chúng ta, khi trạng thái cảm xúc thay đổi thì cách nhìn và cảm giác của chúng ta về hoàn cảnh khi đó cũng bị thay đổi. Ví dụ, có một nhận định phổ biến (đã được chứng thực bằng các nghiên cứu) cho rằng một người trong tâm trạng buồn chán sẽ có ít hứng thú giao tiếp với người khác. (Và cũng thật thú vị khi biết rằng một người với tâm trạng tích cực sẽ ít gặp rủi ro hơn một người trong trạng thái tiêu cực – vì người đó sẽ rất dễ bị ảnh hưởng bởi thất bại). Ví dụ, một người hướng ngoại “kiểu mẫu” cũng có thể thu mình lại giữa một bữa tiệc nếu cô ta đang gặp chuyện buồn.

Một nhận định khác cũng có mối liên hệ với nhận định trên, đó là việc biết trước về tình huống có thể ảnh hưởng đến tâm trạng và quá trình ra quyết định của chúng ta. Tiếp tục ví dụ trên, nhân vật trong câu chuyện sau đó có thể ở trong tâm trạng rất tốt và mong muốn được gặp một ông X nào đó. Tuy nhiên, nếu cô ta biết rằng việc quá hăng hái tiếp cận là không tốt, cô ta có thể điều chỉnh lại cách ứng xử của mình.

Và chúng ta nhận ra rằng chính tác động bất biến, khái quát và quan trọng nhất trong bản chất con người sẽ *điều chỉnh* tính cách của người đó. S.N.A.P. sử dụng chính những tác động này để cung cấp cho chúng ta cách đọc vị con người chính xác ở hầu hết mọi thời điểm, mọi tình huống.

Chương 9

Màu sắc cơ bản của suy nghĩ

“Khám phá bao gồm việc thấy những điều mọi người thấy và nghĩ ra những điều chưa ai nghĩ.”

Albert von Szent - Gyorgyi (1893 - 1986)

Bây giờ chúng ta sẽ xem xét một vấn đề thực sự rất đáng ngạc nhiên. Những chương trước đã cung cấp cho chúng ta cách đọc vị tâm lý một người trong quá trình đánh giá sơ lược và phán đoán tình huống khi ta chỉ có những thông tin nhất định. Đọc vị kiểu này sẽ rất hữu hiệu trong quá trình thương lượng – để biết được một người có tự tin hay không; hay trong việc hẹn hò – để xem liệu người đó có thực sự hứng thú hay không. Bắt đầu từ đây, chúng ta sẽ sử dụng một cách tiếp cận toàn diện thêm để hiểu hơn về đối tượng.

Hệ thống phân tích sau đây sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn tại sao và bằng cách nào một người lại suy nghĩ và hành động như vậy, cũng như dự đoán chính xác hơn phản ứng của anh ta trong trường hợp nhất định. Bản năng con người cũng giống như một cỗ máy đang chạy chương trình mà ta gọi là “suy nghĩ” – có thông tin đầu vào và đầu ra. Cỗ máy đó luôn thực hiện cùng một việc, dựa trên mệnh lệnh được nhập vào. Không hề đơn giản, nhưng dẫu sao đó cũng chỉ là một công thức, một khi bạn hiểu rõ khía cạnh tâm lý phía sau những mệnh lệnh đó.

Bạn có thể đọc vị được suy nghĩ của người khác, vì trên thực tế, anh ta không hề suy nghĩ. Trên thực tế không tính những trường hợp tư duy sáng tạo, con người thường đưa ra kết luận về những gì họ đã trải qua. Thứ xuất hiện trong suy nghĩ của chúng ta thực chất là một phản xạ dựa trên những lựa chọn *cảm tính* đã được lập trình từ trước. (Ở đây chúng ta không xét đến quyết định kiểu logic, nhưng thông thường dù có bị cảm xúc ảnh hưởng thì con người vẫn có thể tự do chọn lựa, do đó hai người với cùng một “thông tin đầu vào” sẽ có những phản ứng khác nhau).

Một ví dụ cụ thể có cả số liệu thống kê cho thấy một phụ nữ cực kỳ bừa bãi, có cuộc sống tình dục phóng túng, hay là gái mại dâm, rất có khả năng đã từng bị xâm hại theo một cách nào đó khi còn là thiếu nữ hoặc ở tuổi vị thành niên. Trên thực tế, những nghiên cứu chỉ ra rằng, trên 75% gái mại dâm trong độ tuổi vị thành niên đã từng bị xâm hại.

Vậy điều gì đang diễn ra ở đây? Để chấp nhận chuyện đã xảy ra, một cách vô thức, cô ta tự ép mình phải hành động như vậy – để khiến sự việc bớt nặng nề hơn. Bằng cách coi nhẹ giá trị và sự thiêng liêng trong các mối quan hệ, cô ta chấp nhận quan hệ bừa bãi để giảm gánh nặng và những ám ảnh của chuyện đã xảy ra. Nói tóm lại, những thương tổn, mất mát của cô ta đã phần nào được xoa dịu.

Mặt khác, cô ta còn phải chịu đựng một thứ kinh khủng hơn nhiều. Để xoa dịu nỗi đau tình cảm, cô ta bắt đầu một lối sống tự hủy hoại mình. Việc xem nhẹ vấn đề tình dục, coi nó là chuyện vô nghĩa cũng có niềm tin ở cô ta rằng chuyện đã xảy ra với cô ta chẳng là gì hết.

Vì vậy, bằng việc thăm dò nhanh, nếu như bạn có thể nhận ra, rằng cô ta là nạn nhân của xâm hại, bạn sẽ hiểu thêm cách nghĩ của cô ta về đàn ông, tình dục và hiểu cô ta hơn chính bản thân cô ta. Thêm vào đó, những điều bạn biết được không dựa trên tính cách của cô ta mà dựa trên bản chất con người.

Hãy xét đến một ví dụ khác. Bạn đang mặc một bộ quần áo mới toanh và rất đắt giá. Trong cuộc trò chuyện của bạn với đồng nghiệp, cô ta quả quyết rằng đây là bộ quần áo được may đẹp và lộng lẫy nhất mà cô ta từng thấy. Bạn nghĩ rằng đây quả là một người hiểu biết và sẽ chỉ đơn giản nói “cảm ơn” hoặc có thể tiết lộ giá tiền. Tuy nhiên, nếu như cô ta biết giá tiền và bảo bạn đã bị mua hớ, bạn sẽ lại cho rằng cô ta không hiểu gì về chất lượng. Sau đó, bạn có thể nhắc khéo cô ta về những mũi khâu thủ công tỉ mỉ, nhờ đó bộ quần áo này sẽ vẫn đẹp và bền trong nhiều năm nữa.

Sự lập trình từ trước chính là điểm khác biệt giữa thái độ và phản xạ. Khi cái tôi trỗi dậy (bị thương tổn về tình cảm), con người có cảm giác bị đe dọa về mặt tâm lý và suy nghĩ tự động chuyển sang trạng thái “tự phòng vệ”. Cơ chế này có thể thấy rõ trong trò cờ bạc ăn tiền – thú tiêu khiển phổ biến tại Mỹ.

TIẾP CẬN NHANH

Thật vậy, thái độ và suy nghĩ của chúng ta thường “bị định hướng” do chính bản năng con người. Trong một cuộc phỏng vấn được thực hiện bởi Robert Anton Wilson - là chuyên gia

ngiên cứu về động cơ của con người, tiến sĩ Ernest Dichter đã được hỏi về vấn đề tận dụng yếu tố tâm lý trong quảng cáo. Ông phát biểu: “Không có ai luôn đúng cả. Có tới 99% hành động của con người là phi lý. Tôi mua nhiều thứ vô ích hơn cả gia đình tôi cộng lại.”

Các sòng bạc chỉ thu một khoản lợi nhuận rất nhỏ 2% trong một số trò như Blackjack hay Baccarat⁽¹⁾; ở một số trường hợp, con số này chỉ là 1,17 %. Vậy thì tại sao trong một ngày thường có đến hơn 85% người chơi ra về thất bại?

Hãy xét đến thị trường chứng khoán. Chỉ có hai hướng điều chỉnh: tăng – giảm. Nếu suy nghĩ một cách thông thường, cơ hội cho chúng ta là 50-50. Nhưng, (những số liệu về mảng này hết sức đa dạng), xấp xỉ 75-95% nhà đầu tư chơi chứng khoán hàng ngày sẽ thua sau một khoảng thời gian nào đó (họ chơi bằng tiền của họ và không có sự đầu tư thêm từ bên ngoài). Vì sao? Nguyên nhân ở đây không phải là vận may, mà thuộc về bản năng con người. Để hiểu thêm về khía cạnh tâm lý, chúng ta cùng xem xét hai kiểu chơi cơ bản khác biệt sau:

Người chơi loại A: Người theo bài

Đây là một kịch bản điển hình: một người đặt 10 đôla và thua, sau đó anh ta lại đặt 10 đôla và lại thua. Tiếp theo, anh ta nâng lên 20 đôla - thua, rồi 30 đôla - vẫn thua. *Càng thua anh ta đặt càng nhiều*. Người chơi này cố gắng nhắm đến khả năng gỡ vốn chỉ trong một lượt chơi bằng cách đặt nhiều hơn để bù cho những lần đã thua. Khi bản ngã trở dậy, anh ta có xu hướng làm theo kịch bản này.

Người chơi loại B: Người bỏ bài

Sau đây là kịch bản điển hình cho kiểu tâm lý này: một người đặt 10 đôla và thua; anh ta đặt tiếp 10 đôla và lại thua. Sau vài ván, anh ta hạ mức cược xuống 5 đôla. Một phương án tốt? Có lẽ là không. Nếu anh ta thắng, anh ta sẽ cảm thấy tiếc vì đã không đặt nhiều hơn, còn ngược lại thì thua vẫn hoàn thua. Nếu thua, anh ta sẽ ít nhiều hài lòng hơn, vì thất bại là cách duy nhất để anh ta bào chữa cho hành động hạ mức cược của mình! Một lần nữa, lại là dấu vết của bản ngã.

Thật thú vị khi biết rằng những người có loại tính cách LE-D (ý nghĩa của cụm từ này sẽ được giải thích trong chương 14) sẽ có xu hướng hành động giống như người chơi kiểu B (người bỏ bài) trong khi những

người có tính cách kiểu LE-A lại thường cư xử giống với người chơi A (người theo bài). Một người với lòng tự trọng cao có thể làm theo cả hai hướng, nhưng sẽ điều chỉnh hành động của mình với óc phán đoán sắc sảo và khách quan hơn.

TIẾP CẬN NHANH

Trong những tình huống có kết quả tạm thời, khi hầu như không có sự nỗ lực hay những hứng thú cố hữu, một người có thể hành động hoàn toàn chỉ đơn thuần do một lời đề nghị, dù lời đề nghị này chỉ thay đổi tư tưởng của anh ta trong chốc lát (qua việc khơi được trúng cái tôi của anh ta) mà thôi. Ví dụ, bạn muốn thuyết phục người đồng nghiệp của mình ký vào một lá đơn kiến nghị. Bạn có thể nói: “Gary à, cậu biết đấy, mình luôn cảm kích khi biết cậu là người sẵn sàng ủng hộ những ý kiến đúng đắn.” Một khi Gary cảm ơn bạn về lời khen, anh ta gần như đã tự buộc mình phải ký lá đơn mà bạn sắp đưa ra trong vài phút tới.

Bản ngã của con người rất phi lý và phức tạp, nhưng như thế không có nghĩa là không thể đoán biết được. Nếu bạn biết những nhân tố nào đang vào cuộc, bạn sẽ dễ dàng hiểu được thái độ, cảm xúc của một người đối với bạn và với tình hình cụ thể. Vậy những nhân tố ở đây là gì? Dưới đây là phân giải thích về chúng:

Những màu sắc cơ bản

Từ ba màu cơ bản: đỏ, xanh dương và vàng, bạn có thể tạo ra hàng triệu màu sắc riêng biệt. Ví dụ, trộn màu xanh dương với màu đỏ được màu tím, vàng và đỏ được màu cam, vàng và xanh dương lại được màu xanh lá cây.

Tương tự, nếu bạn hiểu những màu sắc cơ bản của trí tuệ, tất cả những gì bạn cần là xác định xem lượng sử dụng của mỗi “màu” để miêu tả “bức tranh” về những suy nghĩ của con người trong một hoàn cảnh nhất định. Trong hội họa, nhiệt độ, độ bão hòa của màu sắc và nét bút là những yếu tố có ảnh hưởng tinh tế nhất đến phương pháp vẽ. Vì vậy, còn có những yếu tố thứ cấp ảnh hưởng đến suy nghĩ mà chúng ta cũng sẽ xét đến. Dưới đây là một danh sách ngắn gọn kèm theo sự giải nghĩa rõ hơn về cách mà những yếu tố này điều khiển suy nghĩ của chúng ta:

Ba sắc màu cơ bản và bốn sắc màu thứ cấp

Lòng tự trọng – mức độ một người thích bản thân anh ta và mức độ giá trị của hạnh phúc mà anh ta cảm nhận được.

Sự tự tin hay cảm thấy mình hiệu quả – mức độ cảm nhận bản thân toàn vẹn và hiệu quả của một người trong một trường hợp nhất định.

Mức độ hứng thú – mức độ quan tâm đến cuộc chuyện trò hay tình huống.

Chúng ta sẽ khảo sát một vài biến số tâm lý khác có ảnh hưởng ở những mức độ khác nhau đến suy nghĩ và quá trình đưa ra quyết định của con người, cụ thể là: sự nỗ lực, bào chữa, lòng tin và tâm trạng.

Sự nỗ lực – cân bỏ ra bao nhiêu công sức về tình cảm, vật chất, tài chính,... để đạt được mục tiêu.

Sự bào chữa và hợp lý hóa – để giải thích cho hành động xảy ra từ trước, một người sẽ tạo ra ảo tưởng về bản thân mình và thế giới xung quanh có thể khác biệt chút ít, hoặc vô cùng mâu thuẫn với thực tế, sau đó cố gắng duy trì hình ảnh này.

Lòng tin – bất kỳ điều gì mà một người cho là đúng đắn, dù trên thực tế điều đó có thể đúng hoặc sai.

Tâm trạng – trạng thái tình cảm hiện tại của ai đó, gắn liền với tình huống mà anh ta đang gặp phải.

Trong các chương tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu vào khía cạnh tâm lý phía sau công thức trên, theo đó bạn có thể nhìn nhận chính xác vì sao và như thế nào một người lại ứng xử như vậy. Một khi đã nắm rõ nguyên lý này, bạn sẽ xác định hiệu quả hơn suy nghĩ của một người và phản ứng của anh ta trước bất kỳ tình huống hay hoàn cảnh nào.

Chương 10

Suy nghĩ về những điều chúng ta hành động: Tại sao và như thế nào?

“Không thể không mưu mẹo khi không muốn tư duy.”

Thomas A. Edison (1847 – 1931)

Theo nghĩa đen lòng tự trọng có thể được hiểu là mức độ một người thích bản thân mình. Chúng ta sẽ nhận thấy rằng lòng tự trọng là màu sắc cơ bản, vì nó là thước đo cho biết sự việc bao nhiêu phần là thực tế và có bao nhiêu phần bị “cái tôi” của chúng ta bóp méo. Trong các chương tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu tâm lý con người kỹ càng hơn vì ý nghĩa quan trọng của nó.

Phương pháp được đề cập ở phần này không nói về các thủ thuật, mà là việc hiểu được những thành phần cơ bản của tâm lý con người. Một khi hiểu được khuôn mẫu tổng thể, bạn sẽ có khả năng sử dụng hiểu biết của mình trong bất kỳ trường hợp nào bạn muốn.

Lòng tự trọng và “cái tôi”

Trong chương 7, chúng ta đã nói đến quá trình làm tăng lòng tự trọng và cách nó thay đổi nhìn nhận của chúng ta. Nói ngắn gọn, khi chúng ta vượt qua được ý muốn làm những điều dễ dàng, thay vào đó là làm những điều đúng đắn, tự chúng ta sẽ cảm thấy hài lòng với bản thân. Theo cách đó, chúng ta đã làm tăng lòng tự trọng của mình.

Nhìn chung, lòng tự trọng và “cái tôi” có mối quan hệ tỷ lệ nghịch với nhau. Lòng tự trọng càng lớn thì “cái tôi” càng nhỏ. Phần cá nhân “chúng ta” trên bức tranh càng ít thì ta càng nhìn nhận thực tế rõ ràng hơn, vì khi đó chúng ta ít chịu ảnh hưởng của “cái tôi” làm méo mó cách nhìn nhận vấn đề của chúng ta. Vậy nên, nếu biết cái tôi của một người

lớn đến đâu, chúng ta sẽ biết chính xác người đó nhìn nhận vấn đề như thế nào.

Sức mạnh của cách nhìn nhận vấn đề

“Cái tôi” được đánh đổi bằng một sự từ bỏ mơ hồ. Nói ngắn gọn, nó chính là thứ keo kết dính suy nghĩ của chúng ta về bản thân với lòng tin, nguyên tắc và hành vi. Ảnh hưởng của nó luôn ổn định và thường trực, dù nó có là mối quan tâm lớn nhất của chúng ta hay không. Mặt khác, chúng ta có thể đơn thuần thay đổi hành động của mình dựa trên những thông tin có ảnh hưởng tới lý trí. Chúng ta tập thể dục mỗi ngày và ăn uống điều độ để cảm thấy tốt hơn; nhận lỗi và bịa chuyện, thậm chí cả khi chúng ta đúng, hoặc thừa nhận mình đã sai trước một người chỉ chăm chăm phê phán chúng ta. “Cái tôi” là thứ đã ngăn cản ta hành động như vậy. Vậy nên, biết được “cái tôi” của một người lớn đến đâu mang ý nghĩa quyết định đến quá trình đọc vị lỗi suy nghĩ của người đó.

“Cái tôi” sàng lọc thế giới quan của chúng ta, loại bỏ những điều gây tổn hại hay thậm chí gây ra sự lạc lối trong suy nghĩ về mức độ cần nhìn nhận bản thân của chúng ta, và mức độ chúng ta muốn được người khác nhìn nhận lại. Các bạn còn nhớ các ví dụ ở phần trước: Cô gái bừa bãi và bộ quần áo đắt tiền? Bây giờ, chúng ta sẽ nghiên cứu sâu vào cơ chế tâm lý đằng sau khía cạnh này của bản chất con người.

Bill dành 500 đôla để mua một chiếc đồng hồ. Anh ta lướt qua một tờ tạp chí, nhìn thấy một thứ dường như chính là chiếc đồng hồ đó – được quảng cáo với giá chỉ 300 đôla, khiến tâm lý của anh ta nảy sinh mâu thuẫn. Anh ta muốn coi mình là một con người thông minh, một người mua hàng hiểu biết, nhưng mẫu quảng cáo lại là bằng chứng chống lại nhận định đó. Hoặc là anh ta bị mắc lừa và phải trả quá nhiều tiền, hoặc mẫu quảng cáo này là sai sự thật.

Mức độ tự trọng của Bill là yếu tố quyết định đến quá trình suy nghĩ. Với lòng tự trọng cao, anh ta sẽ xem kỹ mẫu quảng cáo mà không lật nhanh sang trang khác. Anh ta sẽ đọc nó và nếu tin tưởng nó là chính xác, anh ta sẽ kết luận rằng mình đã sai lầm. Với lòng tự trọng thấp, Bill có thể tin rằng cả thế giới này đều là bịp bợm và không có ai mua được với cái giá này cả, kể cả những người hiểu biết như mình. Trong tình huống này, Bill đã chối bỏ những thiệt hại gây ra cho anh ta. Anh ta cũng có thể tổng hợp lại các điều trên và quyết định nhanh chóng, trước khi ý thức buộc phải chấp nhận sự thực không lấy gì làm vui vẻ rằng thời gian còn quan trọng hơn tiền bạc và chả việc gì phải tốn công suy nghĩ về chuyện này.

Nếu một người không có lòng tự trọng, anh ta sẽ không biết tự nhìn nhận bản thân mình. Anh ta không thể chịu đựng được việc mình sai hoặc việc người khác nhìn nhận anh ta là yếu kém. Vì vậy, thay vì thay đổi bản thân, anh ta thay đổi thế giới quan của chính mình, tự lập lại thứ trật tự của riêng mình từ mớ bòng bong đó mà không tổn hại đến sợi tóc nào trên cái đầu thiếu kiên định của mình. Những suy nghĩ như “tôi thật là tồi, tôi đã sai” được thay thế bằng “thế giới thật không công bằng”, “cô ta mới sai” hay “mọi người chỉ muốn chống lại tôi.”

Trong những trường hợp cực đoan, nếu một người không thể đối mặt dứt khoát với thực tế, điều đó có nghĩa là anh ta không sẵn lòng hoặc không thể tự ý thức về lỗi lầm và biết hối hận, anh ta sẽ vô thức thay đổi cách nhìn nhận vấn đề của mình. Ví dụ, một người chồng lừa dối vợ sẽ phải bào chữa cho hành động của mình. Nếu anh ta không thể bóp méo thế giới quan của mình đủ để khôi phục niềm tin với người vợ và cuộc hôn nhân, hoặc tổ hợp lại những giá trị của bản thân để bào chữa cho hành động của mình, anh ta sẽ tự động thấy thế giới hiện thực bên ngoài bị bóp méo. Sự bóp méo này khiến anh ta “thấy” vợ mình làm những điều sai và một cách vô thức cho rằng cô ta – trước đó – mới chính là nguồn gốc gây ra những hành động của anh ta.

TIẾP CẬN NHANH

Một vị luật sư chuyên bào chữa cho những tội phạm trí thức đã nhận xét rằng công việc khó nhất của ông ta là thuyết phục khách hàng của mình nhận thấy anh ta đã sai. Có chuyện này là vì người ta rất dễ rơi vào tình trạng nhận ra hành động của mình và rồi tự bào chữa cho mình từng li, từng tí. Nếu không nhận thức được điều này, bạn sẽ phạm phải sai lầm lớn. Hầu hết mọi người nhận thức được rằng trộm cướp, giết người hay làm tổn thương người khác là sai trái. Nhưng như trong ngành kế toán, khi không có bất cứ một nạn nhân cụ thể nào và được biện hộ bởi một “lí do hợp lý”, kẻ phạm tội có thể không ý thức được hết hậu quả do mình gây ra.

Dự đoán cách nghiên cứu tiếp theo

Từ đầu đến giờ, chúng ta hiểu rằng một người có lòng tự trọng cao sẽ biết cách nhìn nhận thông tin rõ ràng hơn. Trong khi đó, người có lòng tự trọng thấp thường bị buộc phải thay đổi suy nghĩ của mình sao cho ít có mâu thuẫn với diễn biến thực tại nhất.

Chính sự mâu thuẫn này buộc con người phải hóa giải nó để giảm thiểu những thương tổn. Ví dụ, một người với lòng tự trọng thấp không thể thường xuyên thừa nhận với bản thân rằng anh ta có thể đã phạm sai lầm. “Bản thân mình đúng” được ưu tiên hơn so với “làm việc gì đúng đắn”.

Thực chất, bản năng tự vệ tinh thần của con người rất giống với cách chúng ta tự bảo vệ cho thể xác của chúng ta. Khi tìm cách bảo vệ thân thể khỏi hiểm nguy, bạn cũng tự động tìm kiếm cách bảo vệ hình ảnh của mình. Khi gặp nguy hiểm, cơ thể bạn sẽ tự có phản ứng theo kiểu “chiến đấu hay bỏ chạy”. Tương tự, khi gặp những nguy hiểm về mặt tâm lý, bạn cũng sẽ có loại phản ứng được gọi là “chấp nhận hay không chấp nhận”. Khi bạn có lòng tự trọng cao, bạn sẽ chấp nhận đối mặt với những thử thách. Ngược lại, khi bạn có lòng tự trọng thấp, cái tôi trong bạn sẽ tự phòng vệ bằng cách bóp méo thực tế, tránh những tổn thương. Nếu bạn thực sự biết có bao nhiêu phần sự thật trong thế giới quan của một người, bạn sẽ hiểu rõ thêm về cách nhìn nhận vấn đề của người đó.

Nếu mức độ tự trọng của một người thực sự rất quan trọng trong việc đánh giá quá trình suy nghĩ, thì một câu hỏi đáng giá hàng triệu đô được đặt ra là làm thế nào để biết mức độ “tự thích” bản thân của một người?

Trước tiên, chúng ta sẽ xem xét ngắn gọn ảnh hưởng của lòng tự trọng đến những màu sắc khác (và đưa ra những cách thức đánh giá mức độ tự trọng của một người). Sau đó, chúng ta sẽ tìm hiểu một phương pháp rõ ràng, dễ nhận biết để đánh giá cảm nhận thực sự của một người về chính bản thân họ, mà không cần phải tiếp xúc trực tiếp với anh ta.

Chương II

Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn

“Người tự cao có một ưu điểm, đó là họ không bao giờ nói về người khác.”

Lucille S. Harpern

Lòng tự trọng ảnh hưởng tới hai cách nhìn nhận vấn đề và bốn biến số (nhân tố hay thay đổi) phụ thêm. Nó là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất tới cả suy nghĩ và hành động của chúng ta. Giả sử hai người có mức độ tự tin 100% giống nhau thì họ sẽ có quyết định tương tự như nhau – đó là làm điều mà họ cho là đúng (dĩ nhiên điều họ cho là đúng có thể khác nhau, nhưng không khác nhiều như bạn tưởng đâu).

Những trải nghiệm sẽ hình thành nên bản thân mỗi người – hoặc bằng cách tăng thêm hoặc bằng cách làm giảm đi lòng tự tin của chúng ta. Khi đặt bản chất của mình vào trong hỗn hợp này, bạn sẽ nhận ra sự ảnh hưởng mang tính thực tế và vô cùng áp đảo của lòng tự trọng đối với quá trình suy nghĩ và ra quyết định của bạn. Trong chương này, chúng ta sẽ tiếp tục xem xét mức độ ảnh hưởng của sáu nhân tố: các loại nhu cầu, lòng tự tin, sự nỗ lực, tin tưởng, sự biện minh (bào chữa) và tâm trạng.

Nhân tố thứ nhất: Các loại nhu cầu

Một phụ nữ mắc bệnh béo phì và đái đường biết rằng mình không nên ăn sô-cô-la vào bữa tối, nhưng cuối cùng vẫn ăn nó. Dĩ nhiên, đó không phải là nhu cầu nên được thỏa mãn nhất, nhưng vì mức độ trân trọng bản thân của cô ta thấp, nên những nhu cầu của cô thay đổi. Cũng giống việc nằm ườn ra trên tràng kỷ ăn bánh phô mai thì ai cũng thích,

nhưng không phải ai cũng dành thời gian cả ngày để ăn chơi xa lãng như vậy. Mức độ tự trọng của mỗi người sẽ quyết định các loại nhu cầu khác nhau của họ. Khi mức độ đó thấp, nhu cầu của một người có thể diễn biến theo chiều hướng là anh ta thấy nhu cầu nào – khi được đáp ứng – mang lại sự thỏa mãn ngay lập tức thì anh ta sẽ chọn nhu cầu đó – thường là cho những nhu cầu bản ngã hoặc nhu cầu cơ thể (tâm sinh lý).

Những người có mức tự trọng thấp thường là những người bông bột, chưa chín chắn và dễ dàng bị hấp dẫn bởi những nhu cầu nhất thời mà bỏ quên nhu cầu lâu dài có lợi cho bản thân. Hầu hết những người này đều không chú ý tới nhu cầu và sự thỏa mãn của người khác, trừ trường hợp họ có động cơ khác phục vụ cho mục đích tư lợi. Ngược lại, với những người có mức tự trọng cao, nhu cầu của họ là những thứ nhằm đáp ứng nhu cầu về lâu dài. Họ tìm thấy niềm vui trong những điều có ý nghĩa lớn lao hơn và chấp nhận đánh đổi bằng những nhu cầu trước mắt, mang tính ngắn hạn.

Dưới đây là hình vẽ mô tả Tháp nhu cầu của Abraham Maslow⁽¹⁾ – một dạng biểu đồ thể hiện những mức nhu cầu khác nhau của con người.



Phần đáy tháp là những nhu cầu căn bản nhất cần thiết cho sự tồn tại của một con người. Khi mỗi nhu cầu được đáp ứng, chúng ta sẽ chuyển dần lên các nhu cầu thỏa mãn cảm xúc cao hơn.

Nhìn chung, khi đã có những nhu cầu thuộc phần đỉnh tháp, con người thường ở trạng thái linh hoạt, thành thật và cởi mở nhất. Khi đó, não bộ hoạt động ở trạng thái cao nhất. Khi hạ các nhu cầu xuống mức thấp hơn, cảm xúc sẽ là yếu tố quan trọng trong quá trình ra quyết định. Khi càng đi xuống tháp thì con người càng có xu hướng tập trung mọi suy nghĩ về nhu cầu của bản thân, vào cái nội tại bên trong chứ không phải những yếu tố bên ngoài. Nhận thức bị thu hẹp trong khi “cái tôi” cứ dần lớn thêm, khiến anh ta chỉ biết thỏa mãn những lợi ích trước mắt mà bỏ qua những gì đúng đắn hoặc có lẽ là đúng đắn, nên làm hơn.

Điều này cũng giống như cơ chế hoạt động trong người bạn đơn bào của chúng ta – ký sinh trùng Amip⁽²⁾: chúng ta có xu hướng thích làm những gì thoải mái, mang lại cảm giác dễ chịu và tránh xa khỏi những gì khiến chúng ta có cảm giác mệt mỏi, đau đớn. Tuy nhiên, mỗi người có quan niệm khác nhau về những điều họ coi là đau lòng hay dễ chịu.

Con người là sinh vật luôn tìm kiếm cảm giác hài lòng. Trên thực tế, cảm giác hài lòng gắn chặt với ý nghĩa mà nó mang lại cho chúng ta. Chính vì vậy, khi ta làm điều đúng đắn – và tìm được ý nghĩa của hành động đó mà không màng tới những niềm vui nhất thời – thì chúng ta đã có được cảm giác hài lòng. Khi không làm được điều đó, chúng ta dễ dàng chìm vào cảm giác buồn chán, lo lắng và bất an về mối liên hệ lỏng lẻo đó.

Chính cơ chế cảm xúc dễ chịu/đau lòng này giúp chúng ta đi đúng hướng. Để có thể tự do quyết định mọi chuyện của bản thân, chúng ta nên suy nghĩ càng thực tế càng tốt. Vì như ta đã biết, khi một người càng ít tập trung vào bản thân mình thì người đó càng dễ dàng nhìn nhận thực tế xung quanh mình hơn. Vì vậy, anh ta cũng có thể có những lựa chọn tốt hơn vì đã nhận biết được nhu cầu nào là nên thỏa mãn nhất và điều gì có nghĩa hơn, mang lại cảm giác tốt hơn về lâu dài.

Tự trọng thấp chính là nhân tố tạo ra cơn bốc đồng, khiến một người làm mọi thứ chỉ nhằm thỏa mãn cảm giác nhất thời của cơ thể hoặc cảm xúc trong họ. Bởi vì con người sinh ra là để tìm kiếm sự thỏa mãn nên khi không đạt được cảm giác thỏa mãn qua việc tìm được ý nghĩa trong hành động của chúng ta, ta sẽ có xu hướng tìm kiếm nó qua những phương tiện và cách thức nhất thời. Chúng ta thường tự đánh lừa bản thân rằng điều đang làm đúng là quan trọng thật và thế là chúng ta vẫn tiếp tục theo đuổi những gì làm ta vui, trong khi không có cảm giác liên

quan mấy. Chúng ta tự làm mờ đi những ý nghĩa thực tế, tự huyễn hoặc với bản thân và người khác rằng điều ta đang làm là thật sự có ý nghĩa, thế nhưng trong sâu thẳm chúng ta biết mình chỉ đang tìm cách biện minh cho hành động ấy mà thôi.

Ví dụ, bạn cảm thấy thế nào khi có người bỗng dưng giúp bạn kiếm được một công việc tốt? Ất hẳn bạn sẽ thấy rất tốt. Vậy bạn cảm giác thế nào khi sau 30 năm làm công việc đó, một ngày bạn phát hiện ra mọi thứ chỉ là giả dối, rằng bạn đã nhún vào công tác khởi động chẳng gắn với một cỗ máy nào cả và điện thoại của bạn chỉ là gọi tới những diễn viên đóng kịch, lừa bạn ngay từ đầu? Trên thực tế, đúng là bạn có cảm giác mình đã thực sự thành công với “công việc”, thế nhưng không có bất kỳ điều gì trong công việc đó là thật cả. Đặt vào trường hợp đó, hầu hết mọi người sẽ bị suy sụp – nhưng tại sao? Câu trả lời thật đơn giản: vì công việc của bạn không có thật và chẳng mang lại cho bạn chút ý nghĩa nào, do đó bạn cũng không có được cảm giác hài lòng hay thỏa mãn nào cả.

Khi càng gắn bó với cuộc sống, các trải nghiệm của bạn càng có ý nghĩa và tuyệt vời hơn. Ngược lại, khi bạn càng chìm đắm vào các thú vui thoáng qua hay theo đuổi những mộng tưởng được thêu dệt bởi những ham muốn ích kỷ nhất thời, cuộc sống sẽ càng ít ý nghĩa đi. Những lúc đó, đôi khi bạn tưởng mình đang sống hết mình, nhưng sâu thẳm trong bạn lại nhận ra mình không nên theo đuổi các mục tiêu như vậy. Dù nỗ lực đến thế nào, cảm giác thỏa mãn nhất thời cũng sẽ không tồn tại lâu dài vì mục đích cuối cùng của nó không mang lại ý nghĩa nào lớn lao cả. Chỉ có cảm giác thoải mái và vui vẻ không thôi thì chưa đủ; vì sau đó chính lương tâm chúng ta sẽ tự trách mình. Hãy đừng chỉ làm nhiều hơn mà hãy làm cho mình trở nên có ý nghĩa hơn.

Tóm lại là mức độ tự trọng – cũng như sở thích và đam mê của một người – đóng vai trò quyết định trong việc hiểu được suy nghĩ và quyết định của anh ta. Hãy cùng tiếp tục tìm hiểu những ảnh hưởng còn lại của lòng tự trọng trong các phần tiếp theo của chương này.

Nhân tố thứ hai: Sự tự tin

Một người có lòng tự trọng cao sẽ tự tin hơn về khả năng suy nghĩ cũng như hành động của mình, đặc biệt là trong việc thích nghi với hoàn cảnh mới. Họ có thể nhận thức dễ dàng hơn khi phải đối mặt với khó khăn và nhất là không bị chi phối bởi suy nghĩ mình có thể thất bại. Lưu ý là, khi mức độ tự trọng của một người càng giảm thì “cái tôi” của anh ta càng lớn và anh ta sẽ càng chú ý hơn tới suy nghĩ của mọi người

về anh ta, cũng như tới biểu hiện của chính mình.

Nhân tố thứ ba: Sự nỗ lực

Khi một người muốn làm việc gì đó nhưng lại nhận ra nó không đáng so với công sức mà anh ta bỏ ra, thì không có gì ngạc nhiên nếu anh ta không làm chuyện đó. Vấn đề ở đây là những nỗ lực, công sức bỏ ra liệu chỉ ảnh hưởng tới quyết định làm một việc gì đó, hay nó còn *thay đổi cả cách chúng ta nghĩ và cảm nhận về vấn đề đó*. Và tại sao lại như vậy?

Giả sử một người biết là mình nên làm gì đó giúp bạn, nhưng lại đơn thuần không thích làm chuyện đó, anh ta có thể bao biện cho hành động này bằng suy nghĩ rằng bạn mình thực sự không cần đến sự giúp đỡ của anh ta. Thậm chí anh ta còn hợp lý hóa hành động của mình ở mức cao hơn, như nghĩ rằng “người bạn đó không tốt” hoặc “mình cần nghỉ ngơi mới đúng vì mình làm việc quá nhiều”. Vậy chúng ta nên đặt công sức lên bàn tính, thậm chí cân định lượng nó để hiểu được suy nghĩ cũng như hành động tiếp theo của anh ta.

Trên thực tế, việc cân đo đong đếm mức nỗ lực hay công sức tỷ lệ nghịch với mức tự trọng của một người. Khi một người càng có lòng tự trọng cao, anh ta càng ít để tâm tới công sức cần bỏ ra. Ví dụ, khi nỗ lực làm bất kỳ điều gì cho người chúng ta yêu thì đó là chuyện hết sức bình thường. Thế nhưng, khi đó là người chúng ta không quý mến hoặc họ khiến chúng ta bực tức, cáu giận thì làm gì cho họ, dù tốn rất ít công sức, cũng là cả một vấn đề. Với những người có tự trọng cao, họ không nề hà khi bỏ công sức để làm điều đúng đắn, trái ngược với những người có tự trọng thấp hơn.

Khi biết tự tôn trọng bản thân mình, chúng ta có thể dành tâm sức cho những mục tiêu lâu dài, mang lại ý nghĩa và sự hài lòng cho chính mình, nhờ đó tăng được tối đa nỗ lực và giảm thiểu sự thất vọng hay khó chịu. Dù có phải bỏ ra nhiều công sức đến đâu thì chính lòng tự trọng giúp chúng ta có được nguồn sức mạnh và cảm hứng vô tận.

Tóm lại, người nào càng biết trân trọng bản thân mình thì càng dễ dàng chấp nhận bỏ công sức để làm điều họ cho là đúng, kể cả khi điều đó có liên quan tới người khác.

Nhân tố thứ tư:

Các giá trị và lòng tin

Khi đang hẹn hò với một người mà bạn thích, và người đó cũng thích bạn, song bạn lại luôn tâm niệm là phụ nữ lúc nào cũng làm tổn thương đàn ông, thì mức độ tình cảm sẽ quyết định thái độ cư xử của bạn. Một ví dụ khác: nếu bạn tin rằng một bài kiểm tra phát hiện nói dối không có tác dụng với bạn thì nó sẽ không làm gì được bạn. Thực ra, không phải vì bài kiểm tra đó vô dụng mà do nó được tiến hành dựa trên niềm tin vững chắc của bạn: dù có nói dối thì máy cũng chẳng phát hiện ra được. Chính vì thế bạn không có gì phải sợ hãi, trong khi máy phát hiện nói dối chỉ đo sự bất an của bạn nên nó không thể phát hiện được bạn có nói dối hay không.

Những niềm tin mù quáng hoặc sai trái (mê tín) thường được tạo ra do sự thiếu hiểu biết của chúng ta và thực chất là để chúng ta tự bảo vệ bản thân. Hầu hết những điều chúng ta làm hoặc tin tưởng đều để giải thích, bao biện cho thái độ, hành động của chúng ta đối với thế giới và bản thân chúng ta. Nếu thấy không cần thiết thì chúng ta cũng không cần phải bám víu vào một niềm tin mù quáng nào. Chính lòng tự trọng giúp chúng ta có sức mạnh tinh thần và khả năng để rũ bỏ chúng.

Những giá trị hạn hẹp cũng là hệ quả của lòng tự trọng thấp. Khi tâm suy nghĩ không thể vượt ra ngoài những ham muốn của bản thân, chúng ta sẽ tự làm giảm các giá trị của mình để tự nuông chiều các ý thích nhất thời, khi đó chẳng những không thể nâng cao nhận thức mà còn làm giảm giá trị của chính mình.

Nhân tố thứ năm:

Tự bào chữa và hợp lý hóa

Để làm giảm mặc cảm tội lỗi, chúng ta thường tìm cách giải thích cho thái độ của mình. Để có cảm giác tốt đẹp hơn về bản thân hoặc về những vấn đề xảy đến với bản thân, chúng ta thường dựng lên hình ảnh về chính mình và thế giới chung quanh theo cách phù hợp với điều chúng ta muốn nó là đúng, chứ không phải với cái thực tế đúng đắn.

TIẾP CẬN NHANH

Một nghiên cứu đã chỉ ra mối liên hệ hết sức thú vị giữa thái độ hành xử và giá trị phần thưởng mà nó có thể nhận được. Một người nếu được trả 100 đôla để làm một việc thì sẽ thấy việc đó khó khăn và vất vả hơn nhiều so với một người khác cùng làm

việc đó nhưng chỉ được trả 25 đôla. Vậy khi một người được trả công, anh ta sẽ thấy công việc đó khó khăn và ít thú vị hơn; khi mức độ thưởng công càng tăng thì động lực và hứng thú làm việc càng giảm (theo Freedman, sách xuất bản năm 1992). Một người có mức tự trọng cao sẽ có đầu óc thực tế hơn, vì thế suy nghĩ của anh ta cũng gần với thực tế hơn.

Khi phải chọn lựa làm việc gì đó, nếu không được trả công hoặc đền bù gì khác, chúng ta sẽ vô thức trở nên thích làm nó hơn. Tại sao chúng ta lại có cảm giác như vậy? Đó là do chúng ta không thích cảm giác phải có trách nhiệm khi gây ra sai sót trong công việc. Chúng ta phải tự biện minh cho bản thân. Quá trình này hầu như diễn ra trong vô thức nhưng lại chiếm trọn suy nghĩ của “cái tôi” trong mỗi chúng ta. Nó tự động biến đổi quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin của chúng ta theo hướng ngăn chúng ta suy nghĩ hay nhìn nhận một cách rõ ràng về những vấn đề xảy ra trước mắt. Hãy xem một ví dụ khác: Một kẻ nghiện rượu, phải làm một công việc hết sức vất vả và đang chuẩn bị kết hôn lần thứ ba có thể có hai hướng suy nghĩ: một là anh ta cần sự giúp đỡ và hai là thế giới này thật bất công. Chúng ta cần biết anh ta tô điểm thế giới của mình như thế nào để đọc vị được chính xác suy nghĩ và cảm xúc của anh ta trong hoàn cảnh cụ thể.

Việc tự bào chữa cũng có thể diễn ra trong những hoàn cảnh cụ thể. Khi một người đã bỏ một lượng thời gian, công sức, tiền bạc kha khá vào một việc gì đó, cảm quan của anh ta cũng sẽ theo đó mà biến đổi. “Cái tôi” trong anh ta sẽ khiến anh ta khó mà dứt bỏ nó và chỉ bao biện cho lí do vì sao anh ta lại làm vậy. Người ta giải thích rằng khi một người đã dành nhiều thời gian cho một việc, trong nhận thức của anh ta sẽ xảy ra hiện tượng tâm lý xử lý bất hòa, và kết quả là anh ta không muốn “mất đi” công sức và thời gian đã mất của mình. Do đó, anh ta càng có ít khả năng “đánh bại cái tôi” của mình.

Chiều hướng suy nghĩ đặc biệt này giải thích chính xác lí do người bán hàng muốn kéo dài thời gian của bạn khi anh ta phải báo cáo lại với “giám đốc bán hàng”. Càng bỏ nhiều thời gian chờ đợi thì bạn càng khó bỏ đi. Điều này cũng đúng trong chuyện hẹn hò. Một người khi đã có một mối quan hệ lâu dài thì rất khó dứt bỏ nó. Cần hiểu rằng sự tự tôn trọng bản thân ở đây, xin nhắc lại một lần nữa, là nhân tố quan trọng nhất trong việc đánh giá vấn đề. Một người có mức tự tôn trọng bản thân thấp sẽ không tin được rằng anh ta đang lãng phí thời gian; còn ngược lại, người biết tự tôn trọng bản thân hơn sẽ biết chấp nhận vấn đề và dứt bỏ nó nếu thấy nó đã không còn ý nghĩa như ban đầu. Vì vậy, khi đánh giá suy nghĩ hay ứng xử của một người trong vấn đề nào đó, các

yếu tố như thời gian, công sức, tiền bạc là đáng lưu tâm, thế nhưng quan trọng hơn cả là mức độ tự trọng, vì nó sẽ quyết định mức ảnh hưởng của những nhân tố trên tới quyết định của người đó.

Nhân tố thứ sáu: Ảnh hưởng của tâm trạng

Tâm trạng chính là cái bóng của lòng tự trọng, là nhân tố giúp động viên hay làm xẹp ý chí và tinh thần của chúng ta, ảnh hưởng lên cách nhìn nhận thế giới và cả bản thân chúng ta. Khi mức tự trọng của một người càng thấp, tâm trạng càng có sức ảnh hưởng lớn tới suy nghĩ và cảm xúc của anh ta. Như đã phân tích trong các phần trước, đối với những người như vậy, suy nghĩ của anh ta hầu như chỉ tập trung vào bản thân và cách nhìn nhận của mọi người về bản thân anh ta... Vì vậy, suy nghĩ và hành động càng phụ thuộc vào tâm trạng của anh ta.

Lòng tự trọng thấp đồng nghĩa với việc “cái tôi” trở nên lớn hơn. Do đó, ảnh hưởng của hoàn cảnh lên tâm trạng của một người có lòng tự trọng thấp cũng lớn hơn so với người có cảm xúc ổn định. Dù chỉ một chút chuyện xảy ra thôi, những người như vậy cũng dễ dàng để chuyện bé xé ra to và tự tưởng tượng ra mọi thứ. Có điều gì quan trọng hơn anh ta, trung tâm của vũ trụ này đâu? Chính vì thế, hai nhân tố quan trọng quyết định tâm trạng của dạng người như vậy trong quá trình ra quyết định là lòng tự trọng và ý nghĩa của việc làm. Khi việc làm không có mấy ý nghĩa, tâm trạng sẽ là yếu tố chi phối việc ra quyết định của họ.

Ví dụ, một người không thích việc phải đi đổ rác (là việc chẳng có ý nghĩa gì với họ), nhưng nếu họ chỉ vừa mới về nhà sau ba tuần đi vắng và bố mẹ vợ lại sắp tới thăm lần đầu tiên, thì hẳn nhiên anh ta chẳng nề hà chút nào lòng tự trọng của mình mà làm việc đó. Còn khi một người không muốn gọi điện cho chị gái mình để xin lỗi vì đã to tiếng với chị trước đó, nhưng giờ chị của anh ta lại đang nguy kịch trong bệnh viện thì lòng tự trọng lúc đó cũng chỉ còn tác dụng trang trí. Cần nhớ rằng nếu đó là người có lòng tự trọng cao thì anh ta đã chẳng để rác chất thành đống, hoặc gây gổ với chị gái mình.

Như các phần trước đã phân tích, khi một người có lòng tự trọng cao, người đó sẽ có thiên hướng làm những việc đúng đắn, bất chấp cảm giác của họ thế nào. Còn ngược lại, khi lòng tự trọng thấp, tâm trạng của anh ta sẽ làm chủ lý trí và hành xử tiếp theo đó sẽ phụ thuộc vào mức độ ý nghĩa của hành động trong mắt anh ta.

Khi “cái tôi” đã choán lấy tâm trí, chúng ta rất khó nhận ra thực tế

mà chỉ thấy những đau khổ của bản thân. Điều này cũng đúng với những cơn đau thuộc về thể xác; ví dụ như khi chúng ta đau răng thì thấy rất khó để tập trung vào bất kỳ việc nào khác. Cảm giác đói bụng, vô gia cư hay đau khổ cũng phải xếp sau một cái răng đau.

Khi hiểu hơn về lòng tự trọng và vai trò của nó trong việc quyết định thái độ, suy nghĩ và cách hành xử của một người, chúng ta sẽ phân biệt được đâu là người biết tự tôn trọng bản thân mình hơn và đâu là những kiểu người gần tương tự như thế mà chúng ta vẫn bị nhầm lẫn.

Chương 12

Anh ta có lòng tự trọng cao hay chỉ giả vờ?

Năm sai lầm để mắc phải

“Nếu bạn chỉ để dành tai nghe âm nhạc, nghĩa là bạn đang nuôi lớn “cái tôi” trong m.nh. Bạn bắt đầu từ chối nghe những âm thanh không phải là âm nhạc, nghĩa là bạn tự tước đi những trải nghiệm khác của chính bản thân.”

John Cage (1912 – 1992)

Trong thực tế, không hề khó khi đánh giá mức độ tự trọng của một người, cái khó là bạn có thể mắc phải sai lầm nếu không biết chú ý điểm nào và bỏ qua điểm nào. Dưới đây là năm sai lầm thường gặp sẽ giúp bạn phân biệt khi đánh giá một người.

Sai lầm 1:

Đánh đồng giữa tự trọng và tự cao

Đừng bao giờ nhầm một người có lòng tự cao là một người biết trân trọng bản thân mình. Cần nhớ rằng mức độ tự trọng và tự cao của một người tỷ lệ nghịch với nhau. Dù người đó có thể hiện là anh ta hài lòng với bản thân đến mấy chẳng nữa, nhưng anh ta lại là kẻ có lòng tự cao, thì thực sự không phải như vậy – chẳng qua anh ta đang cố chịu đựng thôi. Nhận định này không phải võ đoán mà đó là quy luật về bản chất con người – dựa trên những phân tích tâm lý mà có. Cơ chế tâm lý này rất phức tạp và khó nắm bắt, chính vì thế đôi khi một người có thể tự lừa mình rằng anh ta biết trân trọng bản thân, trong khi chính thái độ lại phản bội cảm xúc thực của anh ta.

Việc phân biệt tự trọng và tự cao có thể sẽ khó khăn. Lấy ví dụ một người đang mở đài rất to. Liệu chúng ta có thể kết luận rằng anh ta có tự trọng thấp và chỉ đơn thuần muốn thu hút sự chú ý của người khác, hay đó là người có lòng tự trọng cao và không thêm quan tâm tới suy nghĩ của người khác?

Và còn những biểu hiện cơ học khác thì sao? Một người lúc nào cũng ăn mặc chải chuốt có thể là người tự trọng thấp và đang cần mọi người nghĩ về mình như một người đẹp đẽ, sành điệu, thời trang, từ đó có cảm giác tốt về bản thân. Hoặc, có thể cô ta là người rất biết trân trọng bản thân và cách ăn mặc ấy chỉ đơn thuần phản ánh giá trị của cô ta. Lật ngược vấn đề, liệu một người ăn mặc tuềnh toàng có phải vì anh ta cũng có tự trọng cao mà không thêm quan tâm tới người khác nghĩ gì không? Hay liệu đó là người tự trọng thấp mà thậm chí không thêm để ý tới vẻ bề ngoài? Bạn thấy đấy, việc đánh giá rất dễ mắc phải sai lầm, trong cuộc sống hiện đại ngày nay lại càng dễ lầm lẫn hơn nữa.

Ví dụ, rất dễ nhận ra một người ăn quá nhiều và không thêm quan tâm tới sức khỏe của mình là người không biết trân trọng bản thân. Tuy nhiên, có thể vì anh ta có lí do khác, như là mặc cảm tội lỗi với một vấn đề cụ thể nào đó hay là thời thơ ấu có một ký ức nào đó gắn chặt với thức ăn. Một người quan sát non kinh nghiệm có thể vội vàng kết luận đó là người có tự trọng thấp, trong khi trên thực tế điều ngược lại rất dễ có khả năng xảy ra. Hãy xem xét trường hợp ngược lại: có thể người đó tọng nhiều thức ăn như thế là do cơ thể trao đổi chất rất nhanh. Ngoại hình của anh ta cũng không nói lên anh ta có là người ăn quá nhiều hay không.

Sai lầm 2:

Đánh đồng giữa tự trọng và tự tin

Làm cách nào để bạn phân biệt được lòng tự trọng và tự tin? Như đã phân tích trong những chương trước, một người có thể tự tin về bản thân trong một số trường hợp cụ thể và có các biểu hiện điển hình của một người biết tự tôn trọng bản thân. Tuy nhiên, ngược lại, trên thực tế một người cũng có thể có tự trọng cao nhưng trong một số trường hợp lại tỏ vẻ không tự tin, không thoải mái. Có thể thấy việc phân biệt hai khái niệm này là cả một vấn đề, nhưng nó cần thiết cho việc đọc vị chính xác người khác.

Sai lầm 3: Những câu chuyện thành công

Chúng ta không thể đánh giá một người có tự trọng cao hay không nếu chỉ dựa vào mức độ thành công của anh ta, vì khái niệm “thế nào là thành công” đối với từng người rất khác nhau.

Như các bạn đã biết, khi chúng ta chọn làm điều đúng đắn – không phụ thuộc vào sở thích/động cơ cá nhân cũng như những nhu cầu tự nhiên của cơ thể – điều đó sẽ mang lại cảm giác tự tôn trọng cho chúng ta. Điều này nhìn chung có thể thấy rõ nhất khi soi vào cuộc sống của một cá nhân. Khi ai đó làm được điều họ muốn làm, mà lại không phải vì “cái tôi” của anh ta, hay không phải vì những ham muốn nhất thời thoáng qua, thì nhất định anh ta sẽ có được tự trọng. Ngược lại, khi một người không làm được điều mình muốn và không được ở trong trạng thái “như ý”, anh ta sẽ không tự tôn trọng bản thân mình được.

Ví dụ, một cổ đông sở hữu một lượng cổ phần lớn trong một công ty luật danh tiếng có thể là một người rất thành công trong mắt người khác, nhưng vì trong thâm tâm anh này lúc nào cũng chỉ muốn làm nhạc công và việc học trường luật chẳng qua để thỏa mãn mong muốn của cha anh ta, thì anh ta hoàn toàn không có cảm giác tôn trọng bản thân vì quyết định đó là do sợ hãi mà làm. Ngược lại, một nhà thơ nghèo kiệt xác nhưng lại thích viết lách và anh ta viết đơn thuần là vì nghệ thuật, thì anh ta tràn đầy tự trọng vì anh ta coi mình là một người thành công. Có người khi đang thực hiện một điều gì đó khác thường có thể cảm thấy buồn bã và không có lòng tự trọng vì anh ta không đạt được đúng mức thành công do anh ta tự đặt ra, đơn giản vì anh ta theo đuổi mục tiêu vì “cái tôi” và cần sự tán dương từ những người khác.

Sai lầm 4: Nhún nhường hay đáng khinh?

Sự khiêm tốn rất dễ bị nhầm là hành vi yếu kém; tuy nhiên, trên thực tế nó thể hiện sự mạnh mẽ. Một người lúc nào cũng nghĩ tới “cái tôi” của mình trước tiên sẽ là một kẻ cao ngạo, trái ngược với một người biết lễ độ, khiêm tốn. Người kiêu ngạo sẽ chỉ biết nhận mà không biết cho. Đó là kẻ sống chết vì cảm xúc, phụ thuộc vào thái độ của người khác để nuôi dưỡng phần cá nhân mỏng mảnh của anh ta, hoặc phụ thuộc vào chính những cơn bốc đồng để thỏa mãn bản thân mà không bao giờ tự vượt qua được chúng.

Còn khi một người có thái độ khiêm nhường, anh ta tự hài lòng với bản thân. Anh ta thoải mái làm *điều đúng đắn* chứ không làm để đánh bóng hình ảnh hay chỉ đơn thuần do bản thân cảm thấy làm nó dễ dàng. Bởi tính lễ độ cho phép chúng ta chọn lựa làm điều đúng đắn nên ta sẽ tự chủ được bản thân; đây lại là điều kiện tiên quyết để có lòng *tự trọng* và sự thoải mái về đầu óc, cảm xúc.

Vấn đề ở đây rất rõ ràng: làm thế nào để biết khi nào một người “giả vờ khiêm tốn”, trong khi thực tế anh ta làm thế không phải vì thích người khác mà chỉ vì muốn được người khác thích? Có thể anh ta làm vậy vì sợ phải từ chối hoặc sợ về sau mình sẽ không được gì. Rõ ràng chúng ta cần phân biệt được giữa người có lòng tự trọng thực sự và vì vậy biết khiêm nhường, lễ độ với người tự hạ thấp bản thân hòng chiếm được cảm tình của người khác.

Sai lầm 5:

Đánh đồng giữa tự trọng và tâm trạng

Như các bạn đã biết, lòng tự trọng quyết định mức độ ảnh hưởng của tâm trạng trong quá trình đọc vị người khác. Không chỉ thế, việc phân biệt hai khái niệm này cũng là cả vấn đề, vì tâm trạng đôi khi có những biểu hiện rất giống với lòng tự trọng. Một người có thể vì đang ở trong tâm trạng tốt nên có những hành động và biểu hiện như thể anh ta biết tự hài lòng với bản thân cởi mở, duyên dáng, âm áp, quan tâm... nhưng trên thực tế đó lại là kẻ ích kỷ chỉ biết bo bo cho bản thân, kẻ mà vì tâm trạng tốt nên trong thoáng chốc đã làm người khác hiểu lầm là có những đức tính trên. Bạn đã thấy vấn đề ở đây chưa?

Đừng lo lắng, có tin tốt cho bạn đây: chương tới sẽ cung cấp cho bạn một phương pháp duy nhất – vô cùng hiệu quả và không dễ bị nhầm – trong việc xác định mức tự trọng của một người là cao hay thấp.

Chương 13

Thăm dò lòng tự trọng: Xác định mức độ tự trọng của một người

“Lòng tự trọng thể hiện mức độ danh tiếng mà ta nghĩ mình có thể đạt được với khả năng của mình.”

Tiến sĩ Nathaniel Branden

Từ đầu tới giờ, chúng ta đã tìm hiểu một cách toàn diện về các hình thái tâm lý nhằm giúp bạn có được sự linh hoạt trong việc đọc vị người khác, và cũng là để bạn biết cần tìm kiếm và để ý tới những đặc điểm tâm lý nào của họ. Những sai lầm dễ mắc phải trong chương trước đã cho chúng ta thấy: nếu chỉ dùng một dấu hiệu riêng lẻ, việc phán đoán mức tự trọng cao hay thấp của một người sẽ trở nên rất khó khăn.

Một người có thể làm cho/làm giúp người khác, nhưng câu hỏi bạn cần đặt ra là: “Tại sao?” Đó là vì anh ta quý họ hay anh ta muốn họ quý anh ta? Có phải anh ta làm thế để ngày càng tiến bộ hơn và bản thân cảm thấy mình đã làm một việc tốt, hay anh ta chỉ là một kẻ cơ hội muốn đổi việc đó để thoát khỏi cảm giác thiếu an toàn? Bạn sẽ không thể nào biết được.

Làm thế nào bạn có thể khẳng định một người có lòng tự trọng cao? Chúng ta sẽ nhìn ra điều đó thông qua cách anh ta đối xử với bản thân và với những người khác. Một người thiếu tự trọng sẽ thỏa mãn với những thứ chỉ phục vụ cho mong muốn của anh ta và sẽ không đối xử thực sự tốt với những người khác. Hoặc, anh ta cũng có thể tự biến mình thành trò cười khi cầu khẩn sự chấp thuận và tôn trọng của mọi người mà không đoái hoài đến nhu cầu của bản thân. Những người thực sự có lòng tự trọng sẽ đối xử tốt với bản thân mình và cả những người khác. “Tốt” ở đây không đồng nghĩa với sự thỏa mãn mong muốn tạm thời; đúng hơn là, khi đối xử tốt với mọi người, anh ta hướng tới niềm hạnh

phúc lâu dài.

Chúng ta có thể đi tới kết luận sai lầm rằng khi một người có thể tự áp chế được những mong muốn tạm thời, anh ta có được sự tự chủ và thừa nhận đây là dấu hiệu của lòng tự trọng. Nhưng nếu không nhìn vào mặt trái của vấn đề, chúng ta sẽ có cái nhìn phiến diện. Một người phụ nữ không ăn những món ăn hấp dẫn, giàu dinh dưỡng, nhờ đó cô ta có thể giảm cân và quyến rũ một người đàn ông đã có vợ thì sao? Chúng ta cần nhìn nhận một cách toàn diện để biết liệu động cơ của hành động có đúng đắn và có biểu hiện của lòng tự trọng không. Ví dụ, phụ nữ là điển hình cho những người thiếu lòng tự trọng, khi mà chỉ vì ham muốn cá nhân, cô ta sẽ đối xử không tốt với những người khác.

Chương 14

Ba loại tính cách

“Sáng tạo đôi khi cũng có thể biến thành phá hoại. Nó phụ thuộc chủ yếu vào nhân cách con người: ở mặt tốt hay xấu. Và nếu cả nhân cách cũng không có th. không người thầy nào có thể giúp học sinh tạo ra nó hay thay thế học sinh quyết định.”

Carl Jung (1875 – 1961)

Bạn có thể biết một người có lòng tự trọng thấp, nhưng điều đó không có nghĩa anh ta là người có “cái tôi” lớn. Sự tự tôn giảm đi sẽ dẫn tới hai trạng thái tâm lý. Một là nhận thức của người đó bị thay đổi và hai là phần “tính cách” trong con người anh ta sẽ trỗi dậy, thể hiện qua thái độ bất ổn của anh ta. Cùng là người không có nhiều sự tự tôn, hai người khác nhau sẽ có thái độ khác nhau đối với cùng một sự việc. Từ cả hai loại trạng thái tâm lý này, chúng ta sẽ đọc được vị của người đó: những suy nghĩ, cảm giác và thái độ của họ trong bất kỳ hoàn cảnh nào.

Một kiểu sẽ giảm bớt “cái tôi” và biết tự tôn trọng mình hơn – đây là kiểu người lễ độ, biết nhún nhường; còn một kiểu, ngược lại, sẽ thổi phồng “cái tôi” của mình và quên mất tự trọng – đây là kiểu người kiêu ngạo. Ngoài ra còn có một khả năng nữa, đó là kiểu lòng tự tôn thấp và “cái tôi” cũng không lớn – đây là trạng thái tâm lý tự khinh khi, hạ thấp chính bản thân. Tuy nhiên, cần nhớ rằng *không có kiểu nào vừa có lòng tự tôn cao vừa có “cái tôi” lớn cả.*

Kiểu người dễ gây nguy hiểm cho người khác nhất là kiểu có “cái tôi” quá lớn mà hầu như không có lòng tự trọng. Còn kiểu người nguy hiểm nhất với anh ta là kiểu vừa có lòng tự tôn thấp và cũng không có “cái tôi” lớn. Lí do là vì một kẻ kiêu ngạo sẽ dễ bộc phát cơn nóng giận ra ngoài hơn người tự coi mình là thấp kém. Những tên tội phạm có hành vi bạo lực thường là những kẻ thiển cận mà cứ cố tỏ vẻ mình mạnh bạo. Trong khi người không có cả lòng tự tôn lẫn “cái tôi” thường nín nhịn và

tự trách mình là người vô dụng. Trong chương này, chúng ta sẽ cùng xem xét kỹ hơn cả ba loại tính cách này.

Loại tính cách LE-D – người tự coi mình là thấp kém

Những người thuộc loại này thường rất hay xin lỗi, thậm chí khi lỗi không phải do họ gây ra. Họ chấp nhận làm điều mình không mấy thích, không phải vì quý mến người ta mà vì sợ không được lòng họ. Người kiểu này rất hiếm khi biết đứng lên tự tranh đấu cho bản thân, vì họ thường tự coi những nhu cầu của mình là kém quan trọng hơn so với người khác, do đó chỉ biết suốt ngày tìm cách lấy lòng người khác. Rất dễ nhầm giữa một người chỉ biết “cho” để chiếm cảm tình của người khác với một người cho đi vì đơn giản họ muốn làm thế, hoặc vì cảm thấy đó là điều đúng đắn nên làm.

Cùng một sự việc có thể gây ra hai trạng thái cảm xúc hoàn toàn khác nhau, tùy vào ý định ban đầu của bạn. Đó là sự khác biệt giữa cảm giác bị cướp và quyên góp làm từ thiện. Cả hai trường hợp đều là đem tiền cho người khác, nhưng một cái khiến bạn có cảm giác mình tốt đẹp lên, còn một cái khiến bạn cảm thấy mình bị kém đi; nghĩa là một trường hợp giúp củng cố thêm lòng tự tôn của bạn, trong khi trường hợp còn lại làm kiệt quệ tinh thần của bạn. Thực ra, bạn không hề cho, mà có người khác lấy của bạn. Bạn chấp nhận để bị lợi dụng. Chỉ khi lựa chọn của bạn là do tự bạn quyết định, cảm giác tự tôn mới xuất hiện và tồn tại lâu dài.

Trong cuộc sống hàng ngày của mỗi chúng ta, khi có người cố lôi kéo bạn làm điều sai quấy nhưng bạn nói “không”, bảo vệ quyền lợi của mình thì bạn sẽ cảm thấy mình tốt đẹp hơn. Điều này cũng tương tự như cảm giác mình mạnh mẽ hơn khi bạn nói “có” với một yêu cầu mà bản thân thấy nên thực hiện, dù khi đó bạn có không thích làm nó. Dù bạn có nói hay làm gì đi chăng nữa, miễn là nó xuất phát từ ý chí của bạn – nghĩa là bạn tự chọn lựa được quyết định cho mình – thì bạn đều có cảm giác tốt hơn. Ngược lại, khi tự thấy bản thân còn khiếm khuyết, bạn sẽ tự buông thả mình, để những suy nghĩ yếu kém làm khổ mình.

Kiểu tính cách này thường tạo nên người hướng nội. Khi có tâm trạng tốt, cảm thấy thoải mái và tự tin thì tận hưởng cuộc sống rất vui vẻ; nhưng đến khi không được như ý sẽ thường ếm cảm xúc lại và chỉ bùng phát khi chắc chắn có cảm giác an toàn, được đảm bảo và có tâm trạng tốt mà thôi.

Những biểu hiện của loại tính cách LE-D

Hầu như mỗi người đều có biểu hiện riêng, nhưng nhìn chung có thể tổng kết lại các đặc điểm của loại tính cách LE-D như sau:

- Không dễ dàng chấp nhận lời khen.
- Không quyết đoán và dám nói ra chính kiến bảo vệ bản thân.
- Nói những điều không tốt về mình.
- Lúc nào cũng xin lỗi và tự cảm giác mình là người có lỗi.
- Thường xuyên chịu đựng cảm giác không tốt về mặt tâm lý.
- Thường có cảm giác lo lắng, bồn chồn khi phải rơi vào môi trường mới hoặc khi ở cạnh những người không quen; chỉ thích ở chỗ nào mà họ cảm thấy an toàn.
- Sợ phải mạo hiểm, thậm chí kể cả khi đó là sự mạo hiểm có tính toán và khôn ngoan.

Loại tính cách LE-A – người kiêu ngạo

Kiểu người này thích được coi là trung tâm của sự chú ý và thường rất to tiếng, dễ nổi cáu, hay phàn nàn. Việc lúc nào cũng đòi hỏi được chú ý, được coi là quan trọng đã che giấu bản chất kém tự tôn của họ. Người dạng này lúc nào cũng tìm kiếm sự ủng hộ và những lời nịnh bợ từ người khác, khi không được thì rất dễ tức giận. Họ không ngại ngần xúc phạm hoặc la mắng người khác nếu việc đó làm họ có ảnh hưởng tốt hơn hoặc trở nên giỏi giang hơn trong mắt người khác.

Loại tính cách này tạo nên một kiểu thí sinh lúc nào cũng có máu ăn thua trong bất kỳ cuộc thi nào. Anh ta tự yêu, tự đề cao chính mình, lúc nào cũng nghĩ tới bản thân trước tiên và luôn giả vờ mình là người mạnh mẽ để che lấp cảm giác bất ổn bên trong. Khi đưa ra ý kiến của mình, anh ta thường rất dễ tức giận nếu nó không được chấp nhận. Dạng người này lúc nào cũng muốn mọi người hiểu mình, bất kể họ có thích hay không. Khi không được như ý, anh ta lại coi đó là sự ương ngạnh và rằng người khác không chịu nghe lời khuyên “lúc nào cũng đúng” của anh ta. Nếu người có lòng tự trọng cao để ý tới việc họ có thể xúc phạm, làm xấu hổ hay gây phiền hà, khó chịu cho người khác thì kiểu người LE-A hoàn toàn không để tâm tới chuyện đó, vì đơn giản là họ không thể. Một người tôn trọng người khác khi họ biết tự tôn trọng bản thân mình, còn khi họ không có điều đó thì họ làm sao biết tôn trọng người khác? Trên thực tế thì họ - tùy từng mức độ - thiếu hẳn khả năng để làm điều đó. Họ chỉ nghĩ đến người khác (dù có nhưng rất ít) khi sự quan trọng hóa bản thân trong họ vơi bớt. Một kẻ lúc nào cũng

chỉ bo bo cho bản thân là kẻ không có khả năng yêu thương người khác. Không những thế, đó còn là kẻ nhạy cảm quá mức với từng lời chỉ trích và thường phản ứng lại bằng sự giận dữ.

Càng biết chấp nhận bản thân, chúng ta càng biết chấp nhận người khác. Còn đối với loại người này, anh ta cần “thấy” người khác ở vị thế yếu kém hơn mình để cảm thấy mình tốt đẹp hơn.

Trong cuộc sống, chúng ta có lẽ sẽ bắt gặp một vài người rất khó để hòa hợp. Họ lúc nào cũng có cảm giác những người xung quanh có vấn đề. Nhưng thực ra chính họ, chứ không phải ai khác, mới là người có vấn đề.

Khi biết tự tôn trọng bản thân, con người sẽ có cái nhìn hiền hòa hơn với môi trường và cuộc sống, trong khi kẻ kiêu ngạo chỉ biết đối xử thô bạo và bắt ép những vật vô tri phải theo ý mình. Cũng giống như việc cố làm người khác chú ý, anh ta áp đặt “mong muốn” của mình lên mọi thứ và yêu cầu người ta phải để mắt tới mình.

Những biểu hiện của loại tính cách LE-A

- Rất dễ nổi cáu, tức giận và ra oai, lúc nào cũng cần được người khác chú ý. Có thể coi là người hung hăng, không chỉ trong quan hệ với người khác mà còn trong cả môi trường chung.
- Có xu hướng phản ứng thái quá với bất kỳ sự đối xử nào (mà theo anh ta là) không công bằng, bất chấp việc đó nhỏ đến đâu chẳng nữa.
- Thường huênh hoang, khoe khoang về thành công dù là nhỏ nhất của bản thân.
- Lúc nào cũng nghĩ về tài sản, vật chất; luôn tìm cách củng cố vị trí (mà anh ta tự cho là) quan trọng của mình. Trong bất kỳ cuộc trò chuyện nào cũng cố áp đặt suy nghĩ của mình lên người khác và cố lái sự chú ý về bản thân.
- Cần được xem là đúng đắn, là kim chỉ nam hành động trong mọi trường hợp, muốn kiểm soát tất cả. Thường không biết tiếp thu ý kiến của người khác và nhanh chóng gạt bỏ những quan điểm đó.
- Thường có thái độ say mê kiểu quá khích và lâm vào kiểu ứng xử có nguy cơ cao là lúc nào cũng cảm thấy mình là người “giàu sức sống”.

Những biểu hiện của loại tính cách kết hợp giữa LE-D và LE-A

- Nhạy cảm quá mức cần thiết. Người theo kiểu LE-A sẽ có biểu hiện giận dữ và tự dựng lên cho mình một tấm chắn mạnh mẽ, trong khi những người LE-D trở nên buồn bã và thu mình lại.
- Thường sử dụng những ngôn từ chán nản và hay sống với quá khứ, dù điều đó chẳng mang lại cảm giác dễ chịu chút nào cho anh ta.
- Thường cố gắng trong vô thức để gây ấn tượng mình là người quyết đoán, dứt khoát. Hay nhìn đời bằng hai màu “trắng, đen”; trong trường hợp không phù hợp thì chuyển sang màu pha trộn giữa hai màu trên, tức là màu “xám”.
- Tự dựng lên hình ảnh sai lệch về bản thân với thế giới xung quanh vì muốn được người khác nghĩ rằng mình tốt đẹp hơn bản thân trong thực tế.
- Mọi chuyện đều có thể liên hệ đến bản thân, bởi vì có gì có thể quan trọng hơn bản thân họ – trung tâm của vũ trụ?
- Thường tìm kiếm sự ủng hộ và cảm giác yên lòng nơi người khác.
- Tràn ngập những niềm tin mù quáng, luôn có xu hướng hành động kiểu cảm tính, khi cần biện minh cho hành động của mình thì lại viện đến các suy nghĩ kiểu logic.
- Dễ nổi nóng, tức giận; tâm trạng thay đổi thất thường hoặc dễ dàng buông xuôi khi gặp chuyện khó khăn.
- Không giữ được mối giao hảo với nhiều người, thường có nhiều người không thể hòa hợp nổi.
- Đổ lỗi cho tất cả trừ bản thân khi gặp chuyện và từ chối nhận trách nhiệm về mình. Lúc nào cũng coi mình là nạn nhân.
- Dễ buồn chán, thất vọng, hoặc ít nhất thì lo lắng, bất an.
- Gặp khó khăn trong việc ra quyết định. Nỗi lo lắng mình sẽ có quyết định sai khiến họ không thể quyết định được, đặc biệt trước những thay đổi trong hoàn cảnh không chắc chắn, khi họ không nắm quyền chủ động và điều này khiến họ rất sợ hãi.

Nên lưu ý rằng một người có lòng tự trọng thấp thường dao động giữa hai dạng: hoặc là người tự hạ thấp bản thân (dạng người tự cho là mình kém cỏi so với người khác) hoặc kiểu người tự đề cao mình (người kiêu ngạo). Dù trong trường hợp nào, kết quả cũng thường là những phản ứng tiêu cực: hoặc là nội tâm tự ém lại, gây cảm giác buồn chán và tổn thương; hoặc phản ứng ra ngoài thành sự tức giận. Một khi đã nắm bắt được dạng tâm lý nào đang chi phối đối phương trong thời điểm xác định, bạn sẽ phỏng đoán được khá chính xác thái độ và cách ứng xử của họ trong hầu hết mọi hoàn cảnh.

Từ đầu tới giờ, chúng ta đã hoàn thành sơ bộ quá trình phân tích tâm lý sử dụng phương pháp S.N.A.P. Với phương pháp này, giờ đây

bạn hoàn toàn có khả năng đọc vị suy nghĩ và quá trình ra quyết định của đối phương, vì mỗi loại tính cách đều cung cấp cho chúng ta cách đọc vị rõ ràng và chính xác.

Giờ chỉ còn một vấn đề là làm thế nào để áp dụng hiệu quả nhất vào thực tế. Phần I đã đưa ra các thủ thuật chi tiết, Phần II giúp bạn đi sâu vào chi tiết hơn. Để áp dụng được các thủ thuật này hiệu quả nhất, bắt đầu từ đây chúng ta sẽ hệ thống lại từng chút, từng chút một, thông qua các ví dụ cụ thể, từ đó bạn có thể áp dụng dễ dàng trong cuộc sống muôn màu, muôn vẻ của mình.

Chương 15

Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế

“Trí tưởng tượng và những điều hư cấu chiếm tới ba phần tư cuộc sống thực của mỗi chúng ta.”

Simone Weil (1909 – 1943)

Trong chương này, chúng ta sẽ phân tích hai kiểu phân loại có thể áp dụng trong tất cả các trường hợp biến thiên trong thực tế, cùng các ví dụ minh họa để giúp các bạn hiểu rõ hơn về việc áp dụng các thủ thuật phân tích tâm lý trong sách này.

Sau khi đã quan sát được các “màu sắc” – như lòng tự trọng, sự tự tin, sở thích – bạn có thể sắp xếp, pha trộn chúng để tạo nên một bản lý lịch hoàn chỉnh về đối tượng, từ đó đọc vị được các suy nghĩ, cảm xúc, niềm tin và có thể là cả cách hành xử của họ. Bạn sẽ thấy trong một số trường hợp, một số loại sắc màu – cả cơ bản lẫn thứ cấp – đều không ảnh hưởng nhiều tới kết quả đọc vị một người của bạn. Bạn sẽ nhận ra rằng những quan tâm của đối tượng (chứ không phải mức độ quan tâm) mới là điểm ban đầu để xây dựng những thông tin cơ bản về tâm lý của một người. Theo lý thuyết, bạn có thể sử dụng bất kỳ sắc màu nào để bắt đầu quá trình phân tích tâm lý. Tuy nhiên, trên thực tế, sự quan tâm mới là phương pháp dễ làm nhất, vì khi đặt trong hoàn cảnh cụ thể, chúng sẽ là cái dễ hiểu nhất.

Hai kiểu phân loại

Loại A: Người không có hứng thú từ đầu với kết quả (ví dụ: thành viên bồi thẩm đoàn (ở tòa án), khi đánh giá công việc, khi giúp đỡ một

người bạn).

Loại B: Người có hứng thú (động cơ) từ đầu (ví dụ người chơi bài, khi đi đàm phán, thuyết phục người khác, khi bán hàng qua điện thoại).

Lưu ý: Trong những trường hợp khi không biết mức độ quan tâm của đối tượng đến đâu, như trong một buổi hẹn hò, bạn có thể áp dụng các thủ thuật đã học trong chương 5, sau đó quan sát xem người đó có thể hiện hứng thú từ đầu hay không, rồi áp dụng cách thức phân tích phù hợp.

Trước tiên, chúng ta sẽ phân tích các tình huống trong đó đối tượng là người không có hứng thú từ đầu và tự trọng cao, sau đó tới người có hứng thú (động cơ) từ đầu và tự trọng thấp. Tiếp đến là các trường hợp khi đối tượng có hứng thú từ đầu với kết quả và có vẻ là có lòng tự trọng cao, rồi tới người dường như có lòng tự trọng thấp.

LOẠI A: Người không có hứng thú từ đầu đối với kết quả

Một người bình thường dĩ nhiên là muốn làm điều đúng đắn, nên làm, như là muốn có sự công bằng, muốn giúp được bạn bè lúc cần thiết. Tuy nhiên, ở đây chúng ta đang đề cập tới việc một người có hứng thú từ đầu với kết quả có lợi cho họ hay không, khi họ là người theo chủ nghĩa cá nhân và ích kỷ.

Hãy nhớ rằng sự tự tôn chính là nhân tố quyết định mức hứng thú từ đầu đối với một việc có ảnh hưởng lớn tới đối tượng. Khi một người càng có lòng tự trọng cao, anh ta càng có nhiều khả năng đạt được cảm giác thỏa mãn khi theo đuổi những mục tiêu (mà anh ta cho là) có ý nghĩa đối với anh ta hơn. Ngược lại, khi mức tự trọng không cao, đối tượng không thấy cần thiết phải làm điều đúng đắn, cho nên không có hoặc có rất ít hứng thú với kết quả công việc mà họ theo đuổi.

Trong trường hợp một người không có hứng thú nào từ ban đầu, mức độ tự tôn là nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất tới suy nghĩ và quá trình ra quyết định của anh ta. Do đó, chúng ta cần tập trung chú ý tới nó nhiều nhất. Bắt đầu từ đây, chúng ta phác ra những thông tin cơ bản của đối tượng. Các phần tiếp theo sẽ giúp bạn rút ra kết luận (kết quả đọc vị) từ những thông tin đó.

Phân tích S.N.A.P.: Đánh giá chung

Khi liên quan tới các vấn đề nguy cấp với bản thân, cần bỏ ra nhiều công sức để làm được việc, con người càng có xu hướng giảm các hành động nghĩa hiệp hoặc tích cực của mình. Tuy nhiên, nếu có lòng tự

trọng cao, con người sẽ kiên định hơn trong việc duy trì ý chí muốn làm điều đúng đắn hơn là làm vì cảm thấy thích, hoặc để đánh bóng hình ảnh bản thân. Khi tự trọng giảm, tâm trạng trở thành nhân tố chi phối nhiều hơn, khi đó dù công sức bỏ ra rất ít, thậm chí không cần, nhưng mong muốn làm điều đúng đắn cũng giảm. Trường hợp tâm trạng xuống dốc nhưng lại cần bỏ nhiều công sức hơn thì cơ hội làm vậy càng giảm nhanh hơn. Đối với một người không có hứng thú từ trước và lòng tự trọng thấp, vấn đề nguy cấp/ khốn đốn thế nào lúc đó cũng chẳng quan trọng nữa, vì tâm trạng khi đó đã chùng xuống rồi.

Khi tâm trạng phoir phoir trở lại, con người có thể tạm thời rời xa trạng thái suy nghĩ mọi thứ tập trung vào bản thân mà để mắt (một lần) tới những nhu cầu của người khác. Vì thế, sự bằng lòng, hay mức độ hợp tác của người có lòng tự trọng thấp, sẽ mạnh nhất khi người đó có tâm trạng tốt, không cần bỏ ra nhiều công sức và không cần lo lắng nhiều tới việc có gặp phải vấn đề gì không. Cũng cần phải nói rằng lòng tự tin không nên xét đến trong trường hợp này vì nó vốn là một biểu hiện khác của hứng thú – và vì vậy có mối quan hệ tỷ lệ nghịch với lòng tự trọng. Kết luận lại, khi tự trọng thấp và không có hứng thú từ trước, một người có thể đơn giản không quan tâm tới mức độ công sức anh ta cần bỏ ra khi làm một việc nào đó.

Như bạn đã biết, tự trọng thấp không phải lúc nào cũng ở một mức như nhau. Kiểu người LE-A sẽ ít để tâm tới ánh mắt của người đời, trong khi kiểu người LE-D có thể dễ dàng bị thay đổi bởi ảnh hưởng từ đánh giá của người khác. Khi cả hai kiểu người trên đều quan tâm tới cách nhìn của người khác, kiểu LE-A sẽ thích thỏa mãn các nhu cầu của chính mình hơn. Một khi đã muốn điều gì, người đó sẽ chỉ làm điều có lợi cho mình; trong khi kiểu LE-D dễ dàng chấp nhận từ bỏ lợi ích của mình để phục tùng người khác.

Kiểu người có vẻ có lòng tự trọng cao

- Biết tập trung cho những lợi ích lâu dài và biết nghĩ cho người khác, có bản lĩnh để vượt qua mong muốn tự lợi.
- Trong trường hợp cảm giác bị nguy hiểm không ở mức quá thấp, tâm trạng cũng không ảnh hưởng nhiều tới suy nghĩ của họ.
- Trong trường hợp không có quá nhiều hứng thú (để làm điều đúng đắn), lòng tự tin trong họ thường chỉ xoay quanh mức độ hứng thú và cũng không chiếm nhiều suy nghĩ của họ.

Kiểu người này nhận thức được thực tế vấn đề và không để cảm xúc

cá nhân chi phối sự nhận thức ấy của họ. Những đánh giá của họ đa chiều, không bị phiến diện và không tập trung vào bản thân. Họ tư duy tích cực và có thể cho nhiều hơn nhận, không thô lỗ hay vội vàng. Vì kiểu người này không cần phải chứng tỏ bản thân nên họ rất tập trung và không để ý tới việc tư lợi. Họ tập trung vào việc tổng hợp thông tin để ra quyết định đúng và ít quan tâm tới việc mình đang biểu hiện thế nào. Khi lòng tự trọng càng cao, họ càng có ý chí kiên định, quyết thực hiện điều đúng đắn cho dù điều đó có bắt họ phải hy sinh lợi ích cá nhân.

Kiểu người có vẻ có lòng tự trọng thấp

- Tập trung vào các ham muốn nhất thời và thường là vì tư lợi.
- Tâm trạng lẫn lộn lòng tự trọng, chi phối mọi thứ.
- Mức độ tự tin tỷ lệ nghịch với hứng thú, không chiếm nhiều phần trăm trong suy nghĩ đủ để trở thành yếu tố gây ảnh hưởng lớn.

Những câu nói thường gặp

Kiểu người

LE-D

LE-A

Kết hợp

Trường hợp có hứng thú từ trước

“Tôi sẽ cố gắng.”

“Tôi cần làm điều này.”

“Tôi sẽ làm điều tôi có thể.”

Trường hợp không có hứng thú từ trước

“Tôi không muốn làm ai giận.”

“Sao cũng được!”

“Hãy làm cái gì đúng đắn nhất.”

Người kiểu LE-D hay LE-A chỉ thấy được những thứ họ muốn thấy để đạt được cảm giác an toàn; chính vì vậy, họ dễ cảm xúc lẫn lộn lý trí – khiến nhận định về thực tế bị bóp méo. Những người này chỉ quan tâm

và tập trung hết sức cho những nhu cầu cá nhân. Họ chỉ làm điều có lợi cho mình, nếu không sẽ không duy trì được tâm trạng tốt. Ngược lại, khi tâm trạng không tốt, họ sẵn sàng tỏ ra thô lỗ. Vì vậy, chẳng đời nào họ chịu hợp tác nếu không thấy có lợi. Cách duy nhất có thể lay chuyển được những người này là đánh vào “cái tôi” của họ, vì cảm giác về sự đúng/sai của họ đã bị bóp méo quá ư lệch lạc, nên cách duy nhất là phải làm sao khơi được nhận thức đúng đắn của họ.

Những ví dụ trong cuộc sống

Trường hợp có lòng tự trọng cao

Trường hợp A: Một luật sư bào chữa đang tiếp xúc với người sắp tới sẽ là thành viên bồi thẩm đoàn cho vụ án mà anh ta đang thụ lý, trong đó thân chủ của anh ta phạm một tội khá nghiêm trọng.

Tóm tắt: Nếu bị cáo có chứng cứ chắc chắn chứng minh được anh ta vô tội, người bồi thẩm kia sẽ giữ kín nó. Còn nếu vụ án vẫn chưa có chứng cứ xác đáng thì ông ta cũng không dễ dàng chấp nhận để vị luật sư kia dắt mũi. Tuy nhiên, ông ta cũng không đến nỗi không có cảm giác tội nghiệp hay đồng cảm gì với nỗi đau của anh ta. Khi một người có tự trọng cao và không có hứng thú từ trước (động cơ từ trước), anh ta sẽ dễ dàng đồng cảm với người khác hơn, vì “cái tôi” không chiếm trọn suy nghĩ và sự chú tâm của anh ta.

Điều này cũng không có nghĩa là vị bồi thẩm kia vì cảm thấy tội nghiệp cho bị cáo mà không quan tâm tới các chi tiết khác của vụ án. Vì người đó có lòng tự trọng cao, lại không bị ảnh hưởng bởi động cơ nào cả, nên ông ta tự có cảm giác mình làm đúng và không quan tâm tới việc phải trừng phạt ai. “Ta phải làm điều đúng. Công lý phải được thực thi” là tâm niệm của ông, và vì thế ông công bằng và ổn định. Nếu không có lí do nào buộc ông thay đổi quan điểm thì ông có thể vẫn lắng nghe ý kiến của người khác và giữ nguyên sự kiên định của mình.

Một nhân tố khác cũng cần chú ý ở đây là những niềm tin đã tồn tại từ trước. Giả sử vị bồi thẩm này có định kiến rằng mọi giám đốc điều hành (CEO) đều là những kẻ tham lam và sẽ làm bất cứ điều gì có thể để kiếm tiền, thì quan niệm này chắc chắn sẽ ảnh hưởng tới suy nghĩ của ông. Vì vậy, để nhanh chóng giải quyết được vấn đề (xem lại chương 2, phần Thủ thuật 2), bạn nên hỏi các câu hỏi liên đới để xem liệu suy nghĩ của ông ta có chịu ảnh hưởng của một định kiến nào không.

Trường hợp có lòng tự trọng cao

Trường hợp B: Một nhân viên tập sự đang chuẩn bị bản báo cáo cho một phiên tòa.

Tóm tắt: Trường hợp này cũng tương tự như ví dụ trước, trừ một điểm khác. Ở đây, công việc của người đó gắn liền với hoàn cảnh thực tế. Vì thế, dù anh ta rõ ràng không có hứng thú nào từ trước đối với kết quả, anh ta sẽ vẫn muốn đưa ra được các quyết định đúng đắn và mang lại hiệu quả.

Vì vậy, chúng ta cần nhìn vào cả quá trình làm việc, chú ý hơn tới những quyết định trong thời gian trước đó của anh ta. Nếu trước đó không lâu, anh ta mới đưa ra một số kiến nghị được đồng ý của mọi người đón nhận, thì bạn có thể trông đợi nhiều hơn thế. Tuy nhiên, mức độ cao hay thấp của lòng tự trọng mới là thứ chỉ ra độ lệch lạc giữa quan niệm về đúng/ sai của anh ta với cái “có thể chấp nhận được”, xét về khía cạnh nguyên tắc mà nói. Chúng ta thường nhầm lẫn rằng người tự trọng cao tự đại là kẻ sẵn sàng “lươn lẹo” để mọi thứ phù hợp với những ý định riêng của anh ta (mà ai ai cũng biết), nhưng điều này chỉ đúng khi anh ta bị đặt vào trường hợp nguy khốn. Thực chất thì chính những người không có động cơ từ đầu với kết quả và có lòng tự trọng cao mới là những người có chiều hướng lệch lạc khi kết quả công việc không làm lợi cho anh ta.

Trường hợp có lòng tự trọng thấp

Trường hợp A: Một luật sư bào chữa đang tiếp xúc với người sắp tới sẽ là thành viên bồi thẩm đoàn cho vụ án mà anh ta đang thụ lý, trong đó thân chủ của anh ta phạm một tội khá nghiêm trọng.

Tóm tắt: Trường hợp này cần tính toán phức tạp hơn so với trường hợp người bồi thẩm có lòng tự trọng cao. Về bản chất, kiểu người có lòng tự trọng thấp lúc nào cũng chỉ suy nghĩ cho “cái tôi” của anh ta mà không xem xét tới tính nghiêm trọng của vụ án, chỉ trừ trường hợp cá nhân ông ta có dính dáng tới vụ việc. Nếu không phải là vụ án quan trọng, mức độ hứng thú của họ sẽ giảm. Họ quan tâm nhiều tới cảm xúc cá nhân hơn thực tế và dễ dàng để các cảm xúc phi lý lấn suy nghĩ chủ quan của mình chi phối mọi thứ.

Người tự coi mình là trung tâm sẽ nhìn nhận mình qua đánh giá của những người khác, nên kết quả vụ án phụ thuộc phần nhiều vào đối tượng mà vị bồi thẩm sẽ đối chiếu mình với họ - có thể là nguyên cáo

hoặc bị cáo. Nếu có thiện ý với người đó, ông ta có thể có suy nghĩ kiểu “họ cũng giống mình.” Vụ kiện có thể bị ngưng lại hoặc nó cũng có thể đảo chiều, gây ra phản ứng ngược lại (bắt giữ bị cáo) nếu người bồi thẩm có cảm giác không tốt về người ông ta đề ý.

Khả năng xảy ra cảm giác ghen ghét, đố kỵ sẽ càng mạnh lên khi ta so sánh với những người giống như ta. Ví dụ, một người thợ sơn có thể không có cảm giác gì khi đem so với một bác sĩ phẫu thuật. Nhưng với một bác sĩ, đặc biệt với người có tự trọng thấp, sự so sánh và đố kỵ với những bác sĩ khác là không thể tránh khỏi. Điểm mấu chốt ở đây là người luật sư phải hỏi được các câu hỏi liên đới (xem lại chương 2) để phát hiện xem liệu trường hợp bắt thân chủ của mình có xảy ra không.

Nói chung, nếu người bồi thẩm có tâm trạng tốt trong suốt buổi xét xử, đặc biệt là vào lúc cần ra quyết định cuối cùng, và nếu ông ta lại đồng cảm với bị cáo thì ông ta rất dễ ngã theo chiều hướng nhìn nhận bị cáo vô tội. Ngược lại, nếu người bồi thẩm đang có tâm trạng tồi tệ, ông ta rất có khả năng kết án bị cáo. Nguyên nhân của cơ chế này là do: khi tâm trạng tồi tệ, “cái tôi” sẽ chiếm trọn suy nghĩ, và lúc đó sẽ vô thức cho rằng nếu người “giống mình” là kẻ tồi tệ hơn thì chắc chắn mình sẽ là người tốt hơn.

Nếu là kiểu người LE-A, vị bồi thẩm này có thể dễ dàng bị thuyết phục khi bị một bồi thẩm khác đả kích. Nếu là phản ứng tức giận, ông ta sẽ phản kích tới cùng. Còn nếu đã đạt được mục đích và muốn kết thúc vụ việc, ông ta sẽ nhanh chóng ưng thuận theo lí lẽ của thành viên bồi thẩm khác. Cảm giác thỏa mãn và nhu cầu của bản thân ông ta mới là cái quan trọng nhất, trên cả công lý. Vì thế, nếu vụ kiện đã kéo dài thì luật sư nên chú ý tới sự thay đổi của vị bồi thẩm mỗi khi ông ta có cảm giác mình đã đạt được mục đích.

Ngược lại, kiểu người LE-D thường có tâm lý kiểu “đám đông”. Trong những vụ việc kiểu này, ông ta thường máy móc đồng ý với số đông; trừ trường hợp sự gắn bó chặt chẽ với một bên (nguyên đơn hoặc bị cáo) quá mạnh tới nỗi không thể trốn tránh, ông ta mới có phản ứng khác: đó là cố gắng “giữ vững lập trường” cho tới khi không chịu nổi áp lực nữa mới thôi.

Trường hợp có lòng tự trọng thấp

Trường hợp B: Một nhân viên tập sự đang chuẩn bị báo cáo cho một phiên tòa.

Tóm tắt: Một lần nữa, trường hợp này cũng tương tự như ví dụ

trước, trừ một điểm khác. Ở đây, công việc của người đó gắn liền với hoàn cảnh thực tế. Tuy nhiên, lòng tự trọng thấp lại làm giảm sự nhạy bén của người nhân viên. Bạn sẽ nhận thấy người này luôn cố gắng rập khuôn theo một mẫu có sẵn. Dấu hiệu nhận biết rõ nhất đó là anh ta sẽ cố làm giống như đã từng làm trong trường hợp tương tự trước đây. Nếu là kiểu người LE-A, anh ta sẽ cố thể hiện mình là một kiểu người nhất định nào đó, ví dụ như kiểu “người nghiêm túc, không làm chuyện phi lý”. Nếu có điều chỉnh nào so với khuôn mẫu thông thường thì chẳng qua đó là do anh ta nhận thấy trường hợp đó khác xa với những cái khác.

Bằng cách rập khuôn như thế, anh ta chẳng cần thiết phải thay đổi cách nhìn nhận bản thân mình. Người kiểu này sẽ dễ dàng bị thuyết phục nhất khi được người ta chỉ cho rằng vụ việc lần này khác xa với những vụ thông thường khác, và rằng điều đó cho phép anh ta dựa trên những thông tin mới có thể đưa ra những quyết định khác, thậm chí là quyết định ngược hẳn so với bình thường.

Còn nếu là kiểu người LE-D, anh ta sẽ thiên về nghe theo đám đông và những lý lẽ thông thường, phổ biến. Cũng hành động cảm tính giống như kiểu LE-A, nhưng người kiểu này lại dễ chấp nhận làm vì người khác. Vì thế, mọi lựa chọn của anh ta cũng xoay quanh nhu cầu và ý muốn của người khác. Không tính những ảnh hưởng này thì lối suy nghĩ của kiểu LE-D cũng giống hệt lối suy nghĩ của kiểu tính cách LE-A.

LOẠI B: Người có hứng thú từ đầu

Phân tích S.N.A.P.: Đánh giá chung

Khi toàn bộ suy nghĩ tập trung hướng về lợi ích cá nhân, mức độ tự tin của một người trở thành nhân tố quyết định thái độ và hành vi của họ. Vì tự tin và hứng thú tỷ lệ nghịch với nhau nên cảm giác, suy nghĩ và hành động của họ được quyết định dựa trên mức độ hứng thú của anh ta so với cơ hội thành công mà anh ta tự đánh giá được (chính là sự tự tin).

TIẾP CẬN NHANH

Sự có mặt của đám đông có tạo nên khác biệt không? Việc tạo điều kiện thuận lợi về mặt xã hội cũng là một yếu tố có tác động kích thích kết quả, khi việc chúng ta làm được đánh giá và có sự chứng kiến của nhiều người. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng các kích thích này có thể khiến chúng ta làm tốt hơn đối với những việc đơn giản và làm kém đi đối với các việc phức tạp

hơn. Ví dụ, một tay bắn súng hạng xoàng khi thực hiện nhiệm vụ dưới sự quan sát của một số người khác có thể bắn trúng ít hơn. Nhưng với người bắn giỏi, anh ta lại bắn trúng nhiều hơn (theo Micheals, sách xuất bản năm 1982). Khi bạn phải thi với một người giỏi hơn, hãy làm nó khi không có ai quan sát. Ngược lại, nếu bạn giỏi hơn, hãy lôi kéo nhiều người tới xem vì nó sẽ kích thích bạn thực hiện tốt hơn và đánh bại được đối thủ của mình.

Khi lòng tự trọng cao, *mức độ tự tin đồng nghĩa với mức độ hành động*. Nói một cách đơn giản con người chỉ theo đuổi cái mình muốn khi nào có cảm giác tốt về bản thân và thấy tỉ lệ thành công cao. Nhưng nếu phải làm gì vì trách nhiệm thì khi mức độ tự tin vào thành công giảm, việc chấp nhận bỏ công sức để làm việc đó cũng giảm theo. Và khi sự nỗ lực đã giảm, khả năng hành động cũng không còn cao.

Tâm trạng cũng không ảnh hưởng nhiều đến quyết định hành động khi người ta có lòng tự trọng cao. Chỉ khi mức độ nguy cấp của vấn đề không quá lớn hoặc chỉ là tạm thời thì tâm trạng mới vào cuộc. Lúc này, việc làm vì trách nhiệm trở nên ít quan trọng vì thực chất vấn đề đó cũng không gây ảnh hưởng nhiều và lâu dài.

Ngược lại, khi lòng tự trọng thấp, tâm trạng trở thành nhân tố vừa có ảnh hưởng lớn hơn vừa có sự ràng buộc chặt chẽ với sự tự tin. Khi cảm nhận về mức độ thành công tăng cao, sự tự tin cũng theo đó mà được nâng lên, tâm trạng sẽ tốt lên và ngược lại. Khi lòng tự tin đang dâng cao, người có lòng tự trọng thấp không nề hà gì mà theo đuổi mục tiêu của họ, thậm chí đôi khi còn nghiêm túc hơn người có tự trọng cao nhiều. Đến mức độ đó, công sức cần bỏ ra bao nhiêu cũng không thành vấn đề đối với kiểu người LE-A. Lí do là những người này chỉ nghĩ tới biểu hiện bên ngoài để thể hiện giá trị của mình, chứ không phải bản thân anh ta; chính vì thế, sự thành công sẽ khiến họ thích bản thân mình hơn.

Với kiểu người LE-D, việc có lòng tự trọng thấp và “cái tôi” không được khẳng định làm họ không muốn bỏ nhiều công sức vào việc cải thiện cuộc sống cũng như làm mình vui hơn. Vì thế, họ thường dễ dàng bỏ cuộc hoặc tự nuông chiều bản thân bằng cách chọn làm những thú vui thoáng qua hơn là những lợi ích lâu dài, để nhanh chóng có được cảm giác tốt đẹp và tự bảo vệ mình khỏi bị thất bại. Tuy nhiên, đối với những người LE-A, nếu cả sự tự tin lẫn tâm trạng đều đang chùng xuống thì họ sẽ có cảm giác tức tối, giận dữ và dễ cáu gắt. Họ muốn làm việc gì có lợi và chỉ quan tâm tới bản thân mình. Khi mọi chuyện không diễn ra theo ý mình, mức độ giận dữ sẽ tỉ lệ thuận với mức độ hứng thú của họ.

Sàng lọc qua tình huống

Giờ chúng ta sẽ không phải tìm hiểu về các cách nguy trang, che giấu cảm xúc mà là các phản ứng theo tình huống và những nhân tố có ảnh hưởng tới suy nghĩ và thái độ trong ứng xử của con người. Khi không có hứng thú từ trước, chúng ta sẽ dễ dàng quyết định làm điều gì đúng đắn và duy trì những giá trị tốt cũng như tư tưởng đạo đức của mình hơn. Nhận định này không có ý kết tội bản chất con người là xấu, đây chỉ là một kết luận thực tế về một trong những chức năng mà bản chất của con người thực hiện mà thôi. Nhân tố duy nhất có thể kìm hãm sức ảnh hưởng của động cơ cá nhân (khi nó mâu thuẫn với mong muốn làm điều đúng) chỉ có thể là lòng tự trọng, và lòng tự trọng cũng là cái có thể giữ lại các giá trị và niềm tin đúng đắn.

Trong một số trường hợp, việc biết được càng nhiều thông tin cá nhân về đối tượng – những thông tin có thể liên quan tới hoàn cảnh mà bạn đang xét đoán, sẽ càng có lợi, thậm chí rất cần thiết, để bạn biết được mức mâu thuẫn giữa “cái tôi” của người đó và ý thức về đạo đức của họ. Khi mức độ hứng thú càng tăng, việc nhận biết càng trở nên phức tạp. Vấn đề sẽ trở nên đơn giản hơn đối với người không có hứng thú từ trước hay với người bộc trực, thẳng thắn, bởi vì hứng thú cá nhân khi được biểu lộ ra ngoài sẽ không làm người khác khó phán đoán khi đem so với các giá trị đạo đức của họ.

Mức độ hứng thú của một người có thể rất khó đoán biết, nhưng bạn có thể hướng các phán đoán của mình quanh nó (xem lại cách sử dụng các thủ thuật trong chương 3, phần Dấu hiệu 2) bằng cách khơi lại đúng chủ đề và quan sát xem liệu đối tượng có trở nên cảnh giác hơn hay không. Nếu đúng là họ cảnh giác hơn thì bạn đã gần tới ngưỡng các giá trị về đạo đức bị khuất phục bởi hứng thú cá nhân của họ.

Ngoài ra, cũng rất cần tham khảo các tình huống tương tự đã từng xảy ra khi đặt câu hỏi về cái ngưỡng khi các giá trị và niềm tin của đối tượng có thể bị làm mòn tới mức họ phải hành xử ngược lại với bản chất của mình. Những hành xử trong quá khứ chính là chỉ dẫn tốt nhất cho hành xử trong tương lai. Đứng trước những sự kiện quan trọng, hoặc gặp phải sự thay đổi thái độ, bạn có thể chắc chắn rằng một người có thể lặp lại chính xác những gì anh ta đã làm.

Ví dụ, nếu bạn đang cố lôi kéo một nhân viên từ công ty khác về, bạn có thể chắc chắn một điều rằng anh ta cũng có thể dễ dàng bị lôi kéo khỏi công ty bạn. Tương tự như vậy, một người phụ nữ có quan hệ tình

cảm với một người đàn ông đã có gia đình cũng cần cảnh giác rằng anh ta rồi sẽ quay lại “cắm sừng” cô ta, điều này thậm chí còn được chứng minh về mặt số liệu thống kê.

Trường hợp có lòng tự trọng cao

- Tập trung vào các lợi ích lâu bền.
- Không chịu ảnh hưởng của tâm trạng, vì cả lòng tự trọng và hứng thú đều ở mức cao. Tâm trạng vào cuộc chỉ khi đó là việc không mấy quan trọng.
- Sự tự tin trở thành nhân tố gây ảnh hưởng mạnh.

Người kiểu này muốn làm điều đúng với lương tâm của mình, nhưng sẽ gặp khó khăn khi lương tâm mâu thuẫn với lợi ích. Ví dụ, khi tìm thấy một cái ví trong đó có 10 đôla và một năm thẻ tín dụng, anh ta sẽ thiên về hướng tìm lại chủ nhân của nó. Nhưng khi vật tìm thấy lại là một cái túi đầy tờ 100 đôla, anh ta sẽ phải đấu tranh tư tưởng. Lương tâm muốn làm điều đúng và mong muốn đem cái túi tới chỗ cảnh sát của anh ta sẽ phải đấu tranh (ở một chừng mực nào đó phụ thuộc vào mức tự trọng và lợi ích của bản thân anh ta), và rất có thể anh ta sẽ hành động đi ngược lại đạo đức và các giá trị của mình.

Trường hợp A: John đang đàm phán hợp đồng với bạn.

Giả sử John đã có hứng thú từ đầu, giờ mối quan tâm của bạn là sự tự tin. Nếu bạn đánh giá anh ta là người có lòng tự tin cao, vụ thương thảo của bạn sẽ trở nên rất khó khăn. Có nhiều hứng thú, có tự tin lại thêm tự trọng cao tạo cho anh ta “thế” không có gì phải sợ. Anh ta sẽ chẳng đời nào chịu “dưới cơ” mà chấp nhận những điều khoản vô lí. Cơ hội duy nhất để bạn lay chuyển được anh ta đó là đánh vào sự tốt bụng – làm gì đó cho bạn – dù rằng có thể anh ta cũng chẳng làm vậy.

Tuy nhiên, nếu bạn đánh giá anh ta theo chiều hướng ngược lại, tức là người có tự trọng thấp, thì bạn sẽ dễ dàng chiếm thế thượng phong bằng cách làm tăng khả năng anh ta sẽ ra về mà ít đạt được thỏa thuận có lợi cho mình. Nhờ đó, bạn sẽ nắm quyền chủ động khi khéo léo lật suy nghĩ của John từ thiên về lý trí chuyển sang thiên về cảm xúc, để có cơ hội đẩy anh ta xa rời khỏi những mục tiêu và lợi ích lâu bền của chính anh ta.

Trường hợp B: Bạn đang chơi bài và bài không đẹp đối với cả bạn và người chơi cùng bạn.

Trường hợp này bạn nên sử dụng các thủ thuật trong chương 3 để xác định mức độ tự tin của đối thủ, nhằm lựa cách chơi cho phù hợp. Vì bạn không có cách nào để biết chính xác bài anh ta đang cầm là những quân gì, bạn chỉ có thể phán đoán các tình huống và kết quả có thể xảy ra dựa trên điều sau: anh ta sẽ chơi tùy theo bài vận của mình và không sợ làm theo bản năng. Anh ta sẽ không tự làm mình rơi vào thế bí hoặc bị cảm xúc đánh lạc hướng. Nếu anh ta cũng không được bài đẹp, đó sẽ là cả quá trình lừa gạt có tính toán, có hơi hướng mạo hiểm nhưng không quá ngu ngốc.

Nếu là người có lòng tự tin cao (anh ta tự điều chỉnh nhận thức của mình), đối thủ của bạn sẽ có chiều hướng chơi quyết liệt hơn một chút, vì lòng tự tin tương ứng với tâm trạng. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng nếu trong khoảng thời gian gần đó mà một người chơi thắng lớn được một lần, hoặc thường có bài đẹp thì anh ta sẽ có hơi hướng chơi bài mạo hiểm hơn. Còn nếu lòng tự tin thấp thì chính lòng tự trọng cao sẽ giúp anh ta tránh khỏi việc bị lung lạc và chơi kém đi.

Trường hợp có lòng tự trọng thấp

- Tập trung vào các nhu cầu nhất thời.
- Tâm trạng là nhân tố chủ đạo mang tính quyết định, lấn lướt cả lòng tự trọng ngay trong những tình huống không thực sự quan trọng, vì đối với người có lòng tự trọng thấp, không gì so được với bản thân và lợi ích cá nhân của họ.
- Lòng tự tin cũng là một nhân tố quan trọng, quay xung quanh mức độ hứng thú.

Khi có hứng thú từ trước nhưng lại có tự trọng thấp, sự tự tin là thứ rất dễ bị lay chuyển trong con người ta. Người kiêu này rất dễ có phản ứng tiêu cực (kiểu như phát điên lên) nếu anh ta nhận thấy sự việc đó có thể khiến cuộc sống của anh ta bị đảo lộn – làm anh ta đánh mất vận may của mình. Khi kém tự tin, nhận thức của họ thậm chí còn bị bóp méo hơn và hoàn toàn có khả năng hành xử vô lý, dễ tức giận, cáu gắt với bất kỳ thứ gì ngáng đường đi tới mục tiêu của họ.

Trường hợp A: Brad đang đàm phán hợp đồng với bạn.

Tự trọng thấp và tự tin cao có nghĩa là Brad sẽ hành xử vô cùng cảm tính và liều lĩnh; bất kỳ cơ hội nhỏ nào tạo cảm giác tốt cũng đều không thể bỏ qua. Anh ta cảnh giác cao độ với mọi thứ và không có thứ gì thoát khỏi cặp mắt của anh ta. Buổi đàm phán này là cơ hội, là giây phút anh

ta có thể tỏa sáng. Đừng ngạc nhiên nếu anh ta cố thể hiện bản thân mình hơi thái quá. Tuy nhiên, nếu đây là kiểu người LE-D thì dù anh ta có suy nghĩ theo lối này đi chăng nữa thì biểu hiện của anh ta vẫn cứ giấu giấu giếm giếm, và không có chút gì sồn sồn như người LE-A.

Ngược lại, khi tự tin thấp, anh ta sẽ chùn lại, e sợ, thậm chí ngay cả khi mọi chuyện diễn ra trên bàn đàm phán đang theo chiều hướng rất logic – anh ta sợ và sẽ bỏ chạy. Anh ta cũng có thể biểu hiện là mình không có chút hứng thú nào, vì mong muốn này nằm ngoài tầm với của anh ta và vì “cái tôi” tự bảo vệ anh ta khỏi bị gây hại và tổn thương. Anh ta sẽ cố hợp lý hóa mọi lý do vì sao mình không dám đứng lên đòi quyền lợi cho bản thân. Kiểu người LE-D sẽ có biểu hiện chán nản, thất vọng, còn kiểu người LE-A sẽ trở nên thô lỗ và nổi khùng lên, đặc biệt là khi hứng thú càng cao thì sự tức giận càng tăng.

Trường hợp B: Bạn đang chơi bài và bài không đẹp đối với cả bạn và người chơi cùng bạn.

Kiểu người LE-A với lòng tự tin cao sẽ chấp nhận rút ra bất kỳ lá bài nào trên tay để đổi lấy thứ có giá trị. Giá trị bản thân anh ta nằm ở chính các lá bài và cuộc đời anh ta đánh cược vào giây phút này. Bạn sẽ nhận thấy anh ta luôn cố gắng để trụ bài mà không phải ngửa bài ra lần nào. Hãy chú ý xem liệu anh ta có đảo mắt tìm kiếm người sẽ chứng kiến giây phút anh ta chiến thắng hay không nhé. Còn với người kiểu LE-D, ta sẽ khó đọc vị họ hơn nhưng những người này cũng sẽ có kiểu cố tìm xem ai có thể làm chứng cho sự thành công của họ không. Trường hợp cả hai kiểu người này đều không tự tin vào lá bài của mình, họ sẽ đánh bài kiểu gìn dứ, kém hăng hái hơn.

Vừa tiến vừa lùi

Khi đã quen với quá trình phân tích và đọc vị tâm tư người khác, bạn có thể áp dụng các kỹ năng đã học theo hai hướng. Bạn sẽ có khả năng xếp loại tính cách và đọc vị suy nghĩ cũng như hành xử của họ. Bên cạnh đó, bạn còn hiểu được những kiểu che giấu cảm xúc mà họ áp dụng trong đại đa số trường hợp. Việc phân loại và tìm hiểu tính cách con người là quá trình hai chiều, vừa tiến (dự đoán phản ứng của họ trong tương lai) vừa lùi (xem xét lại phản ứng mà họ từng làm trong quá khứ). Ví dụ:

Qua quan sát, bạn kết luận rằng một vận động viên quần vợt là người có lòng tự trọng thấp, tự tin và có hứng thú cao độ. Điều này có nghĩa là anh ta nhận thức về giá trị của mình thông qua những khả năng của bản

thân. Anh ta tự đặt thế giới trong mối hiểm nguy cùng sự hứng thú cao độ của mình. Vì vậy, hãy quan sát kiểu người có tự trọng thấp quyết định phản ứng của họ, bạn sẽ thấy rằng kiểu người LE-A thường ồn ào, thích kiểm soát mọi thứ, có xu hướng thiên cận, tự mãn và khó chiều. Bạn biết kiểu người này thường phản ứng tiêu cực thái quá khi mọi chuyện không được như ý. Những dấu hiệu xấu có thể khiến anh ta quay ra quát mắng bất kỳ ai, hoặc phản ứng kiểu tương tự. Kiểu người LE-D thậm chí không dám phản nản về những điều này hoặc có phản ứng trái ngược hẳn, nhưng thường là biểu lộ cảm xúc chán nản, mệt mỏi.

Bạn cũng có thể làm động tác ngược lại: tìm hiểu về hành xử của một người trong quá khứ. Ví dụ trong trường hợp của người chơi quần vợt nói trên, việc biết được quá khứ của anh ta thế nào sẽ giúp bạn kết luận được tính cách của anh ta là kiểu người có lòng tự trọng thấp, tự tin và có hứng thú cao.

Giờ hãy đọc một số ví dụ về cách chúng ta dự đoán kết quả hành động hoặc đọc vị kiểu che giấu cảm xúc của một người khi chúng ta đã biết kiểu phản ứng của họ:

Hỏi: Pam làm việc trong một văn phòng, nơi bạn đồng nghiệp của cô vừa bị sa thải bất chấp sự phản đối của cô. Giờ đây vị trí ấy đã được Sue thay thế. Nếu bạn muốn biết Pam là người có tự trọng cao hay thấp thì phản ứng nào của cô ta cho bạn biết điều đó?

Đáp: Nếu có lòng tự trọng cao, cô ta sẽ chọn làm điều đúng với lương tâm của mình, chứ không phải cố tỏ ra mình là người đúng. Tuy nhiên, nếu là người có tự trọng thấp, việc chứng minh mình đúng trở nên quan trọng hơn so với lợi ích của công ty. Vì vậy, cô ta có lẽ sẽ ứng xử theo cách tỏ ra mình không muốn giúp – với các biểu hiện đa dạng từ việc luôn cố đả kích cho tới chọc phá Sue công khai khi cô này làm công việc mới của mình.

Hỏi: Kelly là người giúp việc ở nhà bạn. Một hôm cô tìm thấy một đồng 25 xu dưới tròng ký ở phòng khách và đặt nó lên trên bàn cho bạn. Có thể kết luận đó là người trung thực hay không? Nếu Kelly tìm thấy một tờ 100 đôla nhàu nhĩ trong túi quần của bạn thì cô ta sẽ làm gì nhỉ?

Đáp: Phần trăm cơ hội lấy lại tờ 100 đôla của bạn sẽ là rất thấp nếu đó là người có tự trọng thấp. Khi sự hứng thú từ trước của một người có nguy cơ bị nguy hiểm, chúng ta cần xem xét bất kỳ tình huống nào có thể phá vỡ thế cân bằng trong lương tâm của họ. Câu hỏi “Không biết cô ta cần tiền tới mức nào?” cần được đặt lên bàn tính.

Ngược lại, nếu Kelly có tự trọng cao thì chỉ có lợi ích cá nhân mới có thể lay chuyển được cô. Vì thế, hãy tìm hiểu về hoàn cảnh của cô ta –

liệu cô ta có đang bị mất nhà hay gặp khó khăn về mặt tài chính hay không? Dĩ nhiên, những giả thiết này không thể tuyệt đối đúng. Đôi khi lương tâm của cô ta vẫn không bị thay đổi, nhưng hãy chú ý tới các biểu hiện của sự nao núng, nhụt chí.

Hỏi: Bạn muốn người đồng nghiệp ủng hộ dự án của mình. Liệu anh ta có làm vậy hay không?

Đáp: Nếu cái giá anh ta phải trả tăng lên thì cơ hội của bạn giảm xuống. Nếu việc ủng hộ bạn gây ảnh hưởng xấu tới thanh danh của anh ta thì cái giá của tư lợi lại mâu thuẫn với cái giá của mối quan hệ giữa hai người. Một lần nữa, lòng tự trọng sẽ khiến anh ta làm điều đúng với lương tâm, chứ không phải làm để đánh bóng bản thân (vì danh tiếng cá nhân). Người LE-D sẽ có xu hướng giúp đỡ hơn là người LE-A, vì họ không muốn mạo hiểm mà khiến bạn méch lòng hoặc tức giận với họ.

Hỏi: Một phụ nữ đang trong buổi hẹn hò và muốn biết suy nghĩ của đối phương. Cô tin rằng anh ta có tình cảm với cô, nhưng phản ứng tiếp theo của anh ta sẽ là gì?

Đáp: Người đàn ông sẽ hành động nếu anh ta có cảm giác tự tin. Còn nếu anh ta không có tự tin thì sẽ cố tìm cách đánh bóng hình ảnh của mình hơn nữa. Để có thể hiện bản thân tốt hơn, anh ta sẽ hỏi các câu hỏi và cố chiếm cảm tình của đối phương. Anh ta sẽ trở nên tập trung vào bản thân và biểu hiện của mình một cách thái quá. Cũng cần chú ý rằng có thể anh ta sẽ giả vờ không thích đối phương để tự bảo vệ mình khỏi bị tổn thương nếu tình cảm không được đáp lại.

Những kiểu tính cách điển hình

Cuối cùng, chúng ta hãy xem xét sáu kiểu tính cách quan trọng và gọi cảm hứng muốn tìm hiểu nhiều nhất. Việc làm quen với sáu kiểu này sẽ giúp ích cho bạn rất nhiều.

Hỏi: Kiểu người nào sẽ dễ mất động lực nhất?

Đáp: Kiểu người tự tin, có hứng thú cao, bỏ nhiều công sức và tự trọng thấp.

Phân tích logic: Hầu hết những người kiểu này khi theo đuổi một mục tiêu nào đó thường rất dễ kích động. Vì tự tin nên họ thường không tin vào vận may. Mức độ hứng thú cũng cao nên sẽ có động cơ để hành động. Tự trọng thấp đồng nghĩa với việc họ không muốn bỏ lỡ cơ hội và bỏ nhiều công sức nghĩa là họ đã hoàn tất việc hợp lý hóa mọi hành động, cũng như giá trị của mục tiêu và không muốn làm hỏng hình

tượng đã tốn công gây dựng của mình bằng cách “đem con bỏ chợ”. Lòng tự trọng thấp chỉ vào cuộc khi họ nhận thấy tình huống đang gây bất lợi cho mình.

Hỏi: Kiểu người nào dễ buông xuôi/bỏ cuộc nhất?

Đáp: Kiểu người có ít hứng thú, tự trọng cao và bỏ ít công sức.

Phân tích logic: Kể cả khi có hứng thú nhiều hơn một chút, những người kiểu này cũng không có động cơ nào đáng kể về mặt lý tính cả. Giả sử bạn đang xem nhà, thậm chí bạn có thích căn nhà đó đến mấy đi chăng nữa, nếu bạn không lấy nó thì cũng chẳng sao, nên nhận thức không hề bị bóp méo. Ngoài ra, nếu gặp trường hợp một người với những đặc điểm trên lại kèm thêm “chỉ tiết” có lòng tự tin thấp nữa thì bạn có thể chắc chắn rằng họ còn dễ bỏ cuộc hơn (ít có động lực hành động).

Hỏi: Kiểu người nào dễ bị thuyết phục nhất?

Đáp: Kiểu người tự tin thấp, có hứng thú cao.

Phân tích logic: Các nghiên cứu chỉ ra rằng trong nhiều trường hợp, cả hai loại tự trọng (thấp và cao) đều có ảnh hưởng tới khả năng bị người khác thuyết phục của đối tượng. Trong trường hợp biết tự tôn trọng bản thân, bạn có thể đánh bại “cái tôi” trong mình và thừa nhận đã phạm phải sai lầm. Cùng lúc đó, bạn có thể tự tin hơn về ý kiến của mình. Trong khi nếu là người tự trọng thấp, bạn sẽ khó khăn hơn để chấp nhận là mình đã sai, nhưng đồng thời bạn cũng hoài nghi về cách người khác gây ảnh hưởng tới bạn, và nói chung ít tự tin về bản thân. Trong cả hai trường hợp này, nếu đối tượng đều đã bỏ ra một lượng công sức nhiều như nhau thì ta hoàn toàn có thể gây ảnh hưởng lên chiều hướng hành động hiện tại của họ. Còn nếu công sức bỏ ra là ít thì bạn càng có khả năng thuyết phục họ thay đổi hướng hành động.

Hỏi: Kiểu người nào dễ làm điều sai trái nhất (như là nói dối, lừa lọc hay trộm cắp), và trong trường hợp đó thì kiểu người nào khó bảo, cứng đầu và khó lay chuyển nhất?

Đáp: Kiểu người tự trọng thấp, có hứng thú cao, tự tin và tâm trạng bất ổn.

Phân tích logic: Kiểu người này tạo ra các tập hợp nhân tố tâm lý tệ nhất trong một tình huống cụ thể. Khi có hứng thú và lòng tự tin đều ở mức cao, họ sẽ cảm thấy mình luôn thành công trong mọi chuyện. Cả hai loại người (LE-A và LE-D) trong những điều kiện “thích hợp” đều có thể phạm phải những hành động sai trái. Thực tế sẽ rất lạ nếu nghe nói “người lúc nào cũng ếm cảm xúc, sống nội tâm” lại là người có hành vi

không tốt; thế nhưng cần biết rằng dạng người cao ngạo, trơ tráo cũng là người hay che giấu cảm xúc của mình bằng biểu hiện tương tự như vậy.

Khi có ít quyền lực trong tay, người dạng này trở thành kẻ lúc nào cũng chỉ biết đến nỗi đau của bản thân. Tự trọng thấp lại thêm tự tin cao khiến họ rất khó hợp tác. Nó còn khiến họ chỉ khi ở vị trí của mình mới cảm thấy mạnh mẽ và xem sự thành công của kết quả là thước đo giá trị của bản thân.

Nhân tố cuối cùng là tâm trạng bất ổn (tệ hại). Tác nhân tâm lý này khiến họ cực kỳ dễ cáu kỉnh và có những hành xử vô lý. Họ trở nên cứng đầu, khó bảo và sẵn sàng nhảy bổ vào bất cứ thứ gì xảy đến với mình chỉ trong vài tích tắc. Đồng thời, vì họ vẫn luôn tìm kiếm sự tôn trọng từ người khác – cũng là một biểu hiện của nỗ lực tìm kiếm sự tự tôn – nên suy nghĩ của họ vẫn rất logic, có khả năng đánh giá và tập trung vào cảm nhận của bạn về họ. Vì thế, thật nghịch lý là họ đã nhận thức được đến thế mà vẫn tỏ ra hùng hổ, bất hợp tác, bởi vì họ nhìn nhận thế giới này như một cuộc đua với hình ảnh của bản thân treo lơ lửng ở giữa.

Hỏi: Trong trường hợp tất cả các điều kiện như nhau, kiểu người nào dễ có quyết định sai lầm nhất?

Đáp: Kiểu người có hứng thú cao nhưng tự trọng thấp.

Phân tích logic: Hai nhân tố kể trên có mối liên quan tới nhau vì cả hai đều bóp méo nhận thức của con người. Khi không nhận thức mọi chuyện rõ ràng, chúng ta không thể có các quyết định đúng đắn. Lòng tự trọng thấp đến đâu cũng không thành vấn đề.

Hỏi: Kiểu người nào nhạy bén, trung thực và đáng tin nhất?

Đáp: Kiểu người có lòng tự trọng cao, ít tư lợi và tâm trạng tốt (ổn định).

Phân tích logic: Với kiểu tính cách này, người ta rõ ràng đầy áp sự nhanh nhạy, năng động. Lòng tự trọng cao đồng nghĩa với việc họ không cần khư khư giữ vững lập trường của mình làm gì, vì “cái tôi” của họ không ngại ngần thay đổi miễn là nó không phạm phải những giá trị đạo đức (luơng tâm) của họ. Ít tư lợi có nghĩa là họ không quan tâm đến lợi ích cá nhân và có tâm trạng tốt nghĩa là họ sẽ sẵn sàng trong trạng thái “cho” hơn.

Phương pháp S.N.A.P. đã cung cấp cho bạn cách đọc vị con người một cách hiệu quả trong bất kỳ tình huống nào. Nó cho phép bạn hiểu được suy nghĩ và tâm lý của một người ở mức cao mà không cần tốn nhiều thời gian. Dĩ nhiên, như đã trình bày trong các phần trước, cách phân tích và tìm hiểu tính cách này tuy rất hệ thống và có tính khoa học

nhưng vẫn không tránh khỏi sai sót.

Nhưng một khi đã quen với cách làm này, quen với các dấu hiệu cần tìm kiếm và cần nghe thấy, khả năng đọc vị một người của bạn sẽ trở thành bản năng lúc nào không hay.

Kết luận

Quý vị độc giả thân mến!

Các thủ thuật trong Phần I đã giúp bạn có cách đọc vị một người toàn diện và chính xác, nhờ đó bạn có được lợi thế trong mọi tình huống. Một khi bạn đã thông thạo các kỹ thuật trong Phần II, chúng sẽ trở thành bản năng thứ hai của bạn. Khi đó, bạn sẽ sở hữu một trong những công cụ quan trọng, có giá trị nhất, giúp ích cho bạn trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

Mong ước lớn nhất của tôi là thông qua quyển sách này có thể giúp bạn đạt tới những mục tiêu và dự định xa hơn, tốt hơn trong cuộc sống của mỗi người. Trên thực tế, nếu nhạy bén hơn trong việc nhận ra mình đang bị lợi dụng, bị lừa dối hay bị thao túng, bạn sẽ tránh được những thương tổn không đáng có cả về tinh thần, tài chính hay thậm chí là thể xác. Có thể, sau khi nghiền ngẫm quyển sách này và thực hiện đầy đủ những chiến thuật trong đó, bạn sẽ có được hiểu biết sâu hơn về bản năng của con người. Kết quả là, bạn sẽ hiểu thêm về chính bản thân mình, điều này sẽ giúp bạn trở thành một con người khỏe mạnh cả về thể xác lẫn tinh thần và có được những mối quan hệ tốt đẹp và có ý nghĩa hơn.

Chúc quý vị có cuộc sống vui vẻ và những mối quan hệ tốt đẹp.