

“Nào, bây giờ trở lại vấn đề của con. Nói cho mẹ biết tại sao con buồn?”

Chúng ta thường có xu hướng nóng vội trong những tình huống như vậy, muốn đưa ra lời khuyên ngay lập tức để giải quyết vấn đề. Khi không dành thời gian để “chẩn đoán”, bạn không thể hiểu được vấn đề thực sự là gì.

Tóm lại, một nguyên tắc quan trọng trong lĩnh vực quan hệ giao tiếp giữa người với người là: *trước hết, hãy lắng nghe và thấu hiểu*. Nguyên tắc này là chìa khóa để có được cuộc giao tiếp hiệu quả.

1. TÍNH CÁCH VÀ GIAO TIẾP

Giao tiếp là kỹ năng quan trọng nhất trong cuộc sống, bao gồm bốn hình thức cơ bản: nghe – nói – đọc – viết. Hầu hết thời gian của chúng ta được sử dụng để giao tiếp, trừ lúc ngủ. Nhưng bạn hãy để ý điều này: Bạn bỏ ra nhiều năm để học nói, và nhiều thời gian hơn nữa để học đọc và viết. Thế còn lắng nghe thì sao? Bạn đã học hay được đào tạo những gì để biết lắng nghe, để bạn có thể thực sự thấu hiểu người khác từ khung tham chiếu của riêng người đó?

Rất ít người được rèn luyện để biết lắng nghe. Và nếu có thì phần lớn việc huấn luyện này nặng về phương pháp của *Đạo đức Nhân cách*, không dựa trên cơ sở tính cách và mối quan hệ - những yếu tố có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong việc thấu hiểu người khác.

Nếu muốn giao tiếp một cách hiệu quả, muốn gây ảnh hưởng đối với một người thì điều đầu tiên là bạn cần phải hiểu người đó. Bạn không thể thành công nếu chỉ dựa vào kỹ thuật giao tiếp; vì khi phát hiện ra điều này, người ta sẽ nghĩ bạn giả dối hoặc đóng kịch và sẽ thất bại.