

với ý định để đối đáp, để kiểm soát, để điều khiển người khác. Còn *lắng nghe* và *thấu hiểu* là một mô thức hoàn toàn khác, đó là lắng nghe với mục đích trước hết để thực sự hiểu được người khác.

*Lắng nghe* và *thấu hiểu* là đi vào bên trong khung tham chiếu của người khác. Bạn nhìn sự việc thông qua họ, nhìn thế giới theo cách của họ, hiểu mô thức của họ, cảm nghĩ của họ.

*Thấu hiểu* khác với *thông cảm*. Thông cảm là một hình thức tán thành, xét đoán, có thể hiện tình cảm và phản ứng. Người ta thường lạm dụng sự thông cảm và tạo ra cảm giác bị phụ thuộc. Bản chất của *lắng nghe thấu hiểu* không phải ở chỗ bạn đồng ý với người khác, mà là hiểu đầy đủ, sâu sắc về người đó, cả tình cảm cũng như suy nghĩ của họ.

*Lắng nghe thấu hiểu* không chỉ dừng lại ở sự ghi nhận, suy tư hay hiểu rõ những gì được nghe. Theo tính toán của các chuyên gia về giao tiếp, trong thực tế, chỉ có 10% giao tiếp của chúng ta được thể hiện thông qua lời nói, 30% được thể hiện qua âm thanh và 60% qua ngôn ngữ cử chỉ, điệu bộ. Khi *lắng nghe thấu hiểu*, bạn không chỉ nghe bằng tai, mà quan trọng hơn, bạn còn nghe bằng mắt và cả con tim. Bạn lắng nghe để cảm nhận, để giải nghĩa, để hiểu được hành vi của người khác. Bạn huy động cả bán cầu não phải và trái làm việc. Bạn nhận thức, trực cảm và cảm nhận.

*Lắng nghe thấu hiểu* có sức mạnh lớn lao vì nó đem lại những dữ liệu chính xác để bạn sử dụng. Thay vì dựa vào kinh nghiệm chủ quan của mình để nhìn nhận, lý giải những suy nghĩ, tình cảm, động cơ và hành vi của người khác, bạn sẽ dựa vào thực tế khách quan. Và quan trọng