

muốn hay không?”. Thế rồi ông ấy đọc bản hợp đồng, trao đổi ý kiến cho đến khi bên kia thấy rõ ông ấy đã hiểu những gì là quan trọng đối với họ.

Sau đó, ông ấy mới chuyển sang giải thích những mối quan tâm của công ty mình, và họ đã lắng nghe một cách chăm chú. Từ không khí ban đầu đầy khoảng cách, thiếu tin cậy, thậm chí còn đối nghịch, nay đã chuyển sang bầu không khí thân thiện, thuận lợi cho mục tiêu *cùng thắng*.

Vào cuối buổi đàm phán, các thành viên của đoàn đàm phán bên kia nói: “Chúng tôi muốn làm ăn với các ông. Chúng tôi muốn ký hợp đồng này. Hãy cho chúng tôi biết giá cả bao nhiêu, chúng tôi sẽ ký”.

*Trước tiên, hãy cố gắng lắng nghe và thấu hiểu người khác, rồi sau đó người ta sẽ hiểu mình.* Biết cách làm người khác hiểu mình là một nửa của Thói quen thứ năm, rất quan trọng để đạt được giải pháp *cùng thắng*, nhất là trong các tình huống có mối quan hệ tương thuộc.

Thời Hy Lạp cổ đại, có một triết lý hùng hồn được thể hiện bằng ba từ ngữ đặt theo thứ tự: *Ethos* (đạo đức), *Pathos* (tình cảm) và *Logos* (lý lẽ). Tôi cho rằng ba từ này bao hàm nội dung cơ bản của việc làm thế nào để hiểu được người khác và trình bày mọi vấn đề một cách hiệu quả.

*Ethos* (đạo đức) là sự tín nhiệm mà bạn có, là niềm tin của người khác về phẩm chất và năng lực của bạn. Đó là sự tin cậy mà bạn lan truyền ra xung quanh, là *tài khoản tình cảm* của bạn.

*Pathos* (tình cảm) thuộc về cảm xúc; trong giao tiếp, bạn cần tạo sự hài hòa với người khác về mặt tình cảm.

*Logos* (lý lẽ) là lô-gíc, là khía cạnh lý trí của quan hệ giao tiếp.