

trong lĩnh vực luật pháp. Một luật sư chuyên nghiệp trước hết sẽ đi thu thập các sự kiện thực tế để hiểu đúng tình hình, nắm rõ sự thật trước khi chuẩn bị cho một vụ kiện. Một luật sư giỏi thậm chí còn viết ra lời bào chữa dự kiến của luật sư đối phương để rồi có phương án bào chữa cho thân chủ của mình.

Trong lĩnh vực sản xuất, bạn có thể tưởng tượng nổi một nhà sản xuất nào đó nói rằng “Nghiên cứu khảo sát nhu cầu khách hàng là không quan trọng. Chúng ta cứ việc sản xuất sản phẩm”? Như thế có nghĩa là nhà sản xuất này chẳng cần đếm xỉa đến việc phải tìm hiểu thói quen hay động cơ mua sắm của khách hàng. Điều này chắc chắn sẽ khiến doanh nghiệp lâm vào tình trạng thua lỗ.

Một kỹ sư giỏi sẽ hiểu rõ các loại lực tác dụng, ứng suất chịu lực trước khi thiết kế chiếc cầu. Một giáo viên giỏi sẽ đánh giá lớp học trước khi dạy. Một sinh viên giỏi sẽ hiểu rõ lý thuyết trước khi ứng dụng. Cha mẹ mẫu mực phải hiểu con cái trước khi đánh giá hay răn dạy chúng. Chìa khóa để phán xét chính là sự am hiểu tường tận. Nếu cứ đưa ra phán xét trước thì không bao giờ chúng ta có thể hiểu được đầy đủ sự việc.

Cố gắng thấu hiểu người khác trước là một nguyên tắc đúng đắn đã được minh chứng trong mọi lĩnh vực của cuộc sống. Nó là một nguyên tắc phổ biến, là mẫu số chung, và có sức mạnh lớn nhất trong mối quan hệ giữa người với người.

4. BỐN KIỂU PHẢN ỨNG PHẢN XẠ

Do thường lắng nghe người khác một cách chủ quan nên chúng ta sẽ có xu hướng phản ứng lại như một phản