

Tôi càng cảm nhận và thể hiện điều họ quan tâm bao nhiêu thì họ càng trở nên cởi mở bấy nhiêu.

Cuối cùng, người đứng đầu nhóm đàm phán phía đối tác đưa ra quyết định: “Chúng tôi đồng ý ký hợp đồng với anh”.

Thành công bất ngờ ngoài sức tưởng tượng ấy đã khiến tôi vô cùng ngạc nhiên; cho đến sáng nay tôi vẫn chưa hết ngạc nhiên.

Rõ ràng, người học viên này đã đưa được một “khoản gửi” khổng lồ vào *tài khoản tình cảm* nhờ tạo ra bầu không khí giao tiếp thân mật, chân thành với phía đối tác.

Cố gắng thấu hiểu người khác trước, tức “chẩn đoán” trước khi “kê toa” là một việc khó khăn, nhưng sẽ có được kết quả tốt đẹp hơn là đưa ngay cho người ấy cặp kính chỉ phù hợp với bản thân mình trong nhiều năm qua.

Lắng nghe nhưng không thấu hiểu sẽ làm kiệt quệ cả P (sản phẩm) lẫn PC (năng lực sản xuất). Bạn không thể đạt được mức sản lượng tối đa nếu không hiểu chính xác về năng lực sản xuất – tức tiềm năng và quy trình tạo ra thành phẩm. Và bạn không thể có được PC tương thuộc nếu đối tác không cảm thấy bạn thực sự hiểu rõ nhu cầu của họ.

*Lắng nghe thấu hiểu* cũng có rủi ro nên những người trong mối quan hệ phải cảm thấy an toàn thì mới có thể lắng nghe thấu hiểu sâu sắc. Vì phải cởi mở tấm lòng để chịu ảnh hưởng của người khác nên bạn rất dễ bị tổn thương. Đây là một nghịch lý, xét theo nghĩa nào đó, vì để gây được ảnh hưởng đối với người khác bạn phải chịu ảnh hưởng của họ trước.

Đó là lý do tại sao các Thói quen 1, 2 và 3 trở nên rất cơ bản. Một khi đã xác định “bắt đầu” mọi thứ “từ bên trong”,