

vệ. Hãy cẩn thận. Hãy giữ bình tĩnh và thận trọng với những phản ứng đầu tiên của bạn. Nó có thể là tệ nhất, thay vì là tốt nhất.

Kiểm soát cảm xúc của bạn: Hãy nhớ rằng, người ta có thể đánh giá được tính tình của một con người bằng cách làm cho người ấy nổi giận.

Lắng nghe trước: Hãy nhường cho đối thủ của bạn một cơ hội chia sẻ. Hãy để cho họ nói hết, đừng ngắt lời, tranh cãi hay tự vệ, vì như thế chỉ dựng lên những hàng rào chia cắt. Hãy tìm cách xây nên những nhịp cầu chia sẻ, cảm thông.

Tìm những điểm chung: Khi nghe đối phương trình bày, trước tiên hãy chú ý đến những điểm mà bạn tán thành.

Trung thực nhận lỗi: Hãy nhìn nhận những sai lầm của mình và xin lỗi. Điều này sẽ khiến cho đối thủ mất vũ khí và sẽ giảm bớt thái độ chống đối.

Hứa xem xét lại cẩn thận ý kiến của đối phương: Hãy nhớ rằng, đối phương có thể đúng. Việc tán thành ý kiến của họ ở giai đoạn này sẽ dễ dàng hơn nhiều so với việc chịu đựng cảnh họ vỗ tay nói: “Chúng tôi đã tìm cách dạy bảo ông, nhưng ông không chịu nghe” khi khả năng thất bại xảy ra vì bạn cứ khẳng khẳng theo ý mình.

Thành thật cảm ơn đối thủ về sự quan tâm của họ: Bất cứ ai mất thì giờ tranh cãi với bạn cũng đều quan tâm tới những chuyện bạn đang quan tâm. Hãy nghĩ đến họ như những người thực sự muốn giúp đỡ bạn, như thế bạn có thể biến các đối thủ của mình thành bạn bè.