

Một lần, tôi giảng giải khái niệm này tại cuộc hội thảo ở Chicago, và yêu cầu các học viên thực hành ngay cách *lắng nghe thấu hiểu*.

Vài hôm sau, một học viên đứng tuổi đến gặp tôi. Anh ấy bắt đầu câu chuyện của mình:

Để tôi kể ông nghe chuyện gì đã xảy ra hôm qua. Tôi đang cố để ký kết một hợp đồng lớn về bất động sản ở Chicago. Tôi đã gặp gỡ những người chịu trách nhiệm chính cùng các luật sư và văn phòng môi giới bất động sản.

Tình hình có vẻ như tôi sẽ để tuột mất hợp đồng này, hợp đồng mà tôi đã mất hơn 6 tháng để đeo đuổi. Nói đúng ra là có bao nhiêu trứng thì tôi đã bỏ hết vào cái rổ này. Tất cả. Do đó tôi đã hoảng sợ. Tôi cố làm mọi thứ có thể cứu vãn tình hình, dốc hết sức lực, dùng tất cả kinh nghiệm làm ăn của mình. Cách cuối cùng là nói “Liệu chúng ta có thể lùi lại quyết định này thêm một thời gian ngắn nữa không?”. Nhưng sức cản là rất lớn và họ tỏ ra ngần ngẫm vì việc này đã kéo dài quá lâu, rõ ràng là họ muốn kết thúc.

Thế rồi tôi tự nhủ, tại sao không vận dụng điều đã được học ở hội thảo này để xoay chuyển tình thế nhỉ? *Trước hết, hãy lắng nghe và thấu hiểu*.

Thế là tôi nói với đối tác: “Để xem tôi có thực sự hiểu đúng lập trường và mối quan tâm của các ông đối với đề nghị của tôi không. Khi các ông cảm thấy tôi hiểu đúng, chúng ta sẽ thử coi đề xuất của tôi có thích hợp hay không?”.

Tôi đã thực sự đặt mình vào vị trí của họ. Tôi cố nói lên nhu cầu và sự quan tâm của họ đối với các vấn đề xung quanh bản hợp đồng. Và họ bắt đầu cởi mở hơn.