

“À”, anh ấy dường như bắt đầu nhận ra vấn đề. Dừng lại ngẫm nghĩ một lúc, anh nói: “À, đúng vậy! Nhưng tôi hiểu nó chứ. Tôi hiểu nó đang phải trải qua những gì. Bản thân tôi cũng từng như vậy. Điều tôi không hiểu là tại sao nó không chịu nghe lời tôi”.

Thế đấy! Rõ ràng người đàn ông này chẳng hiểu chút gì về những điều đang thực sự diễn ra trong đầu con mình. Anh ấy chỉ nhìn vào bản thân mình và nghĩ rằng mình có thể nhìn thấy cả thế giới. Trường hợp này cũng đúng với nhiều người trong chúng ta. Trong tâm trí mỗi người đều đầy ắp những điều tự cho là đúng. Khi các cuộc đối thoại đều biến thành độc thoại, chúng ta sẽ không bao giờ thực sự hiểu được điều gì đang diễn ra trong đầu người khác.

Chúng ta thường “lắng nghe” người khác nói với một trong bốn thái độ sau:

- *Làm ngơ* - thái độ này khó có thể gọi là lắng nghe.

- *Giả vờ lắng nghe* - chúng ta có thể buông những lời cảm thán như: “Vâng”, “À há”, “Hay đấy!” xen vào câu chuyện của người khác nhưng thực ra là không hề chú tâm đến nó.

- *Lắng nghe có chọn lọc* - tức chỉ nghe một phần của cuộc đối thoại.

- *Chăm chú lắng nghe* - tức tập trung toàn bộ vào những lời người khác đang nói.

Tuy nhiên, rất ít người trong chúng ta biết cách lắng nghe với thái độ thứ năm - mức độ cao nhất của sự lắng nghe - đó là *lắng nghe và thấu hiểu*.

*Lắng nghe và thấu hiểu* không phải là một xảo thuật để lấy lòng người khác, cũng không phải là kiểu lắng nghe “có suy nghĩ”. Lắng nghe “có suy nghĩ” nghĩa là bạn lắng nghe