

TỬ THƯ LÃNH ĐẠO

Hòa Nhân



Người lãnh đạo cần những tố chất gì? Anh ta cần có tầm nhìn? Tài thuyết phục người khác? Khả năng quyết định đúng đắn và dứt khoát? Biết đối nhân xử thế hợp lý, thu hút được hiền tài? Cách giải quyết, xử lý vấn đề thấu đáo? Hay dũng khí đối đầu với khó khăn và nghịch cảnh?... Thực ra, để là một nhà lãnh đạo giỏi, anh ta cần tổng hòa tất cả các yếu tố đó. Hiện nay có rất nhiều cuốn sách về lãnh đạo nhưng nếu để nói về sự tổng hòa như trên, tôi tìm thấy đầy đủ những bí quyết để là một nhà lãnh đạo hoàn hảo trong **Tứ thư** lãnh đạo.

Lấy cảm hứng từ **Tứ thư**, bộ sách kinh điển trong kho tàng tri thức của nhân loại, tác giả Hòa Nhân cho ra đời bộ sách **Tứ thư** lãnh đạo. Bộ sách này xứng đáng là sách gối đầu giường cho những nhà lãnh đạo. Bốn tập sách bao gồm “Thuật lãnh đạo”, “Thuật dụng ngôn”, “Thuật xử thế” và “Thuật quản trị” cung cấp kiến thức về bốn yếu tố rường cột để tạo nên một nhà lãnh đạo xuất sắc. “Thuật lãnh đạo” sẽ giúp bạn có được tố chất của một người lãnh đạo giỏi. “Thuật dụng ngôn” sẽ giúp bạn trở thành một người lãnh đạo có tài ăn nói, diễn thuyết, phản biện, từ đó thu phục được nhân tâm và làm nên việc lớn. “Thuật xử thế” sẽ mang lại cho bạn đầy đủ kỹ năng để quản lý nhân viên, đối nhân xử thế, mở rộng mạng lưới quan hệ. Và cuối cùng “Thuật quản trị” sẽ hướng dẫn bạn cách nhìn người, dùng người, cách sử dụng nhân tài sao cho hiệu quả nhất.

Dù bạn có đang là lãnh đạo hay không, miễn là bạn đang khao khát thực hiện ước mơ sự nghiệp của mình, tôi khuyên bạn nên đọc bộ sách này để con đường sự nghiệp của bạn luôn suôn sẻ, tránh được những vấp vấp, trắc trở và gặt hái thành công. Khi đọc sách, bạn hãy nghiền ngẫm kỹ những sách lược, đọc thật chậm những lời khuyên,

phân tích rõ ràng những ví dụ thực tế và khéo vận dụng những kinh nghiệm mà tác giả đã đưa ra vào công việc hàng ngày của mình.

Giản dị nhưng sâu sắc, đơn giản nhưng đầy đủ, tôi tin đây là bộ sách cẩm nang cho các nhà lãnh đạo và những người sẽ trở thành lãnh đạo.

Xin trân trọng giới thiệu cùng bạn đọc.

Trương Gia Bình
Chủ tịch Hội đồng Quản trị Tập đoàn FPT

LỜI NÓI ĐẦU

Trong xã hội phát triển với một tốc độ nhanh chóng như hiện nay, quan hệ giữa con người với nhau ngày càng trở nên đan xen, phức tạp. Người ta dần dần nhận thức được rằng, khả năng ăn nói trở thành phương tiện quan trọng thứ ba sau phương tiện giao thông và phương tiện thông tin, liên lạc. Khả năng ăn nói là chiếc chìa khóa vàng giúp mở rộng cánh cửa hướng tới thành công, mặt khác cũng có thể là một bảo bối giúp giành chiến thắng trong những cuộc tranh đấu quyết liệt. Chính vì vậy, nhiều người coi máy tính, đũa và miệng lưỡi chính là “Ba loại vũ khí chiến lược” của thế kỷ XXI. Một người lãnh đạo không làm chủ được ngôn ngữ thì chắc chắn không thể lãnh đạo người khác tốt được.

Tài ăn nói đích thực, chính là việc bạn có thể ăn nói linh hoạt, đối đáp tự nhiên, thoải mái. Trên thương trường đầy sóng gió, vẫn có rất nhiều người như cá gặp nước, họ ăn nói hùng hồn, giọng nói sang sảng, dù có đối mặt với khó khăn cũng có thể biến nó thành việc tốt; họ chào đón đối thủ bằng những nụ cười, khéo léo hành động, chỉ trong một phút ngắn ngủi có thể quyết định thành bại được mất; họ luôn nổi bật giữa đám đông, nói năng mạnh mẽ, có khí phách, luôn có rất nhiều người ủng hộ, một khi đã phát ngôn thì trên dưới đều như một, từ đó tung hoành ngang dọc không gặp trở ngại gì. Nhưng cũng có nhiều người mất đi những cơ hội tốt chỉ vì khả năng diễn đạt không tốt, mọi nỗ lực phấn đấu đều không đi đến được kết quả cuối cùng, nếu không phải do không dám nói ra ý kiến của mình thì cũng giống như bị người khác dắt mũi vậy. Đối với những người bị người khác “dắt mũi” như trên, tôi muốn nói với bạn rằng: Tài ăn nói không phải do trời sinh, chỉ cần bạn nghe nhiều, nói nhiều, chăm chỉ luyện tập, dần dần chắc chắn sẽ có thể “nói đâu trúng đó”, giống như “Ngọc quý từ đá mà ra/Mai vàng chỉ nở khi qua đông lạnh”. Tài ăn nói của một người lãnh đạo là tiêu chuẩn cơ bản nhất, trực tiếp nhất mà người khác nghĩ đến khi đánh giá năng lực và tố chất của họ. Nó cũng thể hiện khả năng giao tiếp, phong thái khi nói chuyện của một người nào đó. Một người lãnh đạo không thể tách rời khả năng ăn nói; khi mới

gặp một người bạn mới quen cần có tài ăn nói xã giao; khi giáp mặt với đối thủ rất cần tài hùng biện sắc sảo; khi hợp tác tất phải cần đến thương lượng đàm phán; khi khích lệ cấp dưới cần phải biết cách cổ vũ, động viên. Một người lãnh đạo khi chủ trì cuộc họp, một lời nói dứt khoát trong chốc lát có thể dẹp yên lòng người, tuy vậy khi ở nơi công cộng lại nhất mực khiêm tốn, không một câu to tiếng. Tài ăn nói có thể coi là loại “vũ khí” duy nhất bách chiến bách thắng, vì vậy, rèn luyện khả năng ăn nói là một việc vô cùng cần thiết đối với bất cứ người lãnh đạo nào.

★ *Lời phát biểu khai mạc hội nghị rất quan trọng. Khi phát biểu, người lãnh đạo phải tìm cách cuốn hút người nghe, chứ đừng để người nghe có cảm giác gượng ép, bắt buộc phải nghe.*

★ *Một hội nghị chỉ thành công khi những người tham dự đến không phải chỉ để cho “có mặt” mà đến là phải tham gia suy nghĩ và đóng góp ý kiến.*

★ *Hội nghị muốn diễn ra thuận lợi, đạt được kết quả như mong muốn, thì vai trò của người lãnh đạo hay người chủ trì rất quan trọng.*

★ *Một bài phát biểu kết thúc hội nghị tốt sẽ giúp những người tham gia hiểu rõ và nắm bắt cụ thể tinh thần của hội nghị, giúp việc quán triệt thực hiện trở nên dễ dàng hơn.*

Là một người lãnh đạo mới nhậm chức, bạn nhận lời phát biểu tại một cuộc họp hay một hội nghị vô cùng quan trọng, bạn nên làm gì đây?

1. Cần chuẩn bị tốt bài phát biểu

Bạn nên chuẩn bị trước một bài giới thiệu ở trong đầu hoặc ghi ra giấy. Như vậy, bạn có thể sắp xếp, trau chuốt những ý muốn nói, sau đó dùng sức hấp dẫn của riêng mình để đưa nó đến với tất cả người nghe.

2. Cần cẩn thận gọt giũa tỉ mỉ đề cương cho bài nói

Cần sắp xếp nội dung sẽ trình bày một cách khoa học. Trong thời gian nửa phút đầu của bài phát biểu, mọi người đều tập trung lắng nghe cao độ, vì vậy bạn nên tận dụng khoảng thời gian này để nói về những vấn đề chính mà mình sẽ đề cập trong bài phát biểu, nhưng không nên nói trước về nội dung, mà chỉ đi vào nội dung khi nói xong chủ đề.

Ví dụ: “Kính thưa toàn thể hội nghị! Ngày hôm nay, chủ đề tôi muốn nói đó là ‘Làm thế nào để lên kế hoạch cho một ngày làm việc’. Tôi sẽ phân tích qua bốn luận điểm chính như sau: Một là, những công việc đột xuất mà bạn không thể lên kế hoạch trước. Hai là, những công việc phải điều chỉnh. Ba là, những công việc có thể chủ động. Bốn là, những công việc có thể đưa vào kế hoạch. Trước hết, tôi xin đi vào vấn đề thứ nhất...”

Kiểu mở đầu đơn giản như thế này có thể dùng đi dùng lại cho bất kì bài diễn thuyết hoặc phát biểu nào, giúp tăng sự tập trung chú ý của người nghe trong khoảng thời gian đầu, từ đó khơi gợi để họ tập trung trong cả bài phát biểu.

3. Cần điều chỉnh ngữ khí khi phát biểu

Ấn tượng đầu tiên của người nghe là vô cùng quan trọng, vì vậy, ngay từ phần mở đầu trước khi phát biểu, người lãnh đạo phải giới thiệu về mình thật hấp dẫn. Có nhiều người lãnh đạo rất kín đáo, thậm chí tỏ ra vô cùng khiêm tốn, điều này cũng có cái bất lợi là mọi người sẽ rất khó thấy được khả năng của anh ta.

Thông thường, khi nhìn thấy một người chuẩn bị phát biểu, người nghe đều muốn biết: Anh ta là ai; Anh ta là người ở đâu; Trình độ của anh ta như thế nào; Những kinh nghiệm liên quan đến công việc của anh ta có bao nhiêu...

Ví dụ, trong lúc phát biểu không nên nói: “Tên của tôi là Lí Cường, tôi là giám đốc kĩ thuật.” Mà nên nói là: “Tôi tên là Lí Cường. Tôi là giám đốc kĩ thuật của tập đoàn chế tác đá. Tôi đã có bằng Thạc sĩ của Đại học Cambridge, hiện tôi đang chỉ đạo công tác nghiên cứu tại Đại học Bắc Kinh. Tôi đã có 14 năm kinh nghiệm trong ngành công nghiệp

này, chịu trách nhiệm chế tác đá trong bộ phận kĩ thuật lớn nhất của thành phố.”

Là một người lãnh đạo, mỗi khi phát biểu, bạn nên nói năng một cách tự tin, chính xác, ngữ điệu tích cực, tốc độ ổn định; đứng thẳng người, ngẩng cao đầu, thẳng vai; không chậm rãi, loạng choạng, cũng đừng vội vàng, hấp tấp. Ngoài ra, việc sử dụng những khoảng lặng khi nói chuyện cũng rất tốt, nó mang lại cho người đối diện ấn tượng rằng bạn có một tư tưởng sâu sắc, suy nghĩ thấu đáo. Có những người lãnh đạo rất khó tránh khỏi cảm giác lo lắng ở những lần đầu khi đứng lên phát biểu, vì vậy họ cần phải tập luyện nhiều. Bạn cũng không nên coi việc đứng trước nhiều người phát biểu là một việc quá khó khăn. Tất nhiên, các nhà diễn thuyết nổi tiếng nhất khi mới bắt đầu sự nghiệp cũng đau đầu vì nỗi sợ hãi không thể giải thích nổi và cảm giác không tự nhiên khi nói trước đám đông.

James Zumwalt là diễn giả rất nổi tiếng ở Mỹ. Ông tự thừa nhận rằng lần đầu đứng trước đám đông nói chuyện, hai đầu gối của ông cũng run lên cầm cập. Louis George, chính trị gia nổi tiếng người Anh từng nói: “Lần đầu tiên đứng trước công chúng diễn thuyết, lưỡi của tôi như dính vào vòm miệng, không nói ra được một từ nào. Điều đau khổ này hoàn toàn là sự thật chứ tôi không hề cố miêu tả như vậy.”

Có những người rất giỏi nói chuyện, nhưng khi mới bắt đầu nói cũng không bao giờ tránh được cảm giác ngượng ngịu, không tự nhiên, tuy nhiên chỉ vài giây sau, ngữ khí dần ổn định thì cảm giác không tự nhiên đó sẽ dần mất đi.

Cố Tổng thống Mỹ Abraham Lincoln⁽¹⁾ mỗi khi bắt đầu bài diễn thuyết cũng đều cảm thấy có chút sợ sệt. Luật sư nổi tiếng William Henry Herndon, một người bạn của Lincoln nói: “Mỗi khi bắt đầu, ông ấy dường như đều không biết phải làm gì cả, rất khó khăn, chật vật để có thể làm quen với từng tình huống. Việc phải vật lộn với cảm giác lo lắng, nhay cảm đó càng làm cho ông ấy cảm thấy khó xử. Những lúc như vậy, tôi rất thông cảm với Lincoln. Mỗi khi ông ấy bắt đầu lên tiếng, tiếng nói rất khó nghe, tư thái kì lạ, mặt mũi nhăn nhó, động tác cũng rất khó hiểu, có vẻ như mọi thứ với ông ấy đều rất khó khăn vậy, may là những biểu hiện này chỉ diễn ra trong chốc lát. Một lúc sau, ông ấy trấn

tĩnh lại, khi đó mới thật sự bắt đầu được.” Có thể bạn và Lincoln cũng giống nhau ở điểm này, chỉ cần trấn tĩnh lại, chắc chắn bạn có thể thành công.

Khi tham gia các cuộc họp, hội nghị hay hội thảo, là người chủ trì, người lãnh đạo phải chú ý cách nói chuyện của mình để có thể gia tăng hiệu quả.

Chúng tôi sẽ đưa ra một vài ví dụ cho những tình huống như thế này.

1. Khi khai mạc cuộc họp, hội nghị

“Rất cảm ơn mọi người đã đến tham dự hội nghị... ngày hôm nay.”

“Bây giờ chúng tôi xin tuyên bố khai mạc hội nghị...”

“Rất mong mọi người cùng cố gắng đóng góp để hội nghị... được diễn ra thuận lợi, thành công.”

“Hôm nay thời tiết mát mẻ, rất phù hợp với hội nghị... của chúng ta.”

2. Khi trưng cầu ý kiến mọi người tham gia hội nghị

“Về vấn đề này, quý vị có thể đóng góp ý kiến được không ạ?”

“Về vấn đề này, ai có ý kiến quý báu nào xin mời nêu ra...”

“Về vấn đề này, mọi người nghĩ sao ạ?”

3. Khi trưng cầu ý kiến của một cá nhân xác định

“Đồng chí A, về vấn đề này đồng chí có thể cho ý kiến được không?”

“Đồng chí B, đồng chí nghĩ thế nào về ý kiến vừa nêu ra?”

“Đồng chí C, đồng chí có thể cho biết suy nghĩ của đồng chí về vấn đề này được không?”

“Xin hỏi đồng chí D, đồng chí nghĩ thế nào về ý kiến mà đồng chí A vừa nêu ra?”

4. Khi mọi người không nhiệt tình đóng góp ý kiến

“Cách đây không lâu có xảy ra một sự việc như thế này... (chủ đề nói chuyện gây hứng thú cho người nghe), mọi người có suy nghĩ gì về chuyện này?”

“Về đề nghị này mọi người tán thành chứ ạ? Có ai có ý kiến phản bác gì không?”

Sau khi hỏi câu hỏi trên, nếu câu trả lời là tán thành hay phản đối, hãy hỏi tiếp:

“Vì sao mọi người tán thành (hoặc phản đối) đề nghị này?”

“Có một việc rất bất ngờ là... (kích thích trí tò mò của người nghe). Về việc này, đồng chí X có suy nghĩ thế nào?”

“Cảm ơn mọi người đã đóng góp rất nhiều ý kiến quý báu.”

5. Khi những ý kiến đi quá xa chủ đề bàn luận

“Rất xin lỗi, mong đồng chí hãy làm rõ hơn ý kiến của đồng chí liên quan đến vấn đề này được không?”

“Ý của đồng chí là...”

“Thời gian của chúng ta không có nhiều, có lẽ chúng ta phải kết thúc ở đây...”

Bằng những cách như vậy, bạn có thể vận dụng kỹ năng của mình để dẫn dắt cuộc họp, hội nghị đến một kết quả mà bạn mong muốn.

Chủ trì cuộc họp là công việc thường xuyên của lãnh đạo. Là một người lãnh đạo, bạn cần phải nỗ lực nâng cao khả năng ăn nói của mình bằng những cách sau đây:

1. Sắp xếp những chủ đề cần nói, làm rõ những nội dung liên quan

Khi có nhiều nội dung phải trình bày, bạn cần sắp xếp rõ vấn đề nào là chính, vấn đề nào là phụ. Nhưng nếu các vấn đề đó có liên quan với nhau, bạn cũng nên làm rõ những nội dung liên quan trước.

2. Bài phát biểu cần có đầy đủ tính chính xác của ngôn ngữ

Thông thường, một bài phát biểu đều có những quy tắc, đặc biệt những bài phát biểu quan trọng thường phải sửa chữa rất nhiều lần. Những bài phát biểu quan trọng như vậy yêu cầu phải có câu cú mạch lạc, ngữ pháp phù hợp cùng sự thể hiện tốt của người phát biểu, ví dụ như ngữ âm chuẩn xác, trọng âm thích hợp, dùng nghỉ hợp lí...

3. Nội dung phát biểu phải quan trọng và có sức ảnh hưởng

Thông thường, người lãnh đạo sẽ đại diện cho một tổ chức, một đơn vị để phát biểu. Vì vậy, nội dung bài phát biểu phải có ảnh hưởng sâu rộng, có sức thuyết phục người nghe.

4. Cần nghiêm túc trong cách phát biểu, nói chuyện

Trong những hội nghị quan trọng, người phát biểu phải đứng trước rất nhiều người, vì vậy khi nói cần phải nắm được trọng tâm, diễn giải một cách nghiêm túc, không được nói chuyện huyên thuyên, tào lao, cũng không cho phép tùy ý thêm bớt nội dung, càng không được phép giải thích hoặc thêm những chuyện bông đùa một cách quá mức.

5. Phải nắm vững nội dung phát biểu

Việc nắm vững những nội dung phát biểu rất quan trọng. Chỉ khi nắm được nội dung, bạn mới có thể có được cái nhìn tổng quát về vấn đề, từ đó phân tích và giải quyết vấn đề một cách xác đáng.

6. Phải rút ngắn khoảng cách giữa người nói và người nghe

Do người nghe đông đúc, hội trường thường lớn, đối tượng phức tạp, thêm nữa vị trí của người phát biểu và người nghe có nhiều khác biệt nên giữa hai bên luôn tồn tại một “cảm giác xa cách”. Vì vậy, để bài phát biểu đạt hiệu quả tốt nhất, người phát biểu phải có giọng nói, tư thế sao cho có thể rút ngắn khoảng cách giữa người nói và người nghe, tăng thêm hứng thú cho người nghe.

7. Lắng nghe cẩn thận những ý kiến, đóng góp của người khác

Khi gặp một ý kiến bất đồng, phải lắng nghe lý do; khi không thể đưa ra những lập luận trái chiều hoặc bác bỏ vấn đề đó, thì không thể phủ định ngay ý kiến đó mà cần một thái độ tích cực thương lượng để tìm ra một giải pháp thích hợp nhằm giải quyết vấn đề. Khi cần thiết thì hãy kéo dài thời gian, tuyệt đối không đưa ra lời giải thích hay quyết định vội vàng.

Trong một cuộc họp bình thường, nếu tên bạn không có trong danh sách những người tham dự, hẳn bạn có cảm giác như mình bị gạt ra ngoài, đặc biệt là những người có lòng tự trọng cao. Gặp phải tình huống này, kể cả một người bình thường cũng có thể có phản ứng rất mạnh.

Đối với những người bất mãn, đầu tiên cứ để anh ta tham gia vào cuộc họp, như vậy mới có thể làm giảm bớt sự bất mãn của người đó.

Ở đây có thể phân ra thành hai nhóm như sau: Nhóm đầu tiên, do một người trưởng nhóm quyết định, nhóm này thuộc loại độc đoán; nhóm còn lại thì mọi thành viên đều có cơ hội đưa ra ý kiến, mọi người đều xác định cùng làm việc tích cực vì mục đích chung, nhóm này thuộc loại dân chủ. Vậy cuối cùng nhóm nào sẽ mang lại hiệu quả công việc tốt nhất?

Tuy rằng trong khoảng thời gian ngắn, nhóm độc đoán có thể có kết quả khá tốt, nhưng nhìn về tổng thể, thành quả mà nhóm dân chủ đạt được lại lớn hơn nhiều.

Có một nhà lãnh đạo đã từng nói: “Trong nhóm của tôi, mỗi khi đưa ra một quyết định nào đó, nhất định phải họp tất cả các thành viên lại cùng thảo luận, đặc biệt là những người có sự bất mãn thì càng phải thông báo để họ có mặt, phải hỏi ý kiến của họ rồi mới ra quyết định. Dù cho làm như vậy cũng không thể làm mất hẳn sự bất mãn trong suy nghĩ của họ nhưng ít nhất cũng làm họ phải tôn trọng quyết định đã được đưa ra sau khi lấy ý kiến của tất cả mọi người.”

Đây là một nước cờ để đa thông tư tưởng mọi người. Việc này có thể làm cho đối phương cảm thấy được tôn trọng. Khi mời họ tham gia vào các cuộc họp mang tính chất quan trọng, có thể làm giảm đi sự bất mãn trong tâm lý.

Những câu nói mở đầu của một bài phát biểu trong cuộc họp, hội nghị đóng vai trò rất quan trọng. Mỗi khi phát biểu, người lãnh đạo cần phải làm sao để người nghe “công nhận” mình ngay từ khi mới bắt đầu, làm họ bị “hấp dẫn”, làm họ tiếp nhận bạn, chứ không phải nghe bạn nói với một thái độ gượng ép. Để làm được điều này, bạn có thể xem xét bảy cách thức dưới đây:

1. Mở đầu bằng một câu chuyện hấp dẫn hoặc hài hước

Những câu chuyện hấp dẫn luôn làm cho người nghe chuyên tâm lắng nghe; những câu chuyện cười cũng có thể trong chốc lát giúp bạn nắm bắt được tâm lý người nghe. Ngay cả khi người nói làm người nghe phân tán tư tưởng nhưng nếu biết cách tạo ra hứng thú, thì vẫn sẽ làm người nghe tiếp thu ý kiến của mình.

2. Dùng những dụng cụ, đồ dùng để tập trung sự chú ý của người nghe

Nếu người nói lấy ra một bức tranh hay một đồ vật liên quan đến chủ đề nói chuyện làm đạo cụ thì sẽ rất hấp dẫn người nghe.

3. Bắt đầu phát biểu bằng cách đặt câu hỏi

Những câu hỏi đặt ra cần có sự liên quan, gắn bó với cuộc sống của người nghe, không nên quá đơn giản, cần phải dẫn dắt người nghe, “gợi suy nghĩ” cho họ.

Điều này có thể tạo ra sự háo hức, hồi hộp cho người nghe bởi ai cũng có tính tò mò, mong muốn được biết mọi thứ, vì vậy khi mở đầu bằng cách này có thể phải cần đến một chút tin tức “nội bộ”. Chắc chắn, đây là một trong những cách thu hút sự chú ý của mọi người hiệu quả nhất.

4. Bắt đầu bài phát biểu bằng cách đề cập đến những lợi ích thiết thân của người nghe

Một người lãnh đạo có kinh nghiệm luôn biết làm cho bài phát biểu của mình gắn với những lợi ích thiết thân của người nghe. Cho dù có hơi gượng ép một chút nhưng nhiều khi vẫn phải nói vòng vo, gián tiếp để thu hút người nghe khi mới bắt đầu nói, khi người nghe có hứng thú rồi thì mới nói vào chủ đề chính.

5. Bắt đầu nói từ những nội dung có cùng quan điểm với người nghe

Việc cùng chung cảnh ngộ, kinh nghiệm, chuyên ngành, nghề nghiệp, ước mơ hay nguyện vọng đều có thể làm cho người nói và người nghe có những quan điểm chung cho một số vấn đề. Nếu mở đầu theo cách này thường dễ dàng được người nghe “công nhận”.

6. Dùng lời nói của những người nổi tiếng hoặc có quyền uy để mở đầu

Cách mở đầu bằng những bài thơ, những câu danh ngôn của người nổi tiếng là một cách mở đầu rất tốt. Những nhà nghiên cứu tâm lý học cho rằng, mọi người đều có tâm lý chung là sùng bái quyền uy. Đối với người nghe thì lời nói của những người nổi tiếng luôn có một sức cuốn

hút đặc biệt, vì vậy có thể dễ dàng tập trung sự chú ý của họ.

7. Bắt đầu bằng những lời khen ngợi, tán thưởng

Sống trên đời ai cũng thích nghe những lời khen ngợi, tán thưởng. Vì vậy, những lời khen ngợi luôn làm người khác rất chú ý, đồng thời mọi người cũng cho rằng, bạn là một người lãnh đạo rất hòa nhã, gần gũi.

Có một vị bộ trưởng rất xuất sắc, được sự tín nhiệm của nhiều người. Vị bộ trưởng này mỗi khi vào văn phòng, mọi người trong phòng đều im phăng phắc. Ở nơi làm việc, chuyện ngồi lê đôi mách không có gì là hay ho, nhưng làm việc trong không khí tĩnh mịch cũng không tốt cho công việc.

Khi chủ trì các cuộc họp, suốt buổi họp chỉ có một mình ông ta độc thoại, vì vậy ông thường trách “không ai chịu nói gì cả”. Nhưng mỗi khi ông thứ trưởng chủ trì cuộc họp thì mọi nhân viên đều rất nhiệt tình đóng góp ý kiến và cuộc họp đó thường xuyên bị vượt quá thời gian định trước. Trường hợp của vị bộ trưởng là do ông ta luôn nói một mình không ngừng nghỉ, làm cho những người khác không thể cắt ngang.

Vị bộ trưởng này lo lắng: “Nếu mình không nói thì cuộc họp không thể tiếp tục được.” Vì vậy ông ta ra sức nói không ngừng, nhưng thực tế, ông không nhận ra rằng: “Bởi vì mình nói quá nhiều nên cuộc họp không thể tiến hành thuận lợi được.”

Những sai lầm tương tự như vậy có thể tránh được bằng cách chú ý quan sát nhân viên, hoặc cải thiện dần dần từng bước một. Đồng thời, bạn cũng cần biết rằng, nhân viên lúc nào cũng quan sát bạn. Bởi vì lãnh đạo chỉ có một, mà nhân viên ít nhất cũng có vài người, nên thay vì để một loạt nhân viên quan sát một người, chỉ bằng để họ quan sát lẫn nhau, chắc chắn hiệu quả sẽ cao hơn.

Nếu muốn kiểm soát sự quan sát của nhân viên dành cho mình,

người lãnh đạo phải chú ý thần thái, biểu cảm, cử chỉ của mình. Nếu thể hiện quá mức, tất sẽ dẫn đến tác dụng ngược lại. Vì vậy bạn cần phải hiểu rõ bản thân, ngoài ra lúc nào cũng phải chú ý xem mình có thể trở thành hình mẫu cho nhân viên cấp dưới hay không. Nếu nhân viên cố ý tránh cái nhìn của bạn thì bạn cần xem xét lại bản thân xem mình có quá nghiêm khắc không? Nếu bạn gần gũi, thân thiết thì nhân viên không thể cố ý tránh bạn, nhưng ngược lại, họ cũng có thể sẽ quen dần với sự dễ dãi, vì vậy bạn cần phải vừa cứng rắn vừa mềm mỏng.

Đối với những công việc quan trọng trong công ty cần phải truyền đạt chính xác cho nhân viên, nhất định người lãnh đạo phải dùng ngôn từ, biểu cảm một cách nghiêm túc. Nếu nói với nhân viên về những công việc cấp bách mà lại có thái độ cười đùa, không nghiêm túc thì chắc chắn không thể có hiệu quả gì.

Tuy nhiên, khi lâm vào một nguy cơ mà không thể đảo ngược tình thế, hay khi vấp phải một tổn thất lớn, bạn nên suy nghĩ cẩn thận xem có nên nói với nhân viên với thái độ quá nghiêm trọng hay không, bởi vì cách đó có thể rất có ích, nhưng cũng có thể làm cho nhân viên cảm thấy tuyệt vọng.

Một cuộc họp, hội nghị có thành công hay không luôn phụ thuộc vào việc mọi người có tham gia nhiệt tình, tích cực không, hay chỉ đến dự cho có mặt, không đóng góp ý kiến.

Tuy nhiên trên thực tế, chúng ta hiếm khi thấy được sự nhiệt tình, tích cực của mọi người tham dự. Có những người tham gia cuộc họp từ đầu đến cuối không nói một lời nào; có người bị bắt buộc phải phát biểu, nhưng xuống khỏi sân khấu lại không nói bất cứ câu nào nữa.

Những người như vậy tuy tham dự cuộc họp, nhưng không khác gì những người không tham dự, nhắm mắt làm ngơ trước mọi diễn biến.

Có những người khi tham dự cuộc họp, hội nghị chỉ cần phát biểu

xong ý kiến của mình, như vậy coi như đã làm xong nghĩa vụ tham dự. Họ thường không bao giờ phát biểu thêm bất kỳ ý kiến gì khác, càng không thể đưa ra vấn đề để thảo luận. Họ tham gia hội nghị chỉ với công việc là điểm danh, ý kiến phát biểu của họ như được lên sẵn kịch bản, chỉ việc đọc ra, đợi hội nghị kết thúc là ra về.

Thực ra trong một cuộc họp hay hội nghị, nếu chỉ giới hạn một số người có liên quan được phát biểu ý kiến, vậy thì cuộc họp hay hội nghị đó làm sao có chức năng “thống nhất”? Những người có liên quan chỉ lấy danh nghĩa bản thân họ phát biểu, sẽ rất dễ sa vào cái nhìn về lợi ích trước mắt, vì vậy có thể gây ra việc giải quyết vấn đề một cách phiến diện, không có lợi cho đại cục.

Những người tham dự hội nghị bao gồm rất nhiều cấp bậc, vì vậy có thể nói việc tham dự một hội nghị là cơ hội tốt để bạn giao lưu, học hỏi. Khi tham dự một hội nghị, chúng ta nên giữ quyền phát ngôn, thoải mái trình bày suy nghĩ của mình. Làm như vậy sẽ để lại trong lòng mọi người ấn tượng tốt đẹp, đó cũng là một cơ hội tốt để quảng bá cho đơn vị mình.

Tất nhiên khi phát biểu trước hội nghị, chúng ta không nên nói dài dòng, cũng không nên hiếu thắng đến mức độc chiếm quyền phát biểu; bạn không nên phát biểu khi những người có địa vị cao hơn chưa phát biểu, cũng đừng nên ngắt lời của người khác. Nếu bạn không làm được những điều trên thì dù bạn có tài ăn nói thế nào cũng sẽ bị người khác coi thường.

Hãy luôn nhớ rằng, khi nào cần phát biểu hãy phát biểu.

Người chủ trì cuộc họp, hội nghị cần nói có chừng mực, thời lượng vừa phải, không được lấp lửng, cũng không được quá đà, nếu không sẽ làm cho người khác cảm thấy mơ hồ hoặc hiểu lầm, làm ảnh hưởng đến kết quả cuộc họp. Tính chừng mực của ngôn ngữ do ý nghĩa của từ và thái độ khi biểu đạt, cảm xúc của người nói quyết định. Chừng mực còn có nghĩa là phân bổ thời gian nói cho phù hợp. Chúng ta vẫn thường nói việc phát biểu cần chú ý có chừng mực, điều này chủ yếu được lí giải

trên hai phương diện dưới đây:

Thứ nhất, chú ý đến sự khác biệt về ý nghĩa của từ ngữ, đặc biệt là những sự khác biệt rất nhỏ giữa từ đồng nghĩa và từ gần nghĩa. Điều này yêu cầu phải cẩn thận, cân nhắc từng từ một khi dùng trong câu, phản ánh sự vật, sự việc một cách khách quan. Khi nói đến năng lực làm việc của một người, có thể dùng những từ như: rất tốt, khá tốt, tốt, bình thường, tạm được; vì mức độ là khác nhau nên khi dùng cần hết sức chú ý. Ví dụ khác, khi nói đến việc một người đạt được thành tích gì đó, có thể dùng những từ thành tích, thành quả, thành tựu; nhưng mức độ của những từ này cũng không giống nhau, nên cũng phải tùy tình huống để sử dụng, không được sử dụng tùy tiện.

Người lãnh đạo khi phê bình cấp dưới trong cuộc họp càng phải có chừng mực, không thể ba hoa, tùy tiện, nghĩ sao nói vậy. Giả sử cấp dưới mắc phải một lỗi không nghiêm trọng lắm, nếu như phê bình quá gay gắt, nặng nề sẽ khiến việc bé xé ra to, bản thân mình không vui, mà mọi người cũng không vừa ý, thậm chí làm ảnh hưởng đến công việc chung. Nếu như đó là một tổn thất tương đối lớn, mà phê bình lại quá nhẹ nhàng, nói qua loa đại khái thì không đạt được mục đích nhắc nhở, đồng thời cũng làm mọi người cảm thấy không phục. Tất nhiên, nếu không phân rõ trắng - đen, trái - phải thì không thể phân tích cụ thể, không thuyết phục được mọi người, nhưng nếu quá cứng rắn, phê bình quá mức thì cũng không có hiệu quả tốt.

Thứ hai, chú ý đến sự khác biệt trong thái độ và ngữ điệu. Trọng lượng lời nói và hiệu quả của việc nói năng nhẹ nhàng hay nghiêm nghị, dứt khoát là rất khác nhau.

Chúng ta phê bình người khác vì muốn làm rõ vấn đề, làm rõ trách nhiệm, phân tích nguyên nhân, nhằm đi đến mục đích giáo dục. Khi phê bình cần phải chỉ ra tính quan trọng của vấn đề, phê bình một cách nghiêm túc, nhưng không nhất thiết phải cao giọng, to tiếng. Người ta vẫn thường nói: to tiếng chưa chắc đã đúng. Từ ngữ chua ngoa, thái độ thô bạo, thậm chí nói lời làm tổn thương người khác, châm biếm, chế giễu người khác, chắc chắn sẽ dẫn đến mâu thuẫn với đối phương, không thể giúp giải quyết vấn đề. Vì vậy, người lãnh đạo mỗi khi phát biểu, cho dù là yêu cầu, phân công công việc, hay phê bình người khác

đều phải chú ý ngữ điệu và thái độ của mình để tránh dẫn đến hiểu lầm, phản cảm cho người khác.

Trong cuộc họp, hội nghị có thể thấy những tình huống như sau: có những lúc ý kiến của tất cả mọi người tương đối tập trung, nhưng người chủ trì lại không thể tổng kết lại, khiến mọi người tiếp tục bàn luận vấn đề khác; đôi khi tất cả đều im lặng không nói, làm không khí đóng băng, thời gian trôi đi lãng phí; hay khi thảo luận một vấn đề nào đó, có người nói vòng vo càng nói càng xa chủ đề; hoặc đôi lúc mọi người lại tranh luận không ngừng về một vấn đề, không ai chịu ai... Những hiện tượng trên đều ảnh hưởng không tốt đến cuộc họp, hội nghị. Người chủ trì cuộc họp cần phải biết cách kiểm soát cuộc họp đó một cách linh hoạt để tránh gặp phải những tình huống như trên. Điều đó yêu cầu người chủ trì phải nắm được một số kỹ năng, phù hợp với nguyên tắc và tình hình của cuộc họp, để áp dụng những biện pháp linh hoạt điều chỉnh các mối quan hệ và giải quyết những vấn đề bất ngờ nảy sinh.

Khi cuộc họp, hội nghị rơi vào tình trạng đóng băng, lạc chủ đề hay tranh luận gay gắt, người chủ trì nên làm như thế nào?

Trong khi thảo luận, nếu gặp phải tình huống nêu trên, người chủ trì cần phải thấy rõ nguyên nhân tại sao mọi người lại im lặng như vậy, và lần lượt áp dụng những phương pháp, đối sách để phá băng.

Nếu nguyên nhân dẫn đến việc cuộc họp rơi vào im lặng là do những người tham gia rụt rè, nhút nhát hay thiếu kinh nghiệm, người chủ trì nên chủ động khích lệ họ đưa ra ý kiến. Bạn cũng có thể gợi ý hoặc đặt câu hỏi, đồng thời nói với mọi người rằng, họ có nói sai cũng không có vấn đề gì cả. Khi họ phát biểu ý kiến, bạn nên thể hiện thái độ để họ thấy rằng, bạn rất hứng thú với ý kiến của họ, đồng thời nhấn mạnh vào những ý kiến hợp lý được đưa ra, từ đó phá tan không khí im lặng, tăng cường sự tự tin và dũng khí cho người nói.

Nếu nguyên nhân dẫn đến việc cuộc họp rơi vào im lặng là do những

người tham gia lo lắng rằng “nói nhiều sai nhiều” thì người chủ trì nên cố gắng tạo ra một bầu không khí dân chủ, cởi mở cho cuộc họp, làm mất đi suy nghĩ bần khoản đó, khích lệ người nghe thoải mái phát biểu, dám nói ra những quan điểm và ý kiến thật lòng khác với số đông.

Nếu nguyên nhân dẫn đến việc cuộc họp rơi vào im lặng là do những người tham gia cố tách mình ra và giữ im lặng thì những người như vậy thường có nhiều kinh nghiệm sâu sắc, làm việc khá nghiêm túc, luôn có ý kiến riêng của mình. Một mặt họ muốn thể hiện mình, nhưng một mặt cũng tự đặt mình trên một vị trí cao hơn bình thường. Đối với những người như vậy, người chủ trì nên tôn trọng, khích lệ, làm cho họ cảm thấy ý kiến của mình là vô cùng quan trọng. Ví dụ: “Ông Trương, ông là chuyên gia trong lĩnh vực này, mọi người đều rất muốn biết quan điểm của ông.” Như vậy, ông Trương vừa được tôn trọng, đề cao, vừa được khích lệ, nên khó có thể trốn tránh được.

Nếu cuộc họp rơi vào im lặng là do có những cá nhân bất đồng chính kiến hay có tư tưởng đối địch thì người chủ trì nên chủ động hỏi những người này bằng ngữ khí thân thiện, xuất phát từ tinh thần đoàn kết để họ thay đổi thái độ, đồng thời có thái độ trọng thị đối với ý kiến của họ, làm cho họ có thể nói ra những suy nghĩ thật trong lòng.

Nếu cuộc họp rơi vào im lặng là do mọi người không ai muốn là người đầu tiên phát biểu, người chủ trì có thể dùng những câu nói hài hước, hóm hỉnh để mở ra những vấn đề người nghe có thể phát biểu, hay cũng có thể mời những người có tính cách hướng ngoại, bạo dạn, có kinh nghiệm phong phú phát biểu trước để kích thích tính tích cực của mọi người, từ đó làm cho không khí cuộc họp nóng lên. Ví dụ có thể nói: “Ông Trần, ông đã chuẩn bị kỹ phần phát biểu rồi nhỉ? Mọi người đều đang mong được nghe ý kiến của ông. Ông phát biểu trước đi!” Vạn sự khởi đầu nan, chỉ cần có người mở đầu thì tất những người sau sẽ làm theo thôi.

Trong khi thảo luận về vấn đề gì đó, cũng có thể gặp những người phát biểu không ngừng nhưng nói lạc chủ đề chính, thì để giữ phép lịch sự người chủ trì không nên ngắt lời họ mà chỉ nên tìm một cơ hội thích hợp để gợi ý một cách khéo léo cho người đó nói vào đúng chủ đề chính. Người chủ trì có thể tận dụng những câu nói gần với chủ đề

chính trong lời phát biểu của người đó để hướng anh ta quay lại chủ đề chính; cũng có thể tự mình nói thêm vào để trực tiếp dẫn dắt ý kiến; hay có thể nhắc nhở rằng những vấn đề không liên quan đến chủ đề chính thì nên để về sau khi có cơ hội sẽ bàn tiếp, khéo léo nói với họ rằng cần nói trúng trọng tâm vấn đề; hoặc có thể kêu gọi mọi người biểu quyết cho một vấn đề nhỏ nào đó, rồi nhanh chóng hướng ý kiến về đúng chủ đề.

Do sự khác biệt về trình độ học vấn, chuyên môn, cách nhìn nhận vấn đề, nên mỗi người tham gia đều có những ý kiến riêng. Họ tranh luận để bảo vệ quan điểm của mình, đó là biểu hiện của việc mọi người đã cùng nhau thảo luận, nên coi đó là một hiện tượng tốt. Nhưng khi quan điểm đã trở nên tập trung, chính xác mà vẫn còn tiếp tục bàn luận sẽ dẫn đến những tác động tiêu cực, nên người chủ trì cần phải biết cho dừng thảo luận đúng lúc. Khi tranh luận gay gắt, có thể dẫn đến tranh chấp, mâu thuẫn, thậm chí có thể gây ra hậu quả không tốt ảnh hưởng đến tình đoàn kết, lúc này người chủ trì cần ngay lập tức cho dừng tranh luận. Nhưng khi cho dừng tranh luận phải chú ý phương pháp, cách thức để có thể giải quyết với thái độ bình tĩnh, đừng quan tâm tới những chi tiết vụn vặt để không làm mất đi cái uy của người lãnh đạo.

Là người lãnh đạo và người chủ trì một cuộc họp, hội nghị, đối với những người nói không ngừng hay không nói một lời, những người thích tranh luận mọi vấn đề hay nói lan man, lạc chủ đề... thì cần phải làm như thế nào? Tất cả những kiểu người đó đều mang đến cho bạn những vấn đề riêng, có lẽ nên bàn lần lượt từng kiểu mới có thể giúp ích cho bạn được.

1. Những người luôn thao thao bất tuyệt

Có những người nói rất nhiều. Dường như họ tranh thủ mỗi khi có cuộc họp là nói không ngừng. Nếu bạn biết trước những người như vậy, hãy sắp xếp anh ta ngồi bên phải hay bên trái mình, như vậy bạn có thể “tránh” nhìn thấy khi anh ta đang nói.

Khi anh ta nói, hãy cho anh ta một khoảng thời gian thích hợp, sau đó có thể ngắt lời bằng cách: “Mấy điểm anh đề xuất đều rất chuẩn xác. Giờ thì cho tôi nghe ý kiến của những người khác xem sao.” Nếu như vẫn không có tác dụng, thì bạn hãy giới hạn thời gian, ví dụ mỗi người phát biểu chỉ được nói trong 2 phút.

2. Những người không nói nữa lời

Có một số người bản tính rụt rè, nhút nhát, mỗi khi đứng trước đám đông phát biểu thì lười như bị cứng lại. Bạn không nên hỏi họ những câu hỏi trực tiếp, khó trả lời làm họ cảm thấy khó xử, mà nên hỏi những câu mà theo bạn họ dễ trả lời, ví dụ câu hỏi liên quan đến công việc, gia đình của họ, hay cách họ giải quyết một vấn đề đặc biệt nào đó. Mỗi khi có cơ hội bạn nên biểu dương, khích lệ, giúp họ khắc phục tâm lý bất an mỗi khi đứng lên phát biểu ý kiến.

3. Những người nói chuyện riêng

Khi có người nói chuyện riêng làm ảnh hưởng đến cuộc họp, bạn nên xử lý như thế nào? Cách tốt nhất là không để ý đến anh ta.

Nếu họ nói chuyện to đến mức bạn buộc phải ngăn lại, bạn có thể ngắt lời họ bằng cách trực tiếp đặt câu hỏi cho những người đó, hoặc có thể dừng nói cho đến khi họ trật tự mới tiếp tục. Nếu làm như vậy vẫn không có tác dụng, bạn có thể nói thẳng với họ: “Nếu các bạn có vấn đề gì muốn nói, đề nghị nói cho mọi người cùng biết, để mọi người có thể tham gia trao đổi.”

Ngoài ra, nếu muốn họ dừng lại, bạn hãy mời họ tổng kết lại một vài ý kiến trước đó, rồi đánh giá tính khả thi của những phương án đó. Cách làm này sẽ buộc họ phải chú ý vào nội dung cuộc họp, hội nghị.

4. Những người tranh luận không ngừng nghỉ

Những người mà chuyện gì cũng muốn tranh luận có thể làm hỏng một cuộc họp, hội nghị. Bạn cần có nhiều biện pháp để đối phó với những người như thế này. Nếu có thể, bạn hãy cố gắng tìm hiểu lý do tại sao họ luôn muốn gây khó dễ như vậy. Khi bạn đã tìm ra nguyên nhân thì mọi việc coi như đã được giải quyết. Bạn đừng phê bình làm họ cảm

thấy khó xử, mà hãy coi việc họ bình luận, chất vấn là một thói quen bình thường.

Nếu có thể, hãy nhắc lại ý kiến của họ, để cho họ thấy bạn đã tiếp nhận ý kiến đó. Nếu bạn không thể khống chế được những người này thì hãy đưa những câu hỏi của họ cho tất cả mọi người cùng bàn luận. Làm như vậy, bạn không cần phải gây thêm áp lực gì cũng khiến họ cảm thấy mình đang gây khó chịu cho người khác như thế nào, điều đó có thể khiến họ ngồi yên. Nếu vẫn không có tác dụng thì bạn nên xem xét lần sau có nên mời những người này tham dự cuộc họp, hội nghị nữa không.

5. Những người nói xa xôi, lạc đề

Trong cuộc họp, hội nghị thường xảy ra hiện tượng nói lạc đề, thậm chí người chủ trì giỏi nhất cũng phải tìm cách để ngăn chặn. Hiện tượng này nếu xảy ra nhiều lần sẽ làm cho cuộc họp đi theo chiều hướng khác với dự tính, gây ra lãng phí thời gian. Là người chủ trì, trách nhiệm của bạn là dẫn dắt cuộc họp đi theo quỹ đạo định sẵn. Bạn có thể áp dụng những biện pháp dưới đây:

Bạn có thể nói: “Đây là một ý kiến rất thú vị, nhưng có phù hợp với vấn đề thảo luận của chúng ta không ạ?” Khi bạn nói như vậy có thể khiến người đó cảm thấy ý kiến của họ lạc đề, cần phải quay lại chủ đề chính.

Hoặc bạn có thể từng bước kết hợp ý kiến lạc đề đó với chủ đề hiện đang bàn luận, dẫn dắt mọi người trở về vấn đề chính. Nếu không có tác dụng, bạn hãy tạm tổng kết những nội dung đã nêu ra tính đến lúc đó. Điều này có thể chỉnh hướng các ý kiến, tập trung sự chú ý của mọi người quay trở lại với chủ đề chính.

Trong cuộc họp, mỗi khi thảo luận vấn đề, có thể nảy sinh những hiện tượng như nói ngoài chủ đề chính, có sự bất đồng về quan điểm hay

tranh luận về những điều vô nghĩa, đây là những điều rất bình thường. Muốn cuộc họp diễn ra thuận lợi, đạt được mục đích đã định trước, người lãnh đạo hay người chủ trì phải có sự dẫn dắt phù hợp. Quá trình này có thể thể hiện đầy đủ trình độ học vấn, khả năng ứng biến, nghệ thuật lãnh đạo của người chủ trì. Người chủ trì cần biết cách đặt câu hỏi, dẫn dắt tích cực, biết cách phát hiện và đặt ra vấn đề từ những góc độ khác nhau, giúp mọi người có thể suy nghĩ sâu sắc về vấn đề đó. Dẫn dắt cuộc họp, hội nghị cần kiên trì đi theo một số điểm dưới đây:

1. Học cách lắng nghe

Việc thật tâm lắng nghe ý kiến của người khác là sự thể hiện của việc phát huy dân chủ, tập trung trí tuệ của quần chúng, tôn trọng người khác. Nghe nhiều tất sẽ hiểu. Người chủ trì nên tạo điều kiện cho mọi người phát biểu ý kiến, dù đó là những ý kiến chối tai, những điều ca cẩm cũng phải để họ nói hết, không được tự tiện ngắt lời người khác, trừ khi ý kiến đó vừa sai vừa dài.

2. Học cách khuyên nhủ

Trong nghiên cứu, thảo luận vấn đề, mỗi khi ý kiến của bạn không được mọi người đồng tình, người chủ trì nên dựa vào lí luận, đưa ra những luận điểm xác đáng để chứng minh cho quan điểm của mình, thuyết phục đối phương thay đổi thái độ. Cần phải thuyết phục người khác bằng sự thật, bằng chân lí, vận dụng những sự việc, số liệu có thể tin cậy. Bạn cần phải học cách tránh được việc xảy ra xung đột với người khác, không ép buộc người khác chấp nhận quan điểm của mình, càng không được khoe khoang bản thân, nên nói một cách bình tĩnh, điềm đạm, cũng đừng xúc động, lo lắng. Trong tình huống khi các ý kiến không thống nhất thì nên gác lại vấn đề, không được quyết định bừa bãi.

Hãy học cách tổng hợp, chắt lọc ý kiến. Những ý kiến khác biệt chưa chắc đã sai, những ý kiến được tán đồng cũng không hẳn là luôn đúng. Người lãnh đạo cần phải biết so sánh, phân biệt, phân tích tổng hợp các ý kiến khác nhau, hình thành và hoàn thiện quan điểm của mình trên một mức mới cao hơn. Như vậy thì ngay cả những người ban đầu có quan điểm khác biệt cũng có thể nảy sinh sự đồng cảm, từ đó tiếp nhận

ý kiến của bạn.

Hãy nắm bắt thời gian phù hợp để phát biểu, bày tỏ thái độ. Những phát ngôn hay thái độ của người chủ trì chính là công cụ điều tiết tiến trình của một cuộc họp, hội nghị, cũng là một yếu tố quan trọng có thể quyết định sự thành bại của cuộc họp, hội nghị đó. Một người chủ trì có kinh nghiệm thông thường sẽ không biểu hiện thái độ một cách tùy tiện, mà chỉ sau khi nhiều người phát biểu ý kiến phù hợp với ý đồ của họ, hoặc một vài người phát biểu trái với ý của họ thì họ mới biểu đạt thái độ hoặc nói ra quan điểm của mình một cách bình tĩnh.

3. Học cách xen vào lời nói của người khác

Người chủ trì cần phải biết cách xen vào lời nói của người khác. Một lời nói xen vào hợp lý không chỉ làm không khí cuộc họp thêm sôi nổi, thu hút được sự chú ý của người nghe, mà còn có tác dụng làm sống động, chân thực, nổi bật nét chính cho vấn đề đang bàn luận. Ngược lại, nếu bạn nói xen vào đột ngột, không đúng lúc, sẽ gây ra hậu quả như việc vẽ rắn thêm chân, phá hỏng câu chuyện. Nói xen vào là việc tận dụng ngữ cảnh người nói đang diễn đạt, thêm những câu từ thích hợp hướng vào nội dung người nói đang trình bày, thể hiện sự tán đồng, hưởng ứng hay phản đối, có tác dụng bổ sung, điều chỉnh không khí cuộc họp. Vì vậy nhất định phải chọn “khoảng trống có thể xen” một cách thích hợp và thời gian hợp lý. Có những người lãnh đạo nói xen vào mà không chú ý chọn thời điểm thích hợp, chỉ biết mình có điều cần nói, không quan tâm có nên nói hay không, nói khi nào thì được. Làm như vậy không những không có tác dụng bổ sung, mà ngược lại có thể ảnh hưởng đến lời phát biểu, làm người nói không biết nói gì, người nghe cũng sinh ra tâm lý không hài lòng, họ sẽ nghĩ: “Anh chỉ thích ngắt lời người khác, vậy rút cục chúng tôi đang nghe ai nói đây?”, từ đó làm người ta có cảm giác không tôn trọng mình nữa. Vì vậy, bạn nhất định phải chọn thời điểm thích hợp để nói xen vào, và chỉ nói xen khi bắt buộc phải làm vậy.

Để có thể xen vào lời của người khác, trước tiên bạn phải suy nghĩ kỹ về vấn đề đang nói. Những ý xen vào là mảng nội dung người nói còn thiếu hoặc nói chưa chính xác. Những ý thêm vào đó phải thật chuẩn xác, súc tích. Việc nói xen vào cần phải tự nhiên, phù hợp với hoàn

cảnh. Không cần thiết phải quá chau chuốt, gọt giũa, mà nên miêu tả chân thực. Tất nhiên, những ý kiến xen vào không phải là ý kiến trọng tâm, cũng không nên xen vào quá nhiều, tránh ảnh hưởng đến người đang nói, làm họ rơi vào tình thế khó xử. Cũng có những người lãnh đạo nghiện việc nói xen vào, cứ họp là họ nói, người khác vừa phát biểu là họ xen vào ngay, nhưng lại không biết rằng làm như vậy là tự làm giảm uy tín của mình. Người chủ trì cuộc họp, hội nghị nên càng ít nói xen vào càng tốt.

Một cuộc họp, hội nghị luôn được diễn ra trong một môi trường nào đó. Người lãnh đạo muốn chủ trì thành công cuộc họp, hội nghị ngoài việc phải tự trang bị tư duy nhanh nhẹn, khả năng biểu đạt ngôn ngữ thông minh, khả năng ứng biến tuyệt vời còn cần phải biết tận dụng môi trường mà người nghe đặt mình vào hoặc môi trường mà chủ đề thảo luận tạo ra.

Một lần, giám đốc Trương họp với tất cả nhân viên trong đơn vị, khi đó hội trường khá ồn ào, tinh thần mọi người vẫn còn chưa ổn định. Giám đốc Trương liền mở đầu như sau: “Có một câu chuyện thế này. Trương Phi và Quan Vũ cùng tham gia một cuộc họp tướng lĩnh do Lưu Bị tổ chức. Lúc đó mọi người đều đang nói chuyện hỏi han nhau rất huyên náo, Lưu Bị không thể nói được gì. Trương Phi nói: ‘Huynh, để đệ!’ Nói rồi Trương Phi hét lên một tiếng. Kết quả là mọi người vẫn tiếp tục nói chuyện. Quan Vũ nói: ‘Tiểu đệ, đệ làm như vậy không được đâu, hãy nhìn ta này.’ Quan Vũ liền ngồi vào chỗ của Lưu Bị, tay vuốt râu, mắt nhìn không chớp, dường như đang suy nghĩ gì đó. Những người ngồi dưới đều cảm thấy kì lạ, tất cả đều im ắng, trật tự. Thật ra, đây chỉ là một câu chuyện cười. Mọi người vừa nãy còn hỏi han nhau, sao giờ lại trật tự như vậy? Việc này mọi người cứ từ từ suy nghĩ sau, còn nội dung cuộc họp ngày hôm nay là...”

Một câu chuyện sống động, xác thực, ngay lập tức thu hút sự chú ý với tất cả người nghe. Hội trường đi vào ổn định, trật tự rất nhanh.

Một lần khác, giám đốc Trương muốn phát biểu, nhưng không khí trong hội trường lại quá nghiêm trang, không phù hợp với nội dung ông định nói. Để làm cho bầu không khí bớt căng thẳng, ông đã mở đầu bằng cách như thế này: “Có một người rất giỏi diễn thuyết, muốn khuấy động không khí nên trong hội trường ông chỉ chú ý nhìn hai người: một người rất đẹp, khi nhìn người này có thể làm câu chuyện của bạn hấp dẫn hơn; người thứ hai đáng chú ý là một người bất an nhất trong hội trường, để ý người này làm câu chuyện của bạn đáng tin hơn. Tôi muốn học phương pháp này, nhưng chúng ta nhìn một trăm người thì cả một trăm đều tuấn tú, đẹp trai, không thấy có ai bất an, vậy là khó cho tôi rồi...”

Cách dẫn dắt câu chuyện hài hước ngay lập tức làm tinh thần của mọi người trở nên thoải mái hơn, không khí cả hội trường cũng không còn căng thẳng nữa.

Khi hội nghị sắp sửa kết thúc, người lãnh đạo cần tổng kết toàn diện những vấn đề liên quan đến hội nghị và thành quả đã đạt được sau quá trình bàn thảo, đưa ra lời giải thích cho những vấn đề không giải quyết hay chưa giải quyết được. Tổng kết hội nghị thế nào là do khả năng của người lãnh đạo. Có những người lãnh đạo tổng kết những vấn đề của hội nghị rất tinh tế, khái quát, làm người nghe dễ hiểu. Nhưng cũng có những người không nắm được điểm mấu chốt của hội nghị, khi thì nhắc lại lời người khác, khi thì nói những câu không bao quát. Tổng kết hội nghị cần phải đơn giản, rõ ràng, toàn diện, chính xác, tập trung và thực tế. Tổng kết tốt có thể giúp các đại biểu tham dự hiểu rõ, nắm chắc hơn tinh thần của hội nghị, giúp cho việc quán triệt thực hiện được thuận lợi hơn.

Việc tổng kết hội nghị tuy không có một công thức nhất định, nhưng nội dung cần phải bao quát những vấn đề sau đây:

1. Tình hình cơ bản của hội nghị

Phần này nói về tiến trình của hội nghị và biểu hiện của những người tham dự. Tiến trình hội nghị chủ yếu là tổng hợp, phân tích những vấn đề quan trọng mà hội nghị đã bàn bạc, đưa ra đánh giá về những vấn đề đó; biểu hiện của những người tham dự trong suốt quá trình diễn ra hội nghị như thế nào, đưa ra đánh giá về một số điển hình. Cần tóm lược cho tất cả mọi người tham dự về những nội dung như hội nghị diễn ra trong thời gian bao lâu, làm những gì, giải quyết những vấn đề gì, giải quyết như thế nào, những người tham dự ra sao...

2. Những kết quả chủ yếu của hội nghị

Phần này là phần quan trọng nhất của việc tổng kết hội nghị. Cần nhấn mạnh đến việc hội nghị đã thống nhất tư tưởng như thế nào, nâng cao nhận thức ra sao, nghiên cứu giải quyết những vấn đề gì. Cần tóm tắt khái quát vài điểm quan trọng để người nghe cảm thấy rõ ràng, dễ nhớ. Khi nói về kết quả cần liên kết chặt chẽ với chủ đề của hội nghị. Mỗi kết quả cần có dẫn chứng cụ thể để chứng minh, cần chú ý dẫn lời phát biểu của những đại biểu tham dự, nhất là những ý kiến, kiến nghị hay kế hoạch thực hiện khả thi, làm cho người nghe thấy sinh động hơn.

3. Triển khai công việc sau hội nghị

Phần này chủ yếu dựa theo tinh thần của hội nghị. Những công việc cần làm là truyền đạt, quán triệt thực hiện các yêu cầu cụ thể của hội nghị, xác định mục tiêu, nhiệm vụ, chính sách thực hiện; phân chia cho những đơn vị, cá nhân phụ trách.

Tổng kết hội nghị cũng phải đúng phương pháp. Thường thì những phương pháp dưới đây sẽ được vận dụng:

Phương pháp trực tiếp: Là việc khái quát lại hội nghị đã làm những gì, đạt được những nhận thức chung như thế nào, giải quyết được vấn đề gì, nhằm làm tăng ấn tượng đối với những người tham dự. Ví dụ: “Hội nghị lần này chúng ta đã tập trung học tập văn kiện ABC, nghiên cứu, thảo luận quyết định DEF, các đồng chí lãnh đạo XYZ đã có những bài phát biểu quan trọng, sắp xếp, phân chia công việc cụ thể như sau: Một là..., Hai là..., Ba là... Những ý kiến này hoàn toàn phù hợp với tình hình thực tế của chúng ta, có ý nghĩa quan trọng trong quá trình thúc

đẩy công việc chung, hy vọng mọi người thực hiện nghiêm túc, đạt được hiệu quả tốt. Để quán triệt tinh thần hội nghị ngày hôm nay, tôi xin đưa ra mấy điểm sau đây: Một..., Hai..., Ba...”

Phương pháp quy nạp: Là việc khái quát, tổng hợp toàn bộ nội dung hội nghị trên cơ sở bản tóm tắt cuộc họp. Ví dụ: “Hội nghị ngày hôm nay của chúng ta đã diễn ra thành công tốt đẹp, tập trung thảo luận các vấn đề chủ yếu sau: Một..., Hai..., Ba... Hội nghị lần này của chúng ta đã đạt được nhận thức chung trên các mặt sau đây: Một..., Hai..., Ba... Bây giờ, mọi người đã đi đến thống nhất ý kiến, đề ra phương thức cụ thể để giải quyết các vấn đề này.

Phương pháp cổ vũ: Trong tình huống không tổng kết hội nghị, hãy nói một số câu cổ vũ tinh thần, đề ra yêu cầu, vận động mọi người nỗ lực làm việc để thực hiện mục tiêu hay hoàn thành nhiệm vụ nào đó.

Việc tổng kết hội nghị tỉ mỉ hay đơn giản sẽ phụ thuộc vào yêu cầu, không khí của hội nghị, tình hình những người tham dự, thời gian diễn ra. Bạn có thể dựa vào những phương pháp giới thiệu ở trên để điều chỉnh, hoàn thiện, sử dụng linh hoạt trong hoàn cảnh thực tế.

THUYẾT PHỤC

Đề mọi người thực lòng nghe theo bạn

★ *Thường ngày, cần chú ý đến những ưu điểm, năng lực của người khác, hơn nữa hãy ghi nhớ kỹ rằng: người giỏi khen ngợi cũng chính là người giỏi thuyết phục.*

★ *Xuất phát từ hiệu quả, áp dụng cách thuyết phục “thuận tai”, đón ý sở thích của người khác, khiến đối phương chấp nhận lời khuyên mà không phải nghĩ ngợi gì, đó mới chính là thuật thuyết phục cao minh.*

★ *“Một nụ cười hơn mọi lời thuyết phục.”*

★ *“Làm người khác cảm động bằng tình cảm, giúp người khác hiểu bằng cách giảng đạo lý”, đó là hai nguyên tắc căn bản nhất để thuyết phục người khác.*

THUYẾT PHỤC ĐỐI PHƯƠNG BẰNG NHỮNG LỜI KHEN NGỢI

Bất kì người nào cũng có giá trị tồn tại của họ. Con người có tâm lý mong muốn được thừa nhận và tin tưởng. Bởi vậy, khi thuyết phục người khác, cần phải chú ý đến việc thừa nhận giá trị của đối phương. Cho dù là yêu cầu cực kì đơn giản, nhưng nếu bạn nói với đối phương rằng: “Anh có vẻ nhàn rồi nhỉ, tính toán cái này một chút” hoặc “Có rồi không? Giúp tôi chép một bản báo cáo” thì sẽ khiến đối phương thấy phản cảm. Nếu bạn nói là: “Vất vả cho anh rồi!” “Lúc nào cũng làm phiền anh thế này!” Thái độ khiêm tốn, lễ độ như vậy có thể làm dịu đi sức phản kháng của đối phương, nhưng vẫn chưa thể kích thích được sự

tích cực của anh ta.

Nếu có thể kết hợp đề cao giá trị của đối phương và nói rằng: “Anh tính nhanh thật đấy!” “Chữ viết của anh thật đẹp, cho nên tôi muốn nhờ anh giúp.” Đối phương nhất định sẽ cho rằng họ nhận được tri âm, từ đó tích cực làm việc hơn. Đó là nguyên nhân mọi người thường xuyên giúp đỡ mà không tiếc bất cứ thứ gì đối với những người hiểu được mình. Chỉ cần có người tin tưởng vào năng lực của họ thì họ cũng sẽ thừa nhận giá trị của người đó: “Anh ta là một người rất có năng lực” “Người đó có con mắt quan sát tốt.” Đó vẫn là điều thường tình của con người.

Một người chủ nhiệm một hôm do thể lực không được tốt nên phải vào viện. Cấp trên đến thăm bệnh và nói: “Đây thực sự là một cơ hội quá tốt. Anh cứ tĩnh dưỡng đi, không cần lo cho công việc của công ty đâu. Không có anh ở đó, công ty vẫn có thể kinh doanh như bình thường, cho nên anh cứ yên tâm.” Do cấp trên đã nói một câu sơ ý không nghĩ đến lòng tự tôn của người khác, nên đã khiến cho sức khỏe của vị chủ nhiệm kia yếu đi. Bởi vì trong thâm tâm, chủ nhiệm nghĩ rằng, sở dĩ công ty có được như ngày hôm nay, hoàn toàn là do sự nỗ lực của bản thân mình mà nên.

Ngày hôm sau, có một người cấp dưới đến thăm. Anh ta nói những câu khác hoàn toàn so với người cấp trên kia: “Chủ nhiệm không có ở đó, cả công ty loạn hết cả lên, đó là vì thiếu đi một nhân tài quyết đoán, có năng lực! Hi vọng chủ nhiệm có thể sớm khỏe lên, trở về công ty tiếp tục làm việc.” Chủ nhiệm sau khi nghe xong câu nói đó, đã mừng vui trong lòng và cho rằng “Đúng là một cấp dưới biết được lòng ta”.

Cũng có người dù trong lòng thừa nhận giá trị của người khác, nhưng lại không nói ra, có lẽ là vì họ cho rằng “Cái đó thì có gì hay ho mà nói chứ”. Tuy nhiên, thừa nhận giá trị cũng như “khen ngợi” người khác là một việc làm cần thiết, điều đó có sự khác biệt so với việc “nịnh hót”. Thường ngày, bạn nên chú ý tới những ưu điểm cũng như giá trị của người khác, hơn nữa hãy nhớ kỹ rằng: người giỏi khen ngợi cũng chính là người giỏi thuyết phục.

ĐỔI SÁCH ĐỂ KHẮC PHỤC “LỰC CẢN” TRONG THUYẾT PHỤC

Trong quá trình thuyết phục, sự xuất hiện “lực cản” là một chuyện rất bình thường. Thông thường, lực cản là những thông tin cảnh cáo khi chúng ta không thể xây dựng tình cảm thân thiết. Trên thực tế, với các mối quan hệ, khi một bên không được bên kia nể phục, thì lực cản sẽ sinh ra. Khi đã xuất hiện những nghi ngờ, thì chúng ta có đối phó với lực cản đi nữa cũng chẳng giúp ích gì cho công việc cả. Cho nên trước khi ứng phó với lực cản, bạn cần phải tin tưởng vào tình cảm thân thiết đã được xây dựng, hiểu được giá trị cũng như yêu cầu của đối phương, biết những gì trong lòng họ cảm thấy hứng thú nhất, cuối cùng bạn còn phải cho họ biết rằng bạn coi trọng mối quan hệ với họ.

Nếu đã hoàn thành những điều đó một cách thành công thì chúng ta có thể ứng phó với lực cản. Dưới đây là một số sách lược rất hay, bạn có thể vận dụng:

1. Để người khác thích bạn

Mọi người không mua hàng của những nhân viên bán hàng nguyên nhân quan trọng nhất chính là họ không thích những người đó. Lý do này khiến nhiều người khó chấp nhận nhưng đó cũng là thực tế. Trong tình huống đối phương không thích bạn, bạn vẫn có thể xây dựng tình cảm thân thiết với họ. Bạn có thể thông qua một số phương thức phi ngôn ngữ để biểu đạt.

Có rất nhiều người sẽ mua đồ của bạn bởi vì họ đã thích bạn. Những chuẩn mực bạn bề được thể hiện là: “Khi một người nào đó muốn bạn làm một việc gì đó, mà bạn cảm nhận được trong lòng của đối phương hứng thú với công việc đó, hoặc là bạn muốn cho anh ta cảm nhận được công việc hứng thú nhất đối với bạn, thì bạn sẽ bị thúc giục hoàn thành yêu cầu đó.”

2. Để người khác tín nhiệm bạn

Có vẻ như điều này gần giống với điều trên nhưng không phải như vậy. Thử nghĩ xem có những người thích bạn nhưng lại không tín nhiệm

bạn, hoặc là người bạn không thích nhưng lại tín nhiệm bạn.

Nếu đối phương thích bạn, vậy thì rất có khả năng họ sẽ tín nhiệm bạn. Ngoài ra, phương pháp tốt nhất để đối phương tín nhiệm bạn chính là bản thân bạn phải có lời nói đi đôi với việc làm. Đối đãi với đối phương bằng lòng chân thành chính là phương pháp tốt để lấy được lòng tin.

Những người thích bạn nhưng lại không tín nhiệm bạn thường sẽ không tin tưởng những lời nói của bạn. Mà những người không được tín nhiệm đó lại thường sẽ không biết làm thế nào cho tốt. Cho nên, khi đưa ra yêu cầu, việc củng cố yêu cầu bằng sự thực và chứng cứ là rất quan trọng.

3. Tín tưởng đối phương cần sản phẩm và dịch vụ của bạn

Abraham Maslow⁽¹⁾ đã quả quyết rằng, tất cả loài người đều có mức độ yêu cầu giống nhau. Thông thường, mọi người đều theo đuổi một số sự vật sản phẩm giống nhau.

Phương pháp làm tăng tính cần thiết cho sản phẩm của bạn chính là để đối phương biết rằng, nếu họ không có được sản phẩm đó thì sẽ cảm thấy đáng tiếc. Điều đó bạn có thể đưa ra khi giới thiệu ngắn gọn về sản phẩm. Nếu sau khi giới thiệu xong, bạn nghe khách hàng nói “tôi không cần đến nó”, thì bạn sẽ không thể tạo nên cục diện hai bên cùng có lợi.

Bạn cũng có thể tránh kết quả như vậy bằng việc chuẩn bị tỉ mỉ hơn cho việc giới thiệu và khi bắt đầu quá trình giới thiệu thì hãy cẩn thận đánh giá giá trị và yêu cầu của họ.

4. Để đối phương mua ngay bây giờ

Trong lúc giới thiệu, hãy nhấn mạnh vào những kết quả xấu nhất nếu khách hàng không mua sản phẩm này của bạn. Cách làm này sẽ tạo ra được những kết quả mà có thể chính bạn cũng không thể ngờ được.

5. Cố gắng làm cho sản phẩm của bạn có thể dễ dàng mua được

Rất rõ ràng, trước khi bắt đầu, bạn cần phải chuẩn bị tốt nhiều kế hoạch về tài chính. Một khi đối phương đã mua sản phẩm của bạn, bạn sẽ phải ngay lập tức hoàn thành kế hoạch thu chi cho họ.

6. Nói chuyện với những người có năng lực quyết sách

Đây là phương pháp đơn giản nhất, chỉ cần xác định trước khi bắt đầu giới thiệu, thậm chí trước khi bạn bước ra khỏi cửa và đi làm, hãy tìm đúng người có năng lực quyết sách để tiến hành thương thảo.

NHẢM TRÚNG NHƯỢC ĐIỂM, TÁN CÔNG KHI ĐỐI PHƯƠNG CHƯA CÓ SỰ CHUẨN BỊ

Bacchus, công sứ Anh tại Nhật Bản là một người rất tự cao tự đại. Khi giao thiệp với Đại thần ngoại vụ và Đại thần lục quân của Nhật Bản, ông luôn biểu hiện ra thần thái không xem trọng đối với họ, hơn nữa thỉnh thoảng lại châm biếm hai người này. Mỗi khi đưa ra cho họ một vấn đề hay yêu cầu nào đó, ông đều nói một câu:

“Đợi sau khi tôi nói chuyện với công sứ của Pháp rồi sẽ trả lời sau!”

Hai vị quan Nhật Bản thương lượng với nhau, quyết định nắm lấy câu nói này để công kích Bacchus, làm cho ông ta phải thay đổi hành vi tự cao tự đại này.

Một hôm, Đại thần lục quân cố ý hỏi Bacchus rằng:

“Tôi mạo muội hỏi ngài một việc, rốt cuộc nước Anh có phải là thuộc địa của nước Pháp hay không?”

Bacchus sau khi nghe thấy vậy bèn ưỡn ngực lên, và đáp lại rằng:

“Ông nói như vậy thật quá hoang đường. Nếu ông là Đại thần lục quân của Nhật Bản, thì chắc chắn phải biết nước Anh không phải là thuộc địa của nước Pháp, nước Anh là một nước quân chủ lập hiến lớn mạnh nhất thế giới!”

Đại thần lục quân bình tĩnh nói rằng:

“Trước đây tôi cũng cho rằng nước Anh là một nước quân chủ lập hiến lớn mạnh, nhưng hiện tại tôi lại không nghĩ như vậy nữa.”

Bacchus phản nộ hỏi:

“Tại sao?”

Đại thần lục quân mỉm cười và nói:

“Thực ra cũng không có chuyện gì đặc biệt cả, chỉ là vì mỗi khi chúng tôi đại diện cho chính phủ bàn luận với ngài về những vấn đề quốc tế, ngài luôn miệng nói rằng đợi đến khi ngài thảo luận với công sứ của Pháp thì sẽ trả lời sau. Nếu nước Anh là một nước độc lập, thì tại sao phải xem sắc mặt của nước Pháp để hành xử chứ? Như vậy, nước Anh không phải là nước phụ thuộc Pháp thì là cái gì?”

Một Bacchus tự cao tự đại đã bị những lời nói đó của Đại thần lục quân làm cho không nói được câu nào nữa. Từ đó trở đi, khi họ cùng nhau thảo luận, Bacchus không dám tự cao tự đại nữa.

Vị Đại thần lục quân đã nắm bắt được nhược điểm về ngôn ngữ của Bacchus để triển khai thế tiến công, từ đó đạt được mục đích của mình. Bất cứ cá nhân nào cũng có nhược điểm, nhưng những người kiêu ngạo thường không nhận ra được những nhược điểm đó của mình. Khi người khác nắm được nhược điểm và tấn công tính kiêu ngạo của anh ta, anh ta sẽ trở nên nhút nhát hơn, giúp việc thuyết phục trở nên dễ dàng hơn rất nhiều.

ĐÓN Ý SỞ THÍCH CỦA NGƯỜI KHÁC

Trong quá trình nói chuyện, nhìn từ tâm lý của một người bình thường, những lời nói chớng tai thường khiến người khác cảm thấy phản cảm. Xuất phát từ hiệu quả, áp dụng cách thuyết phục “thuận tai”, đón ý sở thích của người khác, khiến đối phương chấp nhận lời khuyên mà không phải nghĩ ngợi gì, đó mới chính là thuật thuyết phục cao minh. Những câu chuyện dưới đây chính là việc vận dụng thành công những chiến thuật đã nói ở trên:

1. “Dù sao thì... hà tất phải...”

Có một kẻ lười nhác tá túc tại nhà của một người bạn. Sáng sớm, người bạn giúp anh ta gấp chăn. Kẻ lười nhác nói rằng: “Dù sao thì buổi tối vẫn phải ngủ, hà tất phải gấp bây giờ chứ!” Sau khi ăn cơm xong, người bạn bận rộn với việc rửa bát. Kẻ lười nhác nói: “Dù sao thì bữa sau vẫn phải ăn, hà tất phải rửa bây giờ chứ!” Đến tối, người bạn khuyên anh ta đi tắm, kẻ lười nhác nói: “Dù sao thì sẽ lại bẩn tiếp, hà tất phải tắm lúc này chứ!”

Ngày hôm sau, khi ăn cơm, người bạn chỉ lo cho mình, không quan tâm đến kẻ lười nhác kia. Kẻ lười nhác mới hỏi rằng: “Cơm của tôi đâu?” Người bạn vẫn chỉ lo cho mình. Kẻ lười nhác hỏi lại: “Cơm của tôi đâu”. Người bạn nói rằng: “Dù sao thì ăn rồi lại đói, hà tất anh phải ăn.” Khi đi ngủ, người bạn vẫn chỉ quan tâm mình, không lo cho kẻ lười nhác kia. Kẻ lười nhác hỏi: “Tôi ngủ ở đâu?” Người bạn nói: “Dù sao thì sớm muộn cũng phải dậy, anh hà tất phải ngủ chứ!” Kẻ lười nhác nóng ruột, hỏi: “Không ăn, không ngủ, không phải là sẽ chết hay sao?” Người bạn trả lời lại rằng: “Đúng vậy, dù sao thì cũng phải chết, anh hà tất phải sống làm gì!” Kẻ lười nhác bị bắt bẻ tới mức không nói được câu nào nữa.

Nếu bạn muốn phản bác người khác, thì dùng những lý do giống hệt như anh ta đã từ chối bạn là cách làm tốt nhất.

2. “Bởi vì anh bận... cho nên tôi mới yêu cầu...”

Có một tổng biên tập nổi tiếng vì biệt tài mời những doanh nhân bận rộn viết bài cho tạp chí của mình. Ông không hề có kỹ năng biện luận đặc biệt, nhưng đối với những lời khước từ như “bây giờ tôi rất bận, e rằng không giúp được...” ông có cách ứng phó rất hữu hiệu.

“Đương nhiên tôi biết anh bận. Nhưng chính vì anh là một người bận rộn, nên tôi mới mời anh viết bài trên tạp chí của chúng tôi. Đối với những người không có việc gì để làm, tôi lại không dám mong đợi sẽ có những tác phẩm hay.” Theo như ông nói, sử dụng phương pháp đó thì không thể thất bại được, vì lần nào áp dụng ông cũng thành công.

Nói cách khác đó chính là việc bạn khéo léo sử dụng lý do mà đối

phương từ chối để ép đối phương không thể không đáp ứng. Trên khuôn mặt của đối phương hiện ra vẻ không muốn chấp nhận, nhưng trên thực tế họ lại chấp nhận yêu cầu một cách vui vẻ.

3. Lấy độc trị độc

Năm 1917, một hôm Mayakovsky⁽²⁾ gặp một người phụ nữ trên đầu đội một chiếc mũ nhỏ, trên tay cầm chiếc ví tiền, đang kêu gào lớn tiếng, nói xấu một cách cay độc những người Bôn-sê-vích. Mayakovsky nhìn thấy, bèn đến trước mặt “người phụ nữ” đó và nói:

“Bắt lấy cô ta! Chính cô ta hôm qua đã ăn cắp ví tiền của tôi.”

Người phụ nữ đó hoảng hốt và nói: “Ông nói cái gì vậy, ông nhận nhầm người rồi!”

Mayakovsky vẫn nói: “Không sai, chính là cô ta, người đội chiếc mũ thêu hoa vàng, đã lấy của tôi 25 rup⁽³⁾.”

Đám người vây quanh người phụ nữ đó bắt đầu cười, rồi dần dần phân tán đi tứ phía. Khi tất cả mọi người đều đi hết, người phụ nữ đó nói với Mayakovsky: “Ôi Thượng đế, ngài hãy nhìn kỹ tôi đi, quả thực đây là lần đầu tiên tôi gặp ngài!”

Mayakovsky nói rằng: “Không phải sao, cô cũng lần đầu tiên nhìn thấy một người Bôn-sê-vích, vậy tại sao cô lại kết tội cho họ đủ điều như vậy. Tôi khuyên cô đừng bao giờ bôi nhọ những người mà mình chưa hiểu gì về họ nhé.”

NỤ CƯỜI HƠN CẢ SỰ THUYẾT PHỤC

Có một số người rất nhanh chóng chiếm được cảm tình của người khác, cho dù chỉ mới lần đầu gặp mặt. Lý do không phải chỉ vì họ có tài giao tiếp xuất chúng mà nhiều khi cũng chỉ bởi họ biết cách dùng nụ cười để làm vui lòng người khác.

Để thực sự khiến người khác cảm động, cách thuyết phục tốt nhất là mỉm cười với họ. Đó không phải là điệu cười mờ ám, càng không phải là

cười châm biếm, mà là cười cởi mở. Một nụ cười cởi mở có thể để lại cho đối phương ấn tượng tốt hơn bất cứ loại ngôn ngữ nào, trước tiên bởi vì nó có “tính trong sáng”. “Tính trong sáng” có thể cho người khác cảm giác vui vẻ, hiền hòa, thân thiện. Tiếp đó, trong không khí chân thành, đầy thiện ý sẽ hình thành nên “sự tin cậy” giữa hai người với nhau. Ngoài ra, lấy nụ cười cởi mở để thuyết phục, sẽ truyền đi “nhiệt thành” tới đối phương.

Tục ngữ có câu “Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn”, chỉ cần trong khóe mắt lộ ra nụ cười vui vẻ, thì không những có thể loại bỏ những vật cản mà đối phương dựng lên, mà ngay cả trong lòng của đối phương cũng bị cảm hóa, từ đó sẽ xuất hiện tiếng nói chung.

Đặc biệt nụ cười cởi mở sẽ khiến đối phương đồng cảm với bạn, giúp bạn nắm bắt được nội tâm của đối phương, từ đó có thể điều chỉnh quan hệ trước mắt, tạo cơ sở cho việc xây dựng mối quan hệ tin cậy, hữu nghị, nồng hậu sau này.

THUYẾT PHỤC “SỰ BẤT MÃN”

Thông thường, người thuyết phục sẽ không được đối tượng chịu thuyết phục hoan nghênh. Vì vậy, nếu đối tượng đã có tâm lý không thoải mái thì khi thuyết phục sẽ càng khó hơn. Việc thuyết phục trong hoàn cảnh này có thể coi là phải đối mặt với sự “bất mãn” thực sự.

Điều làm biên tập viên ở các nhà xuất bản đau đầu nhất là làm sao để từ chối không đăng một bài viết của người ngoài mà không làm tổn thương họ. Bởi vì cho dù nội dung bài đó đúng sai ra sao, không thể nói những câu như “bài không có giá trị thực tế”, “nội dung tẻ nhạt” được, vì sẽ làm tổn thương họ.

Vì vậy, những người biên tập chỉ biết dùng mấy câu: “Bài này không phù hợp với tờ báo của chúng tôi”, “không phù hợp với độc giả của tạp chí chúng tôi”, hoặc: “Những độc giả của chúng tôi đều rất dân dã, quần chúng, bài này có lẽ không phù hợp với họ.” Có người còn nhiệt tình động viên: “Bài này mà sửa đi một chút thì chắc chắn sẽ được đăng trên báo X, anh đừng ngại, hãy cứ thử đi.” Đó đều là những lời góp ý nhẹ nhàng, uyển chuyển, không trực tiếp nói đến nội dung tác phẩm.

Có một bộ phim truyền hình nước ngoài có cốt truyện rất sâu xa, ý nghĩa. Nhân vật chính của phim là một nhân viên có thâm niên làm việc cho một công ty nọ. Hoạt động của công ty hiện không được tốt cho lắm, mà người nhân viên này lại sắp đến tuổi nghỉ hưu. Một hôm, lãnh đạo công ty nói với người nhân viên: “Nếu ông nghĩ ra cách gì đó có thể khiến mấy cậu nhân viên trẻ tự xin nghỉ việc, tôi đảm bảo sau khi ông nghỉ hưu, tôi vẫn sẽ mời ông làm cố vấn?”

Vì vậy, người nhân viên già cố gắng nghĩ cách làm sao để thuyết phục những nhân viên trẻ tự xin nghỉ việc, hoặc có thể tìm việc khác cho họ.

Không lâu sau, sự việc này bị mọi người phát hiện. Những nhân viên trẻ đang bị thuyết phục bỏ việc thấy được đằng sau việc thuyết phục của người nhân viên già có gì đó mờ ám. Họ rất tức giận, trách móc người nhân viên già, nói rằng đáng lẽ ông không nên làm như vậy. Người nhân viên già cũng chỉ biết tự an ủi mình bằng cách nghĩ: “Mình không thể không làm như vậy.”

Trong ví dụ trên, người duy nhất có lợi và đạt được mục đích chính là lãnh đạo của công ty đó.

Ông ta đã nắm được tâm lý của người nhân viên già, lợi dụng mong muốn tiếp tục được phục vụ trong công ty của người nhân viên đó. Ông ta không trực tiếp nói rằng: “Ông sắp đến tuổi nghỉ hưu, việc kinh doanh của công ty không được tốt, công ty hiện có quá đông nhân viên, ông từ chức đi!”, mà lại bảo người nhân viên già này thuyết phục những nhân viên trẻ nghỉ việc. Người nhân viên già này thực sự chỉ biết làm theo lời giám đốc nói, mà không hiểu mục đích cuối cùng của ông ta. Vậy sự thật là gì?

Thực tế, khi thuyết phục những nhân viên trẻ kia nghỉ việc, người nhân viên già này phải nhận ra rằng, chính mình mới là người cần phải nghỉ nhất. Rõ ràng, mái khốe này của giám đốc thực sự rất thông minh, có thể nói đã đạt đến nghệ thuật thuyết phục đích thực. Ông ta cho đối phương biết rằng, muốn ở lại phục vụ thì cần phải có điều kiện gì đó tương đương.

GỢI Ý CHO ĐỐI PHƯƠNG TỰ BỘC LỘ

Khi chúng ta phát hiện ra trong lòng đối phương có điều gì đó không vừa ý, đầu tiên ta nên nghĩ cách làm sao để đối phương nói ra hết những điều không vừa ý đó, chứ đừng nghĩ phải làm cách nào để thuyết phục đối phương khiến họ không cảm thấy bị tổn thương. Điều này giống việc một chiếc xe buýt khi đến điểm dừng đón khách, chỉ khi những hành khách trên xe bước xuống thì mới có chỗ trống cho những hành khách tiếp theo lên xe.

Thông thường, việc làm cho đối phương nói ra được những điều không vừa ý trong lòng có thể đạt được hiệu quả thuyết phục rất tốt. Bởi vì bằng cách dẫn dắt này, người thuyết phục có thể bất ngờ tìm ra những điểm tiếp cận có thể xua tan đi những điều bất mãn đó và thuyết phục được đối phương.

Khi gợi mở đối phương, bạn nên thể hiện thái độ thông cảm, ngoài ra còn có thể, làm cho họ thoải mái nói ra ý kiến của mình. Làm như vậy, có thể bạn lo lắng rằng sẽ khiến đối phương có cảm giác bị tổn thương, nhưng thực ra lo lắng của bạn là hơi thừa, vì làm như vậy không chừng lại giúp những người vốn có bản tính lạnh lùng, luôn đề phòng người khác có thể tự nói ra những suy nghĩ từ đáy lòng, những suy nghĩ thật tâm nhất của họ, mà bạn cũng có thể đạt được kết quả bất ngờ từ cuộc nói chuyện tưởng chừng khó khăn này.

Bạn có thể gợi mở cho đối phương nói ra những điều không vừa ý bằng cả ngôn ngữ và hành động, trong một số trường hợp, phối hợp ngôn từ và hành động sẽ mang lại hiệu quả tốt hơn rất nhiều.

Con gái tôi có chất giọng rất tốt, nên từ bé đã rất thích hát. Nó vẫn luôn đòi tôi phải mua một bộ dàn âm thanh để trong nhà, nhưng tôi biết nếu mua về thì nhà tôi sẽ không ngày nào được yên, vì vậy tôi không thể đáp ứng nhu cầu này của con. Từ đó, con gái tôi có cảm giác không vui trong lòng, mỗi lần đi siêu thị hay cửa hàng, nó đều đến những quầy bán đồ âm thanh xem rồi đòi mua. Tôi chỉ kéo nó đi mà không nói một lời nào.

Một lần, sắp đến Tết, cha con chúng tôi lại cãi nhau chỉ vì chuyện

“mua” hay “không mua”.

Tôi không chịu được nữa, liền nói: “Được rồi, nếu con thích mua thì từ buổi tối hôm nay con hãy đến quán karaoke của một nhân viên của bố, để ý xem những người đến đó chơi là người như thế nào, sau đó hãy quyết định mua hay không mua.”

Con gái tôi khi đó tỏ ra rất vui, nhưng chưa đầy một tuần sau, nó đã không muốn đến quán karaoke nữa, và cũng không đòi tôi mua dàn âm thanh nữa.

Từ đó có thể thấy, nếu như bạn kiên quyết không cho người khác làm điều họ muốn, trong lòng họ tất sẽ cảm thấy khó chịu, chỉ bằng đến một lúc nào đó, bạn hãy cho họ làm thử xem sao. Cũng giống như khi chúng ta ăn món gì ngon, nếu thỉnh thoảng ăn thì ta thấy rất tuyệt, nhưng nếu ngày nào cũng ăn ắt hẳn bạn sẽ không còn cảm thấy ngon nữa.

Sau đây tôi sẽ giới thiệu một số phương pháp cụ thể để đạt được mục đích khi thuyết phục:

(1) Khi gọi mở đối phương nói ra những điều không vừa ý, bạn không những không được ngăn cản mà thậm chí còn phải dẫn dắt để họ có thể nói hết thấy những suy nghĩ trong lòng ra.

(2) Khi nghe đối phương nói hãy tìm nguyên nhân của sự không hài lòng ngay trong lời nói của họ.

(3) Hãy đưa những người có cùng vấn đề lại gần nhau, để họ nói chuyện với nhau, điều này có thể đạt được hiệu quả rất tốt.

(4) Thăm dò thế giới nội tâm của đối phương thông qua những lời nói, hành động thể hiện sự không hài lòng của họ, rồi từ đó tìm ra cách nói phù hợp để thuyết phục họ.

(5) Để cho đối phương tự do ra vào chỗ làm việc của bạn, cho họ cảm thấy sự minh bạch cao độ, từ đó làm họ tự mất đi sự không hài lòng về các chế độ của đơn vị.

(6) Khi khách hàng đang phàn nàn cũng không được ngắt lời, hãy cho họ thấy những lời nói của họ có thể giúp cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm và cách bán hàng của bạn.

(7) Nếu bạn muốn người khác làm một việc gì đó, hãy cho người đó một khoảng thời gian chỉ để làm việc đó thôi, cho đến khi chính anh ta không muốn làm nữa.

ĐẶT NHIỀU CÂU HỎI ĐỂ LỘ RA MÂU THUÃN

Trong quá trình thuyết phục, hãy cố gắng nắm bắt những điểm mâu thuẫn do đối phương tự tạo ra, đó là phương pháp lập luận làm lộ mâu thuẫn.

Khi vận dụng phương pháp này, điều quan trọng là chỉ ra những điểm mâu thuẫn trong quá trình đưa ra các luận đề, luận điểm, luận cứ, luận chứng của đối phương, lấy đó làm điểm tranh luận chính.

Khi áp dụng phương pháp này, cần chú ý nắm được quy luật tư duy và quy luật logic, mặt này đỡ cho mặt kia trong quá trình tranh luận. Ngoài ra cần phải kết hợp kiến thức về ngữ pháp, các biện pháp tu từ để làm cho tư duy, lí luận của mình trở nên rõ ràng, rành mạch, để người khác dễ dàng tiếp nhận ý kiến.

Đời Tống có người tên là Trần Tương, rất tôn sùng những quan điểm của học phái nghiên cứu nông gia Hứa Hành. Học phái này cho rằng một vị vua tài đức, anh minh cần phải cùng dân cày cấy, làm được gì thì ăn nấy. Mạnh Tử sau khi nghe quan điểm này, liền hỏi Trần Tương: “Phải chăng người chỉ ăn những thứ do chính tay mình trồng?”

Trần Tương đáp: “Đúng vậy.”

Mạnh Tử lại hỏi: “Có phải người tự tay dệt vải để may quần áo không?”

Trần Tương trả lời: “Không, tôi chỉ mặc quần áo làm từ sợi đay.”

“Người có đội mũ không?”

“Có chứ.”

“Đội mũ kiểu gì vậy? Có phải mũ người tự làm không?”

“Không phải, mũ do đôi lương thực mà có.”

“Tại sao người không tự làm mũ?”

“Tự làm mũ thì sẽ bị chậm thời vụ cày cấy.”

“Người có dùng nồi hay chảo để nấu cơm không, có dùng lưỡi cày sắt để cày ruộng không?”

“Có.”

“Những thứ đó đều tự làm ư?”

“Không, đều mang lương thực đi đổi lấy.”

Mạnh Tử lại hỏi: “Tại sao người không tự luyện sắt, để ra mọi thứ đồ dùng cho mình? Tại sao lại bận rộn giao dịch với nhiều người kinh doanh các ngành nghề khác nhau vậy? Người thật là rắc rối quá!”

Trần Tương nói: “Những ngành nghề đó đều không thể làm cùng việc cày cấy được.”

Mạnh Tử lại nói: “Đã như vậy thì sao còn bắt vua vừa trị vì đất nước vừa cày cấy được? Nếu như người ta chỉ có thể dùng những gì do mình tự làm ra thì ai ai cũng suốt ngày cắm cúi vào làm việc, đâu còn gì gọi là an sinh nữa.”

Nghe xong những lời này, Trần Tương không nói gì được nữa.

ĐỪNG BẮT NGƯỜI KHÁC PHẢI PHỤC TÙNG MỘT CÁCH VÔ LÝ

Có những khi cách nói chuyện của người lãnh đạo làm cho nhân viên cấp dưới cảm thấy không hài lòng. Đây là một trong những nguyên nhân tạo ra sự mâu thuẫn giữa lãnh đạo và nhân viên. Vì vậy, người

lãnh đạo cần hết sức chú ý điều này.

Người lãnh đạo không nên chỉ nhìn vào tình hình công việc và thành tích đạt được của nhân viên cấp dưới, mà còn phải thấu hiểu những tâm tư, nguyện vọng của họ. Vì vậy, người lãnh đạo khi nói chuyện cần hết sức thận trọng, chú ý tránh gây cho cấp dưới cảm giác bị tổn thương.

Cách nói chuyện, nêu vấn đề của người lãnh đạo vô cùng quan trọng. Nếu làm không tốt rất có thể làm nảy sinh sự đối đầu giữa bạn và nhân viên.

Người lãnh đạo có thể rút ngắn khoảng cách giữa mình với nhân viên bằng cách thường xuyên khuyến khích, cổ vũ nhân viên tích cực làm việc. Hơn nữa, nếu được thường xuyên khích lệ, nhân viên sẽ tích cực làm việc, phát huy hết năng lực bản thân, từ đó giúp doanh nghiệp phát hiện, bồi dưỡng nhân tài ưu tú.

Sau đây là ví dụ về một trường hợp giao tiếp có thể làm nảy sinh sự đối nghịch giữa lãnh đạo và nhân viên:

Lãnh đạo: Này, dạo này cậu làm việc có vẻ không được tốt lắm đâu!

Nhân viên: Nhưng tôi đã nỗ lực hết sức rồi.

Lãnh đạo: Nỗ lực hết sức rồi à ? Sao tôi chưa nhìn thấy chút nỗ lực nào vậy?

Nhân viên: Chẳng phải tôi vẫn đang làm việc đây sao?

Lãnh đạo: Có vẻ cậu đã nhầm thói tự cho mình là đúng rồi. Đó chính là vấn đề của cậu đấy.

Dưới đây là ví dụ một cuộc hội thoại nhưng không mang lại sự đối nghịch:

Lãnh đạo: Này, dạo này cậu thể hiện không được tốt lắm, có vẻ không giống với tác phong bình thường của cậu.

Nhân viên: Tôi cũng đã nỗ lực rồi ạ ...

Lãnh đạo: Cậu có chuyện gì giấu trong lòng à?

Nhân viên: Thực ra thì vợ em đang bị ốm phải nằm viện.

Lãnh đạo: Sao cậu không nói cho tôi biết sớm, ở nhà có việc thì phải chú ý chứ, hay là cậu nghỉ làm vài ngày đi, ở nhà chăm sóc người bệnh cho tốt vào.

Nhân viên: Dạ, cũng không có vấn đề gì lớn lắm đâu ạ .

Lãnh đạo: Chà, vậy thì tốt. Có vấn đề gì khó khăn thì cứ nói với tôi, đừng ngại.

Trong trường hợp này, người lãnh đạo tỏ ra rất quan tâm đến tâm tư, tình cảm của nhân viên, cũng chú ý không làm người khác phải phức tạp một cách mù quáng, vì vậy nhân viên sẽ vô cùng cảm kích. Tuy nhiên, nếu như cách thuyết phục nhân viên của người lãnh đạo không đúng, đối phương sẽ nảy sinh thái độ thù địch. Trong trường hợp này, trước khi nói chuyện, phía đối phương đã có thái độ không hài lòng, thậm chí chán ghét; cũng có thể đó là kết quả của việc bạn vội vàng dồn ép người khác nhận sai. Vì vậy, đầu tiên bạn phải tránh hai kiểu thái độ có thể làm người khác dễ dàng nảy sinh thái độ thù địch với mình. Ngoài ra, khi tinh thần đối phương kích động thì khả năng phán đoán hay sự vận động ý chí đều trở nên “mơ hồ”, ở vào trạng thái ức chế. Trong tình trạng như vậy thì cho dù bạn có cố gắng thế nào cũng không thể có hiệu quả. Khi đó, bạn nên dừng việc thuyết phục và nói với đối phương hãy nghỉ ngơi thư giãn, lần sau sẽ nói tiếp. Việc tạm dừng rồi đợi đến lúc thích hợp tiếp tục nói rất có tác dụng cho việc xoay chuyển nhận thức, ổn định tâm lý. Các nhà nghiên cứu tâm lý học phát hiện ra rằng, khi não bộ bị kích động mạnh bởi một sự việc nào đó, trong một chốc lát thì không thể làm hạ nhiệt được, nhưng sau một giấc ngủ, cảm giác này sẽ phai nhạt bớt đi. Mới hôm trước, việc thuyết phục này còn gặp khó khăn, tưởng chừng không có cách giải quyết, nhưng đến hôm sau thì đã mở ra được một lối đi hoàn toàn mới.

Mục đích thuyết phục nhân viên của người lãnh đạo là muốn làm cho nhân viên đó cùng đi theo con đường của mình. Nếu tự cho rằng chỉ cần có đủ lý lẽ là được thì vẫn chưa ổn, còn cần phải nắm bắt được

đặc điểm tâm lí của đối phương, làm cho đối phương cam tâm tình nguyện nghe bạn nói. Nhà triết học Socrates¹ cho rằng: Ông không bao giờ dạy bảo ai cái gì, ông chỉ như một bà đỡ tinh thần, giúp người khác tự sinh ra tư tưởng, quan điểm. Ta có thể thấy rằng, mỗi người lãnh đạo cũng cần có được nghệ thuật của “bà đỡ” như vậy.

ĐẶT MÌNH VÀO HOÀN CẢNH CỦA ĐỐI PHƯƠNG, SUY NGHĨ THAY HỌ

Việc đặt mình vào hoàn cảnh của đối phương chính là việc giúp đối phương phân tích tình hình, cân nhắc những điều thiệt hơn được mất, giảng giải cái lợi và cái hại, làm cho người đó đồng tình với quan điểm, ý kiến của bạn. Để có thể nói những điều này, bạn cần nắm được quan hệ căn bản giữa lợi và hại, không phải nói đến lợi hại của quốc gia, của xã hội, mà chỉ là suy nghĩ về những cái được mất của con người thực tại; cũng cần hướng đến cái lợi mà tránh cái hại, làm họ cảm thấy nghe theo lời thuyết phục của bạn là cách tốt nhất. Một người khi rơi vào tình huống giữa hai cái lợi và hại, không có cái nhìn chính xác về sự việc, hành động liều lĩnh, hồ đồ, có khi làm việc tự gây hại cho mình mà không biết. Nhưng chỉ cần họ được chỉ ra điều đúng sai sẽ ngay lập tức thức tỉnh, tiếp thu lời góp ý, thay đổi suy nghĩ ban đầu. Người thuyết phục cần đặt mình vào vị trí của đối phương, suy nghĩ vì lợi ích của người đó, thật tâm thay người ta tính toán, sau đó giải thích rõ ràng, như vậy mới dễ dàng thuyết phục được đối phương.

Có một doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, đứng trên bờ vực phá sản, công nhân cũng phải đối mặt với tình cảnh thất nghiệp, không những không có được tiền bồi thường thất nghiệp mà đến tiền lương công ty nợ cũng khó có thể nhận được.

Tất cả công nhân đều tỏ ra rất bức xúc, liên tập trung trước văn phòng của giám đốc công ty, yêu cầu ban lãnh đạo công ty phải tìm ra biện pháp để giải quyết tình hình.

Giám đốc nói: “Công xưởng ở ngay đó, các anh cũng nhìn thấy rồi đấy. Bây giờ có mang bán xưởng đó đi, e rằng cũng không có ai muốn mua. Nếu có bán được đi nữa thì cũng không được bao nhiêu tiền, nếu

mang trả nợ ngân hàng xong thì chúng ta cũng chẳng còn một đồng xu nào.”

Vậy làm sao đây? Đành mất trắng ư? Hay là bắt hết ban lãnh đạo lại? Mang hết hàng hóa trong xưởng về nhà? Hay là đốt hết máy móc, nhà xưởng, để công an bắt đi tù? Hay là bình tĩnh đối mặt, xử lý hậu quả?

Vị giám đốc thông minh sau một loạt các câu hỏi như vậy, liền nói tiếp: “Công xưởng là của chung. Mọi người đều là ông chủ. Bây giờ chúng ta thành lập một ủy ban đặc biệt, chia công xưởng ra cho mọi người theo tỉ lệ đóng góp, tất cả mọi người đều là cổ đông, đều là ông chủ. Mọi người cùng nỗ lực làm việc, lương ít hơn một chút, thử cố gắng như vậy trong vài tháng xem sao. Nếu lãi thì là của mọi người cả. Nếu lỗ, có đóng cửa cũng chưa muộn. Chúng tôi nghĩ, bây giờ có đập phá công xưởng thì cũng không được cái gì, chỉ bằng tự mình làm chủ, tiếp tục làm việc xem sao.”

Sau khi giám đốc phân tích kĩ càng, tỉ mỉ những điều lợi, hại như vậy, tất cả công nhân cùng nghĩ, có lẽ giám đốc nói đúng. Vì vậy nghe xong lời giám đốc, mọi người cùng nhau góp vốn chia cổ phần, công xưởng được “cải tử hoàn sinh”, tình thế được đảo ngược, không chỉ trả được hết nợ mà công nhân còn có lợi tức chia thêm.

TRONG NHU CÓ CƯƠNG

Trong nhu có cương, nghĩa là bên ngoài mềm mỏng nhưng trong lòng cứng rắn. “Nhu” có nghĩa là khi nói chuyện thì ngữ khí, thái độ đều ôn hòa; “cương” nghĩa trong lòng phải giữ vững được sự cứng rắn.

Thời Xuân Thu, nước Tần chuẩn bị tấn công nước Trịnh, khi đi qua nước Hoát thì tin tức này đã bị một thương nhân nước Trịnh là Huyền Cao biết được. Huyền Cao đang định đi nước Chu để buôn bán, nhưng ông không thể nhẫn tâm để đất nước mình phải chịu tổn thất to lớn, liền nghĩ cách để chủ tướng nước Tần thay đổi suy nghĩ mà không đánh Trịnh nữa. Huyền Cao biết, lần này nước Tần ra quân ồ ạt, huy động quân đội rất lớn, khí thế hùng hực, để thay đổi được quyết định của đội quân này là điều không hề dễ. Nếu như lấy cương đối lại với cương, chắc

chấn sẽ lợi bất cập hại, chỉ bằng dùng phương pháp trong nhu có cương thì hơn.

Vì vậy, Huyền Cao mang bốn tấm da bò đã thuộc đi làm quà, lại cho làm thịt 12 con bò để khao đại quân nhà Tần. Ông cố ý tỏ ra rất cung kính nói: “Quốc vương của chúng tôi nghe chuyện tướng quân hành quân qua bỉ quốc, nên sai tôi ra đón tiếp tướng quân và tùy tùng.” Huyền Cao nói vô cùng khách khí, nhưng đằng sau câu nói mềm mại đó là một ý nghĩa vô cùng cứng rắn. Ý nghĩ lời nói của Huyền Cao không nằm trong câu chữ, mà chính là: các người muốn đánh lên nước Trịnh, nhưng tin này đã bị chúng ta biết trước, nước Trịnh đã có phòng bị rồi. Bởi vì nước Tần hùng mạnh nên nước Trịnh mới sai người ra đón tiếp quân Tần, gọi là thực hiện nghi thức. Nếu nước Tần không biết đối đáp lại, thì nước Trịnh đành phải sử dụng đến bạo lực thôi. Cách thuyết phục trong nhu có cương của Huyền Cao quả nhiên đã làm thay đổi suy nghĩ của chủ tướng nước Tần. Sau khi họ đánh nước Hoạt xong liền rút quân về.

Sử dụng phương pháp “trong nhu có cương”, điều quan trọng là cái “cương” của bạn phải cứng thật sự, và phải đánh thật đúng chỗ. Khi có những xung đột trong thực tế, hãy làm cho đối phương phải e dè, kiêng nể bằng cách đánh vào điểm yếu của đối phương thì mới làm cho họ thấy khó khăn mà lùi bước. Nắm được bí quyết này, bạn có thể thoải mái áp dụng trong rất nhiều lĩnh vực.

Có một viên quản lý của một công ty rau xanh nọ một hôm phải ra ngoài vận chuyển, phân phối rau. Đối phương muốn tranh thủ tăng giá bán rau lên rất cao, làm hai bên tranh luận, giằng co không ngừng. Người quản lý biết rằng lượng rau cung cấp cho thành phố rất thiếu, nên lòng nóng như lửa đốt, nhưng đối phương cũng hiểu rõ tình hình như vậy, cũng cứng rắn quyết không nhượng bộ. Lúc này, người quản lý liền sử dụng phương pháp “trong nhu có cương”: “Các anh hơi đề cao tôi quá rồi. Dù gì tôi cũng chỉ là một quản lý nhỏ bé, đâu có quyền quyết định? Nếu tôi có quyền, tôi sẽ nhượng bộ các anh ngay, giúp các anh kiếm được nhiều tiền, chúng ta có thể kết giao bạn bè. Tuy nhiên, thời tiết mùa hè nóng bức như thế này, tôi mua rau về thì rau héo ú a hết, trách nhiệm lớn như vậy tôi gánh vác sao nổi!”

Người quản lí nói như vậy làm người chủ bên bán cũng cảm thấy do dự, ngập ngừng, bởi bản thân anh ta cũng có những việc khó nói. Thời tiết mùa hè làm rau bị héo úa không ít, nếu cứ để như vậy, khẳng khẳng quyết bán giá cao cũng thật khó khăn. Người quản lí thấy không còn nhiều thời gian, liền yêu cầu đối phương giảm giá, ông chủ bên bán đành chấp nhận, hai bên đạt được thỏa thuận.

Sử dụng phương pháp “trong nhu có cương” này cần chú ý tránh trạng thái cực đoan của cả hai bên; không được quá mềm dẻo làm đối phương cảm thấy bạn yếu thế, nhu nhược, cũng không được hùng hổ, hăm dọa làm đối phương thấy bạn như được đà lấn lướt. Thái độ tốt nhất là không tự ti cũng không kiêu ngạo, không vội vàng, không hấp tấp, chu đáo, lịch sự.

BIẾT THỜI THẾ, THUYẾT PHỤC BẰNG PHÉP PHẢN CHỨNG

Thuyết phục bằng phép phản chứng là không trực tiếp bác bỏ quan điểm sai lầm của đối phương mà trước tiên hãy giả sử quan điểm đó là đúng, sau đó dùng cách phân tích, lập luận để đưa đến một kết luận mà đối phương không thể không thừa nhận là sai lầm, từ đó tự nguyện từ bỏ quan điểm, nhận định sai lầm ban đầu, tiếp thu những tư tưởng, ý kiến của người thuyết phục một cách vô điều kiện.

Nhiều người qua thực tế đã hiểu ra rằng, khi đối mặt với những người luôn khẳng khẳng coi mình là đúng, nếu trực tiếp bác bỏ những quan điểm sai lầm của họ sẽ rất bất lợi, mà cách tốt nhất, có hiệu quả nhất là sử dụng phương pháp thuyết phục bằng phép phản chứng này.

Trong *Truyện ngụ ngôn Aesop* có đoạn nói về thực tế rất đáng chú ý: “Khi gặp những người ăn nói ba hoa, lạc đề, bạn muốn dùng lí lẽ, luận chứng để phản bác những ý kiến sai lầm của họ thì quả là hơi coi trọng ý kiến đó quá.” Chi bằng hãy vận dụng trực tiếp phương pháp phản chứng để buộc đối phương phải “ngậm bò hòn làm ngọt”, giữ im lặng.

Trong cuốn *Sử kí - Hoạt kê liệt truyện* (Tuyển tập những câu chuyện

cười) có ghi lại câu chuyện như sau:

Chu Trang Vương rất yêu quý một con ngựa, thường ngày cho nó mặc toàn lụa là gấm vóc, ăn đủ thứ cao lương mỹ vị, kết quả con ngựa trở nên rất béo, cuối cùng bị chết. Chu Trang Vương vô cùng đau xót, định làm đại tang cho con ngựa. Triều thần khuyên ngăn, Trang Vương đều không nghe, còn nổi giận hạ lệnh: “Kẻ nào còn dám can ngăn ta mai táng con ngựa, giết không tha!”

Ưu Mãnh biết chuyện, liền vào cung gặp Trang Vương hỏi chuyện, sau đó ngửa mặt lên cười lớn. Trang Vương vô cùng ngạc nhiên, hỏi sao lại cười như vậy, Ưu Mãnh mới đáp: “Đây là con ngựa mà Đại vương yêu quý nhất, Nước Chu chúng ta đường đường là một nước lớn, đằng này Đại Vương lại chỉ làm đại tang cho con ngựa, thật là tuềnh toàng quá! Theo thần thì Đại vương nên làm lễ tang cho con ngựa theo nghi thức dành cho quốc vương.”

Trang Vương liền hỏi: “Vậy nên làm thế nào đây?”

Ưu Mãnh đáp: “Nên cho ngựa vào quan tài chạm ngọc, quách làm bằng gỗ khắc, trưng dụng đất của dân, cho quân đào huyệt, xây mộ cẩn thận. Khi đưa tang, xếp sứ giả nước Tề, nước Triệu đi trước; sứ giả nước Ngụy, nước Hàn đi hai bên phía sau; cũng cần phải làm miếu thờ cho con ngựa, cho nhà nhà cúng lễ, dâng đồ tế. Bằng cách này, các nước chư hầu đều biết được rằng Đại vương tuy coi con người không bằng cỏ rác nhưng lại vô cùng tôn quý con ngựa.”

Trang Vương nghe xong, chợt tỉnh ngộ, biết mình đã phạm phải sai lầm lớn, liền quyết định không làm đại tang cho con ngựa nữa.

Trang Vương làm đám ma cho ngựa vốn là một câu chuyện hư cấu, hoang đường, mà việc không nghe lời can gián lại càng vô lí hơn. Lúc này, những ai vẫn một mực khuyên can đều là những người không biết thời thế, hậu quả như thế nào có thể nhìn thấy được rồi.

Ưu Mãnh thông minh ở chỗ ông đã không can ngăn trực tiếp mà áp dụng sách lược tận dụng thời thế, thêm dầu vào lửa, làm khuếch đại tội cùng một điều tưởng chừng như hợp lí, dẫn dắt lối suy nghĩ hoang đường của Trang Vương đi mãi, cho đến khi chính ông ta cảm thấy nó

quá hoang đường mới tâm phục khẩu phục nghe lời can gián.

Sử dụng phương pháp phản chứng làm người bị thuyết phục nhận ra rằng, quan điểm ban đầu của họ là sai lầm. Bạn có thể làm như thế này: đầu tiên đưa ra một vài vấn đề để đối phương nêu ý kiến, dù cho đối phương nói đúng hay sai thì cũng không nên trực tiếp chỉ ra mà hãy tiếp tục đưa ra các ý kiến khác bổ sung, làm cho đối phương dựa vào tiền đề là nhận định sai lầm ở trên mà nhận ra điều vô lí, từ đó không thể không nhận ra cái sai của mình. Sau đó bạn hãy dẫn dắt anh ta bằng tư duy logic, dần dần tiến đến quan điểm của bạn, như vậy là đã đạt được mục đích của việc thuyết phục.

LÀM PHẢI CÓ TÌNH, NÓI PHẢI CÓ LÍ

“Làm phải có tình, nói phải có lí”, đây là hai nguyên tắc cơ bản nhất khi thuyết phục người khác. Thuyết phục người khác bằng lí lẽ chính là dựa vào thực tế, nói những điều đúng đắn, làm người khác nhận ra tính chính xác trong những lời bạn nói, từ đó tiếp nhận ý kiến của bạn, áp dụng những ý kiến đó vào công việc thực tế. Phải chú ý rằng, trong khi thuyết phục cần phải nêu ra chính xác những điểm quan trọng. Hầu hết mọi người được thuyết phục đều không nghĩ ra một vấn đề gì đó do có những vướng mắc, thành kiến. Muốn thuyết phục họ, không thể không nói ra những điểm quan trọng. Nếu không, khi họ cảm thấy chán nản, thì bạn không thể giải quyết vấn đề được. Lời thuyết phục có lí cũng cần phải có tính thực tế, không được nói những câu vô nghĩa, sáo rỗng, khoác lác, phô trương, cũng không thể nói theo kiểu của các bài báo cáo, cần phải có những luận chứng mang tính thực tế.

★ *Khi góp ý cho người khác, cần hết sức cụ thể thì họ mới dễ dàng tiếp thu.*

★ *Sai lầm của cấp dưới cũng chính là sai lầm của lãnh đạo, ít nhất cũng là sai lầm trong việc giám sát hoặc giao việc không đúng người.*

★ *Không trách móc, song cũng không dung túng lỗi lầm của cấp dưới. Điều cần làm là nên dùng những hình thức “trách móc” không lời, từ đó khiến cấp dưới tự kiểm điểm.*

Dưới đây là một số biện pháp phê bình hay dùng để đôi phương tâm phục khẩu phục.

1. Phê bình bằng việc thỉnh cầu

Có một người đang thả lưới đánh cá ở địa phận cấm đánh bắt cá. Phía xa có một cảnh sát đi tới, người đánh cá nghĩ bụng: “Chuyến này nguy rồi!” Tuy nhiên, trái với dự đoán của ông, sau khi viên cảnh sát đến gần, anh này không những không quát to, mắng mỏ, ngược lại còn nói một cách điềm đạm: “Ông à, ông ở đây thả lưới, nước hồ ở hạ lưu há không bị ô nhiễm sao?” Cách xử sự như vậy của viên cảnh sát khiến người đánh cá vô cùng cảm động, vội vàng xin lỗi.

2. Phê bình một cách ẩn ý

Một công nhân tên Tiểu Vương của đơn vị nọ sắp kết hôn, chủ tịch công đoàn hỏi anh ta: “Tiểu Vương, hôn lễ của các bạn dự định làm như thế nào vậy?”

Tiểu Vương ngại ngùng nói: “Ý kiến của tôi là làm đơn giản một chút, nhưng mẹ vợ tôi nói, bà chỉ có duy nhất một người con gái...” Chủ tịch công đoàn liền nói: “Ồ, đơn vị chúng ta có Tiểu Lý, Tiểu Trương cũng đều là con một!” Rõ ràng ở đối thoại này cả hai bên đều dùng ẩn ý. Ý của Tiểu Vương là hôn lễ không thể không làm to, còn chủ tịch công đoàn lại ra hiệu ngầm: Người khác cũng là con gái một, nhưng có thể tổ chức một cách đơn giản.

3. Phê bình một cách mơ hồ

Một đơn vị tổ chức đại hội nhân viên nhằm chỉnh đốn kỷ luật lao động. Trong hội nghị, lãnh đạo nói: “Trong thời gian gần đây, kỷ luật của đơn vị chúng ta luôn tốt, nhưng cũng có cá biệt một vài đồng chí biểu hiện tương đối kém, có người đến muộn về sớm, đi làm thường hay ngồi tán gẫu, nói chuyện phiếm...” Ở đây, vị lãnh đạo dùng không ít ngôn ngữ mang ý phiếm chỉ như: “trong thời gian gần đây”, “luôn”, “cá biệt”, “có người”, “cũng có”... Như vậy, người nói không những đã quan tâm đến thể diện của những người “cá biệt” đó, hơn thế nữa, người nói còn có thể chỉ ra vấn đề. Hình thức này không chỉ rõ tên một ai nhưng thông thường cách nói này có hiệu quả tốt hơn so với cách trực tiếp chỉ tên phê bình.

4. Phê bình bằng cách thức an ủi

Có một thanh niên đến xin ý kiến của hai nhà thơ nổi tiếng về bài thơ mới sáng tác của mình. Hai nhà thơ vừa nghe người thanh niên đọc thơ, vừa uống rượu. Nghe xong, một nhà thơ nói: “Bài thơ của cậu, câu cú tuy là không trôi chảy, nhưng tôi đã từng đọc qua những bài còn chán hơn thế này. Bài thơ cũng giống như cốc rượu này, cố gắng vẫn có thể nuốt trôi”. Lời phê bình này tuy nghiêm khắc nhưng có phần linh động, khiến đối phương có đôi chút được an ủi.

5. Khi chỉ ra cái sai, cũng đồng thời nêu rõ ra cái đúng

Đa số người phê bình đều luôn coi trọng việc chỉ ra điểm sai của đối

phương nhưng lại không thể nói rõ ra được đúng phải như thế nào. Có một nhà phê bình nói rằng: “Anh không làm như vậy thì không được sao?” - câu này hoàn toàn không có tác dụng. Bởi vì nó không có nội dung thực tế, chỉ đơn thuần biểu hiện sự bất mãn của cá nhân.

6. Đừng quên dùng từ “tôi” Một nữ công nhân nói với một công nhân khác rằng: “Bộ đồ cô mặc lỗi thời rồi. Thật khó coi” - đây chỉ là ý kiến chủ quan, không làm cho người khác đồng tình.

Cách tốt nhất là nên nói rõ ra đây là nhận xét của cá nhân, có thể tham khảo. Như vậy sẽ dễ nghe hơn, đồng thời còn khiến cho họ tò mò về lí do vì sao bạn đưa ra nhận xét như vậy.

7. Kiểm chế cảm xúc của bản thân

Trước khi đưa ra lời phê bình nào đó, bạn phải xem lại bản thân, bạn có cảm thấy mình căng thẳng không? Có gì bất mãn với đối phương không? Trước tiên, bạn cần phải điều hòa thái độ của mình - phần nộ, oán trách, ghen tỵ... tất cả đều phải gạt bỏ đi, như vậy việc phê bình sau đó mới có tác dụng.

Những người phê bình có nhiều kinh nghiệm cho rằng, trước khi bạn mở lời phê bình người khác, nên tự kiểm điểm xem bản thân đang có thái độ như thế nào, tích cực hay tiêu cực. Tâm trạng không tốt sẽ rất khó che giấu, thêm nữa lại có tính lan truyền rất mạnh. Một khi đối phương nhận ra điều này, họ ngay lập tức sẽ xuất hiện thái độ giống như vậy, sau đó sẽ tìm cách phản bác những phê bình của bạn và có thái độ so đo, tính toán. Kiểu cảm xúc bị ảnh hưởng từ người khác như thế này sẽ làm cho ý kiến phê bình rơi vào bế tắc, vì vậy những người thông thái không thể không suy nghĩ.

Những người phê bình người khác một cách trực tiếp sẽ luôn làm người khác khó chịu, vì vậy khi phải phê bình ai đó cần chú ý vận dụng một số cách sau:

1. Thay câu phủ định bằng câu nghi vấn

“Bạn làm như vậy là không đúng.” Đây là câu cửa miệng mà chúng ta thường dùng để phê bình người khác.

“Bạn làm như vậy có đúng không?” Đây là hình thức câu nghi vấn. Rõ ràng là câu phủ định mang tính tiêu cực rất lớn, nhưng câu nghi vấn lại dễ dàng làm cho đối phương phải tự xét lại mình.

2. Đổi ngôi xưng hô của người phê bình từ ngôi thứ nhất thành ngôi thứ ba

“Tôi cho rằng bạn không đúng”, đây là ngôi thứ nhất; “Mọi người đều cho rằng bạn không đúng”, đây là ngôi thứ ba.

Cách thay đổi này sẽ làm giảm sự va chạm trực tiếp giữa người phê bình và người bị phê bình, nhưng lại làm tăng áp lực cho người bị phê bình, bởi vì họ không thể không quan tâm đến cách nghĩ của “mọi người”.

3. Làm cho đối phương tự phê bình bằng việc tự trách bản thân

Con người thường có cách xử sự như thế này: khi mâu thuẫn về tình cảm, thì dù là một chuyện nhỏ họ cũng không bỏ qua; khi tình cảm tốt đẹp thì bảo họ làm gì họ cũng làm. Mặc dù nói như vậy là không khoa học, nhưng chúng ta đều thấy rõ rằng, khi thuyết phục hay dạy bảo người khác, trước tiên bạn nhất định phải ỏ n định về mặt tình cảm. Tình cảm hòa hợp cũng giống như mở được một cánh cổng lớn, suy nghĩ đúng đắn sẽ dễ dàng làm đối phương chấp nhận.

Nếu một người mắc sai sót, về mặt tình cảm thường xuất hiện “trạng thái phòng bị”, giống như chim sợ cành cong, sợ người khác sẽ chinh đón họ, từ đó làm nảy sinh mâu thuẫn tình cảm. Nếu người phê bình không chú ý đến điểm này, tuôn ra một tràng phê phán, sẽ rất dễ làm đối phương hình thành mâu thuẫn tình cảm. Những đạo lý mà bạn nói ra họ sẽ không thu nhận được, những sai lầm cũng không dễ dàng sửa được. Tự khiển trách bản thân là một chiếc chìa khóa để mở cánh cửa này. Nghiêm khắc phân tích suy nghĩ của bản thân, ngoài ra trong quá trình phân tích đó tìm ra được đạo lý khiến người khác tâm phục khẩu phục, sẽ rất dễ làm đối phương thay đổi thái độ, đồng tình với ý kiến của

bạn. Từ đó họ sẽ khắc phục được điểm yếu kém của bản thân, và người phê bình đã đạt được mục đích.

4. Tùy từng việc mà xem xét, không nên động chạm đến nhân cách của đối phương

“Người như anh còn cần thể diện nữa không hả?” “Việc này chứng tỏ anh không lương thiện”... những lời nói như thế này khi nói ra sẽ làm người khác rất tổn thương, nên cần tránh tuyệt đối.

Hơn nữa, khi chúng ta nêu ý kiến với người khác, thì nên cố gắng cụ thể hóa, như vậy đối phương mới dễ dàng chấp nhận. Lời nói càng trừu tượng, càng dễ làm người ta cảm thấy mơ hồ. Họ sẽ không ngừng nghĩ về hàm ý trong câu nói của bạn, thậm chí còn không biết nên trả lời như thế nào.

Josephine Carnegie năm 19 tuổi đã đến New York làm thư kí cho bác của cô là Dale Carnegie⁽¹⁾. Lúc đó, cô vừa tốt nghiệp trung học được 3 năm, không có kinh nghiệm, thường làm sai và hay làm hỏng việc.

Carnegie muốn Josephine lưu ý đến các điểm sai sót đó nên thường xuyên nhắc nhở:

“Josephine, cháu đã mắc sai lầm, nhưng sự thật là ngày trước ta còn mắc sai lầm nhiều hơn thế. So với những sai lầm ta đã phạm phải thì những lỗi lầm của cháu còn nhẹ hơn nhiều. Ta đã từng làm những việc ngu ngốc, giờ nghĩ lại cảm thấy thật tội lỗi, chính bởi thế ta không muốn phê bình cháu hay bất cứ một ai khác. Tuy nhiên, cháu hãy nghĩ thử xem cháu làm như thế này có phải là khôn ngoan hay không?”

Có một vị khách từng được mời đến phòng riêng của Tổng thống Lincoln đã kể lại rằng, ông đã được nghe Lincoln nói với cô thư kí của mình rằng:

“Bộ trang phục này rất hợp với cô, cô thật trẻ đẹp và duyên rũ.”

Đây có thể là một trong những lời khen ngợi hiếm hoi mà Lincoln dành cho thư kí, điều đó làm cho cô thẹn thùng đỏ mặt.

Nhưng ngay lập tức, Lincoln chuyển chủ đề rồi nói:

“Mặt khác, tôi vẫn muốn nói với cô, khi ghi chép nên lưu ý một chút về các dấu chấm câu.”

Có thể nói rằng, cả Carnegie và Lincoln đều là những “cao thủ” phê bình. Vậy còn chúng ta, trong cuộc sống thường ngày, khi phê bình người khác cần phải chú ý tới điều gì?

1. Không nên nổi giận, hãy để người khác được biện bạch

Phê bình và tức giận là hai điều hoàn toàn khác nhau. Tức giận có lúc làm ảnh hưởng đến hiệu quả của việc phê bình, có khi làm cho chúng ta chạy theo một xu hướng không tốt và trở nên bết tắc. Khi nhân viên làm sai, hay nói sai, bạn khó có thể tránh được việc giận dữ. Bạn không nên làm như vậy. Làm lãnh đạo quan trọng phải có lòng khoan dung và khả năng kiềm chế, cần hiểu rõ về cảm xúc, tâm trạng của mình. Lúc phê bình kị nhất là gào hét lớn tiếng trước mặt người khác.

2. Không nên dùng những cách nói ác ý, những từ ngữ cay nghiệt, khinh bỉ

Khi phê bình người khác, bạn nên dùng lí lẽ để thuyết phục, hãy đề cập đến những câu chuyện có thật, hãy nói những điều đúng đắn. Nếu bạn mù quáng tỏ thái độ khinh miệt hay lôi những khuyết điểm của người khác ra làm trò cười quá nhiều lần sẽ làm tổn thương đến lòng tự trọng của họ. Điều này thường dẫn đến việc phản tác dụng của việc phê bình. Một khi xảy ra xung đột thì hậu quả tất yếu sẽ là gây ông đập lưng ông...

3. Phê bình cũng phải có chừng mực

Phê bình cần nói đúng sự thật, một là một, hai là hai, không nên phóng đại hay làm quá lên, để mọi người có cơ hội sửa chữa. Không thể lấy những sai lầm của họ ở hiện tại, để phủ nhận những kết quả phần đầu của họ trong quá khứ, hoặc hình thành nên ấn tượng không tốt,

nghĩ rằng người này “không thể đào tạo được”, càng không thể nghĩ “không thể thay đổi”.

4. Chú trọng tìm cách giải quyết, không nên thể hiện thái độ trịch thượng - bắt nạt

Khi các vị lãnh đạo và cấp dưới xảy ra bất đồng, câu nói đầu tiên thể hiện sự giận dữ thường là: “Nghe anh hay là nghe tôi đây?” “Làm như vậy ai sẽ là người chịu trách nhiệm?” Những câu nói như vậy không phải là một lời phê bình bình tĩnh. Hoặc cũng có những cách nói theo kiểu dọa trừ tiền thưởng, trừ lương, dọa thay đổi vị trí chức vụ... tất cả đều là cách nói không có lí do để thuyết phục cấp dưới hay nói đúng hơn đó là một hình thức bắt nạt. Đối với cấp dưới mà nói, tuy phải nhẫn nhịn, kìm nén nhưng trong lòng họ không phục, tích tụ lâu sẽ thành tâm bệnh.

5. Không nên vòng vo

Có một vài người lãnh đạo, trong khi phê bình nhân viên, không trực tiếp chỉ ra nhược điểm của họ, nhưng lại vòng vo ám chỉ “một ai đó” tìm cách đó gây khó dễ. Hình thức này vừa là trốn tránh trách nhiệm, vừa dễ gây bất hòa trong nội bộ. Một người làm cấp trên, có gan làm thì phải có can đảm chịu trách nhiệm, cho dù ý kiến phản ánh do ai nói ra, chỉ cần đó là sự thật thì nó cần thiết được chính mình nói ra.

Chương trình lãnh đạo gặp mặt và trò chuyện với toàn thể nhân viên thường một năm diễn ra một lần. Việc làm này diễn ra định kì là điều rất tốt. Cả lãnh đạo và nhân viên đều biết thời điểm gặp mặt nên có thể chuẩn bị trước. Đối với nhà lãnh đạo hay những cấp dưới trầm tính và ít nói, đây là dịp để hai bên tiến lại gần nhau hơn. Tuy nhiên, định kì nói chuyện là tốt, nhưng vẫn chưa đủ. Tốt nhất là lúc nào cần thì hãy gặp trực tiếp để trao đổi vì nó sẽ giúp bạn giải quyết vấn đề ngay lập tức.

Gọi cấp dưới đến trao đổi thường là để phê bình. Phê bình cấp dưới là vấn đề khá tế nhị, bất luận là phê bình người khác hay bản thân bị phê bình, đặc biệt trong lúc không hợp lí, sẽ gây lúng túng và mất kiểm

soát. Tuy vậy, phê bình cũng là một nghệ thuật, có nhiều cách khác nhau, quan trọng nhất là sử dụng hợp lý ngôn ngữ phê bình.

Một số nhân viên trong công ty đôi khi sẽ để đồ đạc rất lung tung, lúc này, là một người lãnh đạo, nếu bạn dùng giọng điệu bất mãn để nói với nhân viên: “Đừng có để đồ lung tung, có được không?” Như vậy, đối phương sẽ phản ứng: “Tôi muốn đặt ở đâu là việc của tôi, đừng cậy mình là lãnh đạo thì muốn nói gì thì nói, đây là sự tự do của tôi.” Đó là bản năng tự bảo vệ của con người. Nếu là một cách nói khác chắc chắn nó sẽ có hiệu quả hơn. “Ồ, có thể vui lòng đặt nó vào đúng vị trí được không?” Ất hẳn, nhân viên đó sẽ tự biết ngay lập tức đặt nó đúng vào vị trí vốn thuộc về nó. Khi đó, vị lãnh đạo này đã biến lời phê bình thành một lời thỉnh cầu, khiến cả hai đều đạt được mục đích, lại không làm tổn hại đến lòng tự trọng của đối phương. Đó là lý do vì sao người phê bình cần phải biết cách làm cho người bị phê bình biết chấp nhận sự điều chỉnh đó.

Tiểu Vương đại diện cho công ty trong một cuộc đàm phán. Trên bàn thương lượng, hai bên bất đồng quan điểm và không thể ký kết bất cứ một hợp đồng nào. Khi quá căng thẳng, Tiểu Vương đã buột miệng làm rò rỉ thông tin về giá cả làm cho công ty rơi vào thế bị động trong cuộc đàm phán. Sau sự việc đó, Tiểu Vương tự cảm thấy hối hận, cực kỳ đau khổ, và thậm chí đã có ý định từ chức để chuộc lại lỗi lầm của bản thân vì đã gây ra tổn thất cho công ty. Lãnh đạo công ty đã gọi Tiểu Vương đến phòng làm việc và nói: “Tôi hiểu tâm trạng của anh lúc đó, anh đã khiến công ty tổn thất rất nhiều tiền, nhưng không sao, chung quy lại cũng chỉ là chúng ta kiếm tiền. Anh như thế nào, từ trước đến giờ, mọi người ở đây đều hiểu rõ.” Nghe được những lời nói của lãnh đạo, Tiểu Vương vô cùng cảm động, trong công việc về sau, anh càng cố gắng cần cù, siêng năng, tận tâm lao lực, vì mục tiêu hoạt động đem lại cho công ty lợi nhuận cao. Lãnh đạo công ty đã biến lời phê bình thành lời an ủi, động viên quan trọng tới nhân viên, một mặt chỉ ra lỗi sai, mặt khác lại khẳng định chắc chắn tầm quan trọng của Tiểu Vương bằng cách an ủi. Nếu lãnh đạo công ty chỉ biết phê bình về sai phạm của Tiểu Vương thì chắc chắn sẽ làm mất đi một người tài năng, xuất sắc trong công việc.

Bên cạnh việc phê bình, trong một số trường hợp khác, bạn cũng

nên nói chuyện riêng với cấp dưới. Chẳng hạn như khi công việc không hiệu quả; khi bạn muốn nghe ý kiến về một sự việc nào đó; khi bạn cho rằng có thể giúp đỡ nhân viên; khi bạn muốn kiểm tra những việc đã làm; khi bạn muốn kiến nghị về một số việc trong tương lai; khi muốn xác định vấn đề nào đang phát sinh; hay bất kì khi nào bạn cho rằng cần thiết phải có sự trao đổi ý kiến với nhân viên.

Người lãnh đạo trong cuộc đối thoại với nhân viên cấp dưới cũng nên lưu ý tới các tình hình khác để tạo điều kiện cho việc thay đổi, cải tiến công việc. Ví dụ, đối với đoàn thể, nhân viên thấy hài lòng nhất ở điểm gì? Nhân viên có điều gì chán nản với môi trường xung quanh? Người lãnh đạo trong mắt đoàn thể có gì cần thay đổi? Theo nhân viên, trong đoàn thể ai là người có tài năng nhất, hữu ích nhất và luôn sẵn sàng hợp tác? Phục vụ trong đoàn thể này, mục đích của nhân viên là gì? Tất cả những câu hỏi này sẽ giúp người lãnh đạo là bạn hiểu thấu đáo cũng như nắm được tình hình công ty từ trên xuống dưới.

Nếu đã đến mức độ không thể không khiển trách thì người lãnh đạo hãy tuân thủ và làm theo những nguyên tắc sau khi đối xử với cấp dưới.

1. Khi phê bình cần đặt vấn đề trong hiện tại làm trọng tâm, không nhắc lại những vấn đề cũ

Khi phê bình, khiển trách không nên nhắc lại chuyện đã qua, chỉ nên nhắc đến và tập trung giải quyết vấn đề của hiện tại và làm thế nào để có thể cải thiện vấn đề đó trong tương lai.

Trọng tâm không phải là quá khứ mà là hiện tại và tương lai. Điều đó không có nghĩa là bỏ qua sự khiển trách về những kết quả trong quá khứ, nhưng cũng cần tìm cách để cổ động, khuyến khích, như vậy lời phê bình mới có tính thuyết phục.

2. Khi phê bình, khiển trách chỉ nên chú trọng vào một việc nhất định, không nên đề cập đến quá nhiều vấn đề

Nếu như trong một lần mà khiển trách quá nhiều vấn đề, không chỉ làm nội dung bị chồng chéo lên nhau mà người nghe cũng không thể tập trung nghe hết những lời đó, hơn nữa rất dễ gây nên hiện tượng mặc cảm, chây lỳ với cá nhân người bị khiển trách.

Trong thực tế cuộc sống, khi nói chuyện trực tiếp sẽ rất dễ xảy ra tình trạng này. Thường ngày, cơ hội để nói chuyện với nhau rất ít, vì thế mỗi lần gặp mặt lại trở thành cơ hội để có thể trút bỏ tất cả. Do vậy, chúng ta cần nhớ rằng, để lời thuyết phục có hiệu quả nên tránh tự đặt mình vào những tình huống như vậy.

3. Khi khiển trách chỉ nên một đôi một, nguyên tắc là phải thực hiện tại nơi riêng tư, không để các đồng nghiệp khác có thể nghe được

Điều này khá dễ hiểu bởi vì khi khiển trách trước mặt người khác, có thể làm cho người bị khiển trách cảm thấy bị xúc phạm, bị coi thường hay thậm chí có cảm giác bị sỉ nhục. Vì vậy trong tâm trí họ sẽ xuất hiện thái độ phản kháng, chỉ biết tìm lí do để biện minh cho mình nên không có hiệu quả. Bởi thế, tốt nhất không nên khiển trách cấp dưới một cách công khai, trừ phi mối quan hệ với cấp dưới là hoàn toàn tin tưởng và thân mật.

4. Không lợi dụng sự khiển trách để làm nền tảng cho việc thể hiện thái độ không hài lòng về họ

Câu nói “Khiển trách không được phép lồng cảm xúc” ý muốn nói “làm việc phải theo phép công” không được pha lẫn thái độ của bản thân và luôn phải giữ trạng thái bình tĩnh. Tuy nhiên, khi khiển trách đối phương, việc tách rời cảm xúc ra khỏi lời khiển trách dường như là không thể. Điều đó sẽ khiến cho việc khiển trách người khác càng trở nên thiếu tự nhiên và gây ra sự khó chịu. Vì thế, làm thế nào có thể đưa cảm xúc vào lời khiển trách là điều quan trọng. Nói cách khác, việc thể hiện cảm xúc như thế nào để có thể tác động tới tâm tư của đối phương mà vẫn giữ được hiệu quả thì khiển trách mới trở nên thuyết phục.

Nếu muốn tác động vào tâm lí đối phương để đạt được hiệu quả trong việc thuyết phục, tuyệt đối không thể khẳng định rằng mình là

người hoàn mỹ, không có chút khuyết điểm nào và cứ ở phía trên rồi khiển trách cấp dưới. Điều này chỉ làm cho người khiển trách nảy sinh tâm lý phản kháng, do đó sẽ không đem lại hiệu quả hoặc hiệu quả rất thấp. Điều cần làm ở đây là coi thiếu sót và sai lầm của đối phương như của bản thân mình, sau đó hi vọng đối phương có thể tự phát hiện ra lỗi lầm để tự nguyện sửa chữa.

Vì vậy, là người lãnh đạo, bạn cần phải biết trách bản thân mình trước khi trách đến cấp dưới, nếu không sẽ không nhận được bất kì hiệu quả nào trong việc khiển trách cấp dưới. “Tiên trách kỉ hậu trách nhân” - Điều quan trọng này không thể quên được.

Có một bộ phim tôi từng xem, tên phim thì tôi không còn nhớ rõ, nhưng trong phim có một tình tiết mà đến nay vẫn in đậm trong tâm trí tôi. Có một cậu thanh niên nghèo, vì một phút sai lầm đã giết người. Gặp mẹ lần cuối trước khi đi đầu thú, trong một căn phòng tồi tàn, chàng thanh niên này chỉ nghẹn ngào nói với mẹ duy nhất một câu: “Mẹ, con xin lỗi.” Anh ta lo lắng mẹ sẽ đuổi mình đi, nhưng người mẹ chỉ nói rằng: “Con trai, dù mọi thứ có thay đổi thế nào, con vẫn là con trai của mẹ, luôn luôn như vậy.”

Chính bởi những lời nói đó, chàng thanh niên đã phần nào cảm thấy bớt lo lắng và ấm lòng hơn. Anh ta đã mở được cánh cửa tâm hồn mà trước đó bị đóng chặt. Anh đã thề sẽ trở lại làm người tốt. Tình yêu thương của mẹ dành cho anh thể hiện rõ trong câu nói; nó xoa dịu đi cảm giác tội lỗi và lo lắng của một chàng trai đã đánh mất tuổi trẻ của mình.

Dùng mối quan hệ gần gũi, chặt chẽ rất có ích trong việc thuyết phục đối phương. Khi người lãnh đạo muốn phê bình cấp dưới cũng nên làm như vậy. Đặc điểm tâm lý chung của con người là khi cảm thấy đôi bên có thể giữ được mối quan hệ hòa hảo thì cho dù có bị trách móc hay phê bình sẽ vẫn vui vẻ chấp nhận. Nhưng nếu trong mối quan hệ có sự ngờ

vực lẫn nhau thì thông thường họ sẽ nghĩ rằng, họ đang bị hắt hủi và sẽ sinh ra bản năng tự bảo vệ mình, lời nói chứa đầy tâm lý phản kháng, cho dù sự phản kháng đó là mạnh mẽ hay yếu đuối, nhưng khi là cấp dưới, sự phản kháng luôn có xu hướng gia tăng mạnh lên.

Vì vậy đối với trường hợp này, sau khi phê bình nên nói rằng: “Tôi cũng chỉ vì muốn tốt cho bạn” hoặc “Tôi cũng chỉ muốn quan tâm đến bạn”... sẽ rút ngắn được khoảng cách giữa đôi bên và tạo dựng được tình cảm gần gũi. Có người thường nói: “Được mắng là hạnh phúc, vì tôi xem trọng bạn nên tôi mới mắng bạn”. Nếu nói như vậy thì khoảng cách giữa hai bên vừa được rút ngắn mà lại xóa đi được sự khó chịu và bất an của cấp dưới. Đó được xem là một mẹo hay trong phê bình người khác.

Sau khi phê bình, nên dùng thái độ tự nhiên để giao công việc hoặc nói chuyện với cấp dưới. Như vậy, sẽ luôn giữ gìn được mối quan hệ tin cậy giữa đôi bên. Nhưng lúc này hãy tránh nói theo kiểu dạy dỗ vì sẽ dễ gây phản tác dụng, nên để đối phương nhận thấy rằng quan hệ đôi bên mới là quan trọng nhất.

Trưởng khoa Lý đem tài liệu báo cáo của cấp dưới đi phô tô và phát cho mọi người đến dự cuộc họp, đồng thời dựa vào tài liệu này để thuyết minh. Ban đầu buổi họp diễn ra khá thuận lợi nhưng đến giữa buổi họp thì mọi người có vẻ không tập trung. Người thì nói chuyện riêng, người thì lật đi lật lại tờ giấy. Người cấp dưới đứng ở góc hội trường cũng có vẻ đang có chuyện gì đó nên cứ cúi gằm mặt xuống đất.

Trưởng khoa Lý nhìn chăm chú về phía những người ngồi nghe phía dưới và chợt phát hiện những tài liệu được gửi đến tay mọi người đều có thiếu sót. Từ trang 5 đã nhảy thẳng lên trang 7, bỏ qua trang 6. Trong tình huống này thì nên làm thế nào đây?

Nếu trong trường hợp này, cấp trên bị hoảng loạn hoặc không thể kìm chế cảm xúc mà khiển trách nhân viên ngay tại hội nghị thì cấp dưới không chỉ buồn mà còn thấy xấu hổ. Ví dụ, nếu là một cấp trên đủ

thông minh thì sẽ nói như sau:

“Thật sự xin lỗi, tài liệu của chúng tôi do sơ suất đã bị thiếu một trang, xin hãy chờ giây lát, tài liệu sẽ được gửi đến bạn!”

Hoặc sử dụng một lời nói hài hước:

“Ô, trang 6 bị chuột gặm mất đầu rồi, thôi được, phần này chúng ta tạm thời bỏ qua, sau khi nói hết rồi, chúng ta sẽ quay lại để tìm hiểu rõ hơn.” Sau đó bạn hãy nhắc khéo cấp dưới bổ sung trang bị thiếu để tránh gây lúng túng cho họ.

Nếu là cấp dưới trong hoàn cảnh này, chắc hẳn bạn cũng sẽ cảm thấy khó khăn và căng thẳng. Nhưng nếu là cấp trên trong trường hợp này mà bạn lại trực tiếp mắng nhân viên của mình thì chính bạn cũng sẽ càng căng thẳng hơn khi không biết bắt đầu lại từ đâu, thậm chí bạn còn làm cho bầu không khí của hội trường trở nên nặng nề và mệt mỏi.

Sau này, nếu như cấp dưới đó biết được lỗi sai của mình, lãnh đạo cũng không nên gọi riêng anh ra để khiển trách. Hãy coi như không có chuyện gì xảy ra, để cấp dưới tự nhận thấy khuyết điểm của mình mà ăn năn hối lỗi. Nói cách khác, đây chính là cách khiển trách phi ngôn từ.

Lúc người phạm lỗi đã nhận ra được khuyết điểm của bản thân một cách sâu sắc, thì những lỗi lầm của họ bạn cũng nên bỏ qua. Nếu không, vô hình trung cấp trên sẽ khiến cảm xúc của họ trở nên nặng nề hơn, rất dễ dẫn đến sự xấu hổ và tức giận. Huống hồ có rất nhiều quan khách và nhân viên khác đều nhìn thấy cấp dưới đó bị trách mắng, nên rất dễ dòn anh ta đến bước đường cùng.

Không nên khiển trách nhưng cũng không nên dung túng cho lỗi lầm của cấp dưới, mà tốt hơn hết là dùng thái độ khiển trách im lặng để làm cho cấp dưới tự biết xem xét lại mình.

Phê bình là trách nhiệm và cũng là nghệ thuật. Để có thể nói những điều công bằng, đúng đắn và có lí thì phải nỗ lực rèn luyện. Khi phê

bình người khác, phải tuân theo một số nguyên tắc mà các chuyên gia nghiên cứu đã tổng hợp, giúp việc giao tiếp trở nên thuận lợi và giúp cho mọi người dễ dàng hòa hợp với nhau hơn.

Khi phê bình một ai đó, nên chú ý tới những điều sau đây:

(1) Trực tiếp đưa ra kiến nghị với người mà bạn cho rằng có lỗi với mình, tuyệt đối không “giận cá chém thớt”.

(2) Cố gắng tránh phê bình người bạn đời trước mặt người khác, vì như thế thì cũng không khác gì bạn chẳng biết quan tâm tới danh dự của họ, điều đó sẽ làm tổn thương lòng tự trọng của họ. Trong cuộc sống, nếu có lời muốn nói thì hãy đợi đến lúc chỉ có riêng hai người mới nên góp ý.

(3) Đừng bao giờ so sánh hành vi của người này với hành vi của người khác. Chẳng ai thích những cái thuộc về mình bị lôi ra so sánh với người khác, dù là ít hay nhiều, họ sẽ không cảm thấy vui khi nghe được những điều đó. Hơn nữa, những kiểu so sánh như vậy phần lớn chẳng nói lên được điều gì.

(4) Khi có cơ hội được nói chuyện riêng, có thể tự do bàn luận thì hãy đưa ra lời phê bình của bạn càng sớm càng tốt.

(5) Một khi quan điểm của bạn đã được đối phương xem xét cẩn thận, thì đừng bao giờ nhắc lại chuyện cũ. Khi họ đã kiên nhẫn lắng nghe bạn đề cập đến sai lầm của họ thì đừng nên đưa ra vấn đề cũ nữa.

(6) Chỉ có thể khiển trách đối phương và yêu cầu thay đổi hành vi.

(7) Chỉ nên đưa ra nhiều nhất một sự việc trong một lần. Phê bình quá nhiều, họ sẽ bị tác động mạnh tới tâm trạng, quan trọng là đối phương chẳng thể tiếp nhận một cách rõ ràng.

(8) Bạn không nên phàn nàn trước khi mở cuộc họp. Có thể chủ đích của bạn không muốn đối phương quá chán nản, chuẩn bị tinh thần trước cho anh ta, nhưng thay vào đó bạn làm cho anh ta như ngồi trên kim châm.

(9) Sau khi bạn nghiêm túc đưa ra lời phê bình, đừng bao giờ vì chuyện này mà thấy có lỗi. Xin lỗi sẽ làm cho giá trị và sức mạnh của lời phê bình trở nên hạn chế.

(10) Tránh những lời mỉa mai, châm biếm. Động cơ của mỉa mai, châm biếm chẳng khác nào coi thường người khác. Bạn coi thường họ, họ sẽ không lắng nghe lời nói của bạn. Dù thế nào đi nữa, mỉa mai hay chế nhạo đều không phải là một hành động tốt.

(11) Không sử dụng cách nói tuyệt đối khi phê bình. Cũng không thể nói quá lên vì phóng đại sẽ làm cho lời nói của bạn mất đi tính chính xác.

(12) Đừng mong rằng mọi người đều sẵn sàng lắng nghe lời phê bình từ phía bạn. Đồng thời, khi ai đó kiên nhẫn lắng nghe lời phê bình của bạn, bạn cũng nên cảm ơn họ, đây là một thói quen tốt.

Bất kì một vị lãnh đạo doanh nghiệp tài ba nào cũng nên biết khéo léo biểu dương người khác một cách hợp lí. Hành động này chẳng khác nào một thứ vũ khí vô hình kích lệ lòng nhiệt huyết của cấp dưới.

Tuy nhiên, lúc cần phê bình thì phải phê bình ngay, nếu không họ sẽ càng làm sai. Mà phê bình ngay cũng là cách để giữ quan hệ bền lâu giữa hai người. Bởi vì sự gán bó này không phải là ân huệ, càng không phải đạo đức giả mà là sự gắn kết chân thật từ đáy lòng. Kiểu gắn kết này sẽ khiến cấp dưới tin tưởng lãnh đạo của mình hơn. Làm như vậy chứng tỏ lãnh đạo là người có năng lực.

Có hai cách để khiển trách và phê bình người khác: thứ nhất, ngay lúc cấp dưới có những sai sót; thứ hai, khi những thiếu sót của cấp dưới đủ để gây ra hậu quả. Nếu như trong trường hợp thứ hai, đối phương sẽ có cảm giác dễ chịu hơn và nhận lời khiển trách mà không chút nóng giận thì trong trường hợp thứ nhất, khi chỉ dựa vào hành động nhất thời mà đưa ra lời chê trách thì chắc hẳn sẽ khiến họ không vui.

Nếu một người lãnh đạo chỉ biết quan tâm đến chức vụ, đôi chút không vừa lòng là lập tức đi tìm cấp dưới làm phiền, đổ lỗi cho họ thì những lời nói đó, không những làm cấp dưới mất hứng với công việc, mà còn khiến họ vô cùng tức giận và mất đi sự tự kiểm điểm từ bản thân.

Bởi lẽ, khi cấp dưới nhận nhiều lời trách tội, họ sẽ cảm thấy người lãnh đạo quá tàn nhẫn. Lúc này, cho dù có hướng dẫn hay đến mức nào, họ đều không tiếp thu được. Như vậy, người lãnh đạo đã thất bại hoàn toàn. Phê bình người khác cũng phải có kĩ xảo, không nên phê bình toàn bộ, chỉ nên phê bình một bộ phận. Ví dụ, một nhân viên có 50% là ưu điểm, và 50% còn lại là nhược điểm. Phê bình, chỉ có thể nói đến một phần trong số những nhược điểm đó.

Nếu người lãnh đạo có thể như vậy thì rất có sức thuyết phục. Cấp dưới khi đó mới có thể vui vẻ chấp nhận nghe lời chỉ huy từ phía lãnh đạo.

Tuy nhiên, nếu đưa ra những lời khen bừa bãi, không có căn cứ thì rất dễ mang đến những hậu quả không tốt. Điều này khiến họ nghĩ rằng, công việc dù làm tốt hay xấu đều không bị khiển trách, vì vậy chỉ cần làm qua loa cho có lệ, và càng ngày việc phê bình càng vô nghĩa.

Cách điều chỉnh đúng nhất là có phê bình thì phải có khen thưởng. Hãy dựa vào hai yếu tố đó để đánh giá, mà việc chọn lựa thời gian lúc nào khen ngợi, lúc nào phê bình cũng là điều rất quan trọng.

Nếu có một cấp dưới, công việc thực sự đã làm khá tốt, nhưng về cơ bản anh ta khá tự mãn với bản thân, luôn tự cao tự đại, thì chỉ cần phát hiện thấy anh ta mắc một lỗi nhỏ thôi, cũng nên chỉ ra (tuy nhiên cần thận trọng trong quyết định). Ngược lại, có cấp dưới chăm chỉ làm việc nhưng hiệu quả không cao, nếu thấy anh ta làm tốt một công việc thì nên khen ngợi ngay, để tinh thần họ có thể tràn đầy niềm tin, khắc phục được những rào cản.

Lãnh đạo không thể tùy tiện mắng nhân viên, mà nên cùng họ nói lí lẽ, nên dẫn ra yêu cầu và sự ủy thác của bạn. Bạn yêu cầu họ phải theo những chỉ thị từ bạn để làm việc. Bạn tôn trọng họ, và cũng yêu cầu họ tôn trọng bạn. Nếu bạn đã ra chỉ thị mà họ không tuân thủ theo, mà cố tình vi phạm hay ngoan cố không chịu thay đổi, thì cần phải khiển trách ngay.

Có ba kiểu nhân viên nhất định cần phải khiển trách. Bạn đã rất nhẹ nhàng nói với họ, nhưng họ không hiểu sự khiển trách đó, thì nên dùng thái độ mạnh mẽ, đưa cho họ những thông điệp rõ ràng.

1. Nhân viên hành động thiếu văn hóa
2. Nhân viên lười biếng
3. Nhân viên có thái độ chống đối

Khi phê bình sử dụng lối nói hài hước, nếu không nắm vững được kĩ năng cần có thì sẽ làm cho người nghe thấy phản cảm vì sự châm biếm quá mức. Tuy nhiên, hài hước không chỉ gắn với sự châm biếm, chỉ cần vận dụng thích hợp là có thể sử dụng nó trong việc phê bình, và sẽ nhận được những hiệu quả bất ngờ. Ví dụ, chúng ta có thể nhằm vào lỗi sai của người khác, kể một câu chuyện hài hước gợi lên nhiều ý nghĩa, nhấn mạnh nhân tố giá trị ẩn trong câu chuyện, từ đó nhắc nhở sự không thích hợp trong những hành vi tương tự của đối phương, khiến họ tự kiểm điểm những lỗi sai của mình trong tiếng cười.

Đối mặt với sai lầm của cấp dưới, bạn nên khiển trách anh ta trước mặt mọi người, hay gặp riêng nhắc nhở? Nếu tất cả mọi người đều biết sự việc rồi thì nên công khai phê bình.

Khuyết điểm của Vương Mỗ đã rõ ràng và đồng nghiệp đều cho rằng trưởng khoa nên khiển trách anh ta. Tuy nhiên, trưởng khoa chỉ nói với

Vương Mỗ: “Hãy cẩn thận hơn!” và tha thứ cho lỗi lầm của Vương Mỗ, vì thế mọi người khá thất vọng. Không khó để tưởng tượng khi đó các đồng nghiệp sẽ bàn tán: “Tại sao lãnh đạo không nổi giận với anh ta?”; “Khi tôi làm sai bị lãnh đạo mắng ghê lắm mà!”; “Nói không chừng trưởng khoa đã nợ Vương Mỗ một cái gì đó!”; “Trưởng khoa có thể không biết thế nào gọi là trách nhiệm.”

Một khi bạn chọn cách giải quyết dĩ hòa vi quý thì sau này khi cấp dưới thất bại, bạn sẽ không thể chê trách anh ta được, càng ngày uy tín của bạn càng giảm sút, và cũng chẳng thể lãnh đạo được bộ phận phía dưới. Cho nên cần phải phê bình mới có thể bảo đảm được những yếu tố khác.

Trước mặt mọi người, nếu bạn chê trách một cấp dưới thì mọi nhân viên khác cũng lấy đó làm bài học cho chính bản thân họ.

Người bị chê trách trong lúc đó, chẳng khác nào là người đại diện cho bao nhiêu người khác bị khiển trách, điều đó không dễ chịu một chút nào. Trong bất kỳ đoàn thể nào, cũng có những người đóng vai bị chê trách trước sự tồn tại của bao người. Trước mặt mọi người, lãnh đạo thường khiển trách anh ta, làm cho người khác sẽ cẩn thận hơn trong công việc. Đây là một phương pháp rất hữu ích.

Trong việc này, không phải ai cũng có thể đảm nhiệm vị trí đó. Bạn phải chọn một cá nhân có tính cách phù hợp. Tính cách của anh ta cần phải lạc quan, vui vẻ và kiên định, không dao động trước những tác nhân bên ngoài. Bạn cũng nên tránh phê bình thái quá, tránh để mọi người rơi vào trạng thái bi quan, hoặc quá lo lắng, rối trí.

Lãnh đạo phê bình hành vi của cấp dưới nhưng cũng phải lấy đó làm bài học cho bản thân. Khi phê bình cấp dưới về việc đến muộn, lãnh đạo tuyệt đối không được đến muộn. Vì muốn phê bình người khác, bạn phải làm gương. Lúc đó, khi bạn chê trách cấp dưới họ sẽ không thể tỏ thái độ khó chịu với bạn.

Cấp dưới phạm sai lầm, trong đó hẳn cũng có lỗi của lãnh đạo, ít nhất

cũng là sự quản lý quá lỏng lẻo, hoặc giao việc cho người chưa đủ năng lực. Đó là chưa kể đến một trong những trách nhiệm của người lãnh đạo là phải chỉ cho cấp dưới cách hành xử trong công việc. Trong trường hợp này, lãnh đạo cũng nên cùng cấp dưới nhận khuyết điểm.

Khi cấp dưới gặp rắc rối, trước hết người lãnh đạo nên bình tĩnh xem xét sự việc cẩn thận. Nếu lỗi hoàn toàn là do sơ suất của cấp dưới, thì nên gọi riêng người đó đến một nơi, bình tĩnh phân tích toàn bộ sự việc với anh ta, và nói rằng anh ta đã sai lầm ở điểm nào hay trong công đoạn nào, rồi kết luận bằng cách nói rằng sai lầm này một phần cũng là trách nhiệm của người lãnh đạo. Cách làm này sẽ khiến cấp dưới dốc toàn lực cho công việc, bình tĩnh giải quyết vấn đề và yên tâm vì lãnh đạo luôn là người bảo vệ anh ta. Từ đó khuyến khích cấp dưới tham khảo ý kiến của lãnh đạo nhiều hơn trong công việc.

Cho dù nguyên nhân là do đâu thì cũng đừng nên tức giận cấp dưới ngay lúc đó, đặc biệt là trước đám đông. Bạn tôn trọng cấp dưới, họ sẽ càng cảm thấy có lỗi hơn, càng can đảm hơn để đối mặt với những vấn đề, hơn nữa điều này còn tránh gây ra thái độ bất mãn đối với bạn trong tương lai. Bạn cần phải thể hiện phong độ của một nhà lãnh đạo - cùng cấp dưới thừa nhận lỗi lầm. Lãnh đạo không phải người hoàn hảo, cũng có những khuyết điểm trong cách hành xử, do đó, lãnh đạo cũng nên kịp thời nhận ra lỗi lầm người của mình. Lời xin lỗi là một liều thuốc an thần có thể loại trừ những hậu quả xấu, nên bạn hãy nói càng sớm càng tốt. Nếu cần phải nói ra mà không nói thì về sau bạn sẽ cảm thấy xấu hổ và khó khăn giao tiếp trong một thời gian dài. “Giấu giếm” sẽ đem lại hậu quả giống như chườm nhiệt độ hại vào vết loét nguy hiểm vậy. Vì thế, chúng ta cần phải tìm hiểu nghệ thuật xin lỗi, ít nhất cũng cần nắm được vài điểm chính sau đây:

(1) Nếu bạn đã tự nhận ra những sai sót của mình, bạn phải ngay lập tức xin lỗi. Nếu để một vài ngày sau mới xin lỗi thì mọi người sẽ có xu hướng nghi ngờ sự chân thành của bạn.

(2) Việc thừa nhận sai sót và xin lỗi cần chân thành, thẳng thắn, không nên giả tạo. Tự bản thân nhận lỗi chính là thể hiện sự thành khẩn, điều này đáng được trân trọng, không nên vì thế mà cảm thấy mất mặt. Thái độ khi xin lỗi cần thành khẩn, thẳng thắn. Bạn nên đến

và nói rõ ràng điểm thiếu sót, sai lầm trong sự việc đó với họ và cho biết về việc làm thế nào để thay đổi.

(3) Lời xin lỗi không nên chậm trễ, càng sớm càng tốt, và nên nói trực tiếp, rõ ràng với đối phương. Nếu sự việc thay đổi, một là bạn sẽ cảm thấy khó khăn để biểu đạt lời xin lỗi, hai là họ sẽ không tin tưởng vào sự chân thành của bạn. Dũng cảm để chịu trách nhiệm việc mình đã làm, không né tránh, không tìm một lí do biện minh, càng không nên dùng từ ngữ văn hoa để che đậy.

(4) Lúc gửi lời xin lỗi, bạn cần lắng nghe đối phương giải bày suy nghĩ của họ. Không thể không xem xét rõ tình hình mà đã nói bừa những câu quen thuộc như: “Tôi xin lỗi”, “xin hãy tha thứ”... ; cần phải phân tích cụ thể vấn đề rồi mới nói ra những lời như vậy. Nếu lời xin lỗi được coi là phương tiện để hòa giải mà lại quá đơn giản, không thể hiện trách nhiệm thì sẽ không những không bày tỏ được thiện ý mà còn làm mất đi sự tôn trọng từ phía người khác, do đó mối quan hệ sẽ phát triển theo chiều hướng xấu.

(5) Nên cho đối phương một khoảng thời gian để tiếp nhận lời xin lỗi của bạn. Sai lầm của bạn làm cho đối phương cảm thấy khó chịu, nên nếu muốn họ chấp nhận và bỏ qua vẫn còn cần một quá trình. Nếu bạn muốn được tha thứ mà không được chấp nhận thì bạn nên thể hiện sự áy náy của mình. Nếu là người quen biết muốn nói lời xin lỗi, cũng cần xem xét tình hình lúc đó, phân tích kĩ lưỡng về sự phát sinh bối cảnh, để phân biệt rõ ràng giữa cái có thể tha thứ và cái không thể khoan dung, giúp tăng cường tình hữu nghị giữa hai bên, bù lại các vết rạn nứt đã gây ra cho nhau.

KHÍCH LỆ

Luôn ghi nhận và biểu dương cấp dưới

- ★ *Biểu dương cấp dưới giúp họ đạt được mục tiêu, tăng thêm lòng tin.*
- ★ *Sự vất vả, nỗ lực khi được ghi nhận và biểu dương là một niềm vui không gì sánh nổi. Một người lãnh đạo tốt cần phải biết đem lại cho nhân viên niềm vui này.*
- ★ *Có khi chỉ một lời khen ngợi, biểu dương đơn giản cũng có thể nâng cao sự tự tin và dũng khí, nhiệt huyết với công việc của nhân viên.*
- ★ *Khích lệ về mặt tinh thần và khuyến khích về mặt vật chất đều quan trọng như nhau, như vậy mới có thể nhận được kết quả tốt.*

MỌI NGƯỜI ĐỀU THÍCH ĐƯỢC KHEN NGỢI

Là cấp dưới, ai cũng hi vọng kết quả công việc của họ được lãnh đạo đánh giá cao. Vì vậy, họ nỗ lực rất lớn để có thể giành được sự tin tưởng từ phía lãnh đạo. Tuy nhiên, những lời khen ngợi chân thành họ có thể nghe được thường không nhiều, đôi khi là lại không phải là những lời khen thật tâm từ lãnh đạo.

Nhân viên giao hàng của công ty là Tiểu Trương đã làm việc cùng với Lão Vương, giám đốc kinh doanh, được hai năm. Sự nhiệt tình của Tiểu Trương càng ngày càng đi xuống vì theo anh nói: “Lão Vương dường như lúc nào cũng chỉ chú ý đến mỗi sai lầm mà không bao giờ chú ý đến thành tích của tôi. Ngay cả khi tôi bán được một mặt hàng đặc biệt khó bán nào đó, ông ta cũng rất kiệm lời với tôi. Bây giờ tôi chẳng muốn dốc sức chăm chỉ làm việc nữa.”

Biểu dương có thể mang đến những kỳ tích, có thể biến con người từ yếu ớt trở nên mạnh mẽ, từ nóng nảy trở nên trầm tĩnh, chuyển bại thành thắng. Đứa trẻ có thể vì một bài văn được thầy giáo khen ngợi mà trở nên hứng thú với văn chương, cuối cùng trở thành nhà văn, nhưng nếu như phê bình một cách lạnh lùng thì sẽ làm cho niềm thích thú của học sinh biến mất.

Tại một trường dạy nghề ở Mỹ, khi dạy cho các học sinh kiến thức về tâm lý học, các giáo sư thường sử dụng “máy đo sức lực” để đo độ mệt mỏi. Khi một đứa trẻ kiệt sức nhận được sự tuyên dương và cổ vũ, lực kế chỉ rõ năng lượng của đứa trẻ đó được tăng lên nhanh chóng; nhưng khi nó bị phê bình và trách móc, thể lực của nó trở nên giảm mạnh.

Do đó có thể thấy: lời ngợi khen có thể kích thích nguồn năng lượng trong mỗi con người. Tuy nhiên, một trong những đức tính tốt được đánh giá cao như vậy lại thường bị bỏ qua trong cuộc sống hàng ngày. Khi con cái đạt được thành tích tốt, các bậc cha mẹ đã quên không ca ngợi; bạn bè vì bạn mà giúp đỡ, nhưng bạn lại quên cảm ơn họ, do đó đã tạo ra khá nhiều sự việc đáng tiếc.

Ca ngợi người khác nên thật lòng, công khai, đừng lo lắng rằng việc khen ngợi sẽ làm giảm giá trị của chính mình. Việc kiếm lời khen ngợi càng dễ làm bạn bộc lộ tính hẹp hòi. Lời khen ngợi có thể giúp họ hiểu được những cảm nhận của bạn, và bạn cũng đừng bao giờ cho rằng, người khác sẽ tự nhiên hiểu được sự cảm kích của bạn. Con người không ai là hoàn hảo, mỗi người đều nên học tập những điểm mạnh và lợi thế của người khác. Là một nhà lãnh đạo, hãy biết nhìn nhận những thế mạnh của cấp dưới để khen ngợi và biểu dương. Như vậy bạn có thể thấy rằng, cấp dưới không những biết tự cải thiện bản thân theo chiều hướng tích cực, mà ấn tượng của họ đối với bạn càng ngày càng trở nên tốt hơn. Bạn với lời biểu dương và lòng biết ơn sẽ đem đến cho họ niềm hạnh phúc, họ cũng sẽ gửi tới bạn ngày càng nhiều những tấm chân tình. Trong cuộc sống thường ngày, bạn nên dùng những lời khen ngợi thường xuyên vì điều đó sẽ để lại dấu ấn đặc biệt. Có thể những người xung quanh sẽ ghi nhớ lời nói của bạn trong tâm trí họ, suốt đời không quên.

KHEN NGỢI TẠO NÊN NGUỒN ĐỘNG LỰC

Mark Twain từng nói: “Tôi nhận lời khen ngợi vui vẻ của mọi người, đủ để cho tôi có một cuộc sống vui vẻ trong hai tháng.” Thật vậy, lời khen ngợi thật sự có khả năng đem lại niềm vui sướng đến mức không gì có thể so sánh được.

Lời khen ngợi giống như ánh nắng mặt trời chiếu sáng những bông hoa trong tâm hồn chúng ta; phải có ánh nắng mặt trời tỏa sáng, nếu không sẽ không thể trồng được những bông hoa đẹp.

Khi bạn khen ngợi hành vi hay những đóng góp của một ai đó, lời khen ngợi của bạn phải thật đặc biệt và chân thành, hơn nữa, nếu mọi người biết rằng anh ta thực sự xứng đáng với lời khen đó, thì lời khen ngợi sẽ tạo ra được hiệu quả tốt nhất. Việc khen ngợi hành vi so với việc khen ngợi bản thân họ có thể giúp tránh được chủ nghĩa thực dụng hoặc thành kiến, cũng có thể tránh được những nhầm lẫn nhất định.

Nếu bạn bước tới trước mặt mọi người và nói: “Bạn đúng là một người đàn ông tuyệt vời” thì đa số mọi người sẽ cảm thấy không tự nhiên, hoặc chỉ ít họ cũng hiểu rằng, bạn đang lôi anh ta ra làm trò cười.

Nhưng nếu như bạn khen ngợi một số điều đặc biệt mà anh ta làm được, anh ta sẽ cảm thấy rất hãnh diện. Khen ngợi công việc của một ai đó sẽ làm cho anh ta chăm chỉ hơn. Khen ngợi hành vi của anh ta thì hành vi của anh ta sẽ ngày càng được cải thiện. Nhưng nếu chỉ ca ngợi bản thân anh ta, điều đó chỉ làm tăng thêm trong họ sự tự đại và kiêu ngạo. Do đó, lời khen ngợi hành vi và đóng góp của một ai đó sẽ làm gia tăng lòng tự tôn, và giúp anh ta rời xa sự ngạo mạn và tự đại.

ĐEM TỚI CHO CẤP DƯỚI “NIỀM VUI CHƯA TỪNG CÓ”

Mọi người cùng làm việc để tồn tại và phát triển tốt hơn, điều này có liên quan đến tiền bạc và tham vọng nghề nghiệp. Nhưng quan trọng hơn, nó còn là sự theo đuổi danh dự cá nhân. Lãnh đạo ca ngợi công

trạng của nhân viên chính là cho anh ta sự vinh dự. Khi cấp dưới có công trạng thì lãnh đạo nên cần phải biểu dương cấp dưới.

Lãnh đạo khen ngợi cấp dưới có thể bằng lương bổng, nhà ở, tiền thưởng, giấy chứng nhận, cờ, huân chương, giải thưởng, hoặc mỗi người sẽ nhận được thư công nhận của lãnh đạo gửi tới các phân xưởng, đơn vị, gia đình và mở đại hội ăn mừng... Cấp dưới vất vả, lao lực để sau đó được biểu dương, đó có thể được coi là niềm vui chưa từng có. Một nhà lãnh đạo tốt thì cần phải mang đến “niềm vui chưa từng có” cho nhân viên.

KHÉO LÉO SỬ DỤNG THUẬT KHÍCH TƯỚNG

Trong một số điều kiện, hoàn cảnh nhất định, có một số người khi lòng tự trọng bị xúc phạm sẽ trở nên thiếu tự tin. Trong những trường hợp này, người lãnh đạo có thể khéo léo sử dụng thuật khích tướng để tác động tới lòng tự trọng của anh ta.

Người xưa thường nói: “Mời tướng không bằng khích tướng”. Trong sử dụng nhân tài, nếu khéo léo sử dụng phương pháp khích tướng thì sẽ nhận được những hiệu quả bất ngờ.

Khi sử dụng ngôn từ, cần chú ý đến sự khác biệt giữa các đối tượng, dựa theo đặc điểm tính cách ở mỗi người để sử dụng ngôn ngữ cho phù hợp. Khi vận dụng phương pháp khích tướng, ngôn ngữ mà hơi hợt thì chỉ như gãi ngứa; nhưng ngôn ngữ mà quá gay gắt, cũng rất dễ làm cho người khác thấy phản cảm. Vì vậy, ngôn ngữ cần được vận dụng một cách linh hoạt. Xin giới thiệu một số cách sử dụng dưới đây.

1. Cách khích động trực tiếp

Đó là cách trực tiếp nói khích đối phương, để làm dấy lên lòng tự tôn của anh ta.

Lúc nhà máy thực hiện cải tổ bộ máy nhân sự, đối với cán bộ tầm trung thì thực hiện chế độ tự đề cử. Tuy nhiên, không hiểu vì sao Tiểu Trương lại do dự, quyết định khá khó khăn. Theo gợi ý của lãnh đạo nhà máy, một công nhân có tuổi đã đến tìm anh ta với lời nói khẳng

khái: “Cậu Trương, cậu không phải đã từng là một sinh viên tài năng ở trường đại học sao? Mọi người đều đặt rất nhiều hi vọng ở cậu, không ngờ cậu lại không có chí tiến thủ, thậm chí đến vị trí giám đốc phân xưởng cậu cũng không dám nhận Cậu thực sự là một kẻ yếu đuối.”

“Tôi là một kẻ yếu đuối?” Tiểu Trương đứng phắt dậy và nói: “Việc học đại học của tôi trở nên vô ích rồi, thậm chí chỉ là chức giám đốc phân xưởng cũng không đảm đương nổi sao?” Nói xong, Tiểu Trương đi thẳng đến phòng lãnh đạo xin nhậm chức.

2. Cách kích động gián tiếp

Thời Tam Quốc, Gia Cát Lượng phải sang Đông Ngô bàn cách chống quân Tào. Ông biết rằng Tôn Quyền không chịu dưới người khác, tính cách không dễ bị khuất phục. Gia Cát Lượng biết quân của Tào có 150 vạn, nhưng khi nói với Tôn Quyền chỉ nói rằng Tào có 100 vạn binh, còn nói thêm quân của Tào binh nhiều thế lớn, đánh đâu thắng đó. Tôn Quyền cảm thấy số lượng quân của Tào có vẻ đáng nghi. Gia Cát Lượng nói: “Ta chỉ nói có 100 vạn, mà e rằng ngài đã khiếp sợ rồi.” Tôn Quyền nghĩ một lúc rồi vội vàng hỏi: “Thế tôi nên đánh hay không đánh?” Gia Cát Lượng nắm lấy cơ hội và nói: “Nếu như Đông Ngô có sức người, sức của có thể đối đầu với Tào Tháo thì hãy đánh; nếu cảm thấy không địch được thì nên đầu hàng!”

Tôn Quyền không phục, hỏi lại: “Theo ý kiến của ông, có sao Lưu Dữ Châu lại không hàng?”

Gia Cát Lượng đã dự tính được trước lời nói của Tôn Quyền, vì vậy tiếp tục nói kích: “Điền Hoàn là một tráng sĩ nước Tề vẫn có thể giữ vững khí tiết, hướng hồ Lưu Dữ Châu là tôn thân nhà Hán, tài đức hơn người, là chỗ quy tụ lòng người như trăm sông đổ về biển lớn, làm sao có thể quỳ gối đầu hàng, khuất phục dưới lá cờ của nước khác?”

Tôn Quyền nghe vậy hàm hàm tức giận, tuyên bố sẽ chiến đấu đến cùng với quân Tào.

3. Cách dẫn dắt kích động

Trong một số trường hợp, cần phải sử dụng phương pháp “kích động

có sự dẫn dắt”, lời nói rõ ràng để dạy dỗ, hướng dẫn, làm kích động lòng nhiệt tình từ phía đối phương.

Ví dụ: Ở một trường học có một học sinh đánh bạn học rồi tự xưng là anh hùng. Giáo viên biết chuyện liền phê bình: “Đánh nhau có gì mà anh hùng, học giỏi hơn họ đó mới là anh hùng chân chính”. Cậu học sinh từ đó bắt đầu chăm chỉ học tập, về sau đã đạt được những thành tích đáng khen ngợi trong bài thi cuối khóa.

Làm lãnh đạo của một công ty, trong các cuộc trò chuyện, phải làm cho cấp dưới cảm thấy tâm phục khẩu phục, phải có khả năng đạt tới sự hài hòa trong công việc hàng ngày, mới tạo ra hiệu quả tốt nhất.

Lời nói cần dựa vào sự thông minh tài trí và kinh nghiệm sống hàng ngày tích lũy được. Phương pháp dẫn dắt sự kích động có hai dạng chủ yếu:

Dạng thứ nhất, nhấn mạnh tới trách nhiệm: Nếu nhấn mạnh tới năng lực, cần làm họ cảm thấy thỏa mãn với sự tôn trọng của người khác, thì mới có khả năng dễ dàng “bắt thóp” anh ta, bởi vì bất cứ ai cũng đều hi vọng nhận được sự tin tưởng và tôn trọng của người khác.

Một vị lãnh đạo muốn gửi một trong những cấp dưới của mình đến vùng sâu vùng xa để làm việc. Ông đã nói như thế này: “Công việc ở đó rồi như một mớ bòng bong, làm cho toàn xí nghiệp bị ảnh hưởng, nếu chúng ta không kịp thời chỉnh đốn, chắc chắn cuối cùng sẽ thất bại. Vì vậy, tôi xem xét tới cậu trước, tin tưởng rằng chỉ có cậu mới có thể đảo ngược tình thế, khiến công việc ở đó sẽ ngày một đi lên.”

Người nhân viên nọ bị đẩy tới vùng sâu vùng xa, ban đầu không hài lòng, nhưng nghe nói lãnh đạo tin tưởng mình, giao phó cho mình trọng trách như vậy, đột nhiên trong lòng dâng trào nhiệt huyết, không có lý do gì không dốc hết sức ra làm việc.

Dạng thứ hai, nhấn mạnh đến việc lấy được cảm tình: Khi đề cập đến một vài vấn đề hoặc điều kiện không có lợi cho đối phương, nếu đã đoán được đối phương sẽ cảm thấy khó chịu khi nghe, thì chúng ta phải lấy lòng họ. Khi bắt đầu nói chuyện, hãy cố gắng nắm bắt được không gian cảm xúc của đối phương trước. Ví dụ bạn có thể nói “Đương nhiên,

tôi hiểu bạn sẽ hài lòng”, hoặc “Có thể bạn sẽ nghe thấy những điều không vui”...

Chỉ cần những lời nói như trên, đối phương sẽ xóa bỏ được hầu hết những điều không vừa ý, còn đối với bạn, những lời oán thán cũng tan theo mây khói.

KHEN NGỢI LÀ CÁCH KHUYẾN KHÍCH TỐT NHẤT

Lời khen ngợi và biểu dương của lãnh đạo có giá trị hơn tiền bạc. Ca ngợi có thể đem tới cho cấp dưới niềm vui không thể ngờ đến. Doanh nhân nổi tiếng người Mỹ Mary Kay [\(1\)](#) cho biết: “Tôi nghĩ rằng, cách tốt nhất để cổ vũ tinh thần cho mọi người là biểu dương họ.” Biểu dương cũng là cách khơi dậy lòng nhiệt tình của toàn thể nhân viên. Đặc biệt là những người có công việc chưa thích hợp, thậm chí là liên tục gặp thất bại, thì áp lực trong suy nghĩ đặc biệt lớn, mất đi sự tự tin để làm tốt công việc. Do đó khi tự thấy nghi ngờ năng lực của mình, họ cần nhất là lời khen ngợi và biểu dương. Đôi khi, một câu khen ngợi và biểu dương đơn giản cũng có thể nâng cao sự tự tin và dũng cảm của người khác, làm cho họ phấn chấn và nhiệt tình với công việc.

Một công ty đồ trang điểm của Mỹ có một nhân viên mới làm công việc chào hàng mỹ phẩm. Trong hội chợ đồ trang điểm lần thứ ba, anh ta chỉ bán được 35 đôla, doanh số này thật không lý tưởng chút nào. Nhưng anh ta đã nhận được lời khen của ông chủ. Ông chủ này rất nhiệt tình và ngạc nhiên nói: “Đêm hôm qua cậu bán được 35 đôla? Thật không? Thật quá sức tưởng tượng!” Lúc này, có một người từ nơi khác đi ngang qua, ông chủ liền kéo họ lại nói: “Xin hãy để tôi giới thiệu một người đồng nghiệp mới của tôi. Tối qua, doanh số của anh ấy đã đạt được đến ngưỡng 35 đôla!” Nói đến đây, vị sếp dừng lại một lúc, rồi hạ giọng nói: “Hai ngày trước anh ấy không bán được cái gì, nhưng doanh thu của ngày hôm nay đã đạt đến 35 đôla! Đây không phải là một thành tích đáng kinh ngạc sao!” Rõ ràng, vị sếp này đã khuyến khích cấp dưới của mình. Một vài năm sau đó, người cấp dưới ấy đã thực sự trở thành một nhân viên bán hàng tốt. Thử nghĩ xem, nếu cấp trên không kịp thời cổ vũ anh ta, nhân viên bán hàng đó rất có thể sẽ mất đi sự tự tin, cũng có thể vĩnh viễn không biết đến hội chợ đồ trang điểm lần thứ tư. Mary

Kay nhận định: “Việc biểu dương thực sự rất kỳ diệu trong việc nâng cao lòng tự tin ở mỗi người, bởi vì mỗi thành tích nhỏ được biểu dương sẽ là động lực để nhân viên thực hiện được những thành tích lớn hơn”.

Trong nghệ thuật lãnh đạo, có một nguyên lý cơ bản được gọi là nguyên lý khuyến khích. Người lãnh đạo nên khuyến khích chính là ý định của người lãnh đạo trong việc khuyến khích cấp dưới về cả vật chất và tinh thần, từ đó huy động lòng tích cực, hăng hái ở cấp độ lớn hơn của họ trong công việc. Đặc biệt những chính trị gia nên vận dụng nguyên lý khuyến khích, để từ đó có thể vận động tới đa sự nhiệt tình, hăng hái của người dân.

Con người được coi là loài động vật bậc cao, không chỉ có nhu cầu vật chất, mà còn có nhu cầu về tinh thần và tâm lý. Mỗi người trong sự nghiệp của mình đều đạt được những thành tựu, và họ đều hi vọng những giá trị đó được người khác công nhận. Họ dựa vào năng lực của cá nhân để có thể nhận được lời khen ngợi của lãnh đạo và đồng nghiệp. Khi được ca ngợi, họ sẽ cảm thấy sự nỗ lực của mình được mọi người công nhận, từ đó sẽ có xu hướng nâng cao trình độ, để thỏa mãn nhu cầu cá nhân. Vinh dự và thành tích chính là mong muốn của họ, vì vậy nhận được sự cổ vũ, họ sẽ càng hăng hái phát huy năng lực bản thân. Khi cấp dưới đạt được thành tích, lãnh đạo cần phải công nhận và biểu dương kịp thời, điều đó có lợi cho việc tăng cường sự tự tin ở cấp dưới, huy động tới đa lòng nhiệt tình từ họ.

Napoléon Bonaparte⁽²⁾ nổi tiếng trong việc khích lệ lòng người. Chủ trương của ông đối với quân đội là “không cần dùng roi da mà dùng vinh dự để tiến hành quản lý”. Để có thể truyền cảm hứng và bồi dưỡng cảm giác thấy vinh dự, theo thông lệ, Napoléon sẽ thăng chức cho những binh lính lập chiến công. Lúc trao cho họ huân chương sẽ thông báo cho toàn thể quân đội, từ đó đã kích thích toàn bộ binh sĩ vì vinh dự mà dũng cảm chiến đấu.

Một nhân viên đã nghỉ hưu từng nói: “Tôi làm việc cho một công ty gia đình. Đối với thành tích công việc của tôi, ông chủ biểu dương không nhiều, nhưng qua nhiều năm sau, tôi vẫn nhớ về việc mình đã từng viết sáng kiến kinh nghiệm về cách làm thế nào để có thể xây dựng mối quan hệ tốt đẹp. Vì sao trong bao nhiêu văn bản tôi từng viết, mà

tôi chỉ nhớ điều này, nguyên nhân là vì lời nhận xét của ông chủ: Rất tốt! Chính hai chữ đơn giản ấy đã để lại cho tôi một ấn tượng sâu sắc mà đến tận bây giờ tôi vẫn không thể nào quên.”

Gửi tới người khác một lời khen ngợi chân thành, sẽ thể hiện sự tôn trọng, kỳ vọng và tin tưởng đối với họ, giúp tăng cường hiểu biết và tình hữu nghị. Đây là phương pháp tốt nhất để có hiệu quả trong việc huy động sự nhiệt tình, hăng hái. Bất cứ ai cũng có thể được khen ngợi, chẳng qua ưu điểm và thành tích có khác nhau một chút mà thôi, nhưng dù là tiềm ẩn hay rõ ràng, chỉ cần quan sát cẩn thận, thì đều có thể tìm thấy những ưu điểm đáng được khen ngợi. Dù một người có nhiều nhược điểm hoặc ở trong trạng thái tiêu cực trong một khoảng thời gian dài, nhưng chỉ cần họ có ý thức sửa đổi khuyết điểm, thì bạn nên công nhận và khen ngợi kịp thời.

CÓ ÁP LỰC THÌ MỚI CÓ ĐỘNG LỰC

Là một nhà lãnh đạo, bạn nên: Có áp lực thì mới có động lực. Đối với một doanh nghiệp hiện đại, động lực chính là ngọn nguồn của sự cạnh tranh khốc liệt với các doanh nghiệp khác trong ngành công nghiệp. Như vậy, khi các doanh nghiệp đang gặp khó khăn, lúc công nhân không còn phấn chấn và nhứt chí, lãnh đạo doanh nghiệp phải có khả năng gây áp lực cần thiết cho người lao động, đặt đối thủ cạnh tranh lớn nhất của doanh nghiệp mình lên vị trí nổi bật nhất, nhấn mạnh họ là đối thủ có ảnh hưởng lớn nhất đến sự phát triển của công ty. Như vậy, toàn thể nhân viên có thể lĩnh hội được sâu sắc mối quan hệ giữa các đối thủ cạnh tranh, biết được sự cổ vũ của lãnh đạo mà dốc toàn lực vì sự sống còn của mỗi người, vì sự phát triển của doanh nghiệp.

Một huyện nhỏ của tỉnh Tứ Xuyên có một nhà máy rượu. Vào những năm 80 của thế kỷ XX nhà máy này sản xuất khá hiệu quả, nhưng về sau rượu vang từ nước ngoài nhập vào thị trường trong nước càng nhiều, khiến các sản phẩm của nhà máy không ai quan tâm, gây nên tổn thất nặng nề. Công ty đã đi đến tình cảnh cùng đường bí lối, tâm trạng của công nhân suy sụp mạnh. Giám đốc nhà máy đã triệu tập toàn bộ cán bộ nhà máy, kỹ thuật viên, công nhân để mở cuộc họp, ông nói: “Công ty chúng ta gặp khó khăn đã hai năm nay. Mọi người chắc

cũng biết, hiện nay, khắp nơi đều là rượu ngoại nhập. Nếu như mọi người có chí khí, nếu như mọi người muốn qua những ngày này, thì hãy tìm đủ mọi cách, đưa thương hiệu của công ty chúng ta tới Nghi Tân, Lô Châu...” Câu nói của giám đốc nhà máy đã khiến mọi người có ý thức cạnh tranh mạnh mẽ, công nhân toàn nhà máy đồng tâm hiệp lực, vượt qua khó khăn, giành được thương hiệu cho sản phẩm, cuối cùng ở “Lễ hội thực phẩm Ba Thục tổ chức vào năm 1992, nhà máy này có ba sản phẩm giành được Huy chương vàng. Các sản phẩm không chỉ được bán tại Nghi Tân, Lô Châu mà còn được đưa tới khắp các tỉnh thành ở Trung Quốc. Lúc nhà máy đối mặt với thất bại, lúc tinh thần của nhân viên đã mất hết, giám đốc nhà máy đã liên kết lợi ích của mỗi người với áp lực từ những xí nghiệp khác, chỉ rõ chính những xí nghiệp này là mối nguy hiểm hàng đầu đối với nguy cơ thất nghiệp của họ. Từ đó, kích động mọi người đặt những sản phẩm của những xí nghiệp đó làm mục tiêu nỗ lực phấn đấu, tạo hứng khởi trong toàn nhà máy.

TRONG LÚC HỢP TÁC, CẦN TRANH THỦ SỰ CỐ GẮNG CỦA CẤP DƯỚI

Là một người lãnh đạo, bất luận chức vụ lớn hay bé, nếu hòa hợp được với cấp dưới thì sẽ là điều tốt nhất. Nếu mối quan hệ này được hòa hợp sẽ cổ vũ cấp dưới làm việc tốt hơn.

Dưới đây là bảy phương pháp giúp bạn có thể giao tiếp được với cấp dưới:

1. Cư xử lịch sự, biểu dương đúng lúc

Lãnh đạo luôn cư xử với người ngoài một cách lịch sự, nhưng rất ít khi đối xử với cấp dưới như thế. Buổi sáng đi làm, nếu nhận được một lời hỏi thăm của lãnh đạo thì điều đó sẽ là sự khởi đầu của một ngày làm việc hiệu quả. Lãnh đạo nhất định không nên bỏ qua điểm này. Cấp dưới nhận được sự tôn trọng thì mới toàn tâm toàn ý làm việc, mới bảo đảm được một ngày làm việc hiệu quả.

Người lãnh đạo nhất định phải thấy được sở trường của cấp dưới, hãy luôn nghĩ tới những ưu điểm của họ. Nếu cấp dưới hoàn thành công

việc một cách xuất sắc, thì hãy nhắc lại thật nhiều lần điều đó trước mặt những người khác, và hãy nhớ điều đó thật kĩ, vì chúng ta ai cũng mong muốn nhận được sự tán dương của người khác. Con người không ngừng nhận được sự cổ vũ mới có thể hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

2. Đối xử công bằng, có sai phải sửa

Người lãnh đạo cần đối xử công bằng với cấp dưới. Ví dụ, nếu bạn quá coi trọng thân tín của mình, người khác sẽ cho rằng bạn là người không công tâm, họ sẽ cảm thấy mất niềm tin vào bạn. Là một người lãnh đạo, nhất thiết không được vì những chuyện nhỏ nhặt mà làm ảnh hưởng đến tinh thần của mọi người, gây trở ngại cho công việc của bản thân.

Trong quá trình làm việc, cấp dưới chắc chắn sẽ xảy ra sai sót. Khi gặp phải tình huống như vậy, lãnh đạo nên lập tức nhắc nhở, không nên đợi cho đến khi những sai sót của cấp dưới quá nhiều mới phê bình. Vì làm như vậy có thể khiến cấp dưới nghĩ rằng bạn không tin tưởng họ, lúc đó họ khó có thể làm việc nỗ lực. Người lãnh đạo nên hạn chế công khai hình phạt mà chỉ nên phê bình chung tất cả.

3. Nên giữ lời hứa, không nên yêu cầu quá hoàn mỹ

Nếu muốn giữ được sự tôn nghiêm khi đứng trước cấp dưới, thì trước tiên lãnh đạo phải là người giữ chữ tín. Lãnh đạo nên suy nghĩ cẩn kẹ về tình hình thực tế, một khi đã đưa ra lời hứa thì phải nỗ lực thực hiện bằng được. Dù là vì những lý do khách quan không thực hiện được cũng nên kịp thời giải thích, nếu không cấp dưới sẽ không ủng hộ bạn dài lâu.

Trong cuộc sống, không có ai là hoàn hảo, ai cũng sẽ có lúc mắc phải sai lầm. Vì vậy, không nên lúc nào cũng thể hiện thái độ “trước sau như một, không chịu nhận sai”, như thế chỉ làm cho người khác không tâm phục khẩu phục mà thôi.

4. Tham khảo ý kiến của cấp dưới, lấy mình làm gương

Thường xuyên tham khảo ý kiến của cấp dưới, để họ có cơ hội nói lên ý kiến của mình. Đặc biệt, khi đề cập đến những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của cấp dưới thì càng cần phải lắng nghe

đề nghị của họ. Nếu đề nghị của họ được đưa ra thảo luận hoặc tiếp thu, họ sẽ chấp nhận quyết định của bạn một cách vui vẻ. Là một nhà lãnh đạo, nhất định phải làm việc chăm chỉ, đồng thời phải gương mẫu chấp hành mọi quy định của công ty. Chỉ có như vậy mới nhận được sự kính trọng của cấp dưới, được họ xem như người nhà.

5. Quan tâm đến cấp dưới, tránh gây ra cãi cọ

Lãnh đạo cần quan tâm đến cấp dưới, chú ý quản lý, bồi dưỡng họ, khuyến khích để họ làm nhiều việc hơn. Khi công việc thuận lợi, cũng cần đưa ra những yêu cầu cao hơn; khi công việc không thuận lợi, đừng chỉ trích quá đáng. Bên cạnh đó cũng cần giúp họ giải quyết những khó khăn trong đời sống hàng ngày.

Khi tranh luận với cấp dưới, phải làm cho họ tâm phục khẩu phục. Lãnh đạo không được tùy ý đánh giá người khác với tư cách cá nhân, càng không được tỏ ra bản thân cao hơn người khác mà, tùy tiện quở trách. Như vậy sẽ gây ra mâu thuẫn, làm hạ uy tín của bản thân.

6. Xử lý công việc một cách chính xác, công tư phân minh

Nếu trong công việc phát sinh vấn đề, cần tìm hiểu kỹ nguyên nhân, rồi từ đó tìm ra cách giải quyết. Khi sự việc chưa được điều tra rõ ràng, thì không được lan truyền khắp nơi, vì như vậy sẽ ảnh hưởng đến tinh thần cũng như tiền đồ của người có liên quan. Oán trách có thể là một loại bản năng của con người, với tư cách một người lãnh đạo, bạn không nên nhớ trong đầu, mà nên thông qua những “ón trách” đó để tìm hiểu về khó khăn của cấp dưới.

7. Phân bổ kinh tế, tinh thần cho cả tập thể

Kinh tế là một vấn đề rất nhạy cảm. Với vai trò một người lãnh đạo, trong khi nghĩ đến quyền lợi của mình bạn cũng cần suy nghĩ đến cấp dưới. Không nên chỉ biết đến bản thân mình, càng không nên tùy tiện phân bổ theo kiểu “cơm tập thể”.

Nên thường xuyên tổ chức những buổi liên hoan, gặp mặt, công khai chia sẻ những khó khăn trong công việc, để cấp dưới tin tưởng và yêu quý mình.

KHEN THƯỞNG CẢ TINH THẦN LẪN VẬT CHẤT

Một số người lãnh đạo rất chú trọng đến việc khen thưởng bằng cách tặng quà cho nhân viên, nhưng như vậy vẫn chưa đủ. Khen thưởng phải coi trọng cả vật chất và tinh thần, như vậy mới có thể đạt được hiệu quả tốt.

1. Nói có lí lẽ

Một lãnh đạo thông minh là người biết cách dẫn dắt nhân viên, khiến cho nhân viên đều cảm thấy công việc của họ rất quan trọng, không chỉ liên quan đến lãnh đạo, mà còn ảnh hưởng đến lợi ích của cá nhân họ. Họ không phải làm việc vì lãnh đạo mà làm việc vì bản thân mình và cống hiến cho xã hội. Nếu có thể khơi gợi được tư tưởng học hỏi lẫn nhau ở nhân viên thì hiệu quả đạt được sẽ càng cao.

2. Hành động theo tình cảm

Lãnh đạo cần nỗ lực để nhân viên có ý thức coi công ty là nhà. Một ngôi nhà cần có không khí hòa hợp, một công ty cũng cần có tinh thần đoàn kết tập thể. Lãnh đạo dù là trao đổi với một nhân viên hay phát biểu trước tập thể đều cần bộc lộ tình cảm chân thành, khiến nhân viên đồng cảm. Dùng lời lẽ ám áp kết hợp với sự quan tâm chân thành, hướng đến nhân viên, khơi gợi tình cảm giữa lãnh đạo và nhân viên, giữa nhân viên với nhau; xây dựng tinh thần giúp đỡ, quan tâm, từ đó hình thành nên động lực tinh thần to lớn.

3. Lợi ích của việc báo đáp

Khi cổ vũ tinh thần cho nhân viên, phải tùy thuộc vào tình hình công việc của họ, để không quên khen thưởng bằng vật chất, không ngừng cải thiện điều kiện sống của nhân viên. Thứ nhất có thể động viên tinh thần tích cực làm việc của nhân viên, thứ hai là làm nổi bật sự liên quan mật thiết giữa lợi nhuận của công ty và quyền lợi của nhân viên. Cách làm cụ thể thì rất nhiều, ví dụ đưa ra một số phần thưởng, tăng lương đối với những nhân viên có đóng góp quan trọng cho công ty.

Một công xưởng sản xuất đồ chơi nhận được một đơn đặt hàng với số

lượng lớn, thời gian gấp. Nếu chỉ làm việc với năng suất bình thường thì không thể hoàn thành kịp đơn hàng trong thời gian quy định, nhưng nếu công xưởng này không hoàn thành đúng tiến độ thì không tránh khỏi việc phải bồi thường cho bên đối tác một số tiền cộc lớn, và còn ảnh hưởng rất lớn đến uy tín của công xưởng. Lãnh đạo vì việc này mà mở cuộc họp với quy mô toàn công xưởng, tràn đầy nhiệt huyết nói: “Các bạn công nhân thân mến, hôm nay, có một việc rất quan trọng chúng tôi cần trao đổi với các bạn. Việc này có liên quan đến việc sống còn của công xưởng chúng ta. Mọi người đều biết, hai năm gần đây, thị trường cạnh tranh khốc liệt, lợi nhuận của công xưởng chúng ta càng ngày càng đi xuống, đến thời điểm này thì đã ảnh hưởng trực tiếp đến lợi ích của các bạn. Với vai trò giám đốc, tôi không có đủ năng lực để giúp các bạn tăng thêm thu nhập, tôi chân thành xin lỗi các bạn. Nhưng bây giờ cơ hội đang đến, chúng ta đang có một đơn đặt hàng trị giá đến gần 100.000 đôla. Tôi biết trong thời gian một tháng ngắn ngủi, hoàn thành việc này là rất khó, nhưng các bạn công nhân thân mến, chúng ta có được hợp đồng này không dễ, không làm chúng ta sẽ không có cơm ăn.”

Lãnh đạo dùng phát biểu một lát, nhìn xuống đột nhiên hỏi một câu: “Các bạn công nhân, chúng ta có làm hay không?”

“Làm chứ!” Cả công xưởng vang lên tiếng đồng thanh.

“Được, có được lời này của các bạn tôi yên tâm rồi. Bây giờ giải tán, mời các bạn trở về, chuẩn bị tiếp nhận nhiệm vụ. Tôi cam đoan khi công việc hoàn thành, mỗi người sẽ được thưởng một phong bao dày”.

Với sự nhiệt tình cổ vũ của lãnh đạo, mọi người đều đồng tâm hiệp lực, nỗ lực làm việc, tăng ca sản xuất, cam kết hoàn thành nhiệm vụ ba ngày trước thời hạn được giao.

Vị lãnh đạo này rất biết cách cổ vũ tinh thần công nhân, khích lệ được lòng nhiệt tình của họ, khiến họ nhận ra rằng, nhiệm vụ lần này có hoàn thành được hay không sẽ liên quan trực tiếp đến lợi ích thiết thân của họ, “không làm thì sẽ không có cơm ăn”. Cuối cùng, người lãnh đạo còn biết liên kết lợi ích kinh tế của mỗi công nhân lại với nhau, trực tiếp đề xuất việc sau khi hoàn thành nhiệm vụ sẽ có phần thưởng cho mỗi

người.

“TÁM ĐIỀU” NÂNG CAO TÂM LỰC CHO NHÂN VIÊN

Một vị lãnh đạo thông minh muốn để nhân viên của mình có được tinh thần lao động tập thể, có thể áp dụng tám cách dưới đây để nâng cao sức mạnh nội bộ.

1. Cách dành cho toàn thể nhân viên sự công nhận thống nhất

Bất luận trong trường hợp ở hội nghị hoặc thời điểm ra mệnh lệnh, cần phải nói một cách cường điệu: “chúng ta”, “bộ môn của chúng ta” hoặc “đoàn thể của chúng ta”, như vậy mới có thể khiến cho nhân viên cảm thấy lãnh đạo với họ ở trên cùng một “chiến tuyến”. Nếu bạn cứ một mực nói: “bạn làm sao...” hoặc “tôi thế nào...”, thì nhân viên sẽ cảm thấy công việc của đoàn thể không quá quan trọng.

2. Hình thành nên truyền thống của đoàn thể

Trong hoàn cảnh thích hợp có thể kể lại một chút quá khứ vui vẻ hoặc sự kiện đặc biệt; mặt khác, khi đến dịp sinh nhật hoặc những sự kiện đáng chúc mừng khác của nhân viên, lãnh đạo nên tổ chức một buổi chúc mừng. Sau một thời gian dài, thông lệ đoàn thể dần được hình thành; có thông lệ rồi, công việc của đoàn thể sẽ tự nhiên có sức hấp dẫn với nhân viên.

3. Nhấn mạnh tầm quan trọng của tập thể

Lãnh đạo nên đưa ra quan niệm: “Chỉ cần chúng ta cố gắng làm cho được, ai được ghi công không thành vấn đề.” Nói cách khác, người lãnh đạo chỉ nên lo lắng về công việc chung không cần phải lo lắng tới vấn đề ai sẽ là người lập công, như vậy, mọi người đều dốc hết sức lực làm việc.

4. Khen thưởng những hành động tốt của nhân viên

Lãnh đạo nên quan sát cẩn thận, dự đoán tâm lý của nhân viên, để

tùy từng thời điểm mà đưa ra sự trợ giúp, công nhận, khuyến khích và khen ngợi. Nếu có nhân viên nào có biểu hiện tán dương đồng nghiệp, thì cũng nên khen ngợi hành vi xây dựng tập thể của nhân viên đó. Dần dần, bầu không khí làm việc ở đoàn thể sẽ hiện rõ sự hài hòa và cân đối.

5. Xây dựng cho tập thể một mục tiêu rõ ràng và dễ phân đấu

Đối với bản kế hoạch của một công ty xây dựng, nên tóm tắt và thuật lại ý chính cho nhân viên, nhưng cần phải tham khảo khung cấu tạo bên trong của từng hạng mục trong kế hoạch dài hạn; đồng thời lập ra kế hoạch rõ ràng, đúng đắn đối với mục tiêu ngắn hạn. Những mục tiêu ngắn hạn phải thực hiện nhanh chóng, hơn nữa còn phải cụ thể và khả thi trong tầm tay. Nếu mục tiêu quá chung chung, mơ hồ hoặc không thể với tới thì ý chí chiến đấu của nhân viên rất dễ bị mất đi.

6. Tiến hành biện pháp động viên tập thể

Ngoài cách thưởng bằng tiền mặt, nên xây dựng những phần thưởng phù hợp với chính sách khuyến khích đoàn thể; ngoài ra, nếu như công ty nhận được phần thưởng đặc biệt, cũng nên chia đều thành quả này cho tất cả các nhân viên.

7. Tăng cường mối quan hệ gần gũi với cấp dưới

Cần dùng thái độ quan sát, để hiểu được cảm xúc và ý tưởng của nhân viên, đồng thời cũng phải giữ khoảng cách, nếu không sẽ can dự quá sâu, đem đến sự quá quen thuộc, mà quen thuộc thường dẫn đến sự coi thường của nhân viên.

8. Đối xử với nhân viên như người nhà

Như vậy việc lãnh đạo cùng nhân viên ăn cơm trưa là điều tốt nhưng quan trọng lãnh đạo đối xử với cấp dưới như người nhà sẽ giúp hai bên thông cảm, hiểu biết lẫn nhau. Hơn nữa, cấp dưới cảm nhận được cách đối xử ấy, sẽ càng có ý thức gắn bó với tập thể bằng lúc công nhân tăng ca ban đêm, bạn cùng vào làm với họ. Như vậy chắc chắn có thể tăng thêm ý thức đồng cam cộng khổ lúc khó khăn hoạn nạn.

Ví dụ, có một ngày vì công việc yêu cầu, hai nhân viên của doanh nghiệp nọ đi đến một doanh nghiệp khác để giải quyết vấn đề bồi thường, thì đúng lúc đó họ thấy giám đốc ở lại công ty làm tăng ca.

Khi xong việc, hai nhân viên gọi điện thoại về công ty báo cáo sự việc đã được xử lý đúng cách. Trong điện thoại, giám đốc đã ngay lập tức tuyên dương và khích lệ họ.

Ngày hôm sau, các nhân viên đã bàn tán về sự việc như sau: “Giám đốc lo lắng chúng ta không thể giải quyết sự việc nên đã ở lại công ty đợi tin tức.”

Giám đốc vô tình nghe được câu nói đó, mặc dù cảm thấy hơi xấu hổ, nhưng chuyện ngẫu nhiên này cũng tạo được hiệu quả làm cho ý thức làm việc của nhân viên trong công ty đều tăng lên mạnh mẽ.

Trong một doanh nghiệp, nếu các nhân viên có thể đoàn kết cao độ, thì khoảng cách giữa họ sẽ biến mất, công việc đạt hiệu quả cao. Đồng thời, mọi người sẽ cùng chung ý thức coi trọng thương hiệu của tổ chức mình, phấn đấu đạt được mọi mục tiêu, vun đắp để tổ chức mình không ngừng phát triển.

★ Trong những hoàn cảnh khác nhau, con người cần phải biết cách sử dụng kính ngữ một cách thích hợp để thể hiện rõ mình là người có văn hóa, có giáo dục.

★ Nhân vô thập toàn, do vậy chúng ta ai cũng nên học cách xin lỗi. Một lời xin lỗi thật lòng không những có thể hàn gắn được mối quan hệ đã bị nứt mẻ, mà còn làm tăng thêm thiện cảm giữa con người với nhau.

★ Trong giao tiếp nói chung, chỉ khi dốc lòng tâm sự với bạn bè, thì bạn mới có thể được coi là người bạn thực sự.

★ Khi nói chuyện với người nổi tiếng, không nên có tâm lý sợ hãi, thái độ rụt rè hay nhút nhát. Chỉ cần bạn thực lòng bày tỏ suy nghĩ của mình thì bạn có thể nói chuyện với bất kì ai trong số họ.

Trong những phương thức giao tiếp dưới đây, bạn hãy tự đánh giá xem mình đã biết được bao nhiêu loại? Có một điều chắc chắn rằng, nếu như khi giao tiếp bạn càng biết sử dụng nhiều hình thức trong số này thì ắt hẳn chúng sẽ càng khiến bạn trở nên khéo léo, xuất chúng hơn.

1. Tâm sự

Đây là cách thức giao tiếp biểu lộ cảm xúc và tư tưởng rõ nét nhất.

Cách thức này xuất phát từ cơ sở là sự tin tưởng tuyệt đối với người nghe, qua đó bày tỏ mọi vui buồn, giận dữ, tiếc nuối, lạc quan, thậm chí cả những dự định, tính toán của người nói với đối phương và mong muốn nhận được ý kiến đánh giá từ phía đó. Làm tốt điều này, bạn sẽ có thể nhận được sự khích lệ, động viên hoặc có được những bài học bổ ích và thậm chí người nghe có thể nhiệt tình tham gia cùng với bạn.

2. Lắng nghe

Hình thức này đối lập với việc tâm sự. Người giao tiếp chỉ có thể có được sự chủ động từ trong thế bị động. Đặc biệt là khi chưa hiểu hết suy nghĩ của đối phương, phương thức này sẽ giúp bạn có thêm thời gian để hiểu hơn vấn đề đang được đề cập đến, sắp xếp mọi đầu mối một cách có trật tự. Khi lắng nghe, cần chú ý đến tinh thần của đối phương, để có thể thông qua những cử chỉ, điệu bộ như gật đầu, mỉm cười hay các động tác tay... để thể hiện rõ ràng ý tứ cổ vũ, động viên họ, hướng họ vào nội dung cần trao đổi.

3. Đưa ra đánh giá, nhận xét

Nắm bắt những “khoảng trống” trong câu chuyện của đối phương, khéo léo nói xen vào và đưa ra quan điểm của mình sẽ giúp bạn giành được thiện cảm, cũng như thể hiện được tư tưởng của mình trong giao tiếp. Có thể thẳng thắn, không giấu giếm, che đậy khi giao tiếp là một biểu hiện của tình bạn sâu sắc và quan tâm mật thiết đến nhau. Điều này có khả năng khiến người nghe luôn có cảm giác mãn nguyện và tâm lý thoải mái. Cần chú ý một điều là đánh giá đưa ra cần đúng lúc, đúng mức. Nếu như ngắt lời người nói một cách thô lỗ hoặc đưa ra bình luận một cách thiếu trách nhiệm thì bạn chỉ tự làm xấu đi hình ảnh của mình, tạo ra một trở ngại đối với việc giao tiếp của chính bạn.

4. Tạo cảm hứng

Con người cũng được chia thành nhiều kiểu. Có những người mạnh mẽ, lớn tiếng, hay nói, song cũng có những người ít nói và trầm tĩnh. Cách giao tiếp với từng kiểu như vậy cũng có sự khác biệt. Đối với những người vụng về trong giao tiếp, bạn nên chủ động thu hút họ, nói nhiều chuyện ở nhiều mặt khác nhau để giúp họ thổ lộ được những tâm

sự bên trong. Khi giao tiếp, nhất định phải chú ý đến những từ ngữ nhẹ nhàng, uyển chuyển để tạo câu, hoặc cách khơi chuyện, hoặc cả những lời nói bóng gió, cạnh khóe... Khi phải đối mặt với những lời nói bóng gió, nhất định không được phản ứng nóng vội, cần dừng cảm và biểu hiện cần thiết nên là sự im lặng.

5. Linh hoạt

Trong cuộc sống, những chủ đề chính để giao tiếp thường rất ít; những câu chuyện không có chủ đề, không mục đích, tập trung lại một cách tự nhiên lại rất nhiều. Do vậy, khi giao tiếp cần chú ý chuyển chủ đề một cách khéo léo, lựa chọn những chủ đề mà nhiều người cùng có cảm hứng để trò chuyện. Tuy nhiên, tuyệt đối không chỉ dựa vào suy nghĩ cá nhân mà cần chú ý đến mối quan tâm của người khác, nếu không bạn sẽ khiến cho mọi người đều không tập trung, không chú ý đến câu chuyện của mình.

6. Ngắt nghỉ

Giống như trong tiểu thuyết cần phân chương, phân đoạn, khi giao tiếp được một khoảng thời gian tương đối dài cần chú ý ngắt quãng, tạm nghỉ. Bởi lẽ khi thể chất mệt mỏi sẽ dẫn đến việc lười suy nghĩ, còn khi tinh thần thoải mái sẽ góp phần giúp cho cuộc đối thoại thành công. Trong lúc ngắt nghỉ, cần chú ý không để môi trường xung quanh quá tĩnh lặng. Bạn có thể đọc báo, nghe nhạc, đánh cờ... Những biện pháp này đều có khả năng duy trì bầu không khí hài hòa vốn có.

7. Suy nghĩ kĩ càng

Đây là hình thức bổ sung cho việc đưa ra nhận xét và đánh giá. Khi giao tiếp, có những lúc cả hai phía sẽ thể hiện những suy nghĩ có chút khác biệt. Nhiều người vì vậy mà nhìn nhận sai đối phương. Điều này thực tế là không nên. Biện pháp đúng đắn là nên chú ý kĩ những quan điểm mới của đối phương, đồng thời tự suy xét, đánh giá vấn đề theo cách tư duy mới đó. Thông qua hình thức này, bạn sẽ quen dần với quan điểm của đối phương, và cả hai phía sẽ hiểu nhau hơn.

Không nhất thiết chỉ khi ta có địa vị thấp hơn đối phương thì mới sử dụng kính ngữ. Người biết sử dụng kính ngữ một cách thích hợp, chuẩn xác sẽ thể hiện được rằng mình là người có trình độ văn hóa. Tuy nhiên cũng không nên tùy tiện sử dụng kính ngữ. Nếu sử dụng kính ngữ không hợp lý có thể khiến câu nói trở thành trò đùa, thậm chí là sự vô lễ đối với người khác.

Ví dụ bạn không nên nói “Thân mẫu tôi đã nhắc nhở như thế.” Khi đề cập đến bất kì điều gì liên quan trực tiếp đến bản thân thì không cần sử dụng kính ngữ. Trong trường hợp này, bạn chỉ cần nói như sau: “Mẹ tôi đã nói với tôi như vậy”. Cách nói như thế sẽ chuẩn xác hơn. Nếu như đó là mẹ của đối phương, người mà bạn đang nói chuyện thì nên nói như sau: “Bác gái đã nhắc nhở tôi như vậy”.

Ngoài ra, các cách nói “Em tôi như vậy...”, “Chị gái tôi là như vậy...”, “Các vị đều đã nói...”, “Giám đốc của công ty chúng tôi đang đi du lịch ở Mỹ”, “Ngài giám đốc của quý công ty bây giờ sẽ đến đâu kiểm tra ạ?” đều là cách sử dụng chính xác.

Một ví dụ khác, khi bạn giới thiệu nhân viên công ty mình với một người khác, về cơ bản thì không cần sử dụng kính ngữ. Tuy nhiên, khi nói chuyện với nhân viên công ty mình, nếu họ là quản lý, hay người giám sát thì phải dùng kính ngữ. Ví dụ, khi có người gọi điện đến công ty, xin gặp chủ tịch thì bạn nên trả lời: “Ngài chủ tịch đang có cuộc họp.” Nếu là nhân viên trong công ty hỏi bạn, bạn nên trả lời: “Chủ tịch mới về công ty rồi đây.” Cách nói như vậy sẽ được đánh giá là một cách nói hợp lý.

Bên cạnh đó, bạn không nên nói “Ông Yoshida, có người gọi” mà nên nói “Thưa ngài Yoshida, có người muốn gặp ngài.”

Thêm một ví dụ khác, khi bạn nói chuyện với bất kì một ai khác, mà người thứ ba được nhắc đến có địa vị thấp hơn so với người đang giao tiếp thì không cần phải sử dụng kính ngữ. Ví dụ: “Thưa ngài chủ tịch, tổng giám đốc mới ghé thăm.” Cách nói như thế này là không chính xác. Bạn nên nói như sau: “Thưa ngài chủ tịch, tổng giám đốc mới đến.”

Cũng như vậy, nếu trong trường hợp nhân viên phục vụ của nhà hàng đến công ty dọn dẹp, bạn không nên nói: “Thưa chủ tịch, tiên sinh của nhà hàng đã ghé qua công ty ta để dọn dẹp” mà nên nói như sau: “Thưa chủ tịch, người của nhà hàng đến dọn bát đĩa.”

“Nghe nói chú chó của quý phủ đã qua đời, có phải vậy không? ” hoặc “Đêm qua, có phải có một vị kẻ trộm ghé thăm quý phủ?” Các cách nói như trên đều có vấn đề. Bởi lẽ, khi đối tượng được nhắc đến là một tên trộm hoặc chó, mèo... thì không cần nói giảm nói tránh, chỉ cần đề cập trực tiếp. Chỉ cần nói: “Con chó chết rồi” hay “Có kẻ trộm đột nhập rồi”.

Thêm một ví dụ nữa về những kính ngữ đã trở thành thông dụng, và chúng ta không cần phải đắn đo suy nghĩ để nói sao cho nho nhã hơn. Ví dụ: “Mời dùng cơm” hoặc “Mời ngài/ cô dùng cơm”. Các cách nói này đều dùng kính ngữ. Vốn dĩ, “dùng” là cách nói nho nhã của từ “ăn”. Do vậy, không nhất thiết phải thêm đại từ như “ngài/ cô/ bà...”

Trước khi trò chuyện, bạn cần xem xét tuổi tác và địa vị của người sẽ giao tiếp với mình. Việc thể hiện sự ngưỡng mộ đối với người khác là rất quan trọng, song cũng không nên lạm dụng nó. Ví dụ khi người cùng giao tiếp với bạn là quản lý, nhất định cần phải xem xét địa vị của họ. Nếu họ lớn tuổi hơn bạn, thì cần xét đến vai vế. Tuyệt đối không nên sử dụng thông nhất một cách biểu đạt, bởi như vậy chắc chắn mọi điều muốn nói sẽ không thể hiện được hết.

Dùng những từ “ừ”, “à” khi trả lời cấp trên hoặc người lớn tuổi hơn là không lễ phép, thiếu tôn trọng. Nếu muốn rút gọn thì câu trả lời là “Đúng vậy” hoặc “Vâng ạ” là tương đối thích hợp. Lời lẽ kính trọng là phép lịch sự cơ bản khi bạn giao tiếp với người bề trên.

Tuy nhiên, cũng không nên trả lời liên tiếp với một câu ngắn như thế. Khi đó, đối phương sẽ cho rằng họ đang bị chế nhạo hoặc cho là bạn quá khách sáo. Ngược lại, cũng không nên liên tiếp nói “Thật đáng kinh ngạc!” hay “Thật tuyệt!” Điều này sẽ khiến cho người nghe hiểu lầm, có cảm giác bạn đang xu nịnh. Do vậy cũng nên tránh cách nói

này.

Với cách nói đệm, cần tùy thuộc vào thời gian, địa điểm để sử dụng thì mới không dẫn đến việc khó xử. Những người thực sự biết cách nói chuyện khéo léo, chắc chắn không bao giờ quên việc phải chú ý đến yếu tố thời gian, địa điểm và bối cảnh xung quanh...

Nhiều người khi nghe cấp trên của mình nói chuyện không có bất kì biểu hiện cảm xúc nào, chỉ nhất mực gật đầu. Cách thể hiện như vậy thực đáng phải xem xét.

Khi giao tiếp trực tiếp thì việc biểu hiện thái độ và có thêm những động tác phụ họa là rất quan trọng. Nếu người nghe không có phản ứng gì sẽ khiến người nói cảm thấy rất khó xử. Đương nhiên, cách xử sự như vậy cũng có lợi ích nhất định. Việc không thể hiện thái độ trở thành một thứ vũ khí, khiến người cùng giao tiếp sẽ không biết suy nghĩ của bạn là gì. Nhưng trong nhiều trường hợp, cách làm đó sẽ gây trở ngại cho cuộc giao tiếp nhiều hơn.

Xét ở một khía cạnh khác, khi nói chuyện với những người lớn tuổi hơn hoặc cấp trên của mình, thì không nên dễ dãi gật đầu, hay dùng các động tác tay để trả lời, mà vẫn phải dùng lời nói để diễn tả suy nghĩ và thái độ của mình.

Sử dụng các cách biểu cảm khác hay sử dụng ngôn từ thì đều cần chú ý đến tuổi tác, thân phận, địa vị của đối phương, từ đó mới có thể giành được cảm tình của họ.

Trong giao tiếp, người lãnh đạo cần chú ý đến một vài điều kiêng kị.

Nếu đối tượng giao tiếp là đồng nghiệp, tuyệt đối không nên hỏi tình hình kinh doanh của họ rồi có tâm lý ganh tỵ. Đây là thói xấu thông thường của mọi người. Trước mặt một người mà đề cập đến sự nghiệp hay công việc của một người khác đối đầu với họ thì cũng không phải là một sự lựa chọn khôn ngoan.

Trong cuộc sống thường ngày bạn không nên hỏi người khác về giá tiền của đồ trang sức, không hỏi tỉ mỉ về số lượng tiêu thụ; không hỏi về tuổi tác của phụ nữ trừ khi là đó những bé gái và những người phụ nữ khoảng 60; không nên hỏi về hoàn cảnh gia đình của người khác; không hỏi về chuyện tiền nong hay những điều không dễ tiết lộ trong công việc của người khác.

Về những chuyện mà mọi người không biết hoặc không muốn người khác biết thì họ đều nói tránh. Mục đích của câu hỏi sẽ tạo cảm hứng cho cả hai bên, và không khiến cho bất kì ai mất hứng. Nếu có thể khiến người trả lời có cảm hứng thì cũng sẽ tạo cơ hội cho bạn nói nhiều hơn về những ý kiến của mình. Đây chính là nấc cao nhất của kĩ năng đặt câu hỏi.

Có người cho rằng: “Nếu không học được bất kì điều gì từ những người mà mình cùng trò chuyện thì chắc chắn rằng việc bạn sinh ra trên thế giới này là một thất bại lớn.” Đây hẳn là một lời nhắc nhở đối với tất cả mọi người. Do đó xin bạn hãy nhớ kĩ rằng, việc hỏi đáp không những có thể mở rộng hơn cuộc trò chuyện của bạn mà từ đó còn đem đến cho bạn nhiều kiến thức hữu ích.

Việc đặt câu hỏi là biểu hiện của sự khiêm tốn, đồng thời cũng thể hiện sự tôn trọng của bạn đối với đối phương. “Đem gửi bức thư này cho tôi nhé!” Một câu như vậy chắc hẳn sẽ không giành được thiện cảm bằng cách nói: “Gửi giúp tôi bức thư này nhé.” Đối với một việc bạn không biết rõ, nếu bạn không nhờ đến sự giúp đỡ, chỉ dẫn của người khác thì sẽ là một sự thiệt thòi lớn đối với chính bản thân mình.

Một người chân thành xin lời khuyên bảo của người khác chắc chắn sẽ được hướng dẫn tận tình. Tuy nhiên nên hỏi như thế nào cũng là vấn đề cần phải xem xét. Có nhiều cách hỏi khác nhau và hiệu quả của chúng cũng rất khác biệt. Cách hỏi thông minh sẽ khiến người khác thấy vui vẻ, dễ chịu, song những cách hỏi ngớ ngẩn nhiều khi chỉ khiến người khác thấy nực cười, thậm chí gây ra sự phản cảm. Nếu hỏi một cô gái: “Bạn có thích con trai không?” thì đây thực sự là một câu hỏi ngớ ngẩn. Bạn chắc chắn sẽ cho rằng người này không có đầu óc. Tuy nhiên, có lúc nào bạn trót nói những câu như vậy hay chưa?

Trong một tập thể, có những đồng nghiệp trùng tên với nhau thường rất hay nảy sinh những trường hợp hài hước kiểu “râu ông nọ cắm cằm bà kia”.

Ông Vương Lập là một trường hợp như vậy. Trong công ty, tình cờ cũng có một vị lãnh đạo khác tên “Ngô Lập”, vì thế ông Vương Lập rất hay bị gọi nhầm thành cái tên đó.

Hôm nay, có một nữ nhân viên mới sơ suất gọi nhầm tên ông Vương lập thành “Ngô Lập”. Ông Vương Lập nghe vậy, cảm giác rất khó chịu, không nói câu nào và cũng không để ý đến người nhân viên đó. Điều này thực sự là không nên, bởi lẽ dù có thế nào thì chúng ta, đặc biệt là những người lãnh đạo cũng nên kiểm chế, không nên nhất thời tức giận như vậy.

Khi bị gọi nhầm tên, bất kể là ai cũng sẽ có cảm giác không thoải mái. Tuy nhiên, những cách phản ứng khác nhau trong hoàn cảnh nhất thời như vậy chắc chắn sẽ đem lại những kết quả khác nhau.

Với những người hay gặp mặt bạn mà lại không nhớ nổi họ tên của bạn thì chắc hẳn điều này sẽ khiến bạn thấy không vui. Song đó cũng không phải là điều gì quá mức khiến ta không thể chấp nhận được phải không? Nếu đối phương không nhớ rõ tên của bạn, bạn có thể chủ động nhắc lại một lần dứt khoát cả họ tên mình đầy đủ, như vậy là rất tốt rồi. Ví dụ như: “Tôi là Vương Lập. Cái tên này cũng... nhiều như muối vậy, thật khó mà nhớ được!”

Để có thể tạo ấn tượng mạnh hơn cho đối phương, bạn có thể vừa nhắc tên mình vừa thể hiện rõ cảm xúc bằng cách biểu hiện ra bên ngoài. Câu chuyện nhầm lẫn nhất thời của người nữ nhân viên mới kia có thể coi là chuyện thường gặp, không còn xa lạ với chúng ta. Trong rất nhiều trường hợp, mọi người cũng vì không nhớ tên hay không nhớ rõ mặt của ai đó mà nhầm lẫn người này với người khác. Cho dù thế nào thì đối với những trường hợp như vậy, nếu không nghĩ ra cách để yêu cầu người đó nhớ rõ tên mình thì nên để sau đó mới thể hiện cảm xúc

không thoải mái của mình. Cách tốt nhất là nên đồng thời nhắc lại tên mình một cách rõ ràng và trực tiếp thể hiện ra bên ngoài thái độ của bạn.

Nhân vô thập toàn, do vậy chúng ta ai cũng nên biết cách nói lời xin lỗi. Lời xin lỗi thật lòng không những có thể hàn gắn mối quan hệ bị sút mẻ mà còn giúp bồi đắp thêm tình cảm giữa con người với nhau. Có rất nhiều cách nói xin lỗi, thường dùng nhất và cần chú ý nhất là những cách sau đây:

(1) Nếu bạn cảm thấy khó mở lời xin lỗi thì có thể dùng những hình thức khác để thay thế. Một bó hoa tươi có thể xóa bỏ những hiềm khích trước đó; đặt một món quà nhỏ trên bàn hoặc dưới gối sẽ thể hiện được sự hối lỗi, thể hiện được tình cảm không thay đổi; trong khi giao tiếp không lời, sự động chạm cũng có thể biểu đạt rõ nghĩa tình cảm. Đây được gọi là “vô thanh hóa hữu thanh”.

(2) Cần ghi nhớ rằng, lời xin lỗi không phải là sự sỉ nhục mà chính là biểu hiện của sự chân thành. Những nhân vật lớn, nổi tiếng nhiều khi cũng phải nói lời xin lỗi. Ấn tượng của Churchill về Truman ban đầu rất xấu, nhưng sau đó chính ông đã nói với Truman rằng, ngày trước ông đã đánh giá thấp Truman. Đây cũng có thể được coi là một lời khen ngợi, bày tỏ được ý xin lỗi của Churchill.

(3) Khi cần xin lỗi thì nên xin lỗi ngay, càng chậm trễ sẽ càng khó mở lời, thậm chí đôi khi bạn sẽ phải hối hận. Giả dụ, bạn cho rằng một ai đó đã xúc phạm đến bạn, nhưng người đó lại không nói xin lỗi. Những lúc như vậy bạn nên bình tĩnh, không nên tức giận, vì có thể đôi phương đang nghĩ cách để xin lỗi bạn thế nào là tốt nhất.

(4) Nếu bạn không có lỗi thì cũng không nên vì tránh phiền phức mà nhận lỗi để cho qua. Biện pháp này đối với bất kì ai cũng đều không có lợi. Đồng thời, bạn cũng phải phân biệt rõ hai điều là cần thật lòng hối cải hay nhất thiết phải nói lời xin lỗi. Trong một vài trường hợp, bạn có thể thể hiện sự hối lỗi mà không cần xin lỗi.

(5) Đôi khi, nói một lời “xin lỗi” là không đủ, khi đó bạn cần thể hiện lời xin lỗi đó trên giấy. Viết trên giấy thường có trọng lượng hơn việc chỉ nói ra. Bạn có thể gửi cho đối phương một lá thư xin lỗi, biểu thị sự xin lỗi chân thành.

(6) Cho đối phương cơ hội để có thể trút hết mọi suy nghĩ, để nói hết ra mọi điều bức tức trong lòng cũng là một phương pháp tốt để lấy lại tình bạn. Bạn càng thối phòng sai lầm của mình thì đối phương sẽ càng dễ mềm lòng và tha thứ cho bạn.

(7) Nên có những hành động cụ thể thể hiện thành ý xin lỗi như tặng quà, mời ăn cơm... Đây đều là những biện pháp tốt. Những hành động này càng cụ thể bao nhiêu thì sẽ càng thể hiện được rõ thành ý của bạn.

(8) Khen đối phương rộng lượng. Đa phần mọi người sau khi nhận được lời khen này đều sẽ tự ý thức làm theo lời khen.

Những người lãnh đạo khi nhận được yêu cầu hay lời nhờ vả từ người khác, thì việc nói “không” cũng sẽ phải đắn đo, suy nghĩ, và cũng cần phải có “kỹ năng từ chối” để không làm mất hòa khí.

1. Tránh động đến lòng tự trọng của người khác, để họ giữ thể diện của mình

Con người ai cũng có lòng tự trọng. Khi một người có yêu cầu đối với người khác thì ít nhiều họ cũng có tâm lý bất an. Nếu ngay lập tức nói “không được” thì sẽ chạm đến lòng tự trọng của họ, khiến cho họ càng lo lắng, mất bình tĩnh, tạo ra những cảm xúc trái chiều, từ đó gây ra những hậu quả không tốt. Do vậy, không nên ngay lập tức trả lời thẳng “không được” mà nên tôn trọng thành ý của đối phương. Trước hết bạn cần bày tỏ sự quan tâm, đồng cảm với người nói, sau đó nói rõ về hoàn cảnh thực tại của bạn, lý do bạn không thể nhận lời. Bởi đã nói trước như vậy nên người nghe có thể đồng cảm với bạn, họ sẽ tin lý do bạn đưa ra, tin việc bạn từ chối là bất khả kháng.

Khi từ chối một ai đó, không những bạn phải xem xét trạng thái

phản ứng có thể xảy ra của họ mà còn cần chuẩn bị cách diễn đạt chính xác và hợp lý. Ví dụ khi bạn từ chối một ai đó mà lại kể ra tất cả những khuyết điểm của họ thì sẽ làm tổn thương rất lớn đến lòng tự trọng của họ. Trái lại, bạn có thể khen những ưu điểm của họ trước, sau đó mới chỉ ra các khuyết điểm, nói rõ lý do không thể không xử lý như vậy. Từ đó, họ sẽ dễ dàng lắng nghe bạn hơn, thậm chí còn rất cảm kích.

2. Giảm bớt kì vọng của đối phương với bạn

Đa số mọi người khi có việc muốn nhờ cậy thường tin tưởng rằng, bạn có thể giải quyết tốt vấn đề của họ và chính họ cũng luôn đặt kì vọng rất lớn vào điều này. Thông thường, khi kì vọng càng lớn thì càng khó để từ chối. Khi từ chối yêu cầu nào đó, nếu càng nói nhiều về thế mạnh của mình hoặc quá khoe mẽ về bản thân thì sẽ càng làm tăng kì vọng của đối phương và càng khó khăn hơn trong việc từ chối. Nếu như biết cách nói một cách khéo léo về những điểm hạn chế của mình thì bạn có thể giảm bớt được kì vọng của họ. Từ đó, bạn sẽ có cơ hội nói nhiều hơn đến những thế mạnh của người khác, và dần dần chuyển mục tiêu của họ sang đối tượng khác. Đây không chỉ là cách từ chối khéo léo mà còn giúp họ tìm được giải pháp tốt hơn, giúp họ thấy thoải mái và hài lòng vì đã có được thành công ngoài mong đợi, thay vì cảm thấy thất vọng và phiền não như ban đầu.

3. Từ chối bằng cách nói nhẹ nhàng

Khi bạn muốn từ chối một ai đó, có thể liên tiếp sử dụng kính ngữ để khiến người nghe có dự cảm “sẽ bị từ chối”, từ đó có sự chuẩn bị tâm lý trước.

Trong khi nói chuyện mà từ chối người khác, nhất định cần phải nghiên cứu kĩ. Việc từ chối một cách khéo léo sẽ khiến đối phương tâm phục khẩu phục; nếu từ chối một cách cứng nhắc vừa khiến họ không hài lòng, thậm chí còn có thái độ giận dữ, ganh ghét đối với bạn. Do vậy, cần nhớ rõ rằng, khi từ chối một ai đó, nhất thiết không được làm tổn thương lòng tự trọng của họ. Cần thiết phải cho đối phương hiểu rõ rằng, việc bạn từ chối là bất đắc dĩ. Bạn cảm thấy rất đáng tiếc và áy náy trong lòng. Hãy cố gắng để lời từ chối của bạn thật nhẹ nhàng, hòa nhã.

4. Làm cho đối phương hiểu rõ hoàn cảnh của bạn

Thông thường, khi một người muốn nhờ người khác giúp đỡ, họ sẽ luôn hi vọng người đó có thể đáp ứng yêu cầu của họ mà không nghĩ đến những phiền phức và rủi ro có thể xảy ra. Nếu việc người đó cần bạn giúp gây bất lợi và có khả năng gây ra hậu quả xấu, thì hãy nói với họ, điều này sẽ khiến cho họ tự đặt mình vào hoàn cảnh để đánh giá, từ đó ngừng hi vọng và yêu cầu đối với bạn.

Trong giao tiếp, chỉ cần còn một tia hi vọng để đạt được mục đích không ai có thể dễ dàng để mình bị từ chối. Nguyên nhân là do tác động của tâm lý. Tục ngữ có câu: “Chưa thấy quan tài chưa nhỏ lệ”. Khi từ chối một ai đó, hãy đặt vấn đề thực tế nhất ra trước mắt họ, thì dù là người kiên trì đến đâu cũng phải từ bỏ ý định của mình.

5. Cần đặt mình ở thế chủ động, đứng về phía có lợi

Cho dù nói thế nào thì việc từ chối một ai đó luôn khiến bạn ở thế bị động. Bởi lẽ rất khó để biết được ai và khi nào họ sẽ nhờ đến bạn, mà một khi họ đã đề xuất yêu cầu, thì lại luôn muốn nhận được câu trả lời trực tiếp. Tuy nhiên trong một vài trường hợp, trực tiếp đến gặp đối phương để từ chối một cách lịch sự có thể khiến cho họ thấy biết ơn, và từ đó bạn sẽ giành được thế chủ động.

Có một lần bác sĩ Lý Minh đi trực về, một người bạn đã tặng cho anh một món quà. Chuyện là bố anh ta bị đau tim và muốn nhập viện điều trị, anh ta muốn nhờ bác sĩ Lý Minh giúp đỡ... Do vậy, bác sĩ Lý Minh buổi tối hôm đó phải đến nhà người bạn để nói rõ tình hình rằng, hiện nay bệnh viện không còn chỗ trống nữa. Người bạn nói:

“Đáng lẽ tôi phải đến gặp anh, bây giờ lại để anh phải đi xa đến đây, thật ngại quá! Chắc cũng không còn cách nào khác nữa, nếu không anh cũng chẳng phải trực tiếp đến đây từ chối như thế này.”

Trực tiếp đến gặp và từ chối một cách lịch sự có ba ưu thế: thứ nhất, có thể lấy lòng nhiệt tình để làm ấm lòng đối phương, để lời từ chối không khiến cho quan hệ giữa hai bên trở nên lạnh nhạt; thứ hai, biểu thị được sự hết mình vì đối phương khi đã không quản khó khăn để đến tận nơi, qua đó cũng giúp cho đối phương có thể hiểu mình hơn; thứ ba,

chuyển được từ thế bị động sang thế chủ động, lấy cách cầu trợ mà khiến đối phương chấp nhận lời từ chối, vừa giữ được lòng tự trọng của mình, vừa không làm ảnh hưởng đến tình cảm của đối phương. Đặc biệt, đối với những yêu cầu của người bề trên, nếu không thể chấp nhận thì việc đến gặp mặt trực tiếp và xin lỗi là cách tốt nhất có thể.

6. Bản thân cần có thái độ chân thành

Từ chối là một việc không hề thoải mái. Từ chối một cách nhẹ nhàng là cách để giảm nhẹ căng thẳng giữa hai bên. Đặc biệt, khi lãnh đạo từ chối cấp dưới thì càng phải lấy thái độ thật lòng, giọng điệu quan tâm để đưa ra lí do từ chối, như vậy mới khiến người khác tâm phục khẩu phục. Khi kết thúc cuộc trò chuyện, cần phải bày tỏ rõ thiện ý bằng việc bắt tay, đưa tiễn... Một lần từ chối thành công cũng có thể gieo một hạt giống hi vọng vào việc bắt tay hợp tác lần nữa và làm sâu sắc hơn các mối quan hệ trong tương lai.

Giữa bạn bè sẽ có những lúc ngồi tâm sự thân mật với nhau. Đây chính là cách để có thể làm sâu sắc hơn tình bạn giữa mọi người.

Thực tế, việc tâm sự thân mật giữa bạn bè là cách tốt nhất khiến mọi người có cảm giác ấm áp. Bởi lẽ, hình thức và nội dung của cách giao tiếp này có sự khác biệt so với các hình thức khác: từ ngữ không nhất thiết phải chọn lọc, chủ đề câu chuyện cũng không cố định mà thay đổi tùy ý, không gượng ép. Tuy nhiên, nếu cho rằng những cuộc trò chuyện giữa bạn bè không cần chú trọng đến ngôn ngữ thì điều đó sai hoàn toàn. Bởi lẽ khả năng ăn nói, tài hùng biện là yếu tố vô cùng quan trọng đối với việc làm tăng thêm sự thân thiết giữa bạn bè.

Tâm sự với bạn bè là biểu hiện của sự chân thành, hòa hợp. Nếu không đạt đến mức này thì tình cảm giữa bạn bè chỉ mang tính xã giao.

Trong chúng ta, ai cũng có không ít bạn bè. Có những người bạn nói chuyện với ta luôn quanh co, không thật lòng; có những người bạn khác

thì luôn chân thành, không che đậy. Không cần bạn trả lời, tôi cũng đoán được, chắc hẳn bạn thích giao tiếp với những người bạn chân thành và thật tâm! Do vậy, bạn cũng cần thực sự chân thành đối với bạn bè mình. Thậm chí, nếu bạn không thể đáp ứng được yêu cầu của bạn bè thì cũng nên trực tiếp nói thẳng với người đó nguyên nhân vì sao. Nếu làm vậy, hai bên có thể hiểu nhau và đồng cảm với nhau hơn.

Tất nhiên, khi những lời nói của bạn bè khiến bạn không hài lòng, bạn cũng cần nói thẳng để hai bên hiểu nhau hơn... Nói tóm lại, biểu hiện của sự thẳng thắn, chân thành là không che giấu, không khách sáo, tin tưởng lẫn nhau. Chỉ có như vậy thì tình cảm bạn bè mới có thể ngày càng trở nên sâu đậm.

Đương nhiên, tâm sự chân thành không đồng nghĩa với việc cãi vã không ngăn ngại, bộc lộ quá thẳng thắn. Giữa những người bạn chắc hẳn luôn tồn tại những điểm tương đồng, nếu không họ khó có thể trở thành bạn được. Tuy nhiên, với những vấn đề cụ thể cũng không thể tránh khỏi việc nảy sinh những bất đồng, thậm chí có thể dẫn đến việc xô xát, cãi cọ. Vậy trong những lúc như thế thì chúng ta cần xử lý ra sao?

Đầu tiên, cần chú ý ăn nói có chừng mực, không làm tổn thương đối phương, tránh gây ảnh hưởng đến tình cảm giữa hai phía; dựa trên những nguyên tắc, học thuyết để tranh luận là rất cần thiết nhưng nếu tranh luận gay gắt về một vấn đề nhỏ thì không nên. Tranh luận có thể trở thành lưỡi dao cắt đứt tình bạn, cũng có thể trở thành cây cầu kết nối. Điểm then chốt là trong tranh luận vừa phải có lý lẽ song cũng vừa phải biết nhẫn nhịn.

Cả hai bên khi tranh luận có thể đưa ra quan điểm riêng của mình nhưng tuyệt đối phải tôn trọng đối phương, không thể chỉ vì lợi ích hay ý chí cá nhân mà cãi vã không ngừng nghỉ. Giả dụ, giữa bạn bè thực sự có vấn đề lớn, không tránh khỏi việc tranh luận thì nên chú ý cư xử có chừng mực. Ví dụ:

- Không chế cảm xúc của bản thân, không sử dụng những từ ngữ quá kích động khiến người nghe không thể chấp nhận được.

- Đừng tính toán chuyện cũ, vạch trần điểm yếu của người khác, càng không nên tính toán thắng thua, được mất
- Với những người bạn đã kết giao từ lâu, chắc hẳn sẽ biết được những khuyết điểm của nhau. Tuy nhiên, bạn không nên tỏ thái độ với bạn thân nếu có những mâu thuẫn xảy ra giữa hai người. Ví dụ như một cái nhìn khinh bỉ, khẩu khí không hài lòng, hay một cử chỉ thiếu kiên nhẫn... đều sẽ gây ra hậu quả không tốt. Chỉ có sự thẳng thắn mới có thể duy trì được tình bạn trong sáng vốn có.

Tất nhiên nếu bạn không trực tiếp phản đối ý kiến của bạn mình mà dùng các từ như: “Tôi nghĩ...”, “Nếu như...”, “Bạn thử nghĩ xem có phải là...” để thể hiện ý kiến của mình thì chắc chắn kết quả sẽ tốt hơn.

Nhìn chung, trong giao tiếp, khi bạn tâm sự chân thành với bạn bè mình thì họ mới coi bạn là một người bạn thực sự.

Trong một số trường hợp đặc biệt, việc nắm bắt thời điểm thích hợp để truyền tải suy nghĩ cũng có thể đạt được mục đích truyền đạt thông tin, bày tỏ cảm xúc. Đây cũng được coi là một hình thức biểu đạt trong những hoàn cảnh đặc biệt.

Nhà văn, nhà phê bình nổi tiếng người Nga Herzen khi còn trẻ có một lần đi tới nhà một người bạn giàu có để dự tiệc. Nhưng ông lại bị những thứ âm nhạc phù phiếm trong buổi tiệc làm cho khó chịu, chỉ còn cách dùng tay bịt tai lại. Chủ nhà nhìn thấy liền vội vàng nói: “Đây là ca khúc đang rất thịnh hành hiện nay.” Herzen hỏi lại: “Ca khúc đang thịnh hành thì nhất định là đẳng cấp ư? Những ca khúc kiểu như thế này hẳn khiến người nghe không chịu đựng nổi.” Chủ nhà nghe xong liền hỏi lại: “Không đẳng cấp sao có thể thịnh hành như vậy?” Herzen tiếp tục vặn lại: “Vậy cúm đi truyền cũng là đẳng cấp hay sao?” Chủ nhà nghe vậy liền im bặt.

Biết cách nắm bắt cơ hội để khéo léo nói ra suy nghĩ của mình có

những đặc điểm sau:

(1) Đó là tình huống xuất hiện trong trạng thái phức tạp của quan hệ giữa người với người. Do tính chất phức tạp của quan hệ giữa con người hoặc khi hoàn cảnh khách quan không cho phép việc nói thẳng, mà bạn lại muốn bộc lộ những suy nghĩ của mình, vừa để chính mình không bị rơi vào thế bất lợi, vừa để không dẫn đến việc bế tắc trong quan hệ giữa hai phía, thì việc nắm bắt thời điểm để nói chính là cách tốt nhất.

(2) Đó là cách nói vòng để thể hiện ý tứ của mình.

(3) Đó là cách biểu đạt thể hiện thái độ mạnh mẽ và mang tính linh hoạt.

Tổng tư lệnh quân đội Anh là Công tước xứ Wellington, sau khi đánh bại Napoléon tại Waterloo, đã quay trở về London tổ chức một buổi tiệc vô cùng long trọng để ăn mừng. Tham dự buổi tiệc đó có rất nhiều người nổi tiếng thuộc tầng lớp quý tộc và có cả những sĩ quan, binh lính tham gia chiến trận. Các món ăn trong bữa tiệc rất phong phú, đến cuối buổi tiệc, trước mặt mỗi người còn có thêm một bát nước. Một trong số những người lính tham dự hôm đó đã không ngại ngần nâng bát nước lên và uống liền một hơi. Nhìn thấy hành động đó, những vị khách quý tộc đều khúc khích cười thầm. Vốn dĩ, bát nước này được dùng để rửa tay trước khi ăn điểm tâm, nhưng người lính này lại không hiểu được quy cách đó của hoàng gia nên đã gây ra chuyện nực cười. Lúc đó, người lính xấu hổ vô cùng.

Khi đó, Công tước xứ Wellington đã nâng bát nước rửa tay lên và nói: “Thưa các quý ông, quý bà, hãy cạn li vì người” Một tràng pháo tay nhiệt liệt vang lên, mọi người đều làm theo Công tước. Vậy là, kể cả người lính kia cũng như bất kì ai tham dự buổi tiệc hôm đó cũng đều vô cùng cảm động trước nhân phẩm và hành động của Công tước xứ Wellington.

Khi nói chuyện với những người nổi tiếng, không nên có tâm lý sợ hãi, nhút nhát, chỉ cần bạn thực lòng thể hiện suy nghĩ của mình thì có thể nói chuyện với bất kỳ ai. Một số người khi giao tiếp với người nổi tiếng thường tăng bốc, nịnh hót khiến người nghe không thể vui vẻ, hài lòng. Nếu bạn là một người thật thà, hãy chia sẻ những ấn tượng của bạn đối với nhân vật đó. Điều này sẽ làm cho những người nổi tiếng cảm thấy rất vui vẻ. Tuy nhiên, bạn cũng cần chú ý rằng ngôn từ và thái độ của bạn phải đúng mực. Bạn không nhất thiết phải coi người đó cao siêu hơn mình, chỉ cần đối xử với nhân vật này như một người bạn bình thường để cùng chia sẻ tình cảm, cảm xúc. Anh ta cũng giống như rất nhiều người khác, cũng có khi mệt mỏi, cũng có lúc bị tổn thương. Thậm chí anh ta có khi còn mềm yếu hơn bạn hoặc nhút nhát như bạn vậy. Đừng cho rằng nhân cách của anh ta tương xứng với sự nổi tiếng hiện có. Những ấn tượng về sự tự tin, khôn ngoan, hài hước hay gợi cảm mà anh ta thể hiện trước công chúng đôi khi chỉ là sự giả tạo.

Khi bạn cùng giao tiếp với hai nhân vật nổi tiếng, không nên chỉ thể hiện sự ngưỡng mộ đối với một người mà không để ý đến người còn lại vì điều này sẽ khiến cả hai người đó thấy khó xử. Bạn nên thể hiện rằng, có cơ hội gặp được cả hai nhân vật nổi tiếng khiến cho bạn rất vui. Nếu bạn muốn tiếp tục duy trì cuộc chuyện trò với họ thì nên đặt nội dung của cuộc nói chuyện xoay quanh những vấn đề mà cả hai người đều có thể tham gia. Nói cách khác, bạn nên để cả ba đều có thể trò chuyện. Nếu bạn không quen với một trong hai người họ, thậm chí sau khi đã giới thiệu bạn vẫn không nghĩ ra được câu chuyện gì thì bạn vẫn cần thể hiện thái độ với hai người họ như nhau, thể hiện cùng một sự nhiệt tình và thân thiện.

Những người nổi tiếng thường có nhiều cống hiến hơn những người bình thường, tuy nhiên họ cũng có những sở thích cá nhân. Ví dụ, có những người rất quan tâm đến giáo dục, họ có thể có những kế hoạch cải cách giáo dục rất lớn; có những người lại dành phần lớn thời gian rảnh rỗi của mình để tìm hiểu và nghiên cứu kỹ một nhân vật nào đó. Khi bạn dự định tìm hiểu hay trực tiếp đến gặp một người nổi tiếng, bạn nên chuẩn bị sẵn một vài nội dung để trò chuyện. Nếu đây là một người có địa vị thì bạn nên hỏi ý kiến của một vài người có liên quan. Ví dụ như, nhân vật này được mời phát biểu tại địa phương và bạn muốn làm quen với ông ta, vậy thì bạn có thể lấy thông tin về ông ta từ đơn vị hoặc

cá nhân đã mời ông ta đến. Chắc chắn họ sẽ không từ chối thành ý của bạn.

Với những người nổi tiếng ít tham vọng, họ luôn có trạng thái tâm lý, cảm xúc không ổn định. Nỗi sợ hãi bên trong của họ khiến họ trở nên mềm yếu và nhạy cảm. Sự vô tình sợ ý của những người khác có thể khiến họ tức giận. Tuy nhiên, họ chắc chắn cần đến sự tôn trọng của bạn, tham vọng về danh tiếng của họ càng ít thì nhu cầu về sự thân thiết, tôn trọng càng lớn.

Đối với những nghệ sĩ đã giải nghệ, cách mở đầu khi nói chuyện của bạn nhất định cần phải tích cực. Có một số cách mở đầu cần phải tránh như sau: “Thời gian gần đây anh đã đi đâu vậy?” hoặc là “Rất lâu rồi chúng tôi không được nhìn thấy anh xuất hiện trước công chúng. Anh đã ở đâu vậy?” “Lâu rồi không xuất hiện trên sân khấu, anh có cảm thấy buồn tẻ, nhợt nhạt hay không?” Những câu hỏi kiểu đó như gáo nước lạnh dội thẳng vào đầu anh ta vậy. Anh ta sẽ không thể thật lòng chia sẻ với bạn. Nếu cứ tiếp tục như vậy thì mọi câu chuyện sẽ chỉ trở nên vô nghĩa mà thôi.

Trong nhiều trường hợp, nói chuyện với những nhân vật nổi tiếng về vấn đề con cái cũng là một lựa chọn không tồi. Bạn có thể hỏi người đó có bao nhiêu người con, chúng bao nhiêu tuổi, hiện nay đang ở đâu, thành tích học tập so với bạn bè ra sao... Nếu bạn đã là một người cha hay người mẹ, bạn sẽ càng có tư cách hơn để nói về chuyện này. Bạn có thể kể với họ, con bạn đã trưởng thành hay cũng bằng tuổi với con họ, có thể chia sẻ những cảm xúc của bạn về sự trưởng thành của con cái, hoặc con bạn thích nuôi động vật như thế nào... Chỉ cần bạn lưu ý rằng, chủ đề của câu chuyện không nên đi quá xa, hay quá sâu vào những vấn đề bí mật, riêng tư.

Khi chúng ta tiếp cận với những nhân vật lớn, đừng quên rằng họ cũng là một người bình thường. Cách ứng xử, đối đãi với họ cũng nên giống như việc bạn đối xử với một người bình thường. Họ cũng có những cảm xúc giống như mọi người, có niềm vui, có nỗi buồn, những khuyết điểm, hận thù, những nỗi kinh sợ... chứ không phải là một con rối. Họ cũng giống như bạn, đây chính là nền tảng để duy trì sự tiếp xúc của bạn với họ.

Có một cô gái từng thất bại trong tình yêu, cảm xúc đầu tiên của cô khi nhớ về chuyện này bao giờ cũng là nỗi buồn. Cô vốn là một người hướng nội, ít nói, cũng không hay chia sẻ nhiều xúc cảm nội tâm với những người xung quanh. Trong công ty có một đồng nghiệp đối xử với cô rất tốt, thường để ý thấy cô hay buồn mà không thể hiện. Một hôm, trước mặt tất cả mọi người, anh ta đến an ủi cô gái: “Người đàn ông đó có gì tốt, người như cô chẳng lẽ không tìm được người khác tốt hơn hay sao?” Không đợi anh ta nói tiếp, cô gái đã chạy vội ra khỏi văn phòng. Khi đó anh ta mới thấy rằng, những lời an ủi của mình không đúng lúc, cô gái kia sẽ khó lòng đón nhận. Những lời an ủi đó đã vô tình trở thành lí do khiến cô gái ấy vô cùng xấu hổ trước mặt mọi người. Từ đó có thể thấy rằng, dù là lời nói an ủi cũng cần tôn trọng người nghe, và đặc biệt cần xem xét đến tính cách cũng như thói quen của họ. Đối với những người sống nội tâm, thường rất khó để có thể trực tiếp an ủi họ trước mặt nhiều người; đối với những người không thích người khác an ủi thì cũng không nên tùy tiện an ủi. Đặc biệt là những điều có liên quan đến vấn đề riêng tư của người khác, thì khi nói lời an ủi, cần tùy theo đối tượng mà có cách xử lý khác nhau.

Trong giao tiếp, chúng ta thường hay gặp phải những câu hỏi khó, gây lúng túng ví dụ như các câu hỏi liên quan đến bí mật quốc gia, tổ chức; liên quan đến thu nhập, cuộc sống riêng tư hay quan hệ với mọi người... Trong những trường hợp này, nếu chúng ta trả lời bằng một câu đại loại như: “Tôi không thể nói được...” thì sẽ tự khiến mình trở thành một người thô lỗ; nếu dùng cách nói xã giao “không bình luận” để trả lời thì lại khiến người hỏi thấy thất vọng, không vui. Nhìn chung, khi xử lí những trường hợp như thế này mà chúng ta trả lời không thỏa đáng thì sẽ khiến cho chính mình rơi vào tình trạng lúng túng, thậm chí còn rất mất thể diện. Muốn giữ thể diện cho mình mà không làm mất lòng người cùng trò chuyện thì việc chuyển chủ đề là cách vô cùng tự nhiên, là vũ khí vô cùng lợi hại.

Chuyển chủ đề cuộc trò chuyện nghĩa là cố ý lái sang một chủ đề khác nhằm tránh những vấn đề không tiện nói ra, và ngay lập tức thay

thế cho chủ đề vốn có.

Đôi khi, có những người trong giao tiếp thường quá thẳng thắn và dễ làm mất lòng người khác. Họ thường đưa ra ý kiến chủ quan, thiếu sự nhìn nhận kĩ càng.

Họ thường là những người sống rất chân thành, thật lòng với người khác. Sự sai lầm thường chỉ là do cảm giác chủ quan của bản thân. Họ cho rằng chỉ cần có lời muốn nói thì nên nói, không cần phải để ý nhiều đến xung quanh. Kết quả là họ vô tình xúc phạm đến người khác, còn chính họ thì lại không biết rằng mình đã sai ở đâu.

Khi an ủi người khác bạn cần nắm được bốn yếu tố sau:

1. Hãy cảm thông, không nên thể hiện tâm lí tiếc nuối

Khi một ai đó gặp phải điều trở ngại hoặc không may trong cuộc sống, chắc chắn rằng họ luôn cần tìm đến những người có thể đồng cảm với họ. Sự đồng cảm thực sự không chỉ khiến cho người đó có thể trút bỏ được những buồn khổ, chán nản, hay bất kì cảm xúc tiêu cực nào, mà còn khiến họ bớt được cảm giác cô đơn, giúp họ có thêm niềm tin để vượt qua những gian nan trước mắt.

Ví như khi con bạn thi trượt đại học, với vai trò là cha mẹ, bạn sẽ có thái độ ra sao? Có những người chỉ biết trách mắng con cái: “Đồ đầu đất, không được việc gì hết! Bây giờ đến đại học cũng không đỗ được thì chỉ còn nước đi quét rác thôi!” Nhưng cũng có những người lại nhẹ nhàng an ủi con cái, hướng đến những suy nghĩ tích cực: “Lần này đề thi không hợp lí phải không con? Không vấn đề gì cả. Hồi trẻ khi đi thi, bố cũng từng thất bại. Đường đời vốn không mấy bằng phẳng, đôi chút gặp ghềnh sẽ giúp con người có thể rèn luyện bản thân tốt hơn. Qua thất bại này ta nên rút ra kinh nghiệm cho bản thân, sang năm có thể thi lại. Nếu không thì có thể vừa học vừa làm, tự học cũng có thể thành tài được mà.” Rõ ràng thái độ của cha mẹ được nhắc đến trước sẽ chỉ khiến con cái càng thêm buồn tủi, đau khổ hơn, cách cư xử như người cha được nhắc đến sau là rất hợp lí.

2. Hãy chỉ bảo một cách chân thành, không nên làm ra vẻ dạy đời

Khi một người đang có nhiều lo lắng, phiền muộn, họ rất cần có người bên cạnh ân cần, chân thành hướng dẫn, an ủi. Sự ân cần, chân thành ở đây là những lời thật lòng, sâu sắc, những cảm xúc thành thật.

Có một thanh niên chỉ cao 1m60, bị cận thị bẩm sinh nặng, diện mạo lại xấu xí. Bởi thế mà anh ta luôn tự ti về bản thân mình, luôn tự hỏi bản thân: “Thử nhìn mình mà xem! Xấu xí như thế này thì cả đời này liệu có tiền đồ gì đây!” Có vị tiên bói đã khuyên anh ta rằng: “Này anh bạn, hãy trả lời tôi một câu hỏi nhé: Trên trường đua, có phải những người đẹp hơn sẽ chạy nhanh hơn những người xấu xí không? Chắc chắn là không phải vậy. Bởi lẽ, diện mạo và tốc độ cũng như sức bền của con người chẳng hề có mối liên hệ nào. Thực tế thì cuộc đời này cũng như một cuộc chạy đua vậy. Có tiền đồ hay không là phải dựa vào tinh thần, năng lực chứ không phải là diện mạo xấu hay đẹp. Nhà văn người Nga Tolstoy nghe nói cũng rất xấu. Nếu như ông ta chỉ suy luận là diện mạo không bằng người khác sẽ không có tiền đồ, thì e rằng ngày nay chúng ta sẽ không biết đến những kiệt tác của ông. Anh bạn à, thử nghĩ xem có phải vậy không? Diện mạo là trời cho, con người không thể chọn lựa trước được; còn tiền đồ, tương lai của chính mình thì có thể dựa vào sự nỗ lực để có được, ai cũng đều có cơ hội cả. Anh bạn trẻ này, hoàn toàn không nên tự ti về mình như vậy. Diện mạo không bằng người ta không có nghĩa là thể chất, trí tuệ cũng như vậy, càng không có nghĩa là nhân phẩm, đạo đức không bằng người. Nỗ lực hướng về phía trước để phấn đấu, thành công sẽ nằm ngay dưới chân bạn đấy!” Cách khuyên bảo của vị tiên bói này thực sự rất chân thành, khiến chàng trai có thêm ý chí và niềm tin trong cuộc đời.

3. Hãy cố vũ một cách tích cực, không nên phàn nàn tiêu cực

Những người gặp khó khăn và điều không may mắn trong cuộc sống nhất thời sẽ không thoát khỏi sự trói buộc của cảm xúc. Họ thường bị quan, đau buồn và khó có thể tự giải thoát cho chính mình ra khỏi trạng thái cảm xúc tiêu cực đó và ít nhìn thấy được tương lai hạnh phúc và xán lạn phía trước. Lúc này, điều cần thiết là tích cực cố vũ và tiếp

thêm cho họ nghị lực, niềm tin, giúp họ có thể thấy tương lai tươi sáng ngay từ trong những khó khăn hiện tại.

Một người cha lái xe chở con đi xem phim, trên đường không may xảy ra tai nạn. Mặc dù người cha đã cố gắng bảo vệ đứa con nhưng cuối cùng đứa con ấy cũng ra đi. Khi đó, người cha vô cùng đau khổ, nếu như mọi người chỉ than phiền và chê trách thì sẽ càng khiến cho anh ta thấy day dứt, tội lỗi hơn, thậm chí tinh thần càng bấn loạn. Nhưng ngược lại, nếu những người xung quanh tích cực động viên: “Người đã mất rồi không thể sống lại được. Vì bảo vệ con, anh cũng đã cố hết sức rồi. Nếu như vì đau buồn quá mức mà ảnh hưởng đến sức khỏe của bản thân thì con trai anh cũng không thể yên lòng được.” Người cha nghe vậy cảm thấy sự đau buồn hiện tại thực là vô ích, và cuối cùng cũng nghe theo lời khuyên của mọi người.

4. Hãy lựa chọn đúng thời điểm, không nên để chuyện qua lâu rồi mới an ủi

Với những chuyện sinh lão bệnh tử, bạn nên kịp thời an ủi, động viên. Khi chuyện qua rồi thì sự động viên này không chỉ giảm bớt ý nghĩa mà còn một lần nữa khiến cho người bạn phải nhớ lại chuyện đã qua, cảm xúc và những kỉ niệm đau buồn sẽ lại trỗi dậy. Điều này thực sự không nên.

Những lời an ủi, động viên dành cho những người gặp thất bại hay khó khăn cần được nói khi họ đang trong tâm lí nhạy cảm, đau buồn và dễ bị tổn thương nhất.

Một vận động viên từng đạt nhiều giải thưởng lớn trong một lần thi đấu tại giải đấu quốc tế đã thất bại và phải rời khỏi vòng thi đấu. Khi nhìn người chiến thắng vui mừng đón nhận những bó hoa tươi và các câu hỏi từ phía phóng viên, cô có cảm giác như mọi thứ xung quanh đều sụp đổ. Lúc đó, một người phục vụ ở sân bay đã chạy tới và tặng cô một bó hoa tươi. Cô ngạc nhiên: “Tôi... tôi không phải... tôi chỉ là người thua cuộc!” Người phục vụ nói: “Không, cô cũng đã cố gắng hết sức rồi. Không có người thua cuộc thì cũng không thể có người thắng cuộc được. Cô nên ngẩng cao đầu, bỏ lại sự thất bại ở phía sau để có thể hướng đến chiến thắng trong tương lai.” Trong khoảnh khắc đó, ánh

mắt của cô gái ánh lên niềm vui, cô xúc động nắm lấy tay người phục vụ: “Cảm ơn! Cảm ơn!” Lời an ủi của người phục vụ không chỉ rất xúc động, thấu tình đạt lý mà còn được nói ra đúng lúc khi nữ vận động viên này đang bị tổn thương, rất cần đến sự chia sẻ như vậy. Có thể nói lời động viên này có lẽ đã đạt được giá trị cao nhất, đem lại một động lực tuyệt vời.

HÀI HƯỚC

Thêm gia vị cho cuộc trò chuyện của bạn

★ Sự hài hước trong cuộc sống có thể chỉ là ngẫu hứng, cũng có thể là phải suy nghĩ để tạo ra. Tuy nhiên, dù thế nào thì nó cũng là một hình thức quan trọng trong giao tiếp thường ngày.

★ Dùng cách hài hước để khen ngợi, tán dương ai đó chính là biết cách tạo niềm vui nhỏ trong niềm vui lớn.

★ Con người luôn có một phần tâm hồn vui vẻ, đó là một bài thuốc từ thuở lọt lòng có thể chữa được nhiều chứng bệnh tâm lý.

★ Có rất nhiều hình thức hài hước như trào phúng, nói bóng nói gió, râu ông nọ cắm cằm bà kia, chơi chữ... Nếu vận dụng đúng sẽ có tác dụng kỳ diệu.

HÀI HƯỚC CHÍNH LÀ GIA VỊ CHO MỌI CUỘC TRÒ CHUYỆN CỦA BẠN

Cách nói chuyện hài hước có thể khiến người khác ôm bụng cười như nắc nẻ. Hơn nữa, nó còn là một hình thức mỹ cảm, làm cho con người có thể cảm nhận và tận hưởng được cái đẹp. Sự hài hước trong cuộc sống có thể là tự nhiên hoặc do cố ý sắp đặt. Nhưng dù thế nào thì nó vẫn là một hình thức quan trọng để điều chỉnh những cuộc trò chuyện trong cuộc sống. Nếu biết vận dụng sự hài hước đúng cách thì bạn chính là người rất yêu cuộc sống này.

1. Lời nói dí dỏm, hài hước

Những lời nói dí dỏm, hài hước có thể phát huy được sự thông minh của cả hai bên trong quá trình giao tiếp, khi đó, kẻ tung người hứng sẽ cùng tạo nên sự vui vẻ.

Một diễn viên già người Mỹ tóc đã bạc trắng, khập khiễng với đôi nạng bước lên sân khấu. Nhìn thấy ông như vậy, ắt hẳn nhiều người sẽ không khỏi lo lắng, do đó người dẫn chương trình ngay khi mở đầu đã hỏi: “Ông có thường xuyên đi khám ở bệnh viện không?” “Có chứ. Tôi vẫn đi thường xuyên.”

“Vì sao vậy?” “Vì nếu bệnh nhân không đi khám bệnh thì bác sĩ chết đói chứ sống làm sao được.”

Ngay lúc đó, khán giả đã dành một tràng pháo tay rất lớn cho ông, khen ngợi sự lạc quan và câu nói thông minh của ông. Người dẫn chương trình hỏi tiếp: “Ông có thường đi mua thuốc không?” “Có chứ! Tôi rất hay đi mua thuốc vì ông chủ hiệu thuốc đáng được sống tiếp.” Nghe vậy, cả hội trường lại tiếp tục vỗ tay tán thưởng.

“Ông có hay uống thuốc không?” “Không, tôi thường vứt thuốc đi bởi vì tôi cũng muốn sống tiếp.” Trong không khí sôi nổi như vậy, khán giả sẽ không thể mệt mỏi hay buồn ngủ được, còn người dẫn chương trình và cách pha trò dí dỏm của anh ta thì thật xuất sắc.

2. Hài hước ngẫu nhiên

Hài hước ngẫu nhiên là do sự liên tưởng với các sự việc hiện có mà thành, làm cho người nghe phải phì cười.

Trong một buổi học ngôn ngữ, có mấy nữ sinh ngồi cắn hạt dưa trong lớp, những học sinh chăm chỉ khác cảm thấy e ngại nhưng không dám làm gì. Đột nhiên, cô giáo dừng giảng, đảo mắt quan sát lớp một lượt. Cả lớp im bật. Có vẻ như ai cũng chờ cô mạnh tay xử lý mấy học sinh thiếu ý thức đó. Thế nhưng, sau một lát im lặng, cô giáo lại mỉm cười và nói: “Xin hỏi trong lớp ta có bao nhiêu bạn sinh năm 1972?” Học sinh trong lớp đều cảm thấy lạ, không biết ai đã dám lên tiếng: “Hơn 20 người ạ”. Cô giáo hỏi tiếp: “Sinh năm 1972 cảm tình con gì

nhỉ?” “Con chuột ạ.” “Ồ, là con chuột, thảo nào tiếng cắn hạt dưa lại vang như vậy”.

Cô giáo vừa dứt lời, cả lớp đều phá lên cười, mấy nữ sinh kia cảm thấy xấu hổ, đành vứt bỏ đồng hạt dưa, ngồi im lặng nghe cô giáo giảng bài.

3. Giao tiếp hài hước

Sự dí dỏm, hài hước ở đây hoàn toàn là cố ý tạo ra, nhằm đáp ứng yêu cầu của cuộc giao tiếp. Trong trường hợp này, ngoài việc tạo ra được tiếng cười thì còn cần thể hiện được ý nghĩa sâu sắc của câu chuyện. Người cố tình khôi chuyện cười chỉ muốn làm cho người khác và cuộc sống của chính mình lúc nào cũng ngập tràn tiếng cười và niềm vui. Trong giao tiếp, có thể nói họ là những người thành công khi luôn làm cho người khác vui vẻ.

Một chàng thanh niên mới nhậm chức giám đốc. Trước ngày nhậm chức một hôm, anh ta đã triệu tập nhân viên của công ty để mở một cuộc họp. Anh ta tự giới thiệu về mình: “Tôi là Trần Cương, giám đốc của các bạn. Tôi sinh ra vốn đã là một nhà lãnh đạo, bởi vì tôi là con trai của vị giám đốc cũ của công ty.” Mọi người tham gia cuộc họp nghe vậy đều bật cười, chàng thanh niên đó cũng bật cười. Anh ta đã dùng giọng điệu dí dỏm và cách “nói ngược” để chứng minh rằng anh ta nghiêm túc xem xét và đánh giá địa vị hiện tại của mình. Trên thực tế, anh ta dùng cách này để khéo léo bày tỏ và nhằm chỉ rõ với mọi người rằng: Tôi cần phải gần các bạn, để các bạn thay đổi suy nghĩ về tôi. Tôi dựa vào nỗ lực của bản thân để có thể đạt được vị trí này.

DỪNG SỰ HÀI HƯỚC ĐỂ TẠO BẦU KHÔNG KHÍ

Người lãnh đạo khi đàm phán, trao đổi muốn dùng hài hước để tạo không khí thì cần chú ý rằng, chỉ cần sơ suất sẽ khiến cho hài hước trở thành lời châm biếm, đả kích.

Trước hết, người lãnh đạo cần chú ý thời điểm và hoàn cảnh, tốt nhất là nên dựa vào nội dung cuộc trò chuyện giữa hai bên để tạo môi trường thích hợp, từ đó tạo sự hài hước trong câu chuyện; cũng không nhất

thiết phải cố gắng tạo ra sự hài hước một cách cứng nhắc trong những trường hợp nghiêm túc. Như vậy sẽ không thể đạt được mục đích tạo không khí sôi động hơn mà còn khiến bạn trở thành một trò hề. So sánh hai ví dụ dưới đây chúng ta sẽ không khó để nhận ra sự quan trọng của đặc điểm này.

Ví dụ 1: Có một hãng sản xuất giày tư nhân muốn bán ra một lô giày du lịch thứ phẩm với giá cao cho một công ty tiêu thụ. Trong quá trình đàm phán, đại diện hãng giày này đã cố sức tăng bốc chất lượng sản phẩm của mình:

“Ngài giám đốc, ông hãy quyết định đi, chất lượng của những đôi giày này tuyệt đối không có vấn đề gì cả, tuổi thọ của chúng cũng giống như tuổi thọ của ông vậy.” Ngài giám đốc giờ lại xem hàng mẫu, mỉm cười nói: “Hôm qua tôi vừa đi kiểm tra sức khỏe, không có bệnh tật gì cả, tôi không thể tin là mình sẽ chết sớm như thế!” Vậy là trong khi trò chuyện, vị giám đốc đã khéo léo tranh thủ câu nói của người bán hàng, dùng lời nói khôi hài để thể hiện quan điểm của mình về chất lượng của đôi giày. Cách nói này vừa thể hiện được tiêu chuẩn cao của bản thân, vừa khiến cho người bán hàng không thể nói thêm gì nữa. Có thể nói, sự thông minh trong cách ăn nói của vị giám đốc này đã tạo nên sự hài hước và đạt được những hiệu quả tốt.

Ví dụ 2: Trong một cuộc đàm phán quan trọng, khi cả hai công ty đều đã chuẩn bị một cách kỹ lưỡng các tài liệu, sẵn sàng tinh thần cho một “cuộc chiến dữ dội”, khi không khí trở nên căng thẳng, nghiêm túc, và dường như chỉ còn vài phút nữa thôi sẽ diễn ra “một trận giao tranh quyết liệt” thì người trợ lý của một công ty bắt đầu nói:

“Chắc hẳn mọi người ở đây đều đã xem bóng đá. Có một câu chuyện như sau: Một người mê bóng đá Hàn Quốc đi gặp Phật tử và hỏi: ‘Hàn Quốc khi nào có thể giành được cúp vô địch thế giới?’ Phật tử trả lời: ‘50 năm nữa.’ Người đó nghe vậy liền khóc rồi bỏ đi. Một người mê bóng đá Nhật Bản gặp Phật tử hỏi rằng: ‘Bao nhiêu năm nữa Nhật Bản giành được cúp vô địch thế giới?’ Phật tử trả lời: ‘100 năm’. Người Nhật Bản nghe vậy cũng khóc rồi đi. Đến lượt một người Trung Quốc đến hỏi Phật tử: ‘Bao giờ Trung Quốc giành được cúp vô địch bóng đá thế giới?’ Lần này, Phật tử không trả lời mà bỏ đi luôn.”

Nội dung câu chuyện này vừa sâu sắc, vừa hài hước, nó thể hiện sự thất vọng cũng như chua xót của những người yêu bóng đá Trung Quốc. Tuy nhiên, người trợ lý đã không kể câu chuyện này đúng thời điểm. Khi cần đến sự nghiêm túc thì anh ta lại đưa ra một câu chuyện cười, điều này khiến cho tiếng cười không những không tạo được không khí thân thiện mà còn làm mất đi sự nghiêm túc vốn có, khiến cho ý kiến mà cả hai bên đã sắp đặt trước bị ảnh hưởng, thậm chí mất giá trị, làm cho hai bên cùng cảm thấy không thoải mái.

Do vậy cần chú ý kỹ rằng cần chọn đúng thời điểm để thể hiện sự hài hước, hóm hỉnh của mình.

Bạn cũng không nên tạo sự hài hước bằng cách bắt chước nhại theo giọng địa phương... để gây cười một cách gượng gạo. Những hình thức này sẽ khiến người khác thấy khó chịu, vô hình trung sẽ để lại một ấn tượng xấu, làm trở ngại cho việc xây dựng bầu không khí đàm phán tốt đẹp.

Cuối cùng, nhất định cần chú ý rằng không được trêu đùa, pha trò từ những điểm hạn chế của đối phương. Cách làm này sẽ khiến cho người ta nghĩ rằng bạn không tốt hoặc có ý xấu, từ đó dẫn đến kết quả bạn không hề mong đợi.

Ngoài ra, muốn dùng sự khôi hài này một cách xuất sắc, điều luyện thì bạn phải thường xuyên “bồi dưỡng” khiếu hài hước của mình. Bởi lẽ, khiếu hài hước quyết định cách diễn đạt, thời điểm, việc dừng lại hay tiếp tục, âm điệu, ngữ khí mà bạn sử dụng, cũng như cường độ mà bạn thể hiện.

Để “bồi dưỡng” khiếu hài hước bạn cần:

- Tăng cường kiến thức và các cách biểu đạt khác nhau.
- Vun đắp thêm tinh thần lạc quan và thái độ nhiệt tình, tin yêu trong cuộc sống.
- Bồi dưỡng và nâng cao năng lực của bản thân, đặc biệt là việc nhìn nhận vấn đề dưới nhiều góc độ. Ngoài ra, cần chú ý gọt nhọt những câu chuyện cười, những điều hài hước trong cuộc sống làm vốn

riêng của mình.

SỰ HÀI HƯỚC LÀ CON DAO HAI LƯỠI

Những người hài hước nói chung đều có thiện ý. Nhưng đôi khi những lời nói đùa cũng khiến người khác bị tổn thương. Vì vậy, đối với những lời nói đùa và sự pha trò, cần phải lưu ý rằng chúng cũng có nguy cơ gây tổn thương tới những người khác, do đó cần phải thận trọng, nếu không sẽ “lợi bất cập hại”.

Nếu là nữ giới nói đùa với nam giới thì cần chú ý đến lòng tự trọng của họ. Lòng tự trọng của nam giới là điều không dễ đụng tới. Vì vậy nếu muốn pha trò cười, cách tốt nhất là nói đùa về mình. Nhiều lời hài hước thông minh cũng chỉ bắt đầu đơn giản như vậy.

Khi bạn quá lời làm tổn thương người khác, thì nhất định bạn nên thành tâm xin lỗi, không nên có thái độ thờ ơ. Trái lại, khi bạn bị trêu đùa quá mức thì điều cần làm nhất đó là tiếp tục nói đùa, chính nó sẽ khiến bạn tự kiểm chế và không làm tổn thương người khác. Nếu làm vậy, đối phương cũng sẽ tự cảm thấy áy náy, xấu hổ. Khi gặp những trường hợp như thế này, nhất định bạn cần phải khoan dung, rộng lượng.

Dưới đây là năm “quy tắc” chủ yếu khi bạn nói đùa với một ai đó.

1. Chú ý đến phong cách

Nói đùa nên có lợi cho sức khỏe bản thân, tăng tính đoàn kết và nên loại bỏ những yếu tố dung tục.

2. Lưu ý đến bối cảnh

Theo quan niệm chung thì trong những hoàn cảnh nghiêm túc không nên pha trò hay nói chuyện phiếm. Do đó nếu không phải là trường hợp nói chuyện với người vô cùng thân thiết thì không nên nói đùa một cách quá mức.

3. Xem xét cách thể hiện

Cách thể hiện cũng cần dựa vào tính cách của đối tượng giao tiếp. Họ là người lạc quan vui vẻ, thích nói đùa, pha trò vui, thì có đùa hết chuyện trên thế giới này cũng vô hại. Nhưng nếu họ là những người hướng nội, ít nói thì không nên nói đùa hay trêu chọc nhiều.

4. Giữ được cử chỉ và lời nói đúng mực

Tục ngữ đã chỉ ra rằng, mọi việc đều có mức độ nhất định, nếu vừa phải thì sẽ có lợi, còn nếu quá độ thì sẽ gây mất mát, tổn hại.

5. Tránh điều kiêng kỵ

Kiêng kỵ có thể là do thói quen hay sự khiếm khuyết của mỗi người. Đối với mỗi sự việc hay cử chỉ đều có sự kiêng kỵ. Nói chung, với mỗi người đều có ít nhiều điều kiêng kỵ của riêng mình. Do đó, khi nói đùa hay pha trò cười thì nhất định cần chú ý để tránh đề cập tới điều kiêng kỵ đó.

Đương nhiên, cũng có một số ít người thường dùng hình thức hài hước để nói những lời cay nghiệt, điều này vừa làm tổn thương người khác, vừa làm tổn thương chính họ. Họ đã kích và động chạm đến lòng tự trọng của người khác. Ví dụ như họ đề cập đến vận mệnh của người khác, đến hoàn cảnh xã hội mà họ sinh ra, đến địa vị hay nghề nghiệp của cha mẹ họ trong xã hội...

Trên thế giới này có không ít những con người bất hạnh, ngay từ khi sinh ra đã mang khuyết tật trên cơ thể. Điều đáng lưu tâm hơn nữa là không phải do họ cam tâm tình nguyện muốn thế. Do đó, với những người có khuyết tật thì không nên lấy những khuyết tật đó của họ ra làm trò đùa. Trên thực tế, đây cũng là phép lịch sự cần thiết phải chú ý khi giao tiếp với mọi người.

BÍ QUYẾT SỬ DỤNG KHIẾU HÀI HƯỚC

Sự hài hước không phải là thứ mà con người từ khi sinh ra đã có. Nó là sự kết tinh của trí thông minh, khả năng sáng tạo và độ nhạy cảm. Hài hước có tác dụng “bôi trơn” ngôn từ, điều tiết cuộc sống hàng ngày, xóa bỏ không khí căng thẳng.

Năm đó, một học sĩ người Anh đứng diễn thuyết trên một đường phố nọ. Khi nhắc đến những vấn đề của xã hội, anh ta bỗng sôi sục, lớn tiếng tuyên bố: “Muốn làm thức tỉnh các quan chức, biện pháp duy nhất là đốt hết cung điện và nghị viện”. Lúc đó, dân chúng đứng rất đông trên đường nghe diễn thuyết khiến xe cộ không thể nào lưu thông được. Anh cảnh sát giao thông tên Tom lớn tiếng hét: “Mời các vị tản ra! Ai muốn đốt cung điện thì tản sang bên trái, ai muốn đốt nghị viện thì tản sang bên phải.” Câu nói hài hước của cảnh sát Tom đã làm cho mọi người đều phải bật cười, và họ dần tản ra.

Có một vài bí quyết để sử dụng khiếu hài hước như sau:

1. So sánh

Một ông chủ tịch huyện mời bạn bè cũ đến dự tiệc tại một nhà hàng nọ. Trong số những người được mời có hai người bạn gái học cùng tiểu học với ông. Hai người này trước đây vì bỏ học sớm mà sau này cuộc sống vô cùng khó khăn. Họ là những người đến dự tiệc từ rất sớm. Khi đó, những khách mời khác chưa đến, tuy nhiên, chủ tịch huyện đã đến trước và tiếp chuyện họ. Sau khi cùng hàn huyên, một trong hai người bạn hỏi: “Bây giờ anh đang làm chủ tịch huyện, tối nay khách mời đều là quan chức, còn hai chúng tôi rất bình thường, lại nghèo túng, sao anh lại mời chúng tôi?” Vị chủ tịch nghe xong liền vừa cười vừa nói: “Bữa tiệc tối nay chẳng phải đã ‘xóa đói giảm nghèo’ cho các bạn một bữa hay sao?” Câu nói đùa này vừa hài hước, vừa đúng lúc.

2. Khéo dùng ca dao, tục ngữ

Ông Trương là giám đốc một công ty sữa trong thành phố. Một buổi sáng nọ, khi vừa đến công ty, ông đã bị hai nhân viên bán hàng ở công ty khác bám chặt để giới thiệu sản phẩm. Bất chấp việc hai nhân viên đó giới thiệu như thế nào, giám đốc Trương vẫn im lặng, không mảy may đề ý đến việc mua bán mà họ đang trình bày. Hai người này ngồi được khoảng 20 phút thì phát hiện ra thái độ lạnh nhạt của giám đốc Trương, nên không kiên trì được nữa, đành bỏ đi. Khi sắp bước ra khỏi văn phòng giám đốc, một trong hai người họ cố ý nói to: “Nếu biết thái độ của ông ta như vậy, có dùng kiểu tám người rước chúng ta cũng chẳng thềm đến. Haizz, vậy là phí hoài 20 phút, như là đàn gảy tai trâu vậy!”

Giám đốc Trương biết hai người họ đang nói mình nhưng không hề bực tức bởi ông đã gặp nhiều loại khách kiểu này nên cũng không lấy gì làm lạ. Ông chỉ cười và nói to một câu, đủ để hai nhân viên bán hàng đó nghe thấy: “Ừ đúng rồi đấy, đàn gảy hay đấy, nhưng trâu này chưa thể chấp nhận được!” Đúng vào thời điểm quan trọng, giám đốc Trương đã giỏi vận dụng ca dao, tục ngữ một cách dí dỏm, khéo léo phản kích sự vô lý của những nhân viên bán hàng nọ.

3. Dùng từ đồng âm khác nghĩa

Trong những lúc cần thiết, khéo léo vận dụng từ đồng âm khác nghĩa có thể đem lại kết quả rất tốt.

4. Chọn thời điểm thích hợp để thêm vào những từ ngữ hài hước

Một nhân viên bán thuốc lá nhập ngoại đứng ở cổng chợ, trên một con phố vô cùng tấp nập và không ngớt lời rao bán, khiến nhiều người phải chú ý. “Thuốc lá nhập khẩu từ Anh, hương thơm phức, giúp tinh thần minh mẫn, giá cả phải chăng...”. Một người đàn ông trung niên, trông dáng vẻ có học thức chen vào giữa đám đông, đưa mắt nhìn thuốc lá nhập khẩu rồi tiện lời nói một câu: “Hút thuốc lá nhập khẩu từ Anh, trộm không dám vào nhà, chó không dám cắn, còn người thì trẻ mãi không già”.

Những người đứng ở quầy thuốc lá đều thấy ngạc nhiên, duy chỉ có người nhân viên bán hàng thấy vui vẻ. Anh ta liền lớn tiếng nói: “Ồ, anh đúng là một người có học thức. Mọi người im lặng để lắng nghe đánh giá của anh ấy về thuốc lá nhập khẩu từ Anh nào.”

Người kia liền vừa cười vừa nói: “Người hút loại thuốc lá nhập khẩu này cả đêm ho, như vậy trộm dám vào nhà ư? Người hút thuốc lá cơ thể yếu, đi đường lúc nào cũng xiêu xiêu vẹo vẹo, chó nào dám cắn? Người hút thuốc dễ mắc bệnh ung thư, làm sao có thể sống đến già được đây?” Mọi người nghe xong đều cười lớn, chỉ có người bán hàng thì miệng không nói nên lời.

NÓI CHUYỆN HÀI HƯỚC CẦN CÓ HIỂU BIẾT

Chúng ta ai cũng thích nghe những câu chuyện hài hước, vì nó mang lại tiếng cười, tăng thêm sự sảng khoái cho cuộc sống. Tuy nhiên kể chuyện cười không phải là cách giao tiếp thông thường, nó có những điều cấm kị riêng. Dưới đây là năm điều chủ yếu.

- Không lặp lại nhiều lần một trò hài hước.
- Kể chuyện cười không nên miễn cưỡng.
- Tránh nói những câu khẳng định, ví dụ như “Đây là một câu chuyện vô cùng thú vị, hài hước, chắc chắn mọi người sẽ cảm thấy buồn cười ngay” trước khi kể chuyện.
- Không nên cười trước.
- Không nên kể những câu chuyện châm biếm.

DÙNG CÁCH NÓI HÀI HƯỚC ĐỂ TÁN DƯƠNG, KHEN NGỢI

Dùng cách nói hài hước để khen ngợi người khác chính là biết cách tạo niềm vui nhỏ trong niềm vui lớn.

1. Vận dụng lối mô phỏng, thay đổi cách hiểu vốn có đối với từ ngữ xác định

Hình thức mô phỏng là dùng những tưởng tượng, liên tưởng logic thông thường khiến những lời nói vốn rất bình thường sẽ mang ý nghĩa hoàn toàn khác, từ đó tạo ra cảm giác lạ, mới mẻ, đặc sắc và sinh động.

Trong một cuộc gặp mặt bạn bè, mỗi người đều phải tự giới thiệu về bản thân. Sau khi anh chàng đáng cao to tên Tần Quốc Sinh tự giới thiệu về bản thân mình, thì đến lượt một cô gái khác. Cô ta nói: “Bản thân tôi tự thấy mình nhỏ bé nên họ Tiểu, tên Hiều (Trong tiếng Hán, chữ “Hiều” cùng âm với chữ “Tiểu” nghĩa là nhỏ bé)”, rất vui được gặp gỡ các vị đây, đặc biệt là anh Tần Quốc Sinh, người có lẽ là bậc tiền bối

lớn nhất ở đây. Tôi vừa tính qua, anh chắc hẳn đã hơn hai 2000 tuổi bởi vì anh sinh ra từ khi Tần Thủy Hoàng thống nhất sáu nước cơ mà!”

Cô gái đó đã đồng nhất tên Tần Quốc Sinh với ý nghĩa “Sinh ra từ khi Tần Thủy Hoàng thống nhất sáu nước” (Sinh ra từ thời nước Tần). Chính cách đạo nghĩa mới này khiến cho mọi người suy nghĩ đến những điều hoàn toàn chẳng liên hệ với nhau, từ đó tạo nên tiếng cười.

2. So sánh hài hước

Chính là cách đặt hai hay nhiều sự vật, sự việc không có liên quan với nhau để đối chiếu, so sánh, thể hiện rõ không có sự phân biệt và mang hàm ý khen ngợi trong đó.

Nghe nói, Napoléon khi xem opera trong rạp và nhìn thấy nhạc sĩ nổi tiếng Rossini⁽¹⁾ đang ngồi ở một ghế khác liền yêu cầu người phục vụ mời ông ta đến. Rossini vội vàng đến bên ghế của Napoléon và quỳ xuống tạ lỗi: “Thưa Đức vua, thần không vận lễ phục đến gặp ngài, thần thật bất kính.” Napoléon liền đáp lại bằng một câu nói khiến hết thảy mọi người đều kinh ngạc: “Người bạn của tôi, giữa những ông vua với nhau đâu có tồn tại lễ nghĩa!” Napoléon gọi Rossini là một “ông vua” và nói “giữa những ông vua với nhau đâu có tồn tại lễ nghĩa”, cách nói này chính là một lời khen ngợi đối với Rossini. Cũng từ đó về sau mà Rossini được gọi là “ông vua âm nhạc”.

Việc so sánh một cách hài hước tạo nên sự thú vị và dí dỏm từ chính khác biệt lớn giữa những con người hay sự vật được ví von. Trong một không khí vui vẻ như vậy thì lời khen càng trở nên tự nhiên hơn, khiến cho người đón nhận lời khen không phải bối rối mà trái lại rất vui vẻ đón nhận nó.

HÀI HƯỚC THEO LỐI MÔ PHỎNG

Mô phỏng kiểu hài hước là đem những câu chuyện xưa mà mọi người đã quen thuộc ra và lồng vào đó ý nghĩa mới, từ đó tạo ra sự hài hước. Việc mô phỏng hài hước cần nắm chắc ba chữ: Danh, Nhiệt, Tân.

- Danh có nghĩa là bạn nên mô phỏng những lời nói, câu nói, tác

phẩm nổi tiếng hay thành ngữ, tục ngữ mà mọi người quen thuộc.

- Nhiệt có nghĩa là những gì bạn thể hiện cần phải hợp thời, tốt nhất là những vấn đề mà mọi người đều quan tâm hoặc muốn bàn bạc, như vậy họ sẽ dễ liên tưởng, từ đó tạo ra sự đồng cảm
- Tân có nghĩa là khi mô phỏng phải lồng ghép những quan điểm mới. Đây chính là linh hồn của việc mô phỏng hài hước. Nhưng cũng nên lưu ý, nếu chỉ là bình cũ rượu mới thì không đủ, còn phải đưa thêm vào những hơi thở mới để có thể tạo ra sự hài hước cuốn hút mọi người.

Tại sao chúng ta cần làm mới cảm giác hài hước bằng các phương pháp mô phỏng? Một phần là để đáp ứng tâm lý thích cái mới của mọi người, một phần cũng không quên mất tâm lý thích cái mới nhưng vẫn lưu luyến cái cũ, ghép hai kiểu tâm lý này lại với nhau cũng sẽ tạo ra sự mô phỏng hài hước.

Chúng ta thường nói, một tác phẩm hay đọc cả trăm lần cũng không thấy chán, điều này quả là nói quá. Dù một câu nói có hay thế nào đi chăng nữa mà nghe đi nghe lại cũng sẽ cảm thấy nhàm chán. Lúc này, giải pháp tốt nhất là nên bỏ cái cũ, tạo cái mới bằng cách mô phỏng hài hước.

HÀI HƯỚC BẰNG CÁCH CHUYỂN CHỦ ĐỀ

Hài hước bằng cách chuyển chủ đề là khéo léo chuyển câu chuyện sang một chủ đề khác, không bàn đến chủ đề gốc nữa. Trong đối thoại, khi người đối diện muốn hỏi những câu hỏi như: Làm sao, như thế nào... mà bạn lại không muốn trả lời thì cách hiệu quả nhất là chuyển câu chuyện sang hẳn một chủ đề khác.

Chúng ta hãy nghiên cứu ví dụ sau đây:

Trong một lần thi vấn đáp kiến thức quân sự, vị sĩ quan hỏi một binh sĩ: “Trong một lần làm nhiệm vụ bên ngoài vào ban đêm, bất ngờ có một người túm lấy tay cậu, cậu sẽ nói gì?”

“Tình yêu à, bỏ tay anh ra!” Anh lính nhẹ nhàng đáp.

Vị sĩ quan đưa ra câu hỏi là muốn xem binh sĩ này sẽ đối phó với quân địch ra sao, nhưng anh lính trả lời hiểu rằng, hoặc cố tình hiểu rằng khi người yêu túm lấy tay thì anh ta sẽ nói sao. Anh lính đã khéo léo chuyển chủ đề từ việc “đối phó khi bị quân địch túm tay như thế nào”, thành “xử lý ra sao khi người yêu túm tay không chịu bỏ ra”. Đây chính là việc lảng sang chuyện khác mà chúng ta đang nói đến.

Điều kiện tiên quyết để sử dụng cách nói hài hước bằng cách chuyển chủ đề là phải có tư duy sắc bén và khả năng suy luận logic mạnh mẽ. Xin mời đọc tiếp ví dụ sau đây:

Khách thuê nói với chủ nhà: “Tôi không thể chịu được nữa, mái nhà phía trên phòng tôi bị dột, nhỏ nước vào phòng từ lâu lắm rồi.”

Ông chủ nhà lập tức nói lại: “Cậu còn muốn cái gì nữa? Cậu trả có một chút tiền, còn muốn nó nhỏ sâm panh hay sao?”

Cách đối đáp này quả thực rất thông minh. Ý của người khách thuê nhà muốn nói là: “Dù trên mái nhà có nhỏ cái gì xuống cũng làm phiền anh ta”. Nhưng ông chủ nhà lại cố ý chuyển thành: “Nhỏ sâm panh xuống thì tốt hơn nhỏ nước”.

Nếu bạn có thể phân biệt rõ ràng được ý nghĩa biểu đạt và ý nghĩa gốc, bạn có thể ứng dụng để tạo ra rất nhiều tình huống hài hước.

HÀI HƯỚC VỪA PHẢI CÓ THỂ PR BẢN THÂN MÌNH

Một vị diễn giả khi nói đến tác hại của việc uống rượu không kìm được liền hét lớn: “Tôi nghĩ việc nên làm nhất là hãy đổ hết rượu xuống đáy đại dương!” Có người nghe vậy liền nói: “Tôi đồng ý”. Người diễn giả này càng kích động hơn: “Vâng, rất hoan nghênh ông, tôi nghĩ ông là một vị học giả rất giàu tinh thần hi sinh. Xin hỏi hiện nay ông đang làm gì?” “Tôi là thợ lặn biển!”

Ví dụ trên đã cho chúng ta thấy, chỉ cần vận dụng sự hài hước một

cách thích hợp thì không chỉ tạo điều kiện, hoàn cảnh thuận lợi cho việc giao tiếp giữa người với người mà còn có tác dụng giúp bạn tự PR bản thân.

- ★ *Thà nói thật mất lòng còn hơn nói một lời ngọt ngào dối trá.*
- ★ *Khi giao tiếp, nếu bạn biết điều khiến tình cảm của đối phương, khiến đối phương có những cảm xúc tích cực về bạn thì chắc chắn họ sẽ không ngại ngần đón nhận lời khen từ phía bạn.*
- ★ *Khi giao tiếp, nếu biết cách xưng hô thích hợp thì cuộc trò chuyện của bạn sẽ thuận lợi và dễ thành công hơn.*
- ★ *Khi giao tiếp, có một số điều không tiện nói thẳng thì bạn phải khéo léo, uyển chuyển để vừa thể hiện được ý kiến của mình, vừa tránh những hoàn cảnh khó xử.*

Một người lãnh đạo khi giao tiếp có thể dùng ngôn ngữ để tạo dựng hình tượng của bản thân.

1. Thể hiện sự thành thực của bản thân

Khi giao tiếp với mọi người, nếu bạn dám thừa nhận những khuyết điểm, những điều mình không biết thì sẽ khiến cho đối phương có ấn tượng sâu sắc về bạn, tăng thêm sự tin tưởng đối với bạn.

Những người bình thường thường không dễ dàng để người khác nhìn thấy khiếm khuyết của mình, do vậy, họ thường nói “không hiểu”

với những vấn đề họ không biết. Thực tế, nếu bạn dũng cảm thừa nhận những điều mình không biết thì chính bạn có thể làm tăng thêm sự tin tưởng từ phía đối phương. Bởi lẽ, thẳng thắn nói rằng “tôi không biết” sẽ khiến cho họ khắc sâu ấn tượng về sự thành thật của bạn. Thêm nữa lòng dũng cảm của bạn sẽ khiến người khác thấy ngưỡng mộ. Với những người dám thừa nhận những điều mình chưa biết, khi họ nói ra điều gì khác thì mọi người sẽ cho rằng, nhất định đó là điều vô cùng đúng đắn.

Đương nhiên, cũng không nên nói ra hết thấy những khuyết điểm của bản thân vì như vậy sẽ không có hiệu quả tốt và sẽ làm xấu đi hình tượng của bạn. Tốt nhất là bạn nên lựa chọn một cách thích hợp để nói ra những khuyết điểm không liên quan, như vậy sẽ đảm bảo không xảy ra hiện tượng những người khác nói xấu về bạn.

2. Cải thiện hình ảnh của bản thân

Trong giao tiếp nói chung, thông thường dễ xảy ra những lỗi như sau: gây ra điều bất lợi cho đối phương, nói những lời không thích hợp... Sau khi những chuyện này xảy ra, ít nhiều sẽ ảnh hưởng đến hình tượng của bạn, do vậy bạn nhất định phải có biện pháp để thay đổi tình hình.

Muốn cải thiện được hình ảnh của mình, đầu tiên bạn cần nhìn nhận đúng đắn về bản thân, nghiêm túc đánh giá và nỗ lực tìm các biện pháp để cải thiện, đồng thời cần biết xin những lời khuyên thích hợp.

Có những người biết rằng mình đã làm sai, cũng muốn thừa nhận trước đối phương, song khi xin lỗi họ lại cố gắng né tránh trách nhiệm của mình, tránh lời chỉ trích của đối phương. Thực tế cho thấy, những hành động như vậy tạo nên một ấn tượng rất xấu về việc thoái thác trách nhiệm, đồng thời cũng khiến cho đối phương có cảm giác “người này không có thành ý nhận lỗi”.

Trái lại, nếu khi chúng ta xin lỗi một ai đó mà có thể thẳng thắn thừa nhận sai lầm của mình và nhận trách nhiệm thì sẽ có kết quả tốt hơn, bởi lẽ khi làm như vậy, sự giận dữ kìm nén bao lâu trong người nghe sẽ không còn cơ hội để bùng phát. Thêm nữa, điều này còn khiến cho đối phương cảm thấy ít nhiều sự thành thật và dũng khí của bạn. Sau khi

xin lỗi, nếu ngay lập tức có thể tìm ra cách để sửa sai hoặc bù đắp lỗi lầm của mình thì nên làm ngay để cải thiện hình ảnh của bản thân. Người khác sẽ thấy bạn không chỉ có thành ý thực sự mà còn coi hành động đó chính là việc chứng minh tinh thần trách nhiệm của bạn. Điều này sẽ khiến bạn rất dễ dàng có được thiện cảm từ đối phương.

3. Coi trọng ấn tượng đầu tiên

Ấn tượng đầu tiên luôn là những gì tươi mới và sâu sắc nhất, nên ấn tượng đó tốt hay xấu sẽ liên quan trực tiếp và chi phối đến quá trình giao tiếp.

Muốn đối phương có được những ấn tượng đầu tiên tốt đẹp thì cần chú ý đến diện mạo và cử chỉ của mình khi giao tiếp... Một người giao tiếp thành công là người có trang phục phù hợp với bản thân, màu sắc và kiểu dáng của trang phục phù hợp với tuổi tác, vóc dáng, và phải chỉnh tề, sạch sẽ, ưa nhìn. Kiểu tóc cần phù hợp với khuôn mặt, nghề nghiệp, thời tiết và cần phải thật tự nhiên. Trong giao tiếp, cử chỉ lịch sự, nho nhã sẽ có tác dụng thúc đẩy cuộc chuyện trò. Nếu cử chỉ không phù hợp, thiếu văn hóa sẽ ảnh hưởng đến việc tạo dựng hình tượng bản thân, đồng thời cũng khiến cho đối phương trở nên không vui, gây bất lợi cho cuộc giao tiếp.

Trong lần đầu giao tiếp với ai đó, trước tiên cần chú ý cử chỉ cần tự nhiên, thoải mái. Vẻ tự nhiên chính là biểu hiện của sự tự tin trong con người bạn. Hành động tự nhiên, động tác thoải mái sẽ khiến cho đối phương có ấn tượng về sự thẳng thắn, lạc quan, vui vẻ và có cảm giác muốn được tiếp tục trò chuyện cùng bạn. Tuy nhiên sự thoải mái ở đây nên giữ ở mức độ phù hợp sẽ khiến cho đối phương yên tâm, cảm thấy bạn là người có thể tin tưởng, và sẵn sàng mở lòng với bạn.

Trong giao tiếp, bởi vì địa vị của hai bên là bình đẳng nên ấn tượng đầu tiên tốt hay xấu không chỉ dựa vào diện mạo, cử chỉ của người nói chuyện mà còn có liên quan đến việc ứng xử, đối đáp, đặc điểm tính cách cũng như tuổi tác của họ. Bạn nên chú ý phát hiện đặc điểm nội tâm và tính cách, sở thích của người cùng trò chuyện qua phản ứng của họ và coi đó là chìa khóa để mở cánh cửa tâm hồn đang bị đóng chặt của họ. Nếu đối phương phản ứng nhanh, hành động linh hoạt, biết

giao tiếp thì người cùng giao tiếp với họ cần có một nền tảng ổn định, chú ý sự lưu loát của ngôn từ, sự hài hước trong cách nói chuyện. Nếu đối phương là người nhẹ nhàng, ít nói, điềm đạm thì hành động của người cùng giao tiếp với họ không nên liên thoắt, thô lỗ mà cần phải dùng trái tim của mình để trò chuyện với họ. Lời nói nên nho nhã, và sử dụng những từ ngữ thích hợp để truyền đạt ý tứ của mình. Như vậy có thể thấy rằng, với mỗi đối tượng khác nhau thì phương thức giao tiếp cần phải khác nhau để có thể dễ dàng khiến đối phương đón nhận được tấm lòng của mình, từ đó tạo nên ấn tượng tốt đẹp về bản thân trong mắt họ.

Mặc dù ấn tượng đầu tiên là tốt hay xấu có liên quan trực tiếp đến việc giao tiếp sau này, nhưng trong đời sống thì cũng không phải chỉ cần dựa vào ấn tượng đầu tiên đó mà có thể đánh giá con người. Bởi lẽ những gì ta biết trong lần gặp gỡ đầu tiên là có giới hạn, thêm nữa đó chỉ là so sánh ở bề ngoài, có những điều là thật nhưng cũng có những điều giả tạo. Trong lần gặp mặt đầu tiên, cả hai bên sẽ rất chú ý đến “ấn tượng đẹp” trong mắt người khác. Điều này hạn chế người khác có những ấn tượng khác về bản thân họ. Khi giao tiếp, họ luôn lựa chọn từ ngữ, cách biểu cảm, thái độ và hành động thích hợp với hi vọng có thể đem lại ấn tượng đẹp để cho đối phương để tạo nền tảng duy trì việc giao tiếp. Do vậy, kiểu gặp mặt lần đầu dù là thân tình, dễ hòa hợp hay đối đầu thì cũng rất khó để xác định đó có phải là sự giả tạo hay không. Nếu dùng ấn tượng đầu tiên để đánh giá toàn bộ con người mà không dùng sự hiểu biết lâu dài thì chắc chắn sẽ dẫn đến những suy nghĩ sai lệch.

4. Khiến cho đối phương cảm thấy bạn quan trọng

Muốn đối phương cảm thấy bạn là người quan trọng, bạn có thể áp dụng bốn cách sau:

Thứ nhất, là một người biết lắng nghe. Thái độ toàn tâm lắng nghe người khác nói chuyện chính là cách thể hiện rõ ràng, bạn đang dành sự khen ngợi cho họ. Đây là cách khen ngợi ngầm, có khả năng khiến đối phương cảm thấy mình rất quan trọng.

Thứ hai, hãy nói về những vấn đề mà đối phương có cảm hứng. Đối

với những người lãnh đạo, chủ đề tốt nhất là nhắc đến những thành tích của họ; đối với những người già, nói chuyện cần chú trọng vào những thành tích, đóng góp khi họ còn trẻ; đối với thanh niên thì có thể nói đến việc lập nghiệp... Nói chung, với những người khác nhau thì cần lựa chọn những chủ đề và cách thức nói chuyện khác nhau.

Thứ ba, hãy thể hiện sự nhiệt tình đối với mọi người. Chúng ta chắc hẳn đều đã trải qua cảm giác này, ví dụ như mỗi lần lãnh đạo gặp mặt chúng ta đều rất nhiệt tình trò chuyện, thăm hỏi, điều này khiến cho chúng ta có cảm giác: “Lãnh đạo rất coi trọng mình!”

Thực ra sự nhiệt tình đối với người khác chính là sự ủng hộ và cổ vũ đối với họ, từ đó có thể khiến họ tăng thêm niềm tin và muốn khẳng định mình. Nếu bạn dành cho người khác sự nhiệt tình của mình thì người khác sẽ cảm thấy hình tượng của bạn rất lớn lao, và họ không thể thờ ơ với bạn.

Thứ tư, hãy thể hiện sự quan tâm chân thành đối với người khác. Khi thăm hỏi người khác, hãy thể hiện rõ sự quan tâm, an ủi, đó chính là minh chứng rõ ràng cho việc đối phương có một vị trí nhất định trong bạn. Điều này có lợi ích lớn đối với việc quảng giao.

Người lãnh đạo trước khi gặp mặt người khác nên tìm một chủ đề nói chuyện phù hợp từ trước để cuộc trò chuyện diễn ra thuận lợi.

Mọi người thường cho rằng, những câu chuyện to tát hay những chuyện giật gân mới đáng để nói đến. Nhưng kỳ thực mọi vấn đề đều có thể đề cập đến khi trò chuyện. Từ những việc trong cuộc sống thường nhật như bí quyết nấu nướng, đan lát, thời trang, đồ dùng gia đình, quan hệ bạn bè, bóng rổ, bóng bàn... đến những việc thuộc lĩnh vực khác như sách báo, sân khấu, tin tức thời sự... bạn đều có thể đề cập đến khi trao đổi với người khác.

Nếu bạn cảm thấy chủ đề nói chuyện có giới hạn thì cần phải tìm chủ

đề mới. Khi đọc báo và xem được một mẫu chuyện hay và hấp dẫn, bạn nên cố gắng ghi nhớ nó. Chính từ những vốn liếng thu nhặt mỗi ngày như vậy, bạn có thể tạo nên kho chủ đề trò chuyện của riêng mình, thậm chí bạn còn có thể ghi chép lại chúng. Khi những thông tin, câu chuyện này vẫn còn “tươi mới”, bạn nên chất lọc và đưa nó vào câu chuyện của bạn với bạn bè, hoặc mọi người trong gia đình. Nếu bạn liên tục duy trì biện pháp này thì chắc chắn rằng bạn sẽ không bao giờ hết chuyện để nói với mọi người.

Tuy nhiên có một vài chuyện bạn không nên nói với người không quen biết hoặc người mới gặp như: cuộc sống riêng tư của bạn, khuyết điểm của người thân, bạn bè...

Khi nói chuyện với người khác, nếu bạn cảm thấy bất an và mất bình tĩnh có thể dùng bốn cách sau để tự làm cho mình thoải mái hơn.

1. Khi nói chuyện với người khác mà bạn cảm thấy bất an thì có đến 50% nguyên nhân là do bạn tự ti. Nếu trước khi gặp mặt một ai đó, bạn tìm ra điểm ưu thế của mình so với họ, từ đó tự tạo cảm giác tự tin đối với bản thân thì cảm giác bất an cũng sẽ biến mất.
2. Khi trò chuyện với người khác, có thể cầm bút viết nguệch ngoạc một cái gì đó, để lợi dụng động tác vô ý thức này làm giảm bớt không khí căng thẳng và giữ tâm lý ổn định.
3. Giữ tâm lý thoải mái bằng việc tự chế giễu bản thân. Trong lần đầu tiếp xúc với người khác, cảm giác mất bình tĩnh là không thể tránh khỏi. Nếu cứ canh cánh trong lòng về những điểm không ổn của bản thân thì sẽ chỉ khiến bạn càng trở nên căng thẳng hơn. Để không phải bận tâm suy nghĩ đến những điều đó, bạn phải vượt lên trên tất cả để thể hiện dáng điệu tự nhiên hoặc có thể tự chế giễu bản thân bằng cách nói: “Mỗi lần tôi mất bình tĩnh thì cứ như kẻ say vậy, chân tay không cách nào yên được.” Sau khi bạn nói xong, tay có thể sẽ không run nữa, nhờ đó sự căng thẳng cũng sẽ mất đi.

4. Thừa nhận mình nhút nhát. Khi nói chuyện với người khác, sẽ có lúc bạn cảm thấy rất căng thẳng. Nếu thành thật nói ra sự căng thẳng đó thì bạn có thể nhanh chóng xóa đi chúng, đồng thời còn có thể thu hẹp khoảng cách giữa hai phía, có được sự thấu hiểu từ phía người kia.

Người xưa có câu: “Thà nghe lời nói thật còn hơn nghe một lời nói dối ngọt ngào.” Khi biểu dương, khen ngợi ai đó cần phải dựa trên thành tích họ đạt được trên thực tế, không thể từ không nói có, cường điệu quá mức, nếu không sẽ bị đánh giá là kẻ ba hoa để lấy lòng, hoặc bị hiểu nhầm thành ý đồ khác. Điều đó cũng có thể làm nảy sinh những phản ứng trái chiều, khiến đối phương đánh giá rằng bạn có thói quen nói dối, bất chấp sự thật để lôi kéo họ, khiến họ mất đi sự tin tưởng và hoài nghi với tư cách của bạn.

Tất nhiên, khen ngợi người khác là rất tốt. Nhưng khi biểu dương, khen ngợi người khác còn cần chú ý đến trình độ, tính cách, thói quen, thậm chí cả tâm lý, nguyện vọng của họ, nếu không một lời khen dù có thành ý sẽ trở thành một câu nói vụng về, khó nghe. Câu chuyện dưới đây là dẫn chứng. Giám đốc B là một người béo phì, cố gắng ăn kiêng nhưng không được. Trong một lần đàm phán đã diễn ra tình huống sau:

Đối tác A: Cuộc đàm phán lần này thành công như vậy là nhờ được làm việc với ông, cảm ơn đã hợp tác!

Giám đốc B: Không dám! Không dám!

Đối tác A: Người ta hay nói: “Thân thể đầy đà, lòng dạ rộng rãi”, người như anh đúng là làm chúng tôi phải ao ước.

Giám đốc B: Anh đừng nói nữa, tôi lập kế hoạch giảm cân nhưng càng ngày càng béo lên.

Đối tác A: Béo là một dạng của cái đẹp. Ông xem người xưa Tào

Tháo, Đồng Trác, Viên Thế Khải... đều là những người béo. Thêm nữa ông lại là giám đốc, cả ngày phải trò chuyện, ăn uống, không béo sao được? Tôi cũng muốn béo nhưng có béo nổi đâu!

Giám đốc B:...

Kết quả là anh A đã khiến cho vị giám đốc B rất khó chịu. Ông ta rất kị người khác nói về ngoại hình của mình. Người A vốn có ý tốt nhưng vì không biết ưu điểm và khuyết điểm của vị giám đốc nên kết quả là làm cho mọi việc mất vui.

Nếu chuyển lời khen ngợi sang một góc độ khác, ví dụ như nói về sự thành công trong sự nghiệp của vị giám đốc này thì kết quả chắc hẳn đã không như vậy.

Đối tác A: Ngài giám đốc trẻ đây đầy triển vọng, đầy quyết đoán và nhiệt huyết, thực khiến tôi ngưỡng mộ.

Giám đốc B: Thật không dám! Tôi còn phải học hỏi nhiều ở tiền bối.

Đối tác A: Sự nghiệp lớn như vậy, nhưng lại rất khiêm tốn và tôn trọng người khác. Thật khiến tôi thêm phần ngưỡng mộ. Cuộc trao đổi lần này thành công như vậy là nhờ có thành ý và sự nhiệt tình của phía ngài giám đốc, chúng tôi càng cần phải trân trọng nghĩa khí và tinh thần vì mọi người của giám đốc.

Trong khi giao tiếp, suy nghĩ của bạn phải bám sát và thay đổi linh hoạt theo mỗi câu nói, cử chỉ của đối phương. Khi đối phương đưa ra một vấn đề, ngay lập tức bạn cần nhanh chóng phân tích và tìm ra điểm trọng tâm của vấn đề đó nằm ở đâu, sau đó mới đưa ra câu trả lời thích hợp.

Ví dụ như khi khách hàng không hề quan tâm đến sản phẩm, người bán sẽ liên tục nói những câu mang tính gợi mở như:

“Anh muốn mua gì?”

“Anh muốn trả bao nhiêu?”

“Anh có ý kiến gì về kết quả điều tra nghiên cứu thị trường của chúng tôi?”

“Anh xem có điều gì chưa hài lòng về sản phẩm của chúng tôi?”

“Có phải anh sợ quần áo của cửa hàng chúng tôi sẽ bị co?”

Sau khi đưa ra những câu nói mang tính gợi mở như vậy, người bán có thể dựa theo câu trả lời của người mua để tìm ra lí do đủ để thuyết phục họ.

Như vậy, người bán cần tìm hiểu về nhu cầu của người mua, khiến cho người mua nói ra điều chưa hài lòng như: bao bì sản phẩm không hấp dẫn hay thời gian giao hàng quá chậm... Sau đó, nhanh nhẹn chỉ ra những điểm có thể thương lượng; cuối cùng là tìm ra những điểm mà đối phương có thể chấp nhận được và khiến cho đối phương chấp nhận quan điểm của mình.

Mặc dù nói rằng khi đối mặt với những ý kiến trái chiều hay phản đối cần tùy cơ ứng biến, song bất cứ sự việc gì cũng đều có tính quy luật nhất định, nắm được tính quy luật đó, khả năng ứng biến của bạn chắc hẳn sẽ được nâng lên một bậc cao hơn.

Khi ứng phó với những lập luận phản đối, trái chiều, có thể áp dụng bảy cách sau:

1. Cách nói trực tiếp

Phương pháp này là: Thuận theo lý lẽ của người phản đối nhưng làm sao để biến cái bất lợi thành cái có lợi. Ví dụ khi người mua nói: “Hãng X cũng sản xuất sản phẩm như thế này”. Người bán có thể nói: “Đúng như ông đã nói, cho nên chúng tôi phải cạnh tranh rất quyết liệt, do đó chất lượng sản phẩm của chúng tôi phải có chứng nhận chất lượng đạt tiêu chuẩn mới có thể cạnh tranh được.”

2. Biện pháp đảo ngược tình thế

Người xưa có câu “Muốn bắt nên có ý thả”. Trước tiên, bạn có thể khẳng định lời nói của đối phương là đúng, rồi xoay chuyển lại. Ví dụ, khi người mua quần áo của cửa hàng bạn chê màu sắc không ổn lắm, bạn có thể nói: “Đúng vậy, thanh niên thì hay thích những màu như thế này, mà đối tượng chủ yếu của sản phẩm này là thanh niên, anh nói có đúng không?”

3. Biện pháp phủ định

Đối với những ý kiến phản đối hoàn toàn không đúng với thực tế của khách hàng, bạn có thể trực tiếp phủ nhận. Ví dụ như: “Anh đúng là biết nói đùa”, “Chắc chắn không thể có những chuyện như vậy”.

4. Biện pháp im lặng

“Im lặng là vàng”, đối với những câu hỏi không tiện trả lời thì nên giữ im lặng, hoặc chuyển sang chủ đề khác.

5. Biện pháp nêu ví dụ

Khi nảy sinh tranh luận trong việc mua bán thì dẫn ra một ví dụ sẽ có tính thuyết phục rất lớn. Bạn có thể nói: “Công ty X cũng bán loại sản phẩm này, trong vòng một tháng đã bán hết sạch.”

6. Biện pháp chứng minh bằng tài liệu

Cũng giống với việc đưa ra ví dụ, biện pháp này cũng là một cách chứng minh phi ngôn từ hữu hiệu. Bạn có thể nói: “Về vấn đề anh vừa nói, tôi có tài liệu để chứng minh. Mời anh xem.”

7. Biện pháp phản vấn - “Gậy ông đập lưng ông”

Khi đối phương hỏi bạn một cách không rõ ràng, bạn cũng không nên yêu cầu người đó hỏi rõ mới thôi. Bạn có thể hỏi: “Anh hỏi như vậy là có ý gì?” “Anh có thể nói rõ hơn một chút được không?” Cách hỏi này sẽ đồng thời có thể giúp bạn “phản công” một cách nhanh chóng.

Người lãnh đạo khi giao tiếp với người khác cần chú ý sáu điểm dưới đây.

1. Lời nói cần có mục đích rõ ràng, dứt khoát và có sức mạnh

Mỗi từ ngữ và cách nói đều phục vụ cho một mục đích nhất định. Có lúc bạn cần thẳng thắn, nói một cách đơn giản để đối phương có thể hiểu rõ, tránh miên man, dài dòng, nói những lời vô nghĩa. Cũng có khi phải vòng vo, gây mất tập trung, đợi trong lúc người nghe mất cảnh giác, trôi theo những lập luận khôn ngoan của bạn... thì mới nói đến mục đích chính. Việc dùng ngôn ngữ trong giao tiếp cũng giống như viết văn vậy. Đầu tiên bạn cần phải xác định chủ đề của cuộc nói chuyện. Nói chuyện không mục đích, không chủ đề thì chỉ là nói chuyện vớ vẩn, vô nghĩa.

2. Chú ý đến thói quen và tâm lí của đối phương

Cần chú ý đến sự chùng mực của lời nói, mức độ của ngôn từ bạn sử dụng. Khi nắm được tâm lí đối phương, biết được những điều mà đối phương muốn nghe thì bạn cần xuất phát từ góc độ lợi ích của đối phương để tiến hành trò chuyện, trao đổi. Lợi ích là nguyên tắc cơ bản của hành vi giao tiếp. Rất nhiều người trong quá trình giao tiếp vì quên mất điều cơ bản này nên chỉ biết nói về mình hoặc những điều mà mình quan tâm, còn đối với vấn đề liên quan trực tiếp đến đối phương thì không chú ý. Kết quả là mỗi người đều chỉ nói về vấn đề mình quan tâm, bên ngoài có vẻ như hòa hợp nhưng bên trong lại vô cùng khác biệt. Chính điều này khiến cho cuộc giao tiếp thất bại. Một cuộc giao tiếp thành công nên như sau: Nói ít về bản thân mình, đề cập nhiều đến vấn đề đối phương quan tâm, như vậy thì lời nói mới hợp ý.

3. Nắm vững nghệ thuật “thuận theo”

Muốn người khác thuận theo mình là bản tính của con người. Do vậy, việc “biết nghe lời” người khác trở thành một bí mật trong giao tiếp. Không chỉ với cấp trên hay tiền bối thì mới dùng đến bí kíp này, mà ngay cả với những người đồng trang lứa, người tri kỷ, người yêu,

những người thấp bậc hơn, ta đều nên nắm được điều này. Không những trong giao tiếp mà trong khi tiếp cận quan điểm, thậm chí là trong các cuộc tranh luận gay gắt thì cũng cần khéo léo vận dụng nguyên tắc này. Khi gặp ý kiến bất đồng, nếu ngay từ đầu bạn đã thể hiện thái độ “ăn miếng trả miếng”, bác bỏ quan điểm của đối phương thì sẽ dễ khiến cho người khác phản cảm, câu chuyện giữa hai phía khi đó rất khó để đi tiếp.

Khi vận dụng nghệ thuật “thuận theo” cần chú ý hai điểm sau: Đầu tiên, việc thuận theo chỉ là một kỹ xảo, chứ không có nghĩa là bạn phải hoàn toàn từ bỏ cá tính, quan điểm của riêng mình. Có đôi lúc, bạn thực sự thuận theo người ta, nhưng có những lúc chỉ là vẻ bề ngoài, thực tế không như vậy. Thứ hai, trong một vài trường hợp nhất định, ví dụ như tranh luận với kẻ thù thì không thể thuận theo được mà cần đối chọi quyết liệt, đấu tranh không khoan nhượng.

4. Chú ý đến khoảng cách và tư thế khi nói chuyện

Đầu tiên là khoảng cách giữa những người cùng trò chuyện. Khoảng cách này nên được xác định tùy theo mức độ tình cảm, quan hệ giữa hai phía. Khi nói chuyện trực tiếp, nếu là với bạn bè tri kỷ hay với người yêu, khoảng cách có thể gần hơn (hoặc xa hơn một chút), với những đối tượng khác thì không nên quá gần nhưng cũng phải bảo đảm một khoảng cách thích hợp. Tiếp theo, là tư thế, tâm thái của bản thân mình. Với những người lớn tuổi hơn hay lãnh đạo cấp trên, nên ngồi đối diện với nhau, mắt hướng về người cùng trò chuyện với mình, ngồi thẳng người, ngay ngắn, không vắt chéo chân hay ngồi dạng chân quá rộng, không chỉ tay thẳng vào phía đối phương,... Với những người tri kỷ hay với người yêu, khi nói chuyện có thể tùy ý hơn, thoải mái hơn nhưng cũng không được thiếu sự đứng đắn. Với những người khác, thông thường mà nói, điều cần thiết và bắt buộc đó là tư thế nghiêm chỉnh, trang nhã, ngoài ra cần chú ý đến tinh thần, tâm lý và sắc thái biểu cảm của đối phương.

5. Cần biết tùy cơ ứng biến

Những cuộc đối thoại trong giao tiếp là quá trình vận động liên tục, trong đó, những sự việc được sắp xếp trước cũng không ít. Điều quan

trọng là chúng ta cần biết tùy cơ ứng biến. Điều gì cần bình tĩnh thì nên bình tĩnh, cần nhượng bộ thì nên nhượng bộ, cần thay đổi thì ắt phải thay đổi.

6. Cần biết cách đặt câu hỏi ngược lại

Việc đặt câu hỏi ngược lại sẽ giúp bạn có thể tránh được những câu hỏi từ phía người khác, không những vậy còn có khả năng đặt đối phương vào tình huống khó xử. Có lần một đài truyền hình của Anh khi thực hiện chương trình truyền hình trực tiếp đã phỏng vấn Lương Hiểu Thanh - một nhà văn trẻ của Trung Quốc. Phóng viên phỏng vấn là một người Anh đã có nhiều kinh nghiệm trong công việc này. Anh ta đi về phía Lương Hiểu Thanh và nói: “Câu hỏi tiếp theo, xin mời anh chỉ trả lời ngắn bằng hai chữ ‘Có’ hoặc ‘Không’.” Lương Hiểu Thanh gật đầu đồng ý. Micro được đưa gần về phía anh và người phóng viên bắt đầu hỏi: “Nếu không có đại cách mạng văn hóa, thì chắc hẳn không có thể hệ tác giả trẻ như anh. Vậy đối với anh, xét cho cùng thì cuộc đại cách mạng văn hóa này là tốt hay xấu?”

Lương Hiểu Thanh sững người, nhưng ngay sau đó anh đã nhanh trí đáp lại người phóng viên bằng một câu hỏi: “Nếu không có Chiến tranh thế giới thứ hai thì chắc hẳn cũng sẽ không có những nhà văn nổi tiếng - những người đã phản ánh một cách chân thực cuộc chiến đó. Vậy anh cho rằng cuộc Chiến tranh thế giới thứ hai là tốt hay xấu?”

Cách trả lời như vậy thực sự khéo léo và thông minh, nó khiến cho người phóng viên kia chột ngây người ra, không nói được nên lời, máy quay ngay lúc đó cũng dừng thu hình.

Khi đối thoại, nếu kiểm soát và điều khiển được cảm xúc của đối phương, dẫn dắt đối phương có cảm nhận tốt về bạn thì họ sẽ không ngại ngần tiếp nhận lời khen từ bạn.

Một công ty xuất nhập khẩu ở Giang Tô, Trung Quốc đã quyết định

tuyển dụng thêm một nhân viên kinh doanh vào làm việc. Họ tiến hành kỳ thi viết, phỏng vấn và thêm một phần nữa là thi rượu. Giám đốc ở đó kể lại: “Có ứng viên đến ứng tuyển đã gây được ấn tượng tốt với tôi. Trong vòng thi uống rượu, anh ta nâng ly rượu lên và nói với tôi: ‘Giám đốc, được biết ông là niềm vinh hạnh của tôi. Tôi thực sự muốn mang lại nhiều lợi nhuận và hiệu quả cho quý công ty. Nhưng nếu vì số lượng người tuyển dụng có hạn mà tôi không thể mang lại hiệu quả đó, thì tôi cũng sẽ không nản lòng, tôi sẽ tiếp tục phấn đấu. Tôi tin nếu không thể trở thành trợ thủ của ông thì nhất định tôi sẽ trở thành đối thủ của ông...’ Anh bạn này rất biết cách ăn nói, trong nhu có cương, đầy tự tin, ý chí kiên định, mạnh mẽ. Đặc biệt câu nói cuối cùng làm tôi rất ấn tượng.”

Câu “Nhất định trở thành đối thủ của ông” mà ứng viên đó nói ra chính là điểm then chốt quyết định việc anh ta được nhận. Anh ta đã khéo léo sắp xếp câu nói then chốt để tạo ấn tượng tốt cho người nghe. Câu nói đó bao hàm nhiều tầng nghĩa khác nhau: Thành tích của giám đốc đã trở thành mục tiêu phấn đấu của anh ta, đồng thời cũng là một cách nói khéo léo để tự khoe về bản thân mình. Ban đầu anh ta nói một cách lịch sự “được biết ông là vinh hạnh của tôi” để bộc bạch tấm lòng, sau đó lại nói “số lượng người tuyển dụng có hạn” để nói ra lí do “loại bỏ” mình - không phải vì anh ta không có năng lực mà là vì số người được chọn có giới hạn mà thôi. “... không thể trở thành trợ thủ của ông thì nhất định tôi sẽ trở thành đối thủ của ông” - chính câu nói này cũng ngầm mang ý khen ngợi.

Như vậy có thể thấy rằng, nếu biết khéo léo đặt những điểm then chốt để đưa đến cảm giác ưu việt hơn trong mắt đối phương thì sẽ rất dễ khiến mọi người có thiện cảm tốt với bạn.

Kĩ năng biểu đạt ngôn ngữ và khả năng tư duy của mỗi người có liên quan mật thiết với nhau. Trong cuộc sống, có nhiều người chỉ có thể tư duy mà không biểu đạt ra được. Việc biểu đạt trong giao tiếp không chỉ là nói ra suy nghĩ của mình mà điều quan trọng nhất là biết thông qua cách tổ chức và sử dụng ngôn từ, các động tác cơ thể sống động và hấp

dẫn nhất, từ đó đạt được kết quả như mong muốn. Ngôn ngữ để khen ngợi, tán dương có lúc cần hứng khởi, có lúc cần chuẩn bị trước một cách kĩ lưỡng trước khi sự việc nào đó diễn ra. Đối với việc chuẩn bị trước, cần phải dự liệu tình huống, sắp đặt trước hình thức khen ngợi, nội dung khen ngợi và bố trí đàn cài lời khen hợp lí.

1. Nội dung lời khen ngợi

Nội dung của lời khen có nhiều phương diện khác nhau như sự quả cảm, phương thức làm việc, khả năng xử lí công việc... Nếu muốn thông qua lời khen ngợi làm cho người nghe có động lực để thực hiện tốt hơn nhiệm vụ được giao, thì cần chọn lời khen phù hợp với hoàn cảnh và với từng người.

2. Phương thức khen ngợi

Lựa chọn các biện pháp để khen ngợi, tìm điểm đáng khen nhất của ai đó thì cần phải hiểu rõ địa vị, nghề nghiệp, tính cách, thái độ, tuổi tác và cả cách họ làm việc... Có những người thích kín đáo, có những người lại thích phô trương; có những người thích khen về công việc, có những người thì lại thích khen về diện mạo, dung nhan; có người thích khen về sự thanh cao, song có những người lại thích xu nịnh; có người thích tự cao nhưng có người lại rất khiêm tốn... Với những người tự cao, kiêu ngạo, bạn nên tìm lời khen đó lại; với những người khiêm tốn thì lại cần thẳng thắn khen ngợi.

Với những người có học thức, có cảm hứng với những điều mang tính tri thức, không thích nghe những lời nông cạn, hời hợt, thô tục, bạn cần phải thể hiện rõ trình độ học vấn, tư duy và suy luận trù tượng của mình.

Với những người có trình độ văn hóa thấp, không hiểu những lí luận cao xa, cần sử dụng những hành động rõ ràng, cụ thể.

Với những người bảo thủ, cô chấp, khi không dễ dẫn dắt từng bước thì cần áp dụng kiểu nói khích.

Với những người thích phóng đại, thổi phồng, không nên dùng những lời “trong ngoài nhất quán” để buộc anh ta tiếp nhận, đừng ngại

ngăn dùng cách “dụ binh”.

Với những người tính tình nóng nảy, ghét nghe nói dài dòng, miên man, thì nên dùng cách nói đơn giản, trực tiếp.

Với những người ít nói, cần khơi ra để cho họ nói.

Với những người ngang ngạnh, bảo thủ, nếu thể hiện thái độ cứng rắn với anh ta thì rất dễ tạo nên tình trạng căng thẳng, đối đầu.

Nói tóm lại, với việc khen ngợi một ai đó, bạn chỉ cần chịu khó động não, áp dụng những biện pháp tương ứng trong các trường hợp như đã nói thì nhất định sẽ chọn được cách khen ngợi thích hợp.

3. Thời điểm khen ngợi

Việc lựa chọn thời điểm khen ngợi thích hợp là một việc vô cùng phức tạp. Nó phải hòa hợp với không khí cuộc nói chuyện, mức độ hòa hợp, sự khác biệt về chức vụ giữa hai bên, tính cách của mỗi người... Có lúc sẽ là lời khen ngay từ khi mở đầu cuộc nói chuyện, có lúc là trong quá trình trò chuyện và có lúc lại là khi kết thúc câu chuyện.

Trong một vài trường hợp, những người nhận hỏi lộ sở dĩ nhận hỏi lộ một cách “bất đắc dĩ” là vì lúc đầu họ ngại từ chối, dần dần thì không thể nói không được nữa. Hành vi tham nhũng của những người nhận hỏi lộ sẽ vừa làm tổn hại đến lợi ích quốc gia, lợi ích của nhân dân, đồng thời cũng xóa đi hết những điều tốt đẹp vốn có ở con người họ. Sự nguy hại của nó ai ai cũng biết và thậm chí còn cảm thấy ghê tởm.

Nhưng trong một xã hội hỗn tạp như hiện nay, những kẻ đút lót, hỏi lộ vẫn không ít. Vậy khi đối mặt với những người đem hỏi lộ thì nên từ chối như thế nào?

Cách tốt nhất là dùng cách nói hài hước để đạt được mục đích từ chối của mình. Với cách này, bạn sẽ giữ được thể diện cho đối phương và không làm ảnh hưởng đến quan hệ giữa đôi bên.

Còn một biện pháp nữa là dùng lời nói trực tiếp, thẳng thắn để nói “không”. Nếu dùng cách này, bạn sẽ chỉ rõ hành vi sai trái của đối phương, trực tiếp phê bình họ, rồi từ chối, thể hiện rõ ràng quan điểm của mình và hiệu quả đạt được sẽ là cao nhất.

Thời Đông Hán, Dương Chấn đến huyện Đông Thái làm Thái thú, trên đường có đi qua huyện Xương Ấp. Huyện lệnh Vương Mật ngày xưa từng chịu ơn tiền cử của Dương Chấn, nửa đêm đích thân đến bái kiến và mang theo 10 đỉnh vàng để tạ ơn.

Dương Chấn nói: “Tôi hiểu ngài, sao ngài lại không hiểu tôi chứ?” Vương Mật nói: “Nửa đêm canh ba, không ai biết, xin ngài cứ nhận đi”. Dương Chấn nói: “Trời biết, đất biết, ngài biết, tôi biết, sao lại nói không ai biết được?” Vương Mật nghe xong rất mực xấu hổ.

Dương Chấn lấy lời nói thẳng để nói “không” với người hối lộ, không những đã đạt được mục đích của mình mà còn cho người đó một bài học thực tế. Từ cổ chí kim, câu chuyện về những người nói “không” với những kẻ hối lộ đã trở thành tấm gương để mọi người cùng soi vào, và câu chuyện này cũng không phải là ngoại lệ.

Trong giao tiếp, có những khi chúng ta sẽ không tiện nói thẳng mà cần dùng những lời nói uyển chuyển, kín đáo để né tránh, vừa không làm mất đi ý nghĩa vốn có, vừa có thể bộc lộ được sự khéo léo, thông minh của mình. Trong khi giao tiếp, một vài vấn đề có thể trả lời trực tiếp, có một vài vấn đề khác lại cần uyển chuyển, kín đáo, để ý nghĩa chính của câu chuyện được truyền đạt một cách ẩn ý, hấp dẫn mà vẫn đạt được mục đích. Triết gia người Anh Bacon⁽¹⁾ từng nói: “Sự tế nhị và đứng đắn có giá hơn rất nhiều so với việc mồm miệng liên thoảng như tép nhảy.” Trong giao tiếp, nên tùy thời điểm để điều chỉnh nội dung cũng như phương thức trò chuyện để cuộc giao tiếp được đối phương đón nhận, hoặc ít nhất là khiến đối phương không cảm thấy phản cảm, tạo ra bầu không khí thoải mái và hài hòa giữa cả hai phía.

Để đạt được hiệu quả trong cách thể hiện ngôn ngữ uyển chuyển,

bóng bảy, cách hay được sử dụng nhất là chọn những từ đồng nghĩa để thay thế, dùng phương pháp so sánh hay các biện pháp tu từ khác, dùng cách nói với ngụ ý tương phản... Những hình thức này vừa có thể tránh được việc nói trực tiếp đem lại kết quả trái chiều, vừa có thể đạt được mục đích thể hiện rõ ý định cho đối phương hiểu, có tác dụng nâng cao hiệu quả của cuộc trò chuyện.

Trong công việc, nếu có chút không thuận lợi, cấp dưới sẽ dễ nảy sinh những cảm xúc không hài lòng, nhẹ thì phàn nàn, than phiền, nặng thì có ý phá hoại công việc, cố tình gây ra sự việc tồi tệ.

Do vậy có thể thấy rằng, cảm xúc không hài lòng của nhân viên là một mối nguy hại lớn. Là người lãnh đạo, bạn nên cư xử ra sao khi đối mặt với những cảm xúc, thái độ không vừa lòng của nhân viên?

Thái độ thờ ơ, không quan tâm không những không có tác dụng hỗ trợ trong trường hợp này, thậm chí còn có khả năng làm tăng thêm cảm giác không hài lòng của nhân viên. Đừng nghĩ rằng một vài câu an ủi, động viên có thể khiến họ mất đi cảm giác không vừa lòng và vui vẻ làm việc tiếp. Vấn đề không đơn giản như vậy. Muốn loại bỏ được loại cảm xúc này trong suy nghĩ của nhân viên, người lãnh đạo cần làm tốt những việc sau đây.

1. Đối xử một cách nghiêm túc

Tuyệt đối không nên có thái độ lạnh nhạt, coi thường vấn đề. Cho dù bạn cho rằng, việc đó chẳng có gì đáng để bất mãn nhưng họ lại nghĩ là có. Nếu nhân viên cho rằng điều này là quan trọng, cần có sự quan tâm, chú ý của bạn thì bạn nên xử lý bằng cách coi đó là một vấn đề thực sự quan trọng và cần xử lý dứt điểm. Không thể coi thường những vấn đề nhỏ vì nếu cứ để nguyên không giải quyết thì những vấn đề nhỏ sẽ thành vấn đề lớn.

2. Chân thành lắng nghe ý kiến của nhân viên

Khi thấy nhân viên có thái độ không vừa lòng, người lãnh đạo cần

dành thời gian, ngồi nói chuyện riêng và lắng nghe họ. Điều này không chỉ khiến cấp dưới thấy mình được tôn trọng mà còn kịp thời xoa dịu những căng thẳng, áp lực trong họ, hơn nữa còn giúp bạn biết rõ hơn về sự không đồng đều trong phân phối công việc hàng ngày, từ đó sắp xếp hợp lý hơn.

3. Chú ý đến thái độ

Khi cùng nhân viên chuyện trò, thái độ của bạn cần nhẹ nhàng, ôn hòa, nên tránh giọng điệu đối kháng hoặc nghi ngờ, tránh để cuộc trò chuyện rơi vào tình trạng la hét, chửi bới lẫn nhau. Khi cảm xúc không ổn định, bạn sẽ mất khả năng không chế, không thể bình tĩnh để suy nghĩ kỹ càng và do vậy dễ phản ứng mạnh. Trong những trường hợp đó, bạn cần giữ bình tĩnh. Nếu bạn cảm thấy bức tức, hãy tạm dừng cuộc trò chuyện. Nếu bạn đã tìm ra biện pháp giải quyết cho vấn đề của cấp dưới, hãy nói cho họ biết về điều đó, xem họ có đồng tình hay không. Nếu họ chưa vừa ý thì ít nhất điều này cũng thể hiện được thành ý của bạn.

4. Thẳng thắn nhìn nhận và đánh giá vấn đề

Nếu vấn đề của nhân viên là do sai lầm của bạn thì bạn cần phải chủ động thừa nhận sai lầm của mình, đồng thời chân thành nói lời xin lỗi với họ. Nếu điều khiến nhân viên không hài lòng không phải do lỗi của công ty hay của người lãnh đạo thì không nên phê bình họ lớn tiếng mà cần nhẹ nhàng, nhẫn nại giải thích cho họ hiểu.

VĂN PHÒNG

Giao tiếp với nhiều người khác nhau

- ★ *Khi giao tiếp, nếu biết sử dụng ngôn ngữ một cách lịch sự, lễ phép thì có thể khiến người khác cảm thấy dễ chịu.*
- ★ *Mời khách dùng cơm là nghi thức quan trọng trong giao tiếp của một người lãnh đạo. Trong đó, lời mời là bước đầu tiên cần thực hiện. Việc đưa ra một lời mời thích hợp sẽ tạo nền tảng và điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp sau này.*
- ★ *Quà tặng rất quan trọng. Khi chọn quà cần chú ý đến văn hóa, thói quen, sở thích, tính cách, thân phận, tuổi tác của người nhận, vừa phải xét đến ý nghĩa, tính thực dụng, tính nghệ thuật, tính hấp dẫn, giá trị kỉ niệm của món quà đó, và cần chú ý rằng không nên quá hoang phí.*

LÀM SAO ĐỂ THU HẸP KHOẢNG CÁCH TRONG LẦN ĐẦU GẶP GỠ?

Khi tiếp xúc với người mới quen, việc gọi đúng tên đối phương sẽ có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Người được gọi đúng tên chắc chắn sẽ cảm thấy khoảng cách với người vừa gọi tên mình thu hẹp lại. Khi mới đến làm việc trong môi trường mới, việc cố gắng nhớ tên đồng nghiệp là rất quan trọng. Nếu nhất thời không nhớ ra, bạn nên lịch sự hỏi lại và ghi nhớ thật kỹ.

Trong quan hệ thương mại, với những người gặp nhau lần đầu tiên thường sẽ có trao đổi danh thiếp và đa số mọi người sẽ đặt danh thiếp của mình ngay phía trước mặt để trao đổi, đây cũng là một phép lịch sự.

Làm như vậy thì khi nói chuyện trực tiếp sẽ dễ dàng gọi đúng tên của đối phương, để cuộc nói chuyện diễn ra sau đó được thuận lợi. Trong trường hợp này, nếu bạn muốn cự tuyệt thì ngay từ đầu không cần nhận danh thiếp hoặc nhớ tên của đối phương.

SỬ DỤNG TỪ NGỮ PHÙ HỢP VÀ LỊCH SỰ

Nhà văn nổi tiếng người Nga Herzen⁽¹⁾ đã từng nói: “Điều quan trọng nhất trong cuộc sống chính là biết phép lịch sự. Nó quan trọng hơn hết thảy mọi trí tuệ hay học vấn.” Câu nói này mặc dù có chút thiên vị, song việc biết sử dụng ngôn từ lịch sự trong giao tiếp xã giao là một trong những đức tính cơ bản bắt buộc của mỗi người.

Ngôn ngữ là vỏ bọc của tư tưởng, thể hiện rõ bạn là một người thanh lịch hay khiếm nhã. Nếu bạn muốn có được thiện cảm trong giao tiếp thì nên tìm hiểu và sử dụng những ngôn từ lịch sự một cách thích hợp.

Trong giao tiếp, nếu biết dùng ngôn ngữ lịch sự thì sẽ khiến cho tình cảm giữa người với người nhanh chóng trở nên thân thiện hơn.

Giọng điệu của bạn cần vừa phải, âm áp, thân thiện và âm lượng thích hợp.

Trong giao tiếp nói chung, nếu biết sử dụng ngôn từ một cách lịch sự và khiêm tốn thì có thể khiến đối phương có được những ấn tượng tốt. Dưới đây là một vài trường hợp và cách nói lịch sự phù hợp:

1. Với người đã lâu không gặp mặt, bạn có thể nói: “Lâu rồi không gặp”.
2. Với những người lần đầu gặp gỡ, bạn nói “Tôi ngưỡng mộ anh đã lâu, hôm nay mới có dịp gặp gỡ”.
3. Khi có sơ suất với ai khác, bạn nói: “Xin hãy thứ lỗi/ Xin hãy thông cảm”.
4. Khi nhờ ai đó giúp đỡ, bạn nói: “Xin lỗi, anh có thể...”

5. Khi có việc muốn thương lượng với người khác, bạn nói: “Xin phép làm phiền một chút”.
6. Khi một ai đó muốn tiền bạn, bạn nói: “Không cần tiền đâu!”
7. Muốn ai đó góp ý, bạn nói: “Có điểm gì không phải xin chỉ giáo”.
8. Bạn không được nói với khách “không tiếp được”.
9. Khi đi đổi vật phẩm nào đó, bạn nói: “Xin vui lòng đổi giúp tôi”.
10. Khi làm ảnh hưởng tới người khác đang làm việc hay nghỉ ngơi, bạn nói: “Đã làm phiền rồi!”
11. Khi muốn biểu hiện thành ý với người khác, bạn nói: “Đừng khách sáo”.

Ngoài ra, khi nói chuyện không nên dùng ngôn từ mang tính chất ra lệnh. Khi nói chuyện ở nơi công cộng, việc lớn tiếng tranh luận, cãi cọ âm ỉ, cướp lời người khác, hay sử dụng ngôn ngữ động chạm, làm tổn thương đến người khác là những điều vô cùng cấm kỵ. Có những người luôn thích nói về mình, điều này khiến người cùng giao tiếp rất khó chấp nhận. Nhạc sĩ người Ý Will 50 tuổi gặp một nhạc sĩ trẻ 18 tuổi. Người nhạc sĩ trẻ đó khi nói chuyện luôn không ngớt nói về bản thân và những tác phẩm của mình. Will nghe xong câu chuyện của anh chàng này đã nói: “Khi tôi 18 tuổi, tôi cho rằng mình là một nhà soạn nhạc vĩ đại, khi đó tôi nói ‘Tôi’; khi tôi 25 tuổi, tôi nói ‘Tôi và Mozart’; khi tôi 40 tuổi, tôi nói ‘Mozart và tôi’”. Câu chuyện này khiến người đọc nhận thấy rằng, có vẻ như người nhạc sĩ trẻ kia còn suy nghĩ quá nông cạn. Trong khi đó, người nghệ sĩ 50 tuổi chỉ nói một câu nhưng khiến người khác phải suy ngẫm rất nhiều. Câu nói đó đã nhắc nhở chúng ta rằng: nói ít về bản thân mình, cái quý là biết tự nhận thức về bản thân, không nên kiêu ngạo, tự cao.

KHÉO LÉO KHEN NGỢI NGƯỜI KHÁC

Tôi có một người bạn thân trông rất giống diễn viên nổi tiếng X. Mỗi lần anh ta đi ăn, các cô phục vụ lần đầu tiên nhìn thấy anh ta đều nói rằng:

“Ôi, trông anh thật giống ngôi sao điện ảnh X!” Thông thường khi so sánh ai đó giống một diễn viên là cách nói thể hiện sự ngưỡng mộ, khiến cho người nghe cảm thấy rất vui vẻ, nhưng phản ứng của bạn tôi lại không giống như vậy. Khi nghe cô phục vụ “tâng bốc” xong, người vốn ít nói như anh ta càng trở nên im lặng. Theo tôi nghĩ thì phản ứng của người bạn tôi cũng không có vẻ gì kì lạ cho lắm, bởi vì cách khen của những người phục vụ kia cũng không hợp lí. Người diễn viên mà anh ta được so sánh mỗi lần xuất hiện đều đóng những vai độc ác, nhân tâm. Như vậy, nếu nói anh bạn tôi giống diễn viên X, rõ ràng đang có ý không tốt.

Biết cách khéo léo khen ngợi người khác là một việc không dễ dàng. Nếu không biết khen đúng cách thì rất dễ gặp phải chuyện mất lòng. Tốt nhất trước khi khen ngợi cần biết được điểm đối phương luôn tự hào, điểm mà đối phương thích được khen ngợi, sau đó từ những điểm này mà khen ngợi họ, đảm bảo sẽ thu được kết quả tốt đẹp.

Khi vẫn chưa xác định được điểm tự hào nhất của đối phương thì không nên khen bừa để tránh tình trạng tự bịa đặt lời khen mà gây ra chuyện không vui.

Vậy điều gì mới là điều đáng tự hào của một con người?

Đầu tiên bạn nên chú ý rằng, mỗi người đều có đặc điểm và sở thích của riêng mình. Những đặc điểm và sở thích này là điều đáng tự hào của mỗi người bởi vì đó là điều họ hơn người khác. Vì vậy bạn nên tôn trọng những điểm đặc trưng hay sở thích của một người, biết cách khen ngợi những yếu tố đó thì chắc chắn sẽ nhận được thiện cảm từ phía họ.

Đối với những người có khả năng nhất định như thư pháp, hội họa, câu cá, trồng hoa... bạn có thể khen ngợi tài năng của họ và tốt nhất là nên có biểu hiện khiêm tốn nhờ họ chỉ giáo về vấn đề đó. Ngay cả khi bạn hiểu sâu về vấn đề hay lĩnh vực yêu thích của họ, bạn cũng không nhất thiết phải thể hiện mình là người thông thạo vấn đề này mà tốt hơn hết nên khiêm tốn nhờ họ thực hiện thử một lần.

Một người luôn luôn có những vinh quang trong đời và họ thường xuyên coi đó là câu chuyện của miệng của mình: “Nhớ năm đó...”; “Hồi

đó, tôi đã...”; “Hồi du học ở Pháp tôi cũng vậy...”. Đối với những câu chuyện như thế, họ luôn hi vọng người khác sẽ đánh giá cao. Do vậy, nếu biết được niềm tự hào của một ai đó thì có thể khiến họ luôn vui vẻ và hứng khởi.

Cuối cùng, đối với phụ nữ, mỗi lần họ có sự thay đổi về bên ngoài hay thay đổi phụ kiện, trang sức thì nên dành lời khen ngợi. “Hôm nay cô có bông tai mới à, trông rất hợp với cái váy cô đang mặc đấy.” Nghe những câu nói kiểu như vậy, chắc hẳn người phụ nữ nào cũng sẽ rất vui. Đó là điều tất nhiên bởi đối với phụ nữ, trang phục, trang sức là những thứ họ luôn muốn được người khác khen ngợi. Tuy nhiên, tùy tiện khen ngợi cũng dễ gây phản tác dụng. Ví dụ với những trang phục có giá tiền khiêm tốn mà bạn lại khen “trang phục sang trọng, cao cấp” thì dễ trở thành một lời giả tạo, một lời chế nhạo đối với họ.

KHI TẶNG QUÀ CẦN CHÚ Ý TÌM HIỂU VĂN HÓA

Trong giao tiếp, từ xưa đến nay, có một việc khó có thể thiếu được đó là tặng quà. Tặng quà không chỉ bày tỏ tình hữu nghị, làm tăng thêm sự thân thiết mà còn thể hiện hi vọng có thể kéo dài được tình cảm này, đồng thời món quà cũng chính là lời chúc mừng cho sự thành công của lần hợp tác đó.

Đối với mỗi đối tượng khác nhau thì việc lựa chọn quà tặng cũng khác nhau. Nó trở thành một thứ nghệ thuật của sự nhạy cảm, kín đáo. Nếu không xem xét để hiểu rõ ý nghĩa của những món quà thì món quà đó sẽ phản tác dụng. Do vậy có thể thấy rằng, việc tặng quà là một câu chuyện không đơn giản, không thể tùy tiện, và cần phải rất cẩn thận.

Tặng quà, trước tiên cần phải chú ý đến thói quen cũng như trình độ văn hóa của người được tặng quà. Bởi vì văn hóa của những người được tặng quà không giống nhau, thì sở thích cũng như yêu cầu cũng có chút khác nhau.

Ví dụ như ở các nước Á-rập, rượu không thể được dùng làm quà tặng, và đặc biệt không được tặng quà cho vợ của người khác. Ở Anh, người được tặng quà không thích những món quà có ghi tên của công ty hay đơn vị của người tặng quà. Người Pháp không thích được người

khác tặng hoa cúc, nguyên nhân là do hoa cúc chỉ được sử dụng khi người Pháp làm việc hiếu mà thôi. Người Nhật Bản không thích những món quà có hình con cáo, bởi vì họ coi con cáo là hình ảnh tượng trưng cho sự tham lam.

Người xưa có câu “của ít lòng nhiều”, cho nên, quà tặng không nhất thiết phải là những món quà có giá trị quá cao. Nếu giá trị của những món quà quá cao thì thường sẽ bị người khác cho rằng đó là hối lộ, từ đó dẫn tới những sự hoài nghi không cần thiết của người được tặng quà.

Số lượng quà tặng cũng nên được chú ý. Ở Trung Quốc thường coi số chẵn là con số may mắn, còn ở Nhật Bản thì lại coi số lẻ là con số may mắn. Các nước phương Tây rất kỵ con số mười ba. Bởi vậy, cho dù khi tặng hoa quả hay bất cứ món quà nào với số lượng tương đối lớn thì đều cần phải chú ý đến điểm này.

Thời gian và đối tượng tặng quà cũng cần phải được chú ý. Ở các nước, các khu vực trên thế giới có sự tương đồng lớn, đều có thói quen là không tặng quà trong lần gặp đầu tiên.

Người Pháp thích tặng quà trong lần gặp mặt thứ hai, người Anh thường tặng quà trong các bữa ăn tối hoặc sau khi xem phim, còn ở Trung Quốc, thường tặng quà kỉ niệm trước khi tạm biệt.

Cuối cùng cần chú ý là những món quà thường có dụng ý bên trong, vì vậy cần phải thực sự cẩn thận, không nên vì việc tặng quà mà tạo ra những hiểu lầm không đáng có.

Cách lựa chọn quà tặng đúng đắn là vừa phải để ý tới văn hóa, thói quen, sở thích, giới tính, địa vị và độ tuổi của người được tặng quà, vừa phải để ý tới tính tâm linh, tính khả dụng, tính nghệ thuật, sự thú vị hoặc ý nghĩa kỉ niệm của bản thân món quà mình muốn tặng, và còn phải chú ý đến thuần phong mỹ tục.

MỜI RƯỢU LÀ SỰ GIAO LƯU TÌNH CẢM RẤT ĐẶC BIỆT

Tiệc rượu là nơi quan trọng để chúng ta giao lưu và tăng thêm tình cảm.

Việc kính rượu hoặc mời rượu đồng nghiệp, bạn bè hoặc lãnh đạo có thể thúc đẩy sự giao lưu về tình cảm giữa hai bên, giúp cho mối quan hệ trở nên mật thiết, bền chặt hơn. Bình thường, nếu mời rượu có thể đạt được mục đích như vậy, thì đối phương sẽ không dễ dàng từ chối. Đối với kiểu tâm lý này, khi chúng ta mời rượu có thể nhấn mạnh tới quan hệ đặc biệt giữa chúng ta và đối phương một cách tình cảm, thân mật, để việc mời rượu trở thành phương thức giao lưu tình cảm đặc biệt giữa hai người, thậm chí chúng ta có thể mượn cơ hội đó để bày tỏ với đối phương những tình cảm như sự cảm kích, day dứt, tôn trọng, ngưỡng mộ... làm cho đối phương buộc phải dao động.

THẬN TRỌNG KHI MỜI KHÁCH DỰ TIỆC

Mời cơm khách là một hoạt động mang tính lễ tiết của những người lãnh đạo trong giao tiếp. Nói ra lời mời là một bước khởi đầu, những lời mời thích hợp có thể sẽ xây dựng nền tảng tốt cho mối quan hệ cũng như sự thành công trong giao tiếp sau này. Vì vậy, khi mời khách, chúng ta cần chú ý ba điều sau:

1. Lựa chọn những đối tượng phù hợp

Xác định đối tượng mời là vấn đề cần được giải quyết đầu tiên trong việc mời khách. Tất nhiên đối tượng mời phải được quyết định dựa vào mục đích của việc giao tiếp. Họ phải là người có thể mang đến cho bạn những sự giúp đỡ nhất định. Dựa vào tính chất và quy mô bữa tiệc mà bạn sẽ quyết định mời những người nào. Trước hết cần quyết định phạm vi những người cần mời, sau đó mới xác định danh sách những người cần mời. Ngoài ra, còn phải xem xét sự chênh lệch về học thức, tuổi tác, địa vị, tính cách của những đối tượng được mời và mối quan hệ giữa họ... để tránh việc mời những người không phù hợp, phá vỡ sự hài hòa trong quan hệ giữa những đối tượng được mời.

2. Sử dụng phương thức phù hợp

Sử dụng phương thức mời cũng cần phải tham khảo và phân tích cụ thể dựa trên đối tượng, tính chất của sự giao tiếp.

Các học giả, chuyên gia, lãnh đạo... đều có công việc bận rộn, thời

gian ít ỏi, vì vậy tốt nhất nên hẹn trước để họ có thể điều chỉnh công việc, cũng như sắp xếp thời gian; với bạn bè bình thường thì chỉ cần nhắn tin, gọi một vài cuộc điện thoại, hoặc nhắn qua người khác là được. Tùy vào tính chất quan trọng của đối tượng... mà phải sử dụng văn bản sao cho phù hợp, ví dụ như gửi thư tín, gửi thiệp mời... Hoặc là dựa vào những quy cách nhất định, cử những người chuyên trách đi truyền đạt, đến tận nơi để thể hiện sự coi trọng. Tóm lại, cách thức mời cần phải dựa vào tính chất của công việc và tùy vào từng đối tượng mà tiến hành khác nhau.

3. Chú ý tới “hành”, “tiện”, “minh” và “thành”

a. “Hành” tức là chỉ tính khả thi của việc mời. Khi muốn mời ai đó thì cần phải lượng sức mình để tiến hành, vừa không phải ép người khác vào chỗ khó khăn, lại có thể làm được những gì muốn làm.

b. “Minh” là chỉ sự rõ ràng, minh bạch. Trước khi mời, nhất định phải xác định rõ thời gian, địa điểm, nội dung cũng như đối tượng mời của bữa tiệc. Cần phải truyền đạt những mục ở trên một cách rõ ràng, chính xác cho đối tượng được mời, để khi họ nhận lời mời, có thể đến buổi hẹn đúng giờ.

c. “Tiện” tức là lo cho đối tượng được mời nằm trong khả năng của mình, tạo những điều kiện thuận lợi cho họ về việc đi lại, giao thông... Ông chủ Vương muốn mời giáo sư Trương giúp ông giải quyết một vấn đề khó trong khoa học. Giáo sư Trương tuổi tác đã cao, cho nên việc đi lại không được thuận tiện. Ông vốn định từ chối, không ngờ ông chủ Vương lại cử xe đến đón và cử người chuyên trách đi phụ giúp, điều đó khiến cho giáo sư Vương rất cảm động và đã thay đổi quyết định của mình.

d. “Thành” chỉ việc hẹn mời là rất chân thành, không lừa hẹn, không làm mất lòng tin.

★ Nếu bạn giữ im lặng thì không thể mở ra mối quan hệ giao tiếp với người khác được, vì vậy bạn cần phải chủ động và tự tạo nên các mối quan hệ xã giao đó.

★ An ủi người khác nếu chỉ bằng lòng tốt thôi thì chưa đủ, còn phải chú ý đến cách thức nữa. Tốt nhất là tùy theo đối tượng, hoàn cảnh mà lựa chọn cách thức và lời nói an ủi cho phù hợp.

★ Lời nói ấm áp lúc chia tay có thể làm gia tăng tình cảm, khiến người ta khó quên, từ đó có thể đặt nền tảng tốt cho việc hợp tác thành công giữa hai bên về sau.

★ Thời cơ, địa điểm tặng quà thích hợp sẽ làm cho món quà của bạn có ý nghĩa hơn, để làm người khác cảm động.

1. Chuẩn bị đàm phán

Trước khi bắt đầu một cuộc đàm phán, bạn phải nắm vững mục đích, nội dung chương trình và sách lược đàm phán, từ đó xác định thành phần tham gia đàm phán của bên mình sao cho tương đương với chức vụ của thành phần tham gia đàm phán bên đối tác.

Những đại biểu tham gia đàm phán cần phải có tố chất tổng hợp tốt, trước khi đàm phán cần phải chú ý đến bề ngoài của bản thân, ăn mặc

gọn gàng và trang trọng. Đàn ông cần cạo râu sạch sẽ, nếu mặc comple thì phải thắt cà vạt; phụ nữ không nên ăn mặc quá gợi cảm, không nên đi giày cao gót nhọn, nên trang điểm nhạt một chút.

Trong hội trường, bàn đàm phán nên dùng bàn chữ nhật hoặc bàn hình bầu dục, chỗ ngồi của đối tác nên bố trí ở bên phải cửa ra vào hoặc đối diện cửa ra vào.

2. Bắt đầu bước vào cuộc đàm phán

Khi bắt đầu bước vào cuộc đàm phán, ấn tượng đầu tiên khi hai bên tiếp xúc với nhau hết sức quan trọng. Ngôn ngữ, hành động và hành vi cần phải phù hợp, và trong khả năng có thể, hãy tạo ra không khí đàm phán nhẹ nhàng, hữu nghị.

Khi giới thiệu thành viên tham dự phía bên mình phải thoải mái, tự nhiên, không được tỏ ý ngạo mạn. Những người được giới thiệu đến thì nên đứng dậy và mỉm cười để bày tỏ thành ý, có thể nói một câu lịch sự như: “Rất vinh dự được gặp quý vị”, “Mong nhận được sự quan tâm, chiếu cố nhiều hơn”. Khi hỏi đối phương thì khách khí một chút, ví dụ như: “Xin được biết quý danh của ông/ bà”... Nếu có danh thiếp thì cần đưa bằng hai tay. Sau khi kết thúc việc giới thiệu, có thể lựa chọn và nói chuyện về một chủ đề nào đó mà cả hai bên đều cảm thấy hứng thú, tạo nên bầu không khí tốt đẹp cho buổi đàm phán.

Những động tác, tư thế khi bắt đầu bước vào cuộc đàm phán cũng có tác dụng quan trọng đối với việc nắm bắt không khí của cuộc đàm phán. Khi nhìn vào đối phương, thì ánh mắt nên nhìn vào chính giữa khu tam giác từ hai mắt đến giữa trán của họ. Làm như vậy đối phương mới cảm nhận được sự quan tâm, chú ý và nghiêm túc của bạn. Lòng bàn tay ngửa lên thì tốt hơn là úp xuống, các cử chỉ bằng tay phải thật tự nhiên, để tránh tạo nên cảm giác thiếu trang trọng. Nhiệm vụ quan trọng khi bắt đầu bước vào cuộc đàm phán đó là cần tìm hiểu rõ ngọn ngành về đối phương, chăm chú nghe đối phương nói chuyện, quan sát tỉ mỉ từng hành động, biểu cảm của đối phương, và đáp lại một cách thích hợp. Khi làm như vậy bạn vừa có thể hiểu được ý đồ mà đối phương đưa ra, vừa thể hiện được sự tôn trọng và lịch sự của mình đối với đối phương.

3. Trong quá trình đàm phán

Nội dung chủ yếu là hai bên đưa ra báo giá, tiến hành bàn bạc và thảo luận các điều khoản, giải quyết mâu thuẫn, xử lý vướng mắc trong đàm phán.

Khi báo giá cần phải rõ ràng và không được để xảy ra bất cứ sai sót nào, cần thận giữ chữ “tín”, tránh lừa gạt đối tác. Việc báo giá trong khi diễn ra đàm phán không được thay đổi nhiều lần, khi đối phương đã chấp nhận giá đưa ra thì không được thay đổi nữa.

Khi bạn có vấn đề cần hỏi rõ, nên lựa chọn những lúc không khí thoải mái để đưa ra. Về ngôn từ, không được tỏ ra quá khích hoặc hỏi liên tục không ngớt để tránh dẫn tới việc đối phương sẽ cảm thấy phản cảm hoặc tức giận, nhưng đối với những vấn đề có tính nguyên tắc thì cần phải tranh luận tích cực, không nhượng bộ. Khi đối phương đang trả lời câu hỏi thì không được phép tùy tiện ngắt lời, khi đối phương trả lời xong thì cần phải bày tỏ sự cảm ơn đối với họ.

Thương lượng giá cả liên quan tới lợi ích của cả hai bên nên có thể dễ dẫn tới việc nôn nóng và trở nên thất lễ, vì vậy khi tiến hành trao đổi càng phải chú ý duy trì thái độ bình tĩnh và giữ hòa khí, tìm kiếm những điểm chung và bỏ qua những bất đồng nhỏ. Khi phát ngôn cần thể hiện sự văn minh, lịch sự.

Khi không khí buổi đàm phán trở nên tẻ nhạt thì phía chủ nhà cần xử lý một cách linh hoạt, có thể chuyển sang chủ đề khác để thay đổi không khí của cuộc đàm phán. Nếu thực sự đã không còn lời nào để nói thì cần phải có sự quyết đoán, tạm thời ngừng cuộc đàm phán, sau thời gian ngắn nghỉ ngơi lại tiếp tục tiến hành đàm phán. Phía chủ nhà cần phải chủ động đưa ra chủ đề đàm phán, không nên để tình trạng tẻ nhạt của cuộc đàm phán kéo dài quá lâu.

4. Việc kí kết sau khi kết thúc đàm phán

Trong khi diễn ra nghi thức kí kết thì toàn bộ những người tham gia đàm phán của cả hai bên đều phải có mặt và cùng đi vào hội trường, bắt tay nhau, đồng thời vào chỗ ngồi. Mỗi bên có thể cử ra một người trợ lý để giúp đỡ cho việc kí kết. Hai người này sẽ đứng bên cạnh, phía ngoài

người đại diện của mỗi bên, những người còn lại thì xếp thành hàng và đứng về phía sau người đại diện.

Người trợ lý phải giúp người đại diện tham gia kí kết mở văn bản cần kí, chỉ rõ vị trí kí tên. Đại diện của mỗi bên sẽ kí tên vào văn bản của phía mình, sau đó hai người trợ lý sẽ hoán đổi hai văn bản cho nhau, và người đại diện sẽ lại kí vào văn bản của phía đối phương.

Sau khi việc kí kết hoàn tất, hai bên cần phải cùng đứng lên, giao lại văn bản cho nhau rồi bắt tay nhau, chúc mừng cho việc hợp tác thành công. Những người đi cùng nên bày tỏ sự vui mừng cũng như chúc mừng bằng những tiếng vỗ tay nhiệt liệt.

Việc tự giới thiệu về bản thân chính là chìa khóa để mở đầu việc giao tiếp. Vậy tự giới thiệu về bản thân như thế nào mới có thể đạt được thành công?

1. Khắc phục sự rụt rè của bản thân

Nhìn từ góc độ tâm lý giao tiếp, khi mọi người gặp nhau lần đầu, đôi bên đều muốn tìm hiểu về nhau và đều muốn được đối phương tôn trọng. Khi chúng ta ngồi trong phòng làm việc, nhìn thấy một vị khách lạ đi vào, lập tức sẽ nảy sinh ý nghĩ muốn biết “Anh ta là ai? Đến đây làm gì nhỉ?” Nếu trong những tình huống như vậy, bạn có thể kịp thời giới thiệu về bản thân mình một cách khái quát và chính xác. Tiếp theo, đối phương cũng sẽ nhanh chóng tự giới thiệu với bạn về bản thân họ, như vậy cả hai bên đều có thể tiếp xúc với nhau một cách chân thành. Nếu hợp ý nhau thì những công việc sau này có thể giải quyết một cách nhanh chóng, đơn giản hơn nhiều. Ngược lại, nếu sau khi gặp mặt mà cảm thấy ngượng ngùng, xấu hổ, không muốn “làm nổi bật bản thân”, mãi cũng chẳng tự giới thiệu được về bản thân thì sẽ khiến cho đối phương cảm thấy thực sự thất vọng.

2. Chú ý không dài dòng

Tự giới thiệu về bản thân là một nghệ thuật trong giao tiếp. Do đó

tùy từng mục đích, yêu cầu của cuộc giao tiếp, mức độ thêm thắt và giản lược đi của việc tự giới thiệu bản thân cũng sẽ có những sự khác biệt nhất định. Nói chung, tự giới thiệu nên đơn giản, chỉ cần nói họ tên, chức vụ, mục đích, yêu cầu, thế là được. Nếu mục đích giao tiếp là muốn đặt mối quan hệ tốt về sau thì việc giới thiệu phải tỉ mỉ hơn, nên giới thiệu về quá trình từng trải, tự học, tính cách, sở trường, quan hệ, kinh nghiệm, năng lực, sở thích... Để lấy được lòng tin của đối phương, có lúc bạn cũng cần kể một số câu chuyện cụ thể.

3. Nắm vững mức độ

Tự giới thiệu về mình không chỉ là kể về những nét cơ bản về con người mình, mà còn bao hàm việc tự đánh giá những công việc mà mình đã làm. Khi tự đánh giá về bản thân, chúng ta không nên đánh giá quá cao, nhưng cũng không nên đánh giá quá thấp, quan trọng là nắm vững mức độ cần thiết. Vậy làm thế nào mới có thể đạt được những mức độ đó?

Một là, tự biết mình. Muốn đánh giá mình chính xác thì quan trọng nhất là phải tự biết mình. Đối đáp lại lời khen ngợi của người khác một cách chính xác, nghiêm túc phân tích mổ xẻ những điểm khiêm khuyết của bản thân, như vậy mới có thể đưa ra những kết luận thực tế khiến người khác tin tưởng.

Hai là, biết khiêm tốn. Khi tự đánh giá về chính bản thân, không nên dùng những từ ngữ chỉ mức độ (hoặc mang tính cực đoan) như “rất”, “nhất”, “cực kì”, “thứ nhất (hàng đầu)”...

Ba là, biết tự cười nhạo bản thân. Sử dụng phương pháp này khi tự giới thiệu về mình có thể tạo ra sự hài hước khiến người khác phải bật cười. Cách thức này vừa có thể tăng thêm sự khôi hài của lời nói, vừa không mang tiếng là tự khuếch trương bản thân.

Nếu bạn cứ im lặng thì không thể tạo ra mối quan hệ với người khác, vì thế trong giao tiếp, bạn phải chủ động bắt chuyện với người khác. Tuy không phải tất cả những người bạn gặp đều là người quan trọng với bản

thân bạn, nhưng cũng không thể vì thế mà bỏ lỡ cơ hội giao lưu với họ.

Đó chính là câu chuyện của Lâm Khăng khi còn trẻ. Lúc đó anh đang là một luật sư.

Một ngày thời tiết lạnh lẽo, anh định sẽ đến văn phòng làm việc bằng xe ngựa, nhưng lại cảm thấy như thế quá lãng phí, nên quyết định sẽ đi bộ. Khi đang đi trên đường, anh nghe thấy từ phía sau vọng tới tiếng vó ngựa phi. Anh quay đầu lại nhìn thì thấy đang ngồi trên xe ngựa là một người đàn ông ăn mặc rất sang trọng. Lâm Khăng bước nhanh về phía trước không một chút do dự, chào hỏi anh ta với vẻ mặt tươi cười: “Tôi là luật sư, tên tôi là Lâm Khăng. Thật có lỗi quá, có thể phiền anh mang chiếc áo khoác của tôi tới văn phòng được không?” “Đương nhiên là không có vấn đề gì, nhưng thời tiết đang lạnh giá như vậy, anh định không mặc áo khoác hay sao?” Người đàn ông đó tỏ vẻ rất ngạc nhiên hỏi lại. Lâm Khăng trả lời: “Đương nhiên là mang cả người tôi theo cùng rồi!” Người đàn ông trên xe phá lên cười, đưa tay ra và nói: “Vậy mời anh lên đây!” Và thế là từ đó, hai người trở thành những người bạn tâm giao. Sau này trong công việc, người bạn này đã dốc sức giúp đỡ Lâm Khăng rất nhiều.

Chào hỏi một cách nhẹ nhàng, vui vẻ, tuy chỉ là một hành động nhỏ nhưng ý nghĩa của nó lại vô cùng to lớn.

Trong công ty, khi ở phòng làm việc, việc chào hỏi rất dễ bị mang tiếng là hình thức. Thực ra, đối với những người thân quen mà ngày nào cũng gặp mặt hay đối với những người không thường xuyên nói chuyện thì đều cần phải chào hỏi họ một cách thân thiết.

Ngày nay, với tư cách là cầu nối cho việc giao tiếp, rượu đã phát huy vai trò khá độc đáo, nên việc tìm kiếm “sự huyền diệu” trên bàn rượu sẽ có thể mang lại sự thành công cho cuộc giao tiếp của bạn.

1. Trên bàn rượu tránh việc nói chuyện riêng

Khách khứa đến dự tiệc rượu tương đối đông, cho nên cần phải có

gắng nói chuyện xoay quanh những vấn đề mà phần lớn mọi người đều có thể tham gia. Bởi vì hứng thú, sở thích, kiến thức của mỗi cá nhân là khác nhau, cho nên vấn đề đưa ra nói chuyện cố gắng không nên quá thiên lệch để tránh việc chỉ có mình độc thoại, mà không chú ý tới người nghe. Đặc biệt, hãy cố gắng đừng áp sát vào tai ai đó, nói những lời thì thầm, làm cho người khác cảm thấy có gì đó bí mật, nảy sinh tâm lý đổ kỵ, ghen ghét.

2. Phân biệt khách và chủ, nắm chắc chủ đề

Phần lớn các bữa tiệc rượu đều có một chủ đề, đó cũng chính là mục đích của việc uống rượu. Cần phải phân rõ đâu là chủ, đâu là khách, không nên đơn thuần uống rượu chỉ là uống rượu, mà mất đi những cơ hội tốt để kết bạn, càng không được để ai đó mượn rượu làm đảo lộn ý nghĩa của tiệc rượu.

3. Ngôn từ phù hợp, hài hước, thú vị

Ngôn ngữ trên bàn rượu có thể cho thấy sự tài hoa, học thức, trình độ và phong cách giao tiếp của một cá nhân. Đôi khi, chỉ cần bạn nói đôi ba câu khôi hài thú vị cũng đã để lại cho người khác ấn tượng sâu sắc, khiến họ có cảm tình với bạn. Cho nên, bạn cần biết những lúc như thế nào thì cần nói những gì. Ngôn từ phù hợp, pha chút khôi hài thú vị là điều khá quan trọng.

4. Thái độ khi ép uống rượu phải phù hợp, không nên quá cứng nhắc

Trên bàn rượu bạn thường xuyên gặp phải hiện tượng ép uống rượu. Có những người thích coi “tửu trường” (tiệc rượu) là chiến trường, nghĩ đủ cách để ép người khác uống thêm mấy ly rượu, cho rằng nếu không uống hết tửu lượng tức là không thực lòng.

Đối với những người có tửu lượng tốt thì còn có thể chấp nhận được, nhưng đối với những người có tửu lượng không tốt thì thực sự là rất khó khăn. Có những lúc ép rượu quá mức, sẽ làm cho tình cảm bạn bè vốn có bấy lâu bị đổ vỡ hoàn toàn chỉ trong chốc lát.

5. Mời rượu phải theo thứ tự, chủ khách phải được phân biệt

rõ ràng

Mời rượu cũng là cách thể hiện văn hóa. Thông thường, khi mời người khác uống rượu bạn cần để ý tới độ tuổi, chức vụ, thân phận khách chủ... Trước khi mời rượu, cần phải xem xét kỹ lưỡng về thứ tự mời rượu như thế nào cho đúng, cần phân biệt rõ ràng giữa chủ và khách, cho dù cùng ngồi uống rượu với những người không quen biết thì cũng cần phải hỏi dò trước về thân phận hoặc đến cách lưu ý cần phải xưng hô với người khác như thế nào. Về điểm này thì bạn phải có tính toán trước, để tránh làm nảy sinh những tình huống khó xử, gượng gạo.

1. Nét mặt vui vẻ, nói lời tốt đẹp

Một cách đơn giản để từ chối bị ép uống rượu mà bạn có thể dùng đó là sử dụng nét mặt vui vẻ, liên tục nâng ly lên nhưng không hề uống và đưa ra lý do bằng những câu vui vẻ.

Ông Trương được thăng chức nên tổ chức một bữa tiệc nhỏ mời những người bạn thân đến ăn mừng, Tiểu Lý cũng có mặt trong số đó. Bình thường Tiểu Lý rất ít khi uống rượu, hơn nữa tửu lượng của anh cũng không được tốt. Trong bữa tiệc đó, Tiểu Triệu đề nghị “tâm sự” riêng với Tiểu Lý một chút. Tiểu Lý tự biết tửu lượng của mình đến đâu, và rồi anh bắt đầu cười liên tục, nói không ngớt lời:

“Uống rượu cốt không phải uống nhiều, chỉ cần uống được là tốt rồi.”

“Thường xuyên gặp mặt, không cần phải khách khí như thế đâu.”

“Anh nhìn xem, tôi uống tới mức đỏ gay hết cả mặt mày rồi, tất cả trông cậy vào anh đó, thực ra thì...” kết quả là Tiểu Triệu không thể ép Tiểu Lý uống rượu được nữa.

2. Hãy nói những lời chân thật từ đáy lòng để được tha thứ

Người xưa đã nói: “Sự thật thắng hùng biện”. Trên bàn rượu cũng

vậy, để từ chối uống rượu, bạn có thể thẳng thắn nói rõ sự thật, trình bày hoàn cảnh của mình một cách hòa nhã, như vậy cũng là cách để đối phương không nài ép nữa.

Ông Vương tham gia một bữa tiệc và gặp ông Lý. Đã lâu không gặp, nên vừa nhìn thấy ông Vương là ông Lý đề nghị uống ba chén mừng gặp mặt.

Nghe vậy, ông Vương thành thực nói:

“Tình cảm của anh tôi xin nhận, đáng tiếc là thời gian gần đây sức khỏe của tôi không được tốt, đang phải uống thuốc, đã lâu rồi ngay cả một giọt rượu cũng không được uống, đành phải xin anh bỏ quá cho. Thời gian còn dài lắm, sau này sẽ có dịp, đến lúc đó, tôi nhất định sẽ uống với anh không say không về, được chứ?”

Tất cả khách khứa đến tham dự đều tán thành, ông Lý cũng đành vui vẻ rút lại lời đề nghị.

3. Nhấn mạnh những hậu quả, bày tỏ lòng cảm ơn

Với tư cách là một người bị động, khi đã uống tới hơn một nửa so với trữ lượng của mình, bạn nên nói rõ tình trạng của mình với người chủ hoặc những người ép uống rượu. Ví dụ như:

“Cảm ơn tấm chân tình của anh dành cho tôi, trữ lượng của tôi vốn cũng chỉ được hai ba ly thôi, ngày hôm nay đã uống tới quá mức bình thường rồi, nếu còn tiếp tục uống nữa thì chắc là ‘không xong’ mất, vì vậy mong anh bỏ quá cho.”

Sau khi nói như vậy thì cho dù bị ép thế nào, bạn cũng không tiếp tục uống nữa. Với cách từ chối này, chỉ cần những người ép uống rượu hiểu được đạo lý “vui quá hóa buồn” thì có thể dễ dàng chấp nhận.

4. Lui về rồi “tiến công”

Lui về rồi “tiến công” có nghĩa là trước tiên bạn không cần nói gì cả, chỉ cần im lặng và nghe người đó nói, chờ đợi cơ hội. Một khi thời cơ đã chín muồi rồi thì sẽ tấn công. Lui về rồi “tiến công”, làm cho đối

phương không còn gì để nói tiếp, từ đó sẽ không ép bạn uống rượu nữa.

5. Nắm rõ chừng mực, chú ý tới tử đức (đạo đức khi uống rượu)

Khi nói trong tiệc rượu, bạn cần phải chú ý không được vượt quá giới hạn, cần từ bỏ cách làm việc theo cảm tính, nói năng lung tung hồ đồ, nếu không sẽ không đạt được kết quả như mong muốn, không đạt được hiệu quả như đã dự liệu.

1. An ủi bệnh nhân

Khi bạn đến thăm những người bất hạnh mắc phải bệnh nặng, thì đừng nói chuyện quá nhiều về bệnh tình cũng như tình trạng điều trị ra sao. Nếu đối phương vốn phải chịu áp lực từ căn bệnh, mà bạn lại nói nhiều về điều đó, thì chắc chắn sẽ tăng thêm gánh nặng tư tưởng cho bệnh nhân. Hãy kể về những câu chuyện mới mẻ vừa xảy ra, để chuyển hướng chú ý của đối phương, giảm bớt sự đau đớn của người bệnh. Nếu có thể hãy chỉ nói đến những chuyện vui, những tin tức hay có liên quan tới bệnh nhân, thì sẽ giúp họ cảm thấy vui vẻ, mau chóng hồi phục trở lại.

2. An ủi người tàn tật

Những người tàn tật thường có khiếm khuyết trên cơ thể, có những người phải ngồi trên xe lăn hoặc nằm trên giường bệnh trong khoảng thời gian dài, phải hứng chịu sự đau đớn về thể xác hoặc tinh thần, vì thế tính tình nhiều khi sinh ra gắt gỏng, so với những người bình thường thì cuộc sống của họ buồn tẻ và tẻ nhạt hơn. Do vậy, khi an ủi họ, bạn phải kiên nhẫn và dễ tâm hơn so với bình thường, đặc biệt là không được giữ vẻ mặt bi ai đáng thương. Những người tàn tật kỵ nhất là việc người khác coi họ là những người yếu đuối và đáng thương, cần sự thương hại. Vì vậy khi nói chuyện với họ, bạn cần nói nhiều lời khích lệ, cổ vũ, đặc biệt là kể những tấm gương người tàn tật chiến thắng bệnh

tật, vươn lên trong cuộc sống.

3. An ủi người già

Khi an ủi những người già bạn cần phải chú ý đến đặc điểm về lứa tuổi của họ, quan trọng nhất là không được đề cập đến việc chết chóc. Nên đặc biệt tôn trọng họ, tốt nhất là hãy quan tâm tới họ giống như những đứa con của họ, để họ có thể cảm nhận được sự ấm áp của gia đình.

4. An ủi người nhà của bệnh nhân

Người nhà của những bệnh nhân mang trong mình trọng bệnh thường cảm thấy đau khổ, nếu như an ủi không phù hợp thì ngược lại sẽ còn chạm đến nỗi đau của họ nữa. Hãy nói nhiều về những câu chuyện bình thường xảy ra hàng ngày, để cho họ quên đi sự đau đớn, buồn bã trong lòng, hoặc có những sự chuẩn bị về tinh thần.

5. An ủi người nhà của những người đã khuất

Mất đi người thân là sự mất mát lớn nhất, vì thế họ thường rất đau lòng và tuyệt vọng. Khi an ủi, khuyên nhủ họ, thứ nhất phải khuyên họ “kìm nén nỗi đau” và “đừng giữ mãi nỗi đau trong lòng”, mặt khác đừng bắt ép họ không được khóc lóc. Khóc là một sự giải tỏa, thổ lộ, chỉ có giải tỏa hết những sự buồn đau trong lòng thì tinh thần mới cảm thấy tốt dần lên.

Nếu trong gia đình bạn bè của bạn có người ra đi, thì cách an ủi tốt nhất mà bạn có thể dùng đó chính là không được nhắc tới người đã khuất, để cho họ dần dần quên đi sự bất hạnh, mất mát không thể tìm lại đó. Trong những trường hợp như vậy, bạn phải thực sự nhớ là không nên vì muốn bày tỏ sự tiếc thương của mình mà gợi lên sự bi thương, mất mát trong lòng người khác.

6. An ủi người thất tình

Khi an ủi họ thì cần phải khuyên nhủ, cần phải nói dựa trên góc độ là cả một đời người, khuyên họ hãy bắt đầu lại, hãy vui vẻ trở lại để theo đuổi một cuộc sống mới.

7. An ủi người đã ly hôn

Việc ly hôn thường sẽ đem đến cho một bên hoặc cả hai bên những sự bi ai, đau buồn mà khó có thể diễn tả bằng lời được. Khi an ủi họ, không được bàn đến việc ly hôn là đúng hay là sai, mà cần phải an ủi họ hãy quên đi quá khứ không hay mà hướng đến tương lai đang chờ phía trước, khuyên họ hãy bắt đầu lại một cuộc sống mới. Khi an ủi như vậy, phương pháp tốt nhất là đồng tình với họ và hãy giúp họ nhận thức ra, đó là những đắng cay ngọt bùi trong cuộc sống.

Ngoài ra, còn rất nhiều người cần đến sự an ủi, quan tâm từ phía bạn bè thân thiết, ví dụ như những người thi trượt, thất nghiệp, những người mà gia đình của họ không được hạnh phúc... Khi họ không có sự giúp đỡ, khổ tâm mà có người đến an ủi họ thì chắc chắn sẽ khiến cho họ cảm nhận được sự an ủi lớn đến chừng nào, ý nghĩa đến chừng nào.

Những lời nói âm áp lúc chia tay có thể làm tăng thêm tình cảm hữu nghị, khiến người khác khó quên, kèm theo là cách chia tay ấn tượng có thể thúc đẩy mối quan hệ tốt đẹp, đặt cơ sở cho sự hợp tác của hai bên trong tương lai.

Nói ra những lời từ biệt chân thành, cũng có thể làm cho người khác rơi nước mắt. Abraham Lincoln là vị tổng thống thứ 16 của nước Mỹ. Ngày 11 tháng 2 năm 1861, trước khi Lincoln đến Washington để nhậm chức tổng thống, ông đã nói lời từ biệt tại bang Illinois, nơi ông đã làm việc:

“Các bạn thân mến!

Tôi rất khó để diễn đạt hết tất cả những tình cảm lưu luyến của tôi. Con người và mảnh đất nơi đây đã để lại cho tôi rất nhiều kỷ niệm. Tôi đã sống ở đây hơn một phần tư thế kỷ. Con cái của tôi cũng sinh ra trên mảnh đất này, một trong số chúng đã được chôn cất tại nơi này. Bây giờ, tôi phải rời xa tất cả mọi người, không biết ngày nào mới có thể quay trở lại, thậm chí không biết có thể quay trở lại hay không. Nhiệm vụ tới đây của tôi có lẽ sẽ còn nặng hơn những thứ mà Tổng thống

Washington đã gánh vác. Không có sự giúp đỡ của Thượng đế, tôi sẽ không đạt được thành công. Có sự giúp đỡ của Thượng đế rồi, tôi sẽ không bao giờ thất bại. Hãy để trong lòng chúng ta tràn đầy niềm tin và hi vọng, khi đó tất cả đều sẽ tốt đẹp. Mong rằng Thượng đế sẽ ban phước đến cho các bạn, và mong rằng các bạn sẽ cầu cho Thượng đế ban phước lành đến với tôi. Tôi xin từ biệt các bạn bằng tất cả sự lưu luyến.”

Những lời từ biệt với tình cảm chân thành, ngôn từ giản dị, chân thực đã thể hiện tình cảm sâu sắc, lưu luyến không nỡ rời xa của một người sắp đi xa đối với những người bạn của mình. Có người nói Lincoln là vị tổng thống vĩ đại nhất trong lịch sử của nước Mỹ, từ những lời từ biệt của ông cũng có thể thấy được một phần.

Trong cuộc sống thực tế, muốn sự nghiệp của mình đạt được thành công, nhận được những cơ hội lớn nhất, thì không thể nào thiếu được việc mời khách, bởi vì trong một bữa tiệc rượu thường sẽ dễ dàng nói chuyện hơn.

Việc mời khách cần phải điều chỉnh trong điều kiện thích hợp, nghĩa là từ lúc đặt ra kế hoạch cho tới khi bắt đầu và tới khi kết thúc, đều cần phải nằm trong dự liệu của mình. Tránh việc mời tiệc mà “lực bất tòng tâm” (nằm ngoài khả năng của mình), nếu là vậy, việc mời khách còn chưa bắt đầu thì mình đã mệt đứt hơi rồi, hoặc là hình thức quá nhiều, quá phức tạp, kết quả sẽ khiến cho khách khứa cảm thấy kì lạ và ngại ngùng. Có những người không quan tâm đến việc diện tích căn nhà của họ quá nhỏ, khách mời đến lại quá đông, mọi người không còn chỗ nào để đứng, cả căn phòng trở nên âm ỉ, hỗn loạn, khiến cho những vị khách đến dự cảm thấy ngột ngạt, tinh thần không cảm thấy vui vẻ. Khi mời khách thì bạn cần biết được sở thích, khẩu vị của khách. Những vị khách được mời cũng cần có khả năng nói chuyện phù hợp, hơn nữa không có định kiến hay mâu thuẫn với khách mời chính. Về mặt sử dụng ánh sáng đèn, cần phải để cho ánh đèn không được quá sáng, làm người khác cảm thấy chói mắt.

Khi khách đã đến bạn cần giới thiệu tên họ, thân phận cũng như công việc của những vị khách đó, không được tùy tiện khuếch trương, chỉ cần nói khái quát đơn giản, hai ba câu là được. Sau khi khách khứa đã ngồi xuống, không nên một mình nói chuyện hồi lâu với một người nào đó mà quên đi những người khác, cần phải chú ý xử lý tốt quan hệ với những vị khách được mời đến, không nên lạnh nhạt với người này, nhiệt tình với người kia. Đối với những người gặp phải sự lạnh nhạt hoặc là không được tiếp chuyện thì cần phải đến chỗ họ và “giải vây” giúp họ, nếu không thì hãy thể hiện bằng lời nói và nét mặt để mọi người có thể được hưởng thụ trong bầu không khí của sự náo nhiệt, hòa hợp và hữu nghị.

Khi khách khứa lần lượt ra về thì cần phải đứng ở cửa ra vào và bắt tay với từng người giống như khi đón tiếp khách đến. Khi khách khứa ra về thành từng nhóm thì cũng phải tiến ra tới cửa, và cần phải bày tỏ ý là: “Cảm ơn quý vị đã đến, cảm ơn tất cả mọi người đã làm cho không khí của bữa tiệc được duy trì tốt đẹp như vậy!”

Muốn việc tặng quà tốt đẹp, điều quan trọng là bạn phải chọn thời cơ và phương pháp sao cho thỏa đáng. Điều khiến những người tặng quà cảm thấy đau đầu nhất đó là không được đối phương chấp nhận. Vậy làm thế nào mới có thể tránh được những điều đó và làm thế nào mà chỉ cần một lần tặng người ta đã chấp nhận? Điểm mấu chốt là phải tìm được một cái có thích hợp để tặng quà. Thông thường thì việc tặng quà có những cách như sau:

1. Mượn hoa dâng Phật (Của người phúc ta)

Nếu bạn muốn tặng một món quà là đặc sản của vùng đất quê mình thì bạn có thể nói, đó là quà của người nhà gửi đến nên muốn đối phương nếm. Thông thường, với cách nói này người nhận quà nhất định sẽ nhận món quà mà bạn tặng.

2. Âm thầm lấy cơ giả

Nếu món quà bạn tặng là một loại rượu thì bạn có thể đưa ra cái cơ

giả như người khác đã tặng bạn hai chai rượu nên muốn đem đến uống cùng với đối phương. Uống một chai, sau đó tặng một chai, như vậy không phải là quá khéo léo hay sao!

3. Mượn ngựa để dẫn đường

Có những lúc bạn muốn tặng quà cho người khác, còn đối phương thì lại rất lạnh nhạt, không muốn kết nối quan hệ, khi đó bạn có thể lựa chọn những ngày như sinh nhật hoặc ngày kết hôn, mời một số người quen cùng đến để tặng quà chúc mừng. Nếu làm như vậy thì thông thường người được nhận quà sẽ không có cách nào để từ chối cả. Khi người nhận quà biết được đó là chủ ý mà bạn đưa ra thì chắc chắn họ sẽ thay đổi cách nhìn với bạn. Nhờ vào khả năng của nhiều người để đạt được mục đích tặng quà, kết nối tình cảm, đó thực sự là một thượng sách.

4. Nhờ người khác làm thay

Ông Trương có chút việc muốn nhờ Tiểu Lưu xử lý, muốn tặng chút quà để cảm ơn, nhưng lại sợ Tiểu Lưu từ chối. Vợ của ông Trương có quen biết với người yêu của Tiểu Lưu, vì vậy ông Trương bèn để cho vợ của mình mang quà đến thăm hỏi. Xem ra, có những lúc trực tiếp xuất kích lại không hiệu quả bằng việc đi đường vòng.

5. Nói trước đó là cái cớ

Giả sử bạn muốn tặng một khoản tiền cho người có hoàn cảnh gia đình khó khăn nhưng có những lúc, lòng tự tôn của họ rất cao, chưa chắc đã chấp nhận sự giúp đỡ của bạn. Lúc đó bạn có thể nói hãy cầm trước chỗ này, sau này khi có tiền rồi thì có thể trả lại sau. Người nhận quà sẽ nghĩ không phải bạn đang bố thí cho họ, sau này có thể trả lại, chắc chắn họ sẽ vui vẻ và nhận quà. Làm như vậy thì mục đích tặng quà của bạn chắc chắn sẽ đạt được.

6. Mượn gà để trứng

Một học sinh đã nhận rất nhiều sự giúp đỡ từ thầy giáo của mình, và luôn muốn báo đáp những ân huệ đó, nhưng anh ta lại không có cơ hội. Một hôm, anh ta phát hiện trên khung kính bằng gỗ gụ của thầy giáo có

khảm một bức họa chữ. Anh cảm thấy nó được bày biện không hài hòa cho lắm so với sự bài trí đẹp đẽ trong phòng. Vừa hay chú ruột của anh là một nhà thư pháp có chút tiếng tăm trong nước, trong tay lại có bức họa chữ được ông ấy tặng, anh lập tức cầm bức họa chữ đó ra, chủ động đặt vào trong khung kính. Thầy giáo của anh không hề phản đối, mà còn cảm thấy hết sức thích thú. Vậy là mục đích tặng quà để báo đáp ân huệ của anh đã đạt được.

7. Mượn đường để bắc cầu

Trong những tình huống nhất định, tình cảm con người cũng là một món quà. Ví dụ, bạn có thể tận dụng các mối quan hệ để mua được những món đồ với giá xuất xưởng hoặc giá ưu đãi. Khi bạn bè hoặc đồng nghiệp cầm trên tay những món đồ đó thì họ cũng đã coi “tình cảm” của bạn là một món quà rồi. Người tặng tình cảm không mất gì nhưng lại được lợi rất nhiều, và có thể từ đó mà nhận được những niềm vui.

1. Lựa chọn quà tặng

Thông thường, quà tặng quá “nhẹ” mà ý nghĩa không lớn thì sẽ rất dễ khiến người khác hiểu lầm là coi thường đối phương, đặc biệt là đối với những người có quan hệ không mấy thân thiết thì càng thể hiện rõ điều đó. Tuy nhiên, nếu như quà tặng quá đắt đỏ thì sẽ khiến những người được nhận quà có cảm giác nghi ngờ mình đang nhận hối lộ, nhất là đối với cấp trên. Tóm lại, lựa chọn quà tặng không phù hợp không những không có lợi cho sự thành công trong giao tiếp của bạn, mà còn làm phát sinh rất nhiều thứ phiền nhiễu.

2. Lựa chọn thời gian và địa điểm tặng quà phù hợp

Việc lựa chọn thời gian cũng như địa điểm để tặng quà rất cần được chú ý. Thời cơ tặng quà phù hợp, địa điểm thích hợp sẽ khiến cho những món quà tặng bình thường trở nên có giá trị đặc biệt, khiến cho người nhận quà cảm thấy cảm động khác thường. Vậy khi tặng quà, lựa chọn thời cơ như thế nào thì được coi là tốt đây?

(1) Khi người khác gặp phải khó khăn nếu bạn đưa tay ra giúp đỡ thì sẽ khiến cho những người nhận được món quà đó khó mà quên được. Khi có một gia đình không hạnh phúc, cho dù thứ bạn tặng đi chỉ là một bộ quần áo, một túi thức ăn thì những người nhận được quà tặng cũng sẽ cảm nhận được tấm lòng của bạn.

(2) Tặng quà phải tặng đúng thời điểm. Với bạn bè thân thiết lâu năm, nếu có ngày lễ tết hay chuyện vui mừng, không cần quà cáp nhiều, chỉ cần có ý chúc mừng là được khi đó mối quan hệ bạn bè sẽ càng thêm gắn bó. Tuy nhiên, khi tặng quà thì tránh việc tặng quà muộn. Nếu như không có cơ hội thì chớ bằng không tặng còn hơn. Để tránh xảy ra sơ suất, bạn cần chuẩn bị một cuốn sổ nhỏ để ghi chép cẩn thận những việc cần phải tặng quà, sau đó dần dần thực hiện, như vậy sẽ không bao giờ bị lỡ.

(3) Lựa chọn lúc đối phương đang ở nhà để tặng quà. Bởi vì, việc đưa quà tặng cho hàng xóm tặng giùm là một điều không lịch sự. Thêm nữa, quà tặng chỉ là công cụ để giao lưu, điều quan trọng là thông qua việc nói chuyện để tăng thêm tình hữu nghị giữa hai bên.

(4) Tránh việc tặng quà khi gặp gỡ bên ngoài. Việc tặng quà tốt nhất là nên tiến hành ở những nơi riêng tư, nếu có nhiều người thì nên tránh, đặc biệt là tặng quà cho đồng nghiệp và cho lãnh đạo thì càng phải chú ý hơn. Thứ nhất là vì, đồng nghiệp và lãnh đạo sợ mang tiếng nhận hối lộ, người tặng quà cũng không muốn để lại cái tiếng là nịnh bợ. Thứ hai là bởi những người thích bịa đặt sinh sự lúc nào cũng có thể xuất hiện, vì vậy nên tránh để người khác bắt được khuyết điểm.

ĐIỆN THOẠI

Gọi điện thoại cũng thể hiện được sức hấp dẫn

★ *Sử dụng điện thoại cần phải hoàn toàn dựa vào cuộc trò chuyện, âm thanh của điện thoại là sứ giả duy nhất của bạn, bạn cần phải thông qua cuộc điện thoại để lại tạo ấn tượng tốt với đối phương.*

★ *Khi cần thiết thì mới gọi điện thoại, khi gọi điện thoại chỉ nên nói những điều cần nói.*

★ *Từ cách trả lời cuộc gọi có thể nhìn ra phẩm chất của một con người. Cách gọi điện thoại của các nhân viên trong công ty luôn khiến cho người khác liên tưởng đến khả năng đào tạo của công ty đó.*

NGÔN NGỮ ĐIỆN THOẠI CŨNG LÀ THƯỚC ĐO CỦA VĂN HÓA

Việc sử dụng điện thoại cần phải hoàn toàn dựa vào cuộc trò chuyện, âm thanh của điện thoại là sứ giả duy nhất của bạn, bạn cần phải thông qua cuộc điện thoại để tạo ấn tượng tốt với đối phương.

Trước tiên, gọi điện là nói chuyện với một người nào đó, chứ không phải nói chuyện với cả một hội trường, vì vậy âm lượng phải điều chỉnh sao cho phù hợp, không được nói quá to nhưng nhất định phải rõ ràng, có trọng lượng.

Khi nhận điện thoại, một câu “alo” để chào hỏi cũng truyền đi rất

nhieu thông tin. Nó có thể nói lên tâm trạng của bạn, thậm chí người tinh ý chỉ qua câu “alo” sẽ biết được bạn đang có việc gấp hay đang chờ đợi một điều gì đó. Nếu bạn chau mày thì âm thanh trong điện thoại không thể nào ám áp, dạt dào được. Nếu bạn đang vui vẻ thì điện thoại cũng có thể truyền đi nụ cười của bạn. Câu trả lời qua điện thoại có thể cho thấy rõ nét mặt biểu cảm của bạn. Bạn càng chăm chú lắng nghe bao nhiêu thì người bên kia càng cảm thấy thân thiết bấy nhiêu. Vì vậy khi nói chuyện điện thoại, hãy ngồi thẳng người, giữ tinh thần thật phấn chấn, tràn đầy tin tưởng cùng đối phương trò chuyện.

Trước khi gọi điện thoại, bạn phải cân nhắc thật kỹ những điều định nói, như vậy có thể giúp cho cuộc nói chuyện của bạn được chặt chẽ và logic hơn, người nghe có thể có ấn tượng tốt và hiểu nội dung nhanh hơn. Đương nhiên, còn có thể tiết kiệm tiền phí dịch vụ điện thoại nữa.

Do không có sự hỗ trợ của cơ thể hay những cử chỉ, điệu bộ bằng tay, nên việc xác định những thông tin nghe được có chính xác hay không hoàn toàn dựa vào khả năng nghe của bạn. Để tránh việc hiểu nửa vời và thiếu sót thông tin, trước khi nghe điện thoại bạn cần phải chuẩn bị bút chì và sổ để có thể ghi chép lại những điều quan trọng. Khi nghe thì không nên chỉ đơn thuần nghe đối phương nói, mà còn phải chú ý cách nói của họ. Từ âm thanh nghe được có thể lấy được rất nhiều thông tin.

Khi gọi điện thoại, bạn cần dùng đến giọng điệu để biểu đạt sự vui vẻ của bạn. Bởi vì đối phương không thể nhìn thấy được nét tươi cười, vui vẻ của bạn nên giọng điệu của bạn cần phải gánh toàn bộ trách nhiệm đó. Khi nói chuyện điện thoại, cần có tiết tấu và tốc độ phù hợp, không nên quá nhỏ hoặc quá to, quá nhanh hoặc quá chậm.

Ngoài ra, khi nói chuyện điện thoại, bạn nên trình bày ngắn gọn hết mức có thể. Bởi vì, trong một lúc, điện thoại chỉ cho phép hai người nói chuyện với nhau, khi bạn nói chuyện với người bạn quá lâu, thì có thể sẽ khiến cho một người bạn khác của bạn muốn tìm bạn nhưng lại không gọi được cho bạn, thậm chí bạn có thể sẽ bỏ lỡ một việc hết sức quan trọng. Cho nên, khi thực sự cần thiết thì mới gọi điện thoại. Khi gọi điện thoại, chỉ nên nói những lời thực sự cần thiết. Đó cũng chính là điểm quan trọng mà chúng ta cần phải chú ý.

KỸ NĂNG ỨNG XỬ KHI GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI

Ngày nay, điện thoại đã trở thành công cụ không thể thiếu đối với con người. Từ thái độ nhận điện thoại bạn có thể nhìn ra phẩm chất của một con người. Cách gọi điện thoại của các nhân viên trong công ty luôn khiến người khác liên tưởng đến khả năng đào tạo của công ty đó.

Ở đây, chúng tôi xin nhắc đến cách nhận điện thoại.

(1) Sau khi nhận điện thoại, bạn đang ở nhà thì hãy nói: “Alo, xin chào!” Nếu bạn đang ở trong công ty, thì nên nói là: “Xin chào, đây là công ty...” Nếu là máy tổng của công ty gọi đến, thì nên nói là: “Đây là phòng...”

Nếu chuông điện thoại đã kêu lên một hồi, nhưng do bạn đang bận việc gì đó nên không thể nhanh chóng nhận điện thoại thì nên nói: “Xin lỗi, đã làm ngài phải đợi lâu.” Rồi nhận lỗi với đối tác.

(2) Khi đối phương chỉ định một người nào đó nhận điện thoại, bạn cần phải nói: “Xin hãy đợi một lát.” Sau đó đưa điện thoại cho người đã được chỉ định. Nếu đối phương là khách hàng lâu năm của công ty, thì bạn nên nói: “Cảm ơn sự quan tâm của ngài.” Sau đó đi mời người đã được chỉ định nhận điện thoại.

(3) Có những lúc người mà đối phương chỉ định lại không có mặt ở đó. Lúc đó, bạn không nên chỉ trả lời lại là “không có ở đây” và rồi dập điện thoại ngay, bạn nên nói: “Ngài X không có mặt ở đây, bây giờ tôi sẽ đi tìm ông ấy, xin hãy đợi một lát” rồi nhanh chóng đi tìm người được chỉ đích danh.

Nếu bạn tìm thấy, thì hãy nói với người đang chờ điện thoại: “Ngài X sẽ đến ngay bây giờ, xin đợi chút nữa.”

Nếu người cần tìm đó không thấy quay về thì bạn có thể nói với người ở đầu dây bên kia là: “Ngài X đang gặp ai đó, tôi sẽ nhắn ngài X gọi lại cho ngài.”

(4) Có lúc, người được chỉ định nhận điện thoại đang có việc ở bên

ngoài, hoặc đã đi công tác. Lúc đó bạn có thể nói:

“Ngài X đang có chút việc ở bên ngoài, có thể nhờ người khác nghe thay không ạ?”

Sau đó, chờ đợi phản ứng của người đó.

Nếu bạn biết người được chỉ định nghe điện thoại sẽ quay lại trong vòng mấy tiếng nữa, thì bạn có thể nói:

“Ngài X sẽ quay lại trong vòng 3 tiếng nữa. Đến lúc đó, tôi sẽ nhắc ngài ấy gọi điện cho ngài, được không ạ?”

Nếu đối phương đồng ý làm theo cách đó, thì bạn có thể nói:

“Xin lỗi, có thể cho tôi biết số điện thoại của văn phòng bên ngài được không ạ?”

Hoặc là:

“Sau khi ngài X quay lại, tôi có thể nói lại với ngài ấy, xin hỏi có việc gì vậy ạ?”

Nếu đối phương có dặn dò điều gì thì tốt nhất bạn nên ghi chép lại.

CHÚ Ý TỚI PHÉP LỊCH SỰ KHI NÓI CHUYỆN ĐIỆN THOẠI

Khi trao đổi trực tiếp nếu bạn lỡ mắc sơ suất gì thì cũng dễ dàng sửa được, chỉ cần không khí trò chuyện vui vẻ là không có vấn đề gì. Nhưng việc nói chuyện điện thoại lại không giống như vậy. Nếu lỡ sơ suất làm đối phương phật ý thì bạn rất khó thanh minh, vì lúc đó họ không thể nhìn thấy nét mặt bối rối của bạn.

Khi công việc đang bận rộn, bạn lại nhận được điện thoại của khách hàng gọi đến, nhưng đối phương chỉ nói những chuyện phiếm, hơn nữa càng nói lại càng hăng say. Tuy bạn muốn kết thúc ngay lập tức nhưng lại lo lắng sẽ đắc tội với người ta, nên đành phải ứng phó hết mức có thể. Cùng với việc tâm trạng bạn cảm thấy nôn nóng, ngữ khí của bạn sẽ

chuyển từ “đúng rồi” một cách kính trọng sang “ồ, ừ”.

Dần dần, đối phương sẽ nghĩ thái độ của bạn không tôn trọng họ, cho rằng bạn cảm thấy không hài lòng, nhưng thực tế, đối phương vốn không hiểu được tình hình. Vì vậy, khi gặp phải tình huống này, bạn nên chủ động nói rõ sự thật, rồi kết thúc cuộc nói chuyện bằng ngữ khí uyển chuyển, khéo léo.

Bởi vì nói chuyện điện thoại đơn giản chỉ là sự kết nối về ngôn ngữ, cho nên nếu thời gian im lặng quá lâu, chắc chắn sẽ dẫn tới sự hiểu lầm của đối phương. Họ sẽ nghĩ bạn không hề chuyên tâm lắng nghe. Cho nên, khi đối phương đang nói chuyện và bị ngắt một đoạn thì nên thêm vào một câu là “rất tốt” hoặc là “đúng rồi”, hoặc “phải rồi” để quá trình nói chuyện được diễn ra một cách thuận lợi.

Khi gọi điện thoại thì không thể nhìn thấy nét biểu cảm trên khuôn mặt, vì vậy cần phải đặc biệt chú ý đến âm thanh, bởi vì âm thanh cũng phản ánh được nét biểu cảm.

Gọi điện thoại, quan trọng nhất là để đối phương cảm nhận thấy mình được tôn trọng. Vì thế, chúng ta cần phải học cách nói chuyện điện thoại một cách lịch sự, bồi dưỡng thái độ tôn trọng người khác. Đương nhiên, điều đó cần phải trải qua một thời gian học tập, rèn luyện lâu dài thì mới có thể thành thục.

CÔNG HIỆU ĐẶC BIỆT CỦA NHỮNG CUỘC ĐIỆN THOẠI “GIẢ”

1. Có thể tận dụng điện thoại để hư cấu một đối thủ cạnh tranh

Một phòng nghiên cứu hóa học nào đó đang trao đổi với một xưởng sản xuất chất tẩy rửa về vấn đề chuyển nhượng kỹ thuật sản xuất chất tẩy rửa loại mới. Với lý do là chất tẩy rửa loại mới đó vẫn chưa qua kiểm nghiệm thị trường, nên rất khó tiêu thụ, xưởng sản xuất chất tẩy rửa đã đưa ra ý kiến sẽ chia phí chuyển nhượng kỹ thuật ra thành hai phần và sẽ trả đủ trong hai lần; còn phòng nghiên cứu lại kiên quyết khi chuyển

nhượng kĩ thuật thì phải trả đủ trong một lần. Hai bên không nhượng bộ nhau, khiến cuộc đàm phán rơi vào thế bế tắc. Sau đó, phòng nghiên cứu nhận được cuộc điện thoại của một xưởng sản xuất chất tẩy rửa khác, nói rằng họ muốn trao đổi về vấn đề chuyển nhượng kĩ thuật chất tẩy rửa loại mới. Sau khi biết được nội dung cuộc điện thoại đó, xưởng sản xuất chất tẩy rửa đang đàm phán đó không kiên quyết chia theo kì để hoàn trả tiền nữa. Thực ra, cuộc điện thoại đó là do phòng nghiên cứu sắp xếp. Đó chính là cách mượn sự trợ giúp của điện thoại để hư cấu một nhà cạnh tranh. Trước khi đàm phán thì hãy sắp xếp trước một người, đến thời điểm thích hợp trong cuộc đàm phán hãy gọi điện thoại đến với tư cách là một nhà cạnh tranh. Hành động đó có thể kích thích mong muốn mua hàng hoặc làm mềm hóa thái độ cứng rắn của đối phương, giảm bớt yêu cầu của họ, khiến cho đàm phán được thành công.

2. Dùng cuộc điện thoại “giả” để ngâm tính toán

Một công ty điện cơ đàm phán với một xưởng chế tạo ô tô, sau một hồi lâu mặc cả về giá cả, xưởng chế tạo ô tô đã đưa ra một phương án mới: Họ sẽ đồng ý hạ giá thành của một số sản phẩm ô tô xuống dưới mức yêu cầu của công ty điện cơ, nhưng yêu cầu nâng tổng số tiền lên 1%. Công ty điện cơ lập tức nói có một việc quan trọng cần phải giải quyết, nhắc điện thoại lên và quay số rồi nhanh chóng trao đổi. Sau khi đề điện thoại xuống, công ty điện cơ đồng ý phương án mới đó, cuộc đàm phán đã nhanh chóng đi đến một thỏa thuận và cuối cùng cũng đạt được thành công. Trên thực tế, phía công ty điện cơ không hề gọi điện thoại một cách chính thức, mà chỉ là gọi đến một số điện thoại bất kì, dùng điện thoại để tranh thủ thời gian, rồi nhanh chóng tính toán phương án mới mà xưởng chế tạo ô tô đã đưa ra. Kết quả tính toán cho thấy, tổng số tiền trong phương án mới chỉ cao hơn một ít so với tổng số tiền trong phương án mà công ty điện cơ đưa ra. Sau đó, công ty điện cơ đã đồng ý với phương án mới đó.

3. Lợi dụng điện thoại để cầu viện

Khi đàm phán gặp phải vấn đề khó giải quyết, bạn có thể dùng điện thoại để xin ý kiến chỉ đạo, rồi dựa vào ý kiến đó đàm phán với đối phương. Ý kiến chỉ đạo có thể là của cấp trên hoặc của đồng nghiệp.

4. Có thể tận dụng điện thoại để kéo dài thời gian

Đối với những vấn đề không thể ngờ tới có thể xuất hiện bất ngờ, để tránh việc đối phương trong đàm phán ép buộc bạn phải đưa ra quyết định ngay, bạn có thể gọi một cuộc điện thoại đến số máy bất kì, nghĩ cách trao đổi với người khác về vấn đề này và dùng thời gian đó để xem xét vấn đề đang đàm phán. Bạn cũng có thể mượn cơ có điện thoại để tạm thời rời khỏi bàn đàm phán, sau đó đi tham khảo ý kiến cấp trên hoặc tìm đồng nghiệp để trao đổi. Bạn còn có thể lấy đó làm cớ, danh chính ngôn thuận đưa ra yêu cầu nghỉ giải lao.

5. Có thể tận dụng điện thoại để mượn cớ đổi người hoặc từ bỏ đàm phán

Trong khi đàm phán, nếu bạn cảm thấy nguyên nhân là do ngôn từ quá gay gắt, khiến cho hai bên có sự đối lập, để làm dịu không khí đàm phán căng thẳng, hãy nói trong cuộc điện thoại rằng, bạn có việc gấp cần phải giải quyết, đặt điện thoại xuống, rồi đưa ra yêu cầu đổi người đối với đối phương đang đàm phán. Khi đang diễn ra quá trình đàm phán mà xuất hiện tình huống khiến bạn khó ứng phó thì bạn cũng có thể dùng cách này để yêu cầu đổi người, cũng có thể tìm cớ bằng phương pháp đó để dứt khoát từ bỏ đàm phán.

ĐỀ NGHỊ ĐỐI PHƯƠNG NHẮC LẠI NHIỀU LẦN ĐỂ TRÁNH HIỂU SAI

Khi nói chuyện điện thoại, đối với những vấn đề quan trọng thì không thể chỉ nói một lần, mà phải yêu cầu đối phương nhắc lại bằng cách nói rằng: “Để đảm bảo nội dung được chính xác, xin ông vui lòng nhắc lại lần nữa được không ạ?” Bởi việc giao dịch qua điện thoại rất dễ hiểu sai ý người khác nên hành động này rất quan trọng. Nhất là những vấn đề có liên quan đến giao dịch quan trọng thì dù là một điểm nhỏ chưa hiểu cũng không được bỏ qua.

TRẢ LỜI NHỮNG CUỘC ĐIỆN THOẠI NẶC DANH

MỘT CÁCH KHÉO LÉO

1. Tìm ra nguyên nhân khiến đối phương không muốn nói tên họ

Khi đối phương không nói ra tên họ của mình, cần phải xem xét một số nguyên nhân dưới đây:

- Do sơ suất.
- Do quan hệ giữa họ với bạn rất thân mật nên không cần xưng tên nữa.
- Giận tới mức ngay cả việc nói ra tên họ cũng quên.

Không nên chỉ vì đối phương không xưng tên tuổi của mình mà tỏ thái độ trách móc, cần phải phán đoán một cách tỉ mỉ tình trạng của đối phương lúc đó.

2. Hãy nói với đối phương “Nếu không xưng tên thì bạn sẽ bị quả trách”

Khi đối phương không muốn xưng tên, bạn có thể dùng thái độ thật điềm tĩnh để trả lời:

“Xin lỗi. Giám đốc đang bận họp, nếu anh có việc gấp thì tôi sẽ giúp anh chuyển lời cho giám đốc. Nhưng nếu anh không nói rõ anh là ai thì tôi sẽ bị quả trách. Cho nên, thực sự rất xin lỗi, mong anh...”

Sau khi nghe những lời giải thích nhẹ nhàng như vậy, đối phương sẽ nói ra mình là ai.

Nếu bạn nôn nóng hỏi “anh là ai” thì có thể sẽ khiến đối phương càng không muốn thẳng thắn nói cho bạn, điểm này nhất định phải chú ý.

NĂM BÍ QUYẾT NÓI CHUYỆN QUA ĐIỆN THOẠI

Đặc điểm của việc trao đổi qua điện thoại là: Tiết kiệm thời gian, hiệu

quả cao, giảm bớt thủ tục, thuận tiện, nhanh chóng. Nhưng việc trao đổi qua điện thoại cũng có tính đặc thù. Vậy chúng ta cần chú ý những gì khi nói chuyện điện thoại với người khác?

(1) Cần nhanh chóng đi thẳng vào những điểm quan trọng. Chẳng có ai thích một cuộc điện thoại vừa dài vừa lan man, không đi thẳng vào chủ đề chính. Hãy nhanh chóng nói những điều mà bạn cần nói và đã được chuẩn bị, đừng ấp a ấp úng. Nên tự giới thiệu về mình, tốt nhất trong khoảng từ mười lăm đến ba mươi giây, sau đó nói ra mục đích mà bạn muốn gọi điện và rồi lập tức đi vào chủ đề chính.

(2) Khi nói chuyện điện thoại, bạn nên là người giữ thế chủ động. Không nên để đối phương dắt mũi, làm cho bản thân mình không tập trung, thậm chí quên mất lý do gọi điện. Khi gọi điện thoại, nếu xảy ra sự việc ngoài ý muốn thì hãy tùy cơ ứng biến, nhanh chóng dập điện thoại, đương nhiên phải tìm ra những lý do hợp lý. Đối với những vấn đề phức tạp mà đối phương đưa ra, bạn hãy nói với anh ta là đợi đến khi gặp mặt, nhất định sẽ trả lời anh ấy một cách rõ ràng, tỉ mỉ.

(3) Cho dù bạn có đạt được mục tiêu hay không bạn cũng không nên dễ dàng từ bỏ, cần phải hẹn đối phương thời điểm sẽ gọi lại để bàn tiếp.

(4) Không nên để phí điện thoại tăng lên cùng sự kéo dài thời gian nói chuyện, mà hãy để bản thân nhanh chóng đưa ra quyết định. Nhưng cũng không nên vì tiếc tiền điện thoại mà buộc mình phải quyết định vội vàng.

(5) Đừng sợ phải đàm phán lại một vấn đề quan trọng. Giả dụ sau khi vừa đàm phán xong, bạn lại phát hiện ra có những sai sót trong việc tính toán thì đừng do dự, hãy nhanh chóng gọi một cuộc điện thoại nữa để sửa lại.

Ngoài ra, khi nói chuyện điện thoại bạn cần phải tránh xa những điều dưới đây:

- Các vấn đề chính trị nhạy cảm;
- Các vấn đề liên quan đến chuyện riêng của cá nhân;

- Những chuyện xấu của nhà cạnh tranh;
- Những chuyện xấu của công ty cũng như đồng nghiệp;
- Những lời nịnh hót không có giới hạn;
- Cố ý lừa người khác nói ra những kiến thức của mình, nói năng không có giới hạn, khiến cho người khác cảm thấy ghét...

★ *Khi chưa chuẩn bị kỹ đã xuất hiện trước công chúng thì sẽ giống như là việc bản thân chưa mặc quần áo mà chạy ra ngoài đường vậy.*

★ *Một người diễn thuyết thông minh luôn có thể khéo léo linh hoạt tận dụng hoàn cảnh, biến sự tĩnh lặng thành sôi động, để “hoàn cảnh” hỗ trợ cho mình.*

★ *Các nhà diễn thuyết đều phải căn cứ vào tình hình thực tế để phát huy sở trường, hạn chế sở đoản, nói lên được tình cảm và bộc lộ được cá tính của mình.*

Người lãnh đạo không thể tránh khỏi việc phải diễn thuyết. Diễn thuyết là thời điểm quan trọng để người lãnh đạo bộc lộ và thử thách phong độ của mình.

Một nhà diễn thuyết nổi tiếng đã tóm gọn quá trình diễn thuyết thành ba câu như sau: “Hãy đứng dậy!” “Hãy nói chuyện!” “Hãy dừng lại!” Dưới đây xin giới thiệu qua một chút:

1. “Hãy đứng dậy!”

“Hãy đứng dậy” yêu cầu mỗi người khi diễn thuyết đều phải đứng trên bục diễn thuyết với thần thái uy nghiêm, tràn đầy tự tin, không được nhút nhát, rụt rè, tay chân luống cuống, đi lại mất tự nhiên. Một người sắp bắt đầu diễn thuyết, nếu như có thể đứng trên bục diễn thuyết

một cách bình tĩnh, không hoảng hốt, không sợ hãi thì việc diễn thuyết của anh ta coi như đã có thể thành công được một nửa rồi.

2. “Hãy nói chuyện!”

Một người diễn thuyết sau khi đã “đứng dậy”, thì chắc chắn sẽ phải bắt đầu cuộc nói chuyện một cách trôi chảy.

“Nói chuyện” ở đây chính là tiến hành diễn thuyết dựa theo trình tự đã định trước.

Ví dụ bạn là người diễn thuyết, vậy thì lúc này bạn là nhân vật chính trong hội trường đó, vì thế bài diễn thuyết của bạn cần phải đạt tới độ quyền uy.

Cũng có thể lúc đó bạn đã hơi hoảng hốt, chưa nói đến tiêu chuẩn “quyền lực và uy thế” mà ngay cả “phong cách thường ngày” bạn cũng khó mà đạt được. Cho dù như vậy thì lúc đó bạn cũng đừng thể hiện sự hoảng hốt trên nét mặt, hãy bắt đầu hít một hơi thật sâu và nói một cách cứng rắn, sau khi nói vài câu bạn sẽ có thể dần dần trấn tĩnh lại.

Khi bạn đang diễn thuyết, nhất định phải “rót” vào tai người nghe từng câu, từng chữ một cách rõ ràng, chỉ có như vậy thì mới có thể lôi kéo được sự chú ý của người nghe. Cho dù là một đoạn nội dung nào đó đòi hỏi chỉ có thể diễn thuyết với giọng điệu trầm lắng, chậm rãi nhưng hãy cố gắng truyền lời nói của mình đến tất cả các góc của hội trường.

Khi diễn thuyết, bạn có thể quan sát được phản ứng của người nghe. Nếu họ yên lặng với vẻ thoải mái thì đó là họ đang chăm chú nghe cuộc nói chuyện của bạn; nếu họ tỏ ra nôn nóng, bất an hoặc nói chuyện riêng, thì bạn phải nhanh chóng kết thúc hoặc là chuyển sang chủ đề khác ngay lập tức.

3. “Hãy dừng lại!”

Tôi không nói chắc bạn cũng hiểu được, “dừng lại” chính là “kết thúc chủ đề”.

Sau khi bạn đã nói hết những điều mà bạn cần nói thì đương nhiên

bạn phải “ngậm miệng lại” rồi.

Một người diễn thuyết sẽ thất bại nếu không biết nên kết thúc buổi trò chuyện của mình khi nào và như thế nào. Hãy chọn một kết thúc ấn tượng và kết thúc khi người nghe vẫn còn đang hứng thú với những gì bạn nói.

Sau khi phần diễn thuyết của bạn kết thúc, nếu có người tỏ vẻ nuối tiếc nói với bạn: “Tại sao anh lại kết thúc nhanh như vậy? Tôi thực sự muốn được nghe anh nói nữa.” Vậy thì cuộc diễn thuyết của bạn đã đạt đến một trình độ khá cao.

Theo các nghiên cứu tâm lý, những sự vật mới lạ thường có sức hấp dẫn, hơn nữa “có mới nói cũ” lại là lẽ thường tình. Vì vậy, việc có thể đưa ra những sáng tạo mới chính là nhân tố then chốt cho sự thành bại của cuộc diễn thuyết. Vậy làm thế nào để có thể mở đầu một bài diễn thuyết thật sáng tạo?

Trước hết, bạn phải căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể để tùy cơ ứng biến. Để chúc mừng cho lễ khánh thành tượng đồng Đào Hành Tri, hiệu trưởng Vương đã chuẩn bị một bài phát biểu thật hoàn hảo. Trong ngày tổ chức lễ khai mạc thời tiết rất lạnh, buổi lễ vừa mới tiến hành không lâu mà trong hội trường đã xôn xao những tiếng xuýt xoa vì lạnh. Nhưng những bài phát biểu đã được sắp xếp từ trước vẫn phải lần lượt từng người nói một. Khi đến lượt hiệu trưởng Vương phát biểu thì ngoài trời bắt đầu lạnh hơn và có tuyết rơi. Thế là ông bèn thay đổi phương án, dứt bài phát biểu của mình vào trong túi, chỉ nói một câu: “Các em sinh viên, tại đây tôi chỉ muốn dùng lời trong bài hát *Tự lập thân* của Đào Hành Tri để cổ vũ mọi người, đó chính là: ‘Đổ mồ hôi của mình, ăn cơm của chính mình, việc của mình mình làm. Dựa vào người khác, dựa vào ông trời, dựa vào tổ tiên thì sẽ không phải là hảo hán.’” Ông vừa dứt lời xong thì bên dưới bỗng vang lên tiếng vỗ tay không ngớt. Sau buổi lễ đó, mọi người đều đồng ý ông là người phát biểu hay nhất.

Thứ hai, bạn phải có cách mở đầu thật mới lạ, khác hẳn những người phát biểu trước đó. Ví dụ, việc xưng hô của người diễn thuyết với người

nghe tưởng như hết sức đơn giản và rất bình thường, nhưng nếu dùng cách xưng hô mới mẻ thì việc mở đầu diễn thuyết coi như đã thành công một nửa.

Lý Yên tham gia cuộc thi hùng biện ở trường đại học. Trước khi cô bắt đầu bài diễn thuyết của mình đã có bảy người khác diễn thuyết xong, cách xưng hô của họ phần lớn là “Kính thưa các thầy cô giáo cùng toàn thể các bạn sinh viên”. Lý Yên nghĩ nếu mình vẫn dùng cách xưng hô như vậy thì sẽ rất khó được người nghe chú ý tới, mặt khác trường mình đào tạo toàn các chuyên ngành cơ khí, kế toán, quản trị kinh doanh. Vì thế cô quyết định sử dụng cách xưng hô mà trước đó chưa có sinh viên nào dùng cả, đó là: “Xin chào tất cả các kỹ sư, các kế toán trưởng, các giám đốc xưởng tương lai!” Lý Yên vừa dứt lời, sinh viên toàn trường đã vỗ tay vang dội, và đó là động lực để Lý Yên hoàn thành tốt bài hùng biện của mình và giành giải nhất.

Chú ý tới những điểm dưới đây, bạn có thể trở thành một người diễn thuyết có phong độ.

1. Dáng vẻ tự nhiên, thái độ điềm tĩnh

Khi nói chuyện trước đám đông, không ít người dễ bị luống cuống, mất bình tĩnh, hoặc là nói năng ấp úng hoặc “đang nói cái gì cũng không biết nữa”.

Khi gặp phải tình huống đó hãy hít thở thật sâu trước khi bắt đầu bài nói chuyện. Như vậy, trong lòng sẽ cảm thấy yên tâm. Hoặc để khắc phục, bạn cũng có thể nở một nụ cười, vì theo nghiên cứu cười có tác dụng rất tốt với việc giảm bớt căng thẳng, điều hòa hô hấp, giúp não phản ứng linh hoạt hơn, lời nói tập trung hơn.

2. Giọng nói phù hợp, tốc độ vừa đủ

Khi diễn thuyết trước đông người, bạn phải chú ý những điểm sau:

a, Bạn nói có quá nhanh hay không?

Khi nói chuyện thì giọng nói phải rõ ràng, tốc độ nhanh chậm phải phù hợp. Hãy cố gắng để khi bạn nói một câu thì mọi người đã có thể hiểu một câu, không cần phải hỏi lại bạn một lần nữa. Vì có thể những người lạ hoặc những người có địa vị thấp hơn bạn thì sẽ không đủ can đảm để nhờ bạn nói lại một lần nữa đâu.

b, Bạn nói có to quá không?

Đương nhiên, khi nói chuyện không cần phải quá nhanh hoặc âm lượng quá vang nhưng cũng đừng nhỏ quá vì dễ khiến người nghe không tập trung.

Nhiều năm trước tại New York, câu lạc bộ Rotary đã từng tổ chức một bữa tiệc ăn trưa, người chủ trì bữa tiệc hôm đó là một quan chức chính phủ rất nổi tiếng. Mọi người đều chờ đợi, mong muốn ông nói chuyện một chút về tình hình hoạt động của cơ quan do ông đứng đầu.

Khi ông vừa bước lên bục diễn thuyết thì mọi người lập tức phát hiện trước đó ông không hề chuẩn bị gì cả. Đầu tiên, ông vốn muốn trình bày một bài diễn thuyết ngẫu hứng, nhưng kết quả không được trôi chảy cho lắm. Thế là ông vội vội vàng vàng lấy ra từ trong túi áo một quyển sổ ghi chép, nhưng thông tin trong đó sắp xếp khá lộn xộn. Tay chân ông lóng ngóng lật đi lật lại hết trang này sang trang khác, càng nói càng tỏ ra ngượng ngùng và vụng về. Thời gian trôi qua từng giây từng phút, ông càng hoang mang hơn. Ông vẫn tiếp tục tìm kiếm trong quyển sổ ghi chép, và liên tục nói lời xin lỗi. Ông hi vọng có thể lấy được một chút đầu mối nào đó trong cuốn sổ ghi chép để tiếp tục bài phát biểu của mình. Thật sự là hết sức chịu đựng! Ông đã hoàn toàn bị sự sợ hãi đã kích, chính là bởi vì ông gần như không có chút chuẩn bị nào cho buổi diễn thuyết lần này. Cuối cùng ông không còn cách nào khác đành phải về chỗ.

Dale Carnegie đã chỉ ra: “Chỉ có những người diễn thuyết đã có sự chuẩn bị thì mới có thể cảm thấy tự tin. Thử nghĩ xem, khi một người ra chiến trường, nếu như anh ta đem theo một loại vũ khí có chút trục trặc, không hề có chút đạn dược nào thì thử hỏi anh ta lấy gì để tấn công kẻ địch đây?” Daniel Webster đã từng nói: “Khi chưa chuẩn bị chút gì mà đã xuất hiện trước công chúng thì giống như là việc bản thân không mặc quần áo mà chạy ra ngoài đường vậy.”

Vậy trước khi diễn thuyết thì bạn cần chuẩn bị những gì?

1. Không nên cứng nhắc học thuộc lòng nội dung diễn thuyết từng từ, từng chữ một

“Sự chuẩn bị kỹ càng” không đồng nghĩa với việc phải học thuộc lòng hết từng từ một trong nội dung của bài diễn thuyết. Vì việc viết ra bài phát biểu và sau đó học thuộc lòng không những lãng phí thời gian, công sức mà còn dễ dàng dẫn đến thất bại.

Vì cho dù chúng ta có khả năng ghi nhớ từng từ, từng chữ một nhưng khi bạn đứng trước rất nhiều người nghe, rất có thể sẽ quên hết những thứ đó. Cho dù không quên hết, và rồi bật hết chúng ra từ miệng thì e rằng sẽ rất cứng nhắc máy móc, bởi vì chúng không phải là được nói ra từ trong nội tâm của chúng ta, chỉ là thể hiện sự ghi nhớ mà thôi.

2. Hãy tập nói trước những người bạn của mình

Hãy lấy những chủ đề mà bạn sẽ phát biểu để nói chuyện như thường ngày với bạn bè hoặc đồng nghiệp. Bạn không cần thiết phải truyền tải hết nội dung, mà chỉ cần nói những câu như sau ở trên bàn ăn bữa trưa: “Tiểu Lý, anh có biết là có một hôm tôi đã gặp phải một chuyện không được bình thường hay không, nói cho anh biết nhé!” Tiểu Lý có thể sẽ rất muốn nghe câu chuyện của bạn. Hãy tỉ mỉ quan sát phản ứng của anh ấy, và nghe những phản hồi của anh ta, chưa biết chừng anh ta sẽ có những ý kiến có giá trị. Anh ta sẽ không thể biết được là bạn đang tập nói thử. Đây là một cách làm đơn giản, dễ dàng nhưng lại rất hiệu quả.

Nhìn thấy núi cao thì sẽ nghĩ ngay tới cây cối; nhìn thấy sông nước thì sẽ nghĩ ngay tới thuyền cá; nhìn thấy con trẻ thì sẽ nghĩ ngay tới các bà mẹ. Đây chính là “mượn cảnh sinh tình” là mấu chốt giúp cho bài diễn thuyết của bạn thành công.

Về bản chất, nghệ thuật diễn thuyết là nghệ thuật trình diễn những am hiểu sâu sắc của mình. Chỉ khi có “cất giấu” tài năng trong người thì người nói mới có thể nói ra những lời nói văn chương đẹp đẽ. Tuy nhiên, trong những hoàn cảnh nhất định, diễn thuyết lại là “sự lây nhiễm” lẫn nhau trong cái “cảm” của người diễn thuyết và người nghe. Bản thân “hoàn cảnh” khá tĩnh tại, nhưng những người diễn thuyết thông minh linh động sẽ thường có thể mượn hoàn cảnh một cách khéo léo, biến tĩnh thành động, biến chết thành sống, để cho “hoàn cảnh” giúp đỡ một phần sức lực cho mình. Những người diễn thuyết thông minh sẽ đạt được ba thứ của “mượn cảnh”, có thể biến hoàn cảnh thành những thứ mà mình có thể sử dụng một cách hợp lý, khiến việc diễn thuyết của mình trở nên độc đáo và đặc sắc.

Năm 1957, Thủ tướng Trung Quốc Chu Ân Lai đến thăm Nepal, phát biểu tại lễ chào mừng của nhân dân thành phố Kathmandu, ông đã bắt đầu bằng việc nhắc tới dãy núi Himalaya: “Khi cùng đứng với hàng nghìn, hàng vạn người nhân dân Nepal trên quảng trường này, hồi ức quý báu trong quá khứ lại xuất hiện ngay trước mắt tôi. Tuy giữa hai nước chúng ta bị ngăn cách bởi dãy núi Himalaya hiểm trở nhất thế giới, nhưng nhân dân hai nước chúng ta từ xưa đến nay đã duy trì được sự giao lưu hữu nghị...” Đó là dùng sự cách trở của dãy núi Himalaya để làm nổi bật lên tình hữu nghị nồng hậu, sự lâu đời về lịch sử giữa nhân dân hai nước Trung Quốc và Nepal. Kết thúc, Thủ tướng Chu Ân Lai lại một lần nữa nhắc tới dãy núi Himalaya: “Để kết thúc bài phát biểu của mình, tôi xin chúc cho tình hữu nghị giữa Trung Quốc và Nepal sẽ mãi mãi trường tồn, sừng sững giống như dãy núi Himalaya nối liền hai đất nước của chúng ta vậy!” Tại đây, sự to lớn sừng sững của dãy núi Himalaya lại khiến nó trở thành một biểu tượng hữu nghị trường tồn, không bao giờ bị phá hủy. Trong lời mở đầu và lời kết thúc của một bài

phát biểu, vẫn cùng một dãy núi nhưng đã được nhắc đến với những sắc thái không hề giống nhau, hơn nữa đều thực sự rất xác đáng, dễ hiểu.

Dưới đây là những biểu hiện của việc lặp đi lặp lại mà một người diễn thuyết nên tránh:

1. Tái hiện nhiều lần

Điều này chủ yếu là để chỉ trong một câu hoặc một vài câu nói, có một phần nào đó được xuất hiện lại. Ví dụ như một người lãnh đạo, trong một lần báo cáo đã nói ra hai câu như sau:

“Chúng ta phải quét sạch triệt để những tư tưởng không coi trọng phụ nữ, đồng thời cũng phải quét sạch triệt để tư tưởng coi thường phụ nữ.”

Hai câu nói này thực chất mang cùng một ý nghĩa, nhưng do bản thân người lãnh đạo này không hiểu rõ hai từ “không coi trọng” và “coi thường” cho nên xuất hiện sự trùng lặp mà không hề hay biết.

2. Vẽ rắn thêm chân

“Vẽ rắn thêm chân” dùng để chỉ việc lặp đi lặp lại nhiều lần, mà khiến cho ý mình muốn nói không được chuẩn, không được rõ ràng, thậm chí không được chính xác. Ví dụ, trong một buổi họp phụ huynh, một giáo viên chủ nhiệm lớp đã nói như sau:

“Thưa các vị, các đồng chí phụ huynh, hôm nay chúng tôi mời mọi người đến đây để mở một buổi họp phụ huynh...”

“Các vị” và “các đồng chí” ở đây chính là sự lặp lại, phía trước đã có “các vị” rồi thì phía sau không có lý do gì mà phải thêm vào từ “các đồng chí” nữa.

3. Chuyển nọ sang chuyện kia

“Lúc nói thế này, lúc lại nói thế kia, không có trung tâm” tức là khi kể một câu chuyện nào đó, người kể chuyện lại đề cập đến một câu chuyện khác, sau đó chuyển hướng nói về câu chuyện đó, quanh đi quẩn lại, ngày càng xa rời so với chủ đề mình đưa ra.

Không có gì phải nghi ngờ, những người lặp đi lặp lại nhiều lần sẽ khiến cho người khác bị phản cảm. Vì vậy, những người diễn thuyết nên khắc phục điểm này. Vậy làm thế nào để khắc phục tật đó?

Trước tiên, cần phải tìm ra căn nguyên của bệnh. Mà nguyên nhân của việc nói lặp đi lặp lại thì có rất nhiều. Có trường hợp là do tư duy nghèo nàn nội dung trống rỗng, bởi vì không có những hiểu biết thực tại, và thế là lặp đi lặp lại những kiến thức chung mà một số người đã nắm rõ. Có những trường hợp là do vốn từ eo hẹp, cho dù là muốn bày tỏ những tư tưởng đơn giản hay là phức tạp thì cũng không đủ lượng vốn từ dùng cho nó, cho nên lặp lại sử dụng những từ cũ. Có những trường hợp là do tư duy bị hỗn loạn, đằng trước đã nói rồi, mà đằng sau lại lần lượt lặp đi lặp lại. Còn có những trường hợp là do đánh giá thấp khả năng hiểu của người nghe, nên sau khi nói ra lại có cảm giác sợ người nghe không hiểu ý, và thế là lặp đi lặp lại, nhấn mạnh, khiến cho người khác cảm thấy, nhàm chán.

Tiếp theo, phải xác định rõ động cơ diễn thuyết. Trong bối cảnh nhịp độ cuộc sống đã tăng lên, cần phải nâng cao hiệu suất làm việc, cho nên cần phải kiêng kị những lời nói thừa. Tiếp nữa, những người diễn thuyết cần phải hiểu rõ mạch suy nghĩ, “nói rõ những ý chính, bỏ qua những ý không quan trọng”, cần phải rèn luyện chăm chỉ về tư tưởng và ngôn ngữ, phải chú ý tăng cường rèn luyện kỹ năng biểu đạt khẩu ngữ, nuôi dưỡng thành thói quen tốt là ngắn gọn nhưng súc tích, lập luận chặt chẽ. Nên nói những câu nói đơn giản nhưng bao hàm đủ ý muốn truyền đạt, vừa nghe đã có thể hiểu được và cũng có thể ghi nhớ được lâu dài.

Để tránh việc lặp đi lặp lại trong diễn thuyết thì những người diễn thuyết cần phải tránh những lời nói khách sáo. Những người diễn thuyết nói ra những lời khách sáo mà không có ý nghĩa gì thì không những lãng phí thời gian, mà còn ảnh hưởng đến khí thế diễn thuyết nữa. So với những bài diễn thuyết với khí thế lớn, nhịp độ mạnh, hăm

dọa người khác, người nghe phải nghe những lời nói khách sáo “Hơ, nói chẳng có gì hay ho, a, xin mọi người hãy bỏ qua”, thì có lẽ là đã làm hỏng không khí vui vẻ! Khó tránh được sự phản cảm từ phía người nghe, thậm chí sẽ làm xuất hiện những âm thanh đi lại, những âm thanh ồn ào mất trật tự lại. Cho nên, trong khi diễn thuyết cần phải bỏ đi và khắc phục những lời nói khách sáo. Những người diễn thuyết phải tự xem xét đối tượng người nghe là ai, tránh triệt để dùng những từ ngữ khách sáo đó. Điều quan trọng là những người diễn thuyết phải nâng cao trình độ, không nên cứ mở miệng ra là nói câu “trình độ không cao”, khi kết thúc lại nói “nghiên cứu chưa đủ sâu”. Cho dù có thực sự nói không được tốt đi nữa thì người nghe vẫn coi bạn là người có thành ý và cũng sẽ đồng ý bỏ qua cho bạn.

Cử chỉ bằng tay chính là hình thức biểu cảm thường dùng của những người diễn thuyết. Trong khi diễn thuyết, việc khéo léo sử dụng tay sẽ có tác dụng đặc biệt. Việc vận dụng cử chỉ bằng tay có phù hợp hay không sẽ trực tiếp hoặc gián tiếp ảnh hưởng tới hiệu quả của việc diễn thuyết dưới những hình thức khác nhau.

Những ai đã từng xem bộ phim *Lê Nin năm 1918* thì sẽ nhớ rõ tư thế oai nghiêm của Lê Nin khi đứng diễn thuyết trước mọi người cũng như sự phối hợp những cử chỉ bằng tay với ngôn ngữ một cách chuẩn xác, phù hợp của ông. Trong đó, có một cử chỉ bằng tay như sau: Cùng lúc khi ông diễn thuyết, cơ thể đang hướng về phía trước, đầu ngẩng lên, đôi mắt nhìn ra phía xa, cánh tay phải đưa ra một cách quyết đoán và rất có lực. Cử chỉ bằng tay được thể hiện trong chốc lát như vậy khiến cho mọi người thấy được khả năng nhìn xa trông rộng, kiến thức đa dạng và khí thế oai hùng của một vị lãnh tụ vĩ đại, nhìn thấy được lòng tin, sự kiên định về chiến thắng và quyết tâm luôn hướng về phía trước của ông. Cử chỉ đó khiến cho đông đảo mọi người cảm thấy phấn khích, nhận được sự cổ vũ, quyết tâm đi theo hướng chỉ dẫn của ông, dũng cảm tiến lên phía trước. Chính vì lý do đó mà mười mấy năm trở lại đây, hình tượng oai hùng khi diễn thuyết của Lê Nin vẫn luôn luôn khắc sâu trong lòng của hàng ngàn, hàng vạn người dân.

Biết được tác dụng của cử chỉ bằng tay, các nhà lãnh đạo nên chú ý coi trọng đến việc vận dụng nó trong việc diễn thuyết. Trước tiên cần phải hiểu biết và nắm rõ những hàm ý cơ bản của những cử chỉ bằng tay.

1. Ngửa bàn tay

Ngửa bàn tay tức là lòng bàn tay hướng lên trên, ngón cái xòe ra, những ngón còn lại chụm vào. Giơ tay cao lên là bày tỏ sự vui mừng khen ngợi, sự thỉnh cầu. Giơ tay bình thường là biểu thị việc trưng cầu ý kiến của người nghe một cách chân thành. Giơ tay thấp là bày tỏ sự bất lực, không còn biết làm cách nào nữa.

2. Úp bàn tay

Úp bàn tay tức là lòng bàn tay hướng xuống dưới, trạng thái các ngón tay giống nhau, đó là cử chỉ nhắc nhở một cách cẩn thận, người diễn thuyết có cảm xúc cần phải kìm nén người nghe, từ đó đạt được mục đích không chế tình hình, cũng có thể biểu thị phủ nhận hoặc là phản đối...

3. Chém bàn tay

Chém bàn tay tức là bàn tay xòe ra, ngón tay khép lại, vù vù chém xuống giống như một lưỡi rìu vậy, biểu thị sự quyết đoán, kiên quyết.

4. Mở kiểu mở bàn tay

Mở bàn tay tức là các ngón tay khép lại, đầu ngón tay hướng về phía người nghe. Cử chỉ tay như vậy có tính chỉ thị mạnh mẽ, nhưng cũng rất dễ hình thành tính khiêu khích, uy hiếp, đe dọa. Thông thường khi quen biết nhau hoặc có quan hệ với người nghe thì người diễn thuyết mới sử dụng.

5. Cắt bàn tay

Cắt bàn tay là một hình thức khác của “Chém bàn tay”. Lòng bàn tay hướng xuống dưới, sau đó đồng thời tách ra theo hướng trái phải. Cử chỉ tay như vậy biểu thị sự cự tuyệt một cách mạnh mẽ, không có hoài

nghe gì. Người diễn thuyết cũng có thể dùng cử chỉ tay như vậy để loại bỏ đi những chi tiết liên quan đến chủ đề của mình.

6. Giơ ngón tay

Giơ ngón tay trỏ ý chỉ một ai đó, một chuyện nào đó, một ý nghĩa nào đó, hoặc là làm cho người nghe chú ý. Giơ ngón tay cái biểu thị sự tự hào hoặc là tán thành. Giơ ngón giữa biểu thị số lượng, so sánh...

7. Chụm ngón tay lại

Chụm ngón tay tức là năm đầu ngón tay áp sát với nhau, đầu ngón tay hướng lên trên giống như một cái ví tiền đã được kéo kín. Cử chỉ tay như vậy thường là nhấn mạnh chủ đề hay là những quan điểm quan trọng, sử dụng khi gặp vào những vấn đề cần phải thảo luận.

8. Gạt tay

Gạt tay tức là đầu ngón tay hướng lên trên và chụm lại, lòng bàn tay khua ra hướng ngoài. Cử chỉ tay như vậy thường biểu thị việc gạt bỏ ý kiến của người nghe, không sợ khó khăn hăng hái tiến lên.

9. Vỗ tay vào người

Vỗ tay vào người tức là dùng tay vỗ vào một bộ phận nào đó trên cơ thể của mình. Hai tay cùng vỗ vào người biểu thị sự suy nghĩ sâu, khiêm tốn, chân thành. Lẩy tay vỗ vào ngực biểu thị tự hỏi bản thân. Lẩy tay vỗ lên đầu biểu thị xót xa ân hận, nhớ lại...

10. Kiểu nắm đấm

Nắm ngón tay chụm lại, nắm chặt thành một nắm đấm, cử chỉ tay như vậy có những lúc biểu thị sự uy hiếp, trả thù. Cũng có những lúc biểu thị cảm giác kích động, thái độ kiên quyết, nguyện vọng nhất định phải được thực hiện.

Cử chỉ tay của người diễn thuyết là sự biểu lộ tự nhiên của tình cảm nội tại, không nên làm một cách cứng nhắc. Đưa ra cử chỉ tay là để giúp biểu đạt ý, nếu như không đạt được mục đích như vậy thì coi như là “về

rắn thêm chân” rồi.

Về vị trí đặt tay, có một số chuyên gia đã thiết kế ra những phương án khác nhau, khi vận dụng chúng không được câu nệ, cố chấp, chỉ cần làm một cách tự nhiên là được rồi. Nhưng cần phải kiêng kị không được đút tay vào túi quần áo, như vậy sẽ thể hiện thái độ không tôn trọng đối với người nghe, còn bản thân cũng giống như “bị trói vào” vậy. Chỉ cần bạn nắm chắc những nội dung chủ yếu, vận dụng cử chỉ tay trong diễn thuyết, trải qua thực tiễn lâu dài thì nhất định sẽ khiến cho cử chỉ tay của mình có thể đạt tới nét đặc sắc giống như cử chỉ tay của Lê Nin vậy.

Muốn bài diễn thuyết của mình có sức hấp dẫn, có thể khiến cho người nghe cảm động, đạt được hiệu quả tốt thì trước khi diễn thuyết cần phải có sự chuẩn bị tốt về mặt tâm lý. Sự chuẩn bị tâm lý lại được quyết định bởi việc nuôi dưỡng những tố chất tâm lý, việc chuẩn bị về tài liệu, việc lựa chọn chủ đề và phương thức diễn thuyết, thậm chí là việc luyện tập diễn thuyết nữa. Trong đó, sự nuôi dưỡng tố chất tâm lý cần phải được tiến hành thường xuyên và kiên trì.

Một người có tố chất tâm lý tốt thì khi đối mặt với hàng ngàn, hàng vạn người nghe, thần sắc vẫn bình thường, khiến ngôn ngữ của bản thân được thể hiện ra một cách từ từ, róc rách giống như là mạch nước ngầm vậy, làm cho người khác cảm thấy phấn khích, say sưa, ngây ngất. Tài năng diễn thuyết của anh ta nhất định sẽ được mọi người ngưỡng mộ. Muốn có một bài diễn thuyết thành công thì cần phải bắt đầu bằng sự tự tin không ngại ngùng. Nếu như trước khi diễn thuyết mà không có lòng tự tin thì hiệu quả của việc diễn thuyết chắc chắn sẽ không được mỹ mãn.

Lý Yên Kiệt - một nhà diễn thuyết nổi tiếng của Trung Quốc khi nói đến kinh nghiệm và những hiểu biết của mình, đã nói: “Tôi sinh ra trong một gia đình nghèo khó vất vả, bố mẹ tôi đều là những người làm nghề gõ đầu trẻ. Nhưng từ nhỏ tôi lại không thích nói, càng không thích nói chuyện ở những nơi đông người. Khi đi học, ngay cả họp tổ nhỏ tôi cũng không dám mở miệng ra nói chuyện gì. Vì thế, giáo viên chủ nhiệm của tôi là Tề Chân còn thường xuyên tìm tôi để nói chuyện: ‘Tiểu

Lý, em không nên thẹn thùng xấu hổ như vậy. Tại sao lúc nào em cũng như một cô gái không thích mở miệng ra nói chuyện như vậy chứ? Sau đó, tôi mới hạ quyết tâm luyện nói. Chỉ cần có cơ hội là tôi cố gắng lên bực để nói. Cứ như vậy, luyện tập nhiều lần, tôi mới dần dần học được cách nói trước nhiều người. Sau này, khi trở thành giảng viên trong trường, cơ hội để đối mặt với người nghe và nói chuyện ngày càng nhiều lên. Tôi dần dần gắn kết việc nói chuyện với sự nghiệp của mình, muốn làm một giảng viên tốt, không học cách nói năng thì sao có thể làm được.”

Và thế là ông lấy lại dũng khí, học tập chăm chỉ, chịu khó vất vả, gắn chặt việc nói chuyện với sự nghiệp của mình, từ một người không thích nói chuyện, luyện tập dần dần trở thành một nhà diễn thuyết xuất sắc. Kinh nghiệm của Lý Yển Kiệt đã nói cho chúng ta biết, chỉ cần có lòng tự tin, nhận thức được vai trò to lớn của việc diễn thuyết thì cho dù khả năng bẩm sinh có như thế nào đi chăng nữa, bất kì người nào cũng đều có hi vọng trở thành một người thầy trong việc diễn thuyết.

Những người nổi tiếng hàng đầu khi mới học cách diễn thuyết cũng lóng ngóng lóng ngóng, hiểu được những điều đó chắc chắn sẽ có lợi cho việc bạn khắc phục tâm lý ngại ngùng, sợ hãi. Một người muốn rèn luyện để không cảm thấy ngại ngùng, sợ hãi thì đầu tiên phải xây dựng kiến thức về sự tự tin, đó là tố chất tâm lý cơ bản nhất của những nhà diễn thuyết. Cần phải tràn đầy tự tin quyết thắng đối với việc diễn thuyết của mình. Khi diễn thuyết, cần phải mạnh dạn, thần thái phải tự nhiên, tư duy nhanh nhạy, thoải mái ung dung, kiềm chế và chỉ phối chính mình để kỹ năng diễn thuyết được phát huy hoàn toàn. Ngược lại, nếu mới bước lên đã cảm thấy bồi hồi thì cho dù nội dung diễn thuyết có mới mẻ, khác lạ đến mấy, tài liệu có phong phú và thú vị đến mấy cũng khó để có thể lấy được cảm hứng của người nghe.

Những câu nói nổi tiếng có vai trò quan trọng đối với việc đi sâu nói về chủ đề của mình, nhưng trong khi diễn thuyết, việc vận dụng những câu nói nổi tiếng cần phải chú ý một số điểm sau đây:

- Phải dẫn nguyên văn, không được truyền đạt sai lệch nội dung câu nói.
- Phải chứng minh được nguồn gốc, tác giả của trích dẫn, không được “râu ông nọ cắm cằm bà kia”.
- Hạn chế cách nói “theo một học giả uy tín thì...”.
- Nên dùng những câu nói của những người nổi tiếng.

Giống như câu nói nổi tiếng, những câu chuyện ngụ ngôn hoặc những điển cố cũng là những thứ bạn có thể trích dẫn khi diễn thuyết. Nhưng khi dùng điển tích, điển cố, truyện ngụ ngôn cần phải chú ý những vấn đề sau:

- Do điển tích, điển cố đại bộ phận là các tác phẩm văn cổ nên cố gắng dịch thành văn vì như vậy người nghe đỡ mất công tự suy nghĩ, tự luận.
- Nắm chắc cốt lõi và bản chất của những câu chuyện ngụ ngôn và những điển cố, bỏ đi những sự lặp lại và những thứ làm nên không cần thiết, cố gắng làm cho ngụ ngôn và những điển cố thật ngắn gọn nhưng có sức hút, nói rõ vấn đề.

Dưới đây là một số một số ví dụ giúp bạn biết cách giải quyết những câu hỏi khó mà người nghe đưa ra:

1. Nếu như bạn chưa hiểu rõ, hãy đề nghị người đưa ra câu hỏi hỏi lại một lần nữa

Đôi khi người nghe nêu ra những câu hỏi rất mơ hồ, vì thế người diễn thuyết nên hỏi lại cho rõ chứ đừng hỏi lại bằng những câu như “Ý của bạn có phải là... hay không”, hoặc “Ý của bạn là...” Những câu nói kiểu như vậy chỉ khiến bạn bị động hơn mà thôi, người nghe cũng sẽ vì thế mà trở nên không thể kiên nhẫn, cho nên đừng bao giờ trao đổi

thương lượng với người đặt ra câu hỏi cho bạn. Nếu như bạn không hiểu câu hỏi mà người nghe đưa ra thì hãy đề nghị họ hỏi lại một lần nữa.

Không ổn nhất đó là bạn vẫn không hiểu câu hỏi đã được đưa ra, vậy thì hãy đề nghị người hỏi đưa ra một ví dụ về câu hỏi mà họ đưa ra. Thông thường, người đặt ra câu hỏi sẽ đưa ra cho bạn một ví dụ tương tự, giúp bạn hiểu được nội dung trọng tâm trong câu hỏi mà họ đang quan tâm.

2. Khéo léo trả lời bằng cách liệt kê

Phương pháp này thường được dùng trong khi có tới ba bốn câu hỏi được đưa ra một lúc, hơn nữa chúng nằm trong những tình huống khác nhau. Những người diễn thuyết bình thường có thể sẽ vì muốn thể hiện kiến thức rộng lớn mà tiếp nhận vấn đề một cách truyền thống, họ sẽ nói: “Tôi sẽ trả lời câu hỏi thứ ba trước, rồi sẽ trả lời câu hỏi thứ nhất và cuối cùng sẽ trả lời câu hỏi thứ hai.” Nói như vậy sẽ khiến cho người nghe cảm thấy không thoải mái chút nào, đồng thời nếu như người diễn thuyết nhất thời quên đi một trong số những câu hỏi đó là gì, hoặc đảo lộn trật tự câu trả lời thì anh ta sẽ hết sức thảm hại.

Thực ra, để đối phó với tình huống như vậy có một kỹ năng rất đơn giản. Bạn có thể nói với người đưa ra câu hỏi như thế này: “Tôi đã hiểu câu hỏi của bạn, nhưng hi vọng bạn có thể hỏi từng câu một thôi.” Lúc đó người nghe có thể sẽ không nhớ rõ tất cả những câu hỏi mà anh ta đã hỏi và chỉ chọn ra câu hỏi mà anh ta cho là quan trọng. Sau khi trả lời xong câu hỏi, bạn có thể lập tức chuyển hướng chú ý tới những người khác.

3. Nắm chắc bản chất của vấn đề

Đây là kỹ năng thường dùng nhất khi trả lời câu hỏi. Có một số người đưa ra câu hỏi sẽ hỏi bạn một đống câu hỏi dường như không liên quan, đáp án của những câu hỏi này có thể chỉ là một chữ, nhưng về bản chất, người đưa ra câu hỏi muốn dùng một tràng câu hỏi như vậy để bạn dẫn đến kết luận của anh ta. Nếu như gặp phải tình huống như vậy thì thông thường có thể giải quyết bằng hai phương pháp sau:

Nếu như bạn không biết người đưa ra câu hỏi đang đưa bạn đến chỗ

nào thì hãy trực tiếp hỏi anh ta. Bạn có thể nói như thế này: “Thông qua hàng loạt câu hỏi như vậy, rốt cuộc bạn muốn hỏi cái gì, tôi cho rằng để tiết kiệm thời gian quý báu của nhiều người nghe ở đây, mong bạn hãy trực tiếp nói cho tôi biết câu hỏi mà bạn muốn hỏi.” Như vậy có thể khiến cho người đưa ra câu hỏi dừng lại trước khi đưa ra câu hỏi khó, khiến cho anh ta “đứt gánh giữa đường.”

Nếu như bạn biết bản chất của vấn đề mà người đưa ra câu hỏi đặt ra, bạn có thể nhấn mạnh bằng ngữ khí khẳng định: “Tôi cho rằng cái mà bạn muốn hỏi đó là...” Như vậy, bạn sẽ có thể đơn giản hóa vấn đề bằng cách dùng ngôn ngữ của mình và trả lời câu hỏi bằng phương thức của riêng mình.

Trong binh pháp có nói: “Tâm chiến đi trước, binh chiến theo sau”, ý là “tấn công tâm lý” thì mới là thượng sách đúng đắn. Việc diễn thuyết cũng giống như dùng binh vậy, cũng cần phải chú ý tới chiến thuật tâm lý. “Tấn công tâm lý” trong biện luận chính là dự đoán tâm lý đối phương, chú ý tính hợp lý và tính hợp ý trong đối sách diễn thuyết, khiến cho đối phương hình thành phản ứng nội hóa trong tâm lý, làm tan rã ý chí đấu tranh.

Ví dụ, Lincoln từng nói: “Cho dù mọi người có thù hằn gì tôi, chỉ cần họ cho tôi một cơ hội để nói chuyện thì tôi sẽ có thể thuyết phục được họ.” Sở dĩ ông nói như vậy là bởi vì ông có thể khéo léo vận dụng thuật tấn công tâm lý trước, khiến cho khoảng cách tâm lý giữa người khác và mình được nối gần lại, giúp thay đổi từ cảm giác thù hằn sang cảm nhận tốt. Dưới đây, mời mọi người xem một ví dụ biến thù hằn thành cảm nhận tốt khi ông diễn thuyết tranh cử tổng thống:

Ông đã dùng thứ ngôn ngữ giản dị và rất giàu tình cảm để đánh bại đối thủ của mình là Douglas - một người dùng ngôn ngữ rất hoa mỹ, nói thao thao bất tuyệt và lấy được lòng của hàng trăm, hàng vạn người dân đi bầu cử. Những người dân đi bầu cử của các bang đó trước đây vốn ra sức phản đối ông nhưng sau khi nghe bài diễn thuyết tranh cử của ông, đã thực sự thấy cảm động với đó và chuyển hướng bỏ phiếu cho ông.

Thêm một ví dụ nữa: Trong chiến tranh thế giới thứ hai, trước lễ Giáng sinh năm 1941, Churchill đến Mỹ, hi vọng có thể thuyết phục Mỹ đứng về phía Anh và lập tức tham gia chiến đấu đánh phát xít Đức để thay đổi tình thế nguy hiểm mà Anh đang phải đối mặt. Nhưng khi đó có không ít người Mỹ không có thiện cảm với người Anh, phản đối việc tham gia chiến tranh chống phát xít Đức, điều đó đã khiến cho việc thuyết phục của Churchill thêm phần khó khăn. Nhưng Churchill không hổ danh là một nhà diễn thuyết nổi tiếng, khi đang làm công tác thuyết phục, ông đặc biệt chú ý đến việc vận dụng kỹ năng tấn công tâm lý, lấy tình cảm để khiến người Mỹ phải cảm động, từ đó chuyển đổi thái độ, ủng hộ Chính phủ chi viện cho Anh, tham gia chiến tranh chống phát xít Đức. Dưới đây, xin mời mọi người xem những kỹ năng tình cảm mà Churchill đã vận dụng khi diễn thuyết trước người Mỹ:

“Tôi đi xa Tổ quốc, xa gia đình của tôi, để đón những ngày Tết vui vẻ tại nơi đây. Nhưng thực sự mà nói, tôi không thấy cô đơn, không thấy đơn độc một chút nào. Hoặc là bởi vì quan hệ máu mủ của mẹ tôi, hoặc là bởi vì trong những hoạt động đầy sức sống trong quá khứ nhiều năm trước, tôi đã nhận được tình hữu nghị của nơi đây, hoặc là bởi vì những tình cảm lẫn át tất cả những sự hữu nghị khác mà những người dân vĩ đại đã thể hiện trong sự nghiệp, ở nơi trung tâm và quyền lực cao nhất của nước Mỹ, về căn bản tôi không hề nghĩ mình là một người ngoại lai. Nhân dân của chúng tôi cũng nói thứ ngôn ngữ giống như các bạn đang nói, có tín ngưỡng tôn giáo giống với tín ngưỡng tôn giáo mà các bạn đang theo và còn theo đuổi lý tưởng giống nhau nữa. Những thứ mà tôi có thể cảm nhận được đó là không khí anh em, không khí thân mật hài hòa.

...

Giờ này phút này, trong sự hỗn loạn của cuộc chiến tranh, tối hôm nay, tại một biệt thự ở vùng ngoại ô, trong mỗi tâm hồn khoan dung vô tư, chúng ta đều đã cảm nhận được sự bình an. Vì vậy, ít nhất trong buổi tối ngày hôm nay, chúng ta có thể gác lại tất cả những sự lo lắng và những nguy hiểm vây quanh chúng ta sang một bên, và trong thế giới đầy phong ba bão táp này, chuẩn bị một buổi tối thật hạnh phúc cho những đứa con của chúng ta, vậy thì, giờ này lúc này, trong buổi tối ngày hôm nay, mỗi gia đình trong thế giới nói tiếng Anh có lẽ đều là

những hòn đảo nhỏ mà hạnh phúc và hòa bình chiếu sáng ở khắp nơi...”

Churchill dựa vào ngôn ngữ chung, tín ngưỡng tôn giáo chung, lý tưởng chung và tình hữu nghị lâu dài của nhân dân hai nước, đưa ra những điểm chung đó với tư cách là cơ sở tin tưởng lẫn nhau và hiểu biết lẫn nhau giữa hai bên, dùng lời nói mỗi gia đình nói tiếng Anh có lẽ đều đón một lễ Giáng sinh hòa bình, an lành để khiến cho người Mỹ cảm động, khiến cho họ chuyển hướng từ phản chiến sang tham gia chiến tranh.

Chương XII

ỨNG KHẨU

Những người có thể nói ở mọi lúc, mọi nơi

- ★ *Những người dám tự tin nói chuyện trước công chúng trong khi chưa hề có một chút chuẩn bị nào thường nhận được sự hoan nghênh rất lớn từ phía mọi người.*
- ★ *Nếu biết cách ca ngợi sở trường và sự nghiệp của đối phương bằng những ngôn từ giàu tình cảm, chắc chắn sẽ khiến đối phương thấy cảm động.*
- ★ *Nói năng nên dừng lại ở mức độ thích hợp. Lúc cần dừng không dừng thì sẽ phí hoài sức lực.*

MỨC ĐỘ CAO NHẤT ĐÓ LÀ SỰ THUẦN THỰC

Nhiều người dám tự tin nói chuyện trước đám đông trong khi chưa hề có một chút chuẩn bị nào. Nhưng muốn đạt được đến trình độ như vậy thì đương nhiên phải trải qua một quá trình rèn luyện kiên trì, nhưng cũng không đến mức không thể hi vọng và không thể đạt được.

Chỉ cần bạn nắm vững được những bí quyết và không ngừng luyện tập thêm thì việc có thể nói năng lưu loát hùng hồn cũng sẽ không nằm ngoài khả năng của bạn.

Trước tiên, bạn phải nâng cao trình độ chuyên môn cũng như hiểu biết xã hội của mình để khi nhận lời diễn thuyết thì lập tức có thể bàn luận về chủ đề của hội nghị và do đó mà thu hút sự chú ý của người

nghe.

Thứ hai, bạn phải có năng lực chuẩn bị hơn người. Có như vậy thì khi bắt đầu bài diễn thuyết, bạn mới có thể điều chỉnh hứng thú cũng như cảm xúc của người nghe.

Thứ ba, bạn phải có khả năng vừa nói lại vừa có thể suy nghĩ về chủ đề sau đó. Nếu như vậy, cùng lúc khi bạn đang diễn thuyết đã có thể chuẩn bị cho việc diễn thuyết tiếp tục ở phía sau.

Thứ tư, bạn cần phải có trí nhớ cực kì tốt, đồng thời còn phải hiểu biết, tinh thông kiến thức ở nhiều mảng khác nhau.

Hay có thể nói là không những bạn cần phải chuẩn bị một vốn từ vựng phong phú, ngôn ngữ lưu loát, mà quan trọng hơn đó là bạn cần phải không ngừng học hỏi những kiến thức văn hóa, không ngừng nâng cao tố chất tổng hợp của bản thân mình và tràn đầy tự tin đối với cuộc sống. Nếu như bạn còn cách xa so với những yêu cầu đã nói trên đây thì không thể bảo đảm được rằng bạn sẽ diễn thuyết ngẫu hứng một cách thành công.

NĂM CHẮC KỸ XẢO VÍ VON

Trong những bài diễn thuyết ngẫu hứng, người diễn thuyết phải linh hoạt bắt lấy trạng thái hoạt động của con người, sự vật, sự việc ở xung quanh mình, khéo léo vận dụng vào nội dung trong bài diễn thuyết của mình, như thế sẽ khiến cho việc diễn thuyết được thêm sinh động và thú vị, để lại ấn tượng sâu đậm hơn cho khán giả, thu được hiệu quả không thể ngờ tới được.

Lối nói ví von có thể chia thành bốn loại: Mượn người để ví von, mượn cảnh để ví von, mượn vật để ví von, mượn việc để ví von. Bốn loại ví von này không thể tách rời thời gian, địa điểm và hoàn cảnh đặc thù.

1. Mượn người để ví von

Người diễn thuyết nhìn thấy một người cụ thể nào đó trước mắt mình, có thể ngẫu hứng lấy họ làm ví dụ để minh họa cho quan điểm

của mình.

Trong một lần tại tọa đàm sáng tác, khi nói đến tu từ phải hợp lý, nhà văn Trung Quốc Quách Mạt Nhược đã nói: “Một khi dùng tu từ không thích hợp thì sẽ không hề chuẩn xác. Căn bệnh phổ biến hiện nay là thích dùng tu từ, việc dùng tu từ một cách hợp lý thì đương nhiên là tốt, nhưng nếu tu từ không tốt thì lại trở nên quá tồi.” Nói đến đây, Quách Mạt Nhược mỉm cười nhìn hai nữ thư ký ngồi bên rồi nói: “Ví dụ các đồng chí nữ biết trang điểm thì sẽ rất đẹp, nhưng nếu không biết cách trang điểm thì không thể chấp nhận được.” Làm cho tất cả mọi người cười ồ lên. Nếu như câu nói đó của Quách Mạt Nhược xuất hiện trong ngôn ngữ viết, thì thực sự không có logic, bạn đọc chắc hẳn không thể cười. Quách Mạt Nhược đã tùy cơ ứng biến, lấy hai đồng chí nữ đang ngồi trước mắt mình làm “điểm phát sinh”. Do liên quan tới mọi người và không khí của lúc đó và tại đó, lời nói lại tỏ ra thân thiết, đáng yêu, dễ hiểu thì tự nhiên sẽ dẫn đến tiếng cười của những người nghe trong buổi tọa đàm. Điều đó cũng có thể nói là những ưu thế và sở trường đặc biệt chỉ có trong diễn thuyết ngẫu hứng.

2. Mượn cảnh để ví von

Phát sinh từ cảnh cũng chính là tức cảnh sinh tình, nảy sinh những liên tưởng. Có một trường học tổ chức lễ tốt nghiệp, bên ngoài bỗng nhiên vang lên tiếng sấm, tiếp đó là mưa gió bão bùng. Hiệu trưởng đang phát biểu đã nói: “Các bạn nghe xem, ngoài kia tiếng sấm đùng đùng, đó là tiếng pháo để chia tay các bạn đã tốt nghiệp!” Lấy tiếng sấm đang vang lên ở bên ngoài để ví với tiếng pháo nổ chào mừng những sinh viên tốt nghiệp, không chỉ tăng thêm phần rôm rả cho bầu không khí chia tay, mà còn tránh được việc sấm đánh bên ngoài làm phân tán cảm xúc của người nghe.

3. Mượn vật để ví von

Người diễn thuyết nhìn thấy một vật thể nào đó trước mắt mình, khi nghĩ đến những điều cần nói ra có phần giống với đặc điểm, đặc tính của vật thể đó, có thể lấy vật thể đó làm vật so sánh; hoặc là ngược lại, nhìn thấy đặc điểm, đặc tính nào đó của vật thể ấy mà dẫn đến một luận điểm khác.

4. Mượn việc để ví von

Trong quá trình diễn thuyết, có thể sẽ xảy ra những chuyện nằm ngoài dự tính của bạn. Nếu có lợi cho việc trình bày quan điểm của mình thì người nói cũng có thể ngẫu hứng đưa vào bài nói luôn. Năm 1952, nữ diễn viên Shirley Busi giành giải Oscar vì đi quá nhanh nên khi bước lên bậc để tới bục nhận giải đã bị vấp, suýt chút nữa thì ngã. Khi cô phát biểu, cô đã khéo léo mượn việc đó để dẫn dắt: “Tôi đã trải qua những bước đi gian khổ, vấp vấp trong thời gian dài mới đạt được đỉnh cao của sự nghiệp này.” Mọi người ở trong hội trường đều hiểu được, lời nói của cô ám chỉ những khó khăn, gian khổ đầu tiên, nhưng cũng bao hàm cả tình huống suýt ngã vừa rồi.

CÓ GẮNG TÌM NHỮNG “ĐIỂM HÚNG THÚ” CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Những điểm dưới đây cho chúng ta biết được làm thế nào để nhẹ nhàng, vui vẻ nói chuyện với người khác:

(1) Nếu như bạn có việc phải gặp gỡ một người lạ thì hãy cố gắng tìm hiểu một số thông tin liên quan đến người đó như nghề nghiệp, hứng thú và sở thích...

(2) Khi bạn đến nhà của người lạ, hãy cố gắng quan sát để tìm ra “manh mối” có thể giúp bạn hiểu chủ nhân của ngôi nhà đó, ví dụ như trong nhà của họ treo bức tranh gì, có những cuốn sách gì... Nếu như bạn không thích đồ cổ trong nhà họ thì không nên bàn luận về chúng hãy tìm ra những thứ đồ mà bạn thấy hay và thấy hứng thú để làm chủ đề nói chuyện.

(3) Hãy nói về bản thân bạn, điều đó cũng có thể dẫn tới việc người khác cũng sẽ nói về họ.

(4) Có thể hỏi về đời tư của đối phương nhưng không được đi quá sâu.

(5) Những câu đầu tiên mà người lạ nói thường sẽ cung cấp những thông tin về sự hứng thú của họ, cần phải đặc biệt chú ý.

(6) Lưu ý sự thay đổi về ngữ khí, nét mặt và cử chỉ bằng tay của người khác, khi nào họ cảm thấy phấn chấn, khi nào họ cảm thấy hứng thú. Cần phải tùy cơ ứng biến trong việc nói chuyện của mình.

(7) Đối với người lạ cần phải tránh nói về những vấn đề có thể dẫn tới tranh luận cũng như mang tính đả kích.

NÓI PHÓNG ĐẠI KHÔNG CÓ NGHĨA LÀ NÓI DỐI

Có ý kiến cho rằng nói phóng đại là một việc làm không có đạo đức. Trên thực tế, câu nói này vẫn có chỗ trống để thảo luận. Có những lúc chúng ta không thể không nói phóng đại lên một chút để đáp ứng yêu cầu về tâm lý giữa người với người và để đạt được mục đích. Nói dối về hình thức có vẻ giống nói phóng đại, nhưng nói phóng đại không thể bị xem là nói dối, cho nên bản thân nó chưa chắc đã là việc xấu, mà cần phải nhận định nó dựa vào động cơ, mục đích là như thế nào.

Trên thương trường lại càng thường xuyên thấy những việc nói phóng đại để nâng cao thanh thế, đặc biệt là nghề quảng cáo, nghề truyền thông, luật sư...

Cái quan trọng nhất khi nói phóng đại đó là chú ý đến thái độ. Chỗ nào, nơi nào nên nói phóng đại như thế nào, thậm chí có thể nói phóng đại những gì, không thể nói phóng đại những gì, đều cần phải thận trọng.

Khi đánh bài, quả là không nói phóng đại không được. Những người điểm thấp, muốn người khác tưởng rằng mình đạt được điểm cao, đều phải nói phóng đại. Trong mười lần có sáu lần nói phóng đại thì đối phương rất khó để có thể biết được bạn có đang nói phóng đại hay không; trong mười lần mà có trên sáu lần nói phóng đại thì việc có nói phóng đại của bạn sẽ rất dễ dàng bị đối phương phát hiện.

Những người nóng lòng muốn thắng lợi nhanh sẽ rất dễ nói phóng đại. Nhưng người mạo hiểm là những người dễ thua bài nhất, những người xem xét kỹ lưỡng và không thường xuyên nói dối thì sẽ rất ít bị thua.

Những nguyên tắc trên đây không giới hạn ở việc đánh bài, mà còn có thể sử dụng trong những phương pháp đấu trí giữa người với người. Nhưng hãy chú ý sáu nguyên tắc cần thiết dưới đây:

- (1) Khi không cần thiết thì không nên nói phóng đại.
- (2) Không nên thường xuyên nói phóng đại.
- (3) Tốt nhất là trước khi bạn muốn nói phóng đại, hãy để đối phương bày tỏ rõ thái độ của mình đã.
- (4) Cần phải bày tỏ sự tự tin tuyệt đối với địa vị của mình.
- (5) Không nên nói phóng đại một cách quá mức.
- (6) Không nên “lấy gậy ông đập lưng ông”.

Những quy tắc đó, bạn nhất định phải tuân thủ và quan trọng nhất là nói phóng đại nhưng tuyệt đối không được vi phạm nguyên tắc đạo đức.

TRONG KHI NÓI CHUYỆN CẦN PHẢI TRÁNH THAO THAO BẤT TUYỆT

Hãy để một khoảng thời gian yên tĩnh trong khi nói chuyện. Bạn có thể để thời gian nghỉ lâu một chút, lúc đó, mọi người sẽ bắt đầu cảm thấy không thoải mái và họ sẽ tự “lấp đầy chỗ trống”. Nếu như bạn vẫn tỏ ra nghỉ ngơi hoặc mong đợi, họ sẽ bổ sung nhiều hơn nữa. Thường thì họ sẽ tiếp tục nói, cho đến khi nói ra những thứ mà bạn muốn nghe.

Bạn cũng đừng hỏi thúc người nghe thảo luận hoặc đàm thoại để đi đến kết luận. Khi mở đầu đã tiến hành quá nhanh sẽ khiến cho người khác nâng cao cảnh giác, hoài nghi, căng thẳng, có những lúc thậm chí còn hoang mang. Nếu như thực sự là như vậy, họ sẽ rút lui trong thời khắc cuối cùng, thời gian và sức lực của bạn sẽ hoàn toàn bị phí hoài.

Khi bắt đầu cần phải chậm rãi, xây dựng lòng tin giữa hai bên, đến cuối cùng tất cả đều sẽ nhanh chóng và sẽ đầu vào đó.

Nếu như bạn đi rất nhanh, bạn rất dễ dàng ngay lập tức triển khai hành động. Bạn cho rằng mỗi người ai cũng đều có sự chuẩn bị tốt, họ đã biết muốn nói cái gì cũng đã đưa ra quyết định.

Nếu như bạn là kiểu người đó. Phần lớn mọi người sẽ không theo kịp bạn. Thích ứng với bước đi chậm rãi của họ, có thể là một kiểu giày vò đối với bạn, nhưng bạn có thể đã học được gì đó, có những lúc bạn cần phải từ việc chậm rãi và dần dần tăng tốc.

CHÂN TÌNH THỰC Ý

Làm thế nào mới có thể vừa biểu đạt được cảm nhận chân thực của chúng ta, lại vừa không làm hại đến người khác đây? Mạch suy nghĩ đúng đắn bao gồm những điểm dưới đây:

1. **Hài hước vẫn là nghệ thuật ngôn ngữ đẹp nhất**

Có một lần, Johannes Brahms - một tác giả nổi tiếng người Đức tham gia dạ hội. Không ngờ trong đêm hội ông gặp phải sự bao vây của một “đám phụ nữ mặt dày”, ông vừa ứng phó một cách lịch sự, vừa nghĩ cách để giải thoát. Bỗng nhiên ông nghĩ ra một cách, liền châm một điếu xì gà lớn. Không lâu sau, ông và đám phụ nữ đó đã bị từng đám từng đám khói màu tím nhạt bao vây. Rất nhanh chóng, mấy người phụ nữ không chịu được và ho lên, Johannes Brahms vẫn bình tĩnh ung dung hút điếu xì gà của ông.

Cuối cùng có người chịu đựng không nổi bèn nói với Johannes Brahms:

“Thưa ngài, ngài không nên hút thuốc trước mặt phụ nữ như vậy!”

“Không, tôi nghĩ những nơi có thiên sứ thì nên có chút mây!”
Johannes Brahms mỉm cười trả lời.

Johannes Brahms đã dùng ngôn ngữ hài hước, giúp giải thoát mình khỏi sự quấy rầy không biết phải làm sao.

2. **Chân thành không có nghĩa là nói mà không cần suy**

nghĩ gì

Trong cuộc sống đời thường, mọi người đều có những cái nhìn khác nhau đối với cùng một sự việc. Ví dụ việc ăn mặc, ở, đi lại, sở thích... của cá nhân. Rất nhiều người tự cho rằng mình là “có gì thì thẳng thắn nói ra” “nghĩ đến cái gì thì nói cái đó”, “tính tình thẳng thắn”, thực ra là họ chỉ đơn giản lấy quan niệm và thói quen của chính mình để so sánh với thái độ và hành vi của người khác. Trên thực tế, đó không phải là sự chân thành thiện ý với người khác mà chỉ là cách để trút bỏ tâm trạng không vui của mình một cách tùy tiện mà thôi.

3. Chân thành không có nghĩa là không tô điểm thêm để nói ra cách nghĩ của mình

Năm 1940, nước Anh đang ở trong tình thế chiến tranh nhưng không có tiền để mua vật tư quân dụng từ phía Mỹ, trong khi đó một số người Mỹ muốn từ bỏ việc viện trợ cho Anh. Trong buổi họp báo, tổng thống Mỹ là Roosevelt đã tuyên truyền “cách cho thuê”, tạo nên không khí dư luận để Quốc hội thông qua điều luật đó.

Roosevelt không trực tiếp chỉ những người đó không biết nhìn xa trông rộng (như vậy chỉ làm xúc phạm người khác, khiến họ tức giận mà làm ngược lại), mà khéo léo, lấy lý lẽ để thuyết phục người khác. Ông lấy những ví dụ bình thường dễ hiểu, đi sâu giải thích, thấu tình đạt lý, nhẹ nhàng, từ tốn tiếp cận với lòng người, khiến cho người khác không thể không khâm phục:

“Giả dụ như hàng xóm của tôi đang bị hỏa hoạn, tôi có một cái vôi rỗng để tưới hoa, nếu như mang đi gắn vào vôi nước cho hàng xóm thì tôi có thể giúp anh ta dập tắt lửa, để tránh đám cháy lan sang nhà tôi. Lúc đó, tôi làm như thế nào? Tôi không thể nói với anh ta trước khi dập lửa: ‘Anh bạn, cái ống này tôi đã mua mất 15 đô, anh phải trả số tiền đó cho tôi.’ Lúc đó, hàng xóm không có tiền, vậy thì tôi nên làm như thế nào? Tôi không nên lấy của anh ta 15 đô, tôi muốn anh ta trả cái vôi rỗng cho tôi sau khi dập lửa xong. Nếu như lửa đã được dập tắt, trả lại vôi rỗng là được rồi, như vậy anh ta sẽ luôn miệng nói lời cảm ơn, trả lại đồ nguyên vẹn cho tôi. Giả dụ như anh ta làm hỏng cái vôi rỗng đó, nếu như hứa sẽ không quên đền bù thì cái tôi cảm về bây giờ là một cái ống

nước tưới vườn hoa vẫn có thể sử dụng, như vậy thì tôi cũng không bị lỗ vốn.”

Quyết tâm chi viện cho Anh của tổng thống Roosevelt là rất kiên quyết, nhưng ông không trực tiếp biểu đạt thái độ cứng rắn đó, mà đã sử dụng những ví von đời thường để biểu đạt suy nghĩ của mình, từ đó đạt được hiệu quả thuyết phục.

Vẫn một ý nghĩa như nhau, nhưng những người khác nhau lại có cách nói, cách truyền đạt khác nhau, cách nói khác nhau từ đó thu được hiệu quả khác nhau. Khi giao tiếp với người khác, không nên cho rằng sự chân thành trong lòng có thể không cần trói buộc ngôn ngữ, chúng ta còn phải học cách biểu đạt cách nghĩ của mình một cách nghệ thuật và khéo léo.

VẬN DỤNG LỜI NÓI “TAM ĐOẠN LUẬN”

“Tam đoạn luận” là hình thức suy nghĩ logic đi từ cái chung đến cái đặc thù. Vận dụng lời nói “Tam đoạn luận” có thể mang lại hiệu quả bất ngờ trong giao tiếp. Để thúc đẩy quan hệ giao tiếp của con người, một phương thức giao lưu tình cảm và là công cụ để cùng nói lên tiếng lòng với nhau. Nhưng nó cũng là “con dao hai lưỡi”, giống như nước có thể nâng thuyền lên nhưng nước cũng có thể nhấn chìm thuyền. Ngôn ngữ cũng có thể dẫn người ta vào những phán đoán hoặc những tranh cãi nghiêm trọng.

Trước đây ở Mỹ có một nhà chính trị, một tướng quân có tên là Dane, ông rất nổi tiếng với sự háo sắc. Có lần, khi ông phát biểu tranh cử, một thính giả vì không hài lòng với cuộc sống riêng tư của ông, nên đã hỏi ông trước mặt mọi người. Không ngờ Dane chỉ nói hai ba câu mà đã khiến cho anh ta không thể nói được gì nữa.

“Tướng quân, chủ trương của ông tôi đều tán thành hết, chỉ có điều xin ông đừng chơi gái, có được không?” “Chính là như vậy sao? Xin hỏi anh, anh có phải là một nam tử hán đường đường chính chính, thân cao bảy thước hay không?”

“Đúng vậy, đương nhiên tôi là nam tử hán.”

“Vậy thì, nếu như có một cô gái rất xinh đẹp muốn anh yêu cô ấy, anh có thể từ chối hay không?”

“Vậy thì...”

“Tôi tin anh cũng không thể từ chối được.”

Đó là một tam đoạn luận “logic thú vị”: Đàn ông yêu phụ nữ, anh cũng thích phụ nữ, cho nên anh cũng là đàn ông!

Trong một cuộc hội thoại ngắn, Dane đã tránh được việc nói tới “đạo đức”, mà chỉ cần nhắc đến sự vui vẻ giữa nam giới và phụ nữ. Lý luận đơn giản, thanh thoát như vậy dễ khiến cho người khác bị mắc lừa nhất. Các nhà chính trị thường dùng phương pháp này để công kích vào những nhược điểm của tính cách con người.

TĂNG CƯỜNG HIỆU QUẢ THỂ HIỆN VÀ SỰ TRUYỀN CẢM BẰNG ÂM ĐIỆU

Âm điệu là hình thức biểu hiện của ngôn ngữ, chứ không phải là bản thân của ngôn ngữ, âm điệu có thể thay đổi để tăng thêm độ rõ nét của tin tức ngôn ngữ. Ví dụ, bạn nói với đối tượng đang tranh luận: “Đừng nói nữa!” Âm điệu của câu nói này nếu như là cứng và nhanh, thì sẽ thể hiện cảm giác tức giận nổi nóng, có ý nghĩa ra lệnh cho người khác; nếu như ngữ âm của câu nói này là trầm, chậm rãi thì lại thể hiện cảm giác sợ hãi, có ý van nài.

Vai trò của thanh điệu ngôn ngữ là không thể xem nhẹ, cần phải để nó trở thành sự phản ánh trực tiếp trong trạng thái cảm xúc khác nhau của bạn, từ đó tăng cường sức thể hiện và sức lan truyền của cảm xúc.

Rossi, ngôi sao điện ảnh Italy, một lần tham dự một bữa tiệc có khách nước ngoài. Khi khách mời ông biểu diễn một đoạn bi kịch, chỉ thấy ông dùng tiếng Italy đọc một đoạn “lời thoại”, mặc dù khách nghe không hiểu nhưng thấy giọng điệu bi thương và biểu hiện thống khổ của ông thì đều không cầm được nước mắt. Trong khi đó, một người Italy ở đó đã mượn cơ chạy ra phòng khách, đến hành lang thì cười lớn không ngớt. Hóa ra, những lời đọc diễn cảm của Rossi không phải là lời thoại,

mà là thực đơn của bữa tiệc.

Ngữ điệu có rất nhiều loại. Ngữ điệu dần nâng cao như điệu dàng, âm thấp, âm sắc cộng hưởng, chậm rãi, cân bằng, biểu thị sự mền mại; ngữ điệu điệu dàng biểu thị sự thẳng thắn và thân thiện; ngữ điệu trầm biểu thị thành ý và sự đồng tình.

Thông thường, khi ta bàn luận với đối phương về những chuyện vui vẻ thì nên dùng giọng điệu cởi mở và thoải mái, còn khi biện luận một vấn đề nào đó thì nên dùng giọng điệu đanh dạc, khi an ủi hay động viên đối phương thì nên điệu dàng.

Giọng điệu của người nói thường được thể hiện chủ yếu trên năm phương diện:

- Tốc độ - mức độ nhanh hay chậm của lời nói;
- Âm lượng - mức độ to nhỏ của giọng nói;
- Độ cao - mức độ cao thấp của âm thanh;
- Âm độ - sự thay đổi của âm thanh;
- Chất lượng - mức độ nhịp nhàng và hài hòa của âm thanh.

Tốc độ nhanh, thường được dùng để biểu đạt sự vội vã, phần nộ hoặc bị kích thích. Điều này có thể khiến cho người nghe nảy sinh tâm lí kích động và cảm giác cấp bách. Nhưng nếu tốc độ quá nhanh, mọi người sẽ không kịp tiếp nhận những thông tin mà bạn truyền đến, thậm chí họ còn chưa kịp phản ứng với những gì bạn vừa nói thì đã phải nghe tiếp các câu sau, cũng chẳng kịp suy nghĩ hay hiểu hết nội dung, vì vậy sẽ rất khó để hiểu được ý nghĩa mà bạn muốn biểu đạt. Còn tốc độ chậm thường được dùng khi biểu đạt sự nặng nề, ứ đọng, bí ải, hay khi đang suy nghĩ, tìm tòi... Nhịp điệu chậm rãi có thể giúp đối phương từ từ cảm nhận được sự sâu sắc, thâm thúy. Nhưng tốc độ quá chậm thì cũng không nên, vì như vậy một mặt sẽ rất lãng phí thời gian, mặt khác sẽ không thể nâng cao tinh thần của đối phương, chưa nghe xong câu nói của bạn thì có thể đối phương đã chẳng còn chút hứng thú nào rồi. To tiếng, ồn ào, quát tháo sẽ tạo cho người khác cảm giác hung hăng và lo

sợ, còn lúc nào cũng nhỏ nhẹ, thì tuy rằng có thể khiến đối phương cảm thấy thân thiết và dịu dàng, nhưng nếu âm lượng quá nhỏ cũng có thể làm cho họ không nghe rõ những gì bạn nói. Giọng điệu cao, the thé, chói tai sẽ rất dễ kích thích thần kinh của người khác trở nên căng thẳng, giọng điệu trầm, ồ m và đục lại làm tê liệt thần kinh của đối phương. Thanh điệu trầm bổng lên xuống có thể biểu đạt được hứng thú và sự nhiệt tình của bạn, truyền đạt tâm lí không ngừng thay đổi của bạn một cách linh hoạt và chuẩn xác. Nếu âm điệu nhịp nhàng, hài hòa, trong sáng và êm tai, sẽ khiến đối phương luôn sẵn sàng lắng nghe bạn nói. Âm thanh the thé và khàn đặc sẽ không chỉ làm cho người khác cảm thấy bạn đang giả tạo, mà còn khiến đối phương cảm thấy chói tai và không muốn tiếp nhận.

Khi có thể tự chủ được các kiểu trạng thái nói trên, chúng ta sẽ hiểu biết sâu sắc hơn đối với các hành vi, cử chỉ, sách lược và phương pháp có liên quan đến các trạng thái tình cảm trong giao tiếp. Đối với rất nhiều người, việc học tập những kinh nghiệm trên để nâng cao hoặc tự cải thiện phương pháp đối nhân xử thế của bản thân là điều có thể và chắc chắn sẽ thành công.

LÙI LẠI MỘT BƯỚC - BIÊN RỘNG TRỜI CAO

Một lần, có một khách hàng nổi giận đùng đùng chạy đến phòng giám đốc của công ty nọ, tố cáo sữa bột của công ty này sản xuất bên trong có lẫn một con ruồi. Mà trên thực tế, trong quá trình sản xuất chắc chắn không thể xảy ra trường hợp như vậy. Việc này rõ ràng là lỗi của khách hàng. Nhưng về phía công ty cho dù có giành được phần thắng cũng khó tránh khỏi việc làm to chuyện và chẳng thu được điều gì tốt đẹp cả. Nhưng nếu thừa nhận việc này là sự thật, sẽ làm tổn hại nghiêm trọng đến uy tín của công ty và mất đi việc kinh doanh vốn có trên thị trường.

Giám đốc của công ty này đã trả lời như sau: “Nếu đây thật sự là sơ suất của công ty dẫn đến việc có ruồi trộn trong sữa bột, thì vấn đề này đương nhiên là vô cùng nghiêm trọng. Chúng tôi chắc chắn sẽ cho ngừng ngay tất cả việc sản xuất và tiến hành cải tạo triệt để.” Khẩu khí của giám đốc vừa nghiêm túc lại vừa quyết đoán, nội dung thì cực kì rõ ràng. Nhưng sau đó giám đốc lại tiếp tục nói một cách rất nghiêm túc:

“Tuy nhiên, sản phẩm của công ty chúng tôi đều được bọc kín trong hộp đựng bằng sắt, hơn nữa còn phải trải qua quá trình hút chân không và nạp khí nitơ. Do vậy, chúng tôi chắc chắn rằng, tuyệt đối không thể có chuyện một con ruồi lại bị đóng vào bên trong hộp. Tôi nghĩ, sự việc này cần phải nhanh chóng điều tra để xem vấn đề xuất phát từ đâu. Bây giờ, mong chị hãy kể lại cụ thể hơn với tôi những tình tiết liên quan đến tình trạng từ lúc chị mở hộp và cách bảo quản sau khi mở hộp.”

Thái độ như vậy là rất nghiêm túc, nội dung trả lời vừa gạt bỏ được khả năng xảy ra sai sót trong quá trình sản xuất, vừa để lại khoảng trống trong lòng đối phương, nên khách hàng cũng dễ tiếp nhận hơn. Đồng thời, tiếng tăm sản phẩm của công ty cũng không bị ảnh hưởng. Cho nên, có nhiều khi dù cho có thể đánh thắng cũng không nên đánh, mà hãy áp dụng sách lược “Không đánh mà thắng”, sách lược này sẽ giúp giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng hơn. Có thể thấy, nếu lúc đó giám đốc công ty này dứt khoát nói với khách hàng rằng đây hoàn toàn và chắc chắn là lỗi của khách hàng, vậy thì đối phương chắc chắn không thể chấp nhận được dù vì lý do gì đi chăng nữa, nó cũng làm cho không khí căng thẳng càng ngày càng bao trùm. Đây phải nói là một hạ sách vô cùng hồ đồ và ngu xuẩn.

KHÉO LÉO CHUYÊN HÓA ĐỂ RÚT NGẮN CỤ LY

Sự khen ngợi khéo léo và nhẹ nhàng trong xã giao giống như “sự ấm áp của mùa xuân”, có thể gắn kết chặt chẽ hai trái tim đồng điệu. Nó giống như “Sự nóng nực của mùa hạ”, khiến cho tình bạn tốt đẹp không ngừng được hâm nóng, giống như “Vụ thu hoạch của mùa thu”, khiến cho tình bạn tốt đẹp đơm hoa kết trái và cũng giống như “Bông hoa tuyết giữa mùa đông giá rét” - trắng trong không tỳ vết, có thể chịu đựng được những khó khăn thử thách.

Những lời khen ngợi này có thể mang màu sắc thơ văn, lay động lòng người hoặc nhiều khi có hơi phóng đại, nhưng nó nhất định phải là những lời chân thành chứ không phải là những lời khen xã giao, giả tạo.

Giám đốc một khách sạn ở Thâm Quyển, phải tiếp đãi các nghệ sĩ của năm đoàn nghệ thuật hàng đầu Trung Quốc. Trong lúc phát biểu

chào mừng, ông nói rất nhiệt tình thế này: “Trên thế giới có hai loại triệu phú: Một loại là triệu phú về vật chất, một loại là triệu phú về tinh thần. Các vị trong giới nghệ thuật đây đều là những triệu phú về tinh thần, các vị có được thứ tài sản tinh thần mà không thể dùng bất kì loại tiền bạc châu báu nào tính toán hay hoán đổi được. Cùng là những người có lương tâm chưa chắc sẽ vỗ tay khen ngợi các triệu phú vật chất, nhưng chắc chắn sẽ vỗ tay cổ vũ cho những nghệ sĩ tài năng, tiếng vỗ tay đó chính là giá trị của các vị. Tôi vô cùng ngưỡng mộ sự giàu có của các vị, ngưỡng mộ giá trị của các vị, nếu như kiếp sau được tái sinh lần nữa, tôi cũng thật sự hi vọng được bước chân vào hàng ngũ của các vị, trở thành một người nghệ sĩ về vang...”

Tất cả các thành viên trong đoàn nghệ sĩ đều dành những tràng pháo tay dài vang lên như sấm để hoan nghênh bài phát biểu của ông giám đốc. Một vị trưởng đoàn xúc động nắm chặt lấy tay của ông giám đốc và không ngớt lời cảm ơn sự động viên cảm động lòng người này. Sau đó ông trích dẫn ra một câu thơ: “Thế gian xác hữu chân tình tại, nhân hải mang mang hữu tri âm” (Trong thế gian này tình cảm chân thật chắc chắn có tồn tại, giữa biển người mênh mông gặp được người hiểu mình).

Vị giám đốc này đứng trước các nghệ sĩ nổi tiếng đến Thâm Quyển biểu diễn với mức thù lao không cao bằng những nơi khác, nhưng ông đã chọn đề tài phát biểu ca ngợi những giá trị tinh thần của các tiết mục biểu diễn đó, mà không hề nhắc tới mức thù lao kia. Lúc ca ngợi, giọng điệu của giám đốc rất nhiệt thành, đặc biệt là ông đã vô cùng khéo léo trong việc thay đổi vai trò giữa giá trị tinh thần và mức thù lao rõ rệt, điều này đã làm cho những người nghệ sĩ cảm thấy hạnh phúc và xích lại gần nhau hơn.

Từ đó cho thấy, nếu biết cách ca ngợi sở trường, nghề nghiệp của người khác một cách chân thành, nhất định sẽ làm cảm động lòng người.

BA GIẤY NGỪNG...

Trong những cuộc nói chuyện bình thường, có đôi khi chúng ta gặp

phải những trường hợp cần thay đổi ngữ khí, chuyển đoạn hoặc là thay đổi nội dung câu chuyện, những lúc như thế ta nên biết chọn đúng lúc để ngắt nghỉ. Khoảng thời gian ngừng ngắt này sẽ bằng thời gian của một cái hít thở sâu, khoảng ba giây.

“Ngắt nghỉ” là một loại kĩ năng trong giao tiếp, bất luận là trong các buổi diễn thuyết, dẫn chương trình, nói chuyện hay tán gẫu cũng đều cần biết cách ngắt nghỉ sao cho phù hợp.

Việc ngắt nghỉ phù hợp sẽ giúp bạn phân tách nội dung rõ ràng hơn, tránh việc khiến người nghe bị lẫn lộn giữa các chủ đề. Đồng thời, nó cũng có thể làm rõ hơn nữa ý nghĩa của chủ đề đang nói. Việc này cũng giống như việc dùng dấu câu trong văn viết, nếu như thiếu nó, câu văn không được ngắt nghỉ, nên người đọc sẽ có cảm giác dồn dập hoặc là “không biết phải hiểu như thế nào”.

Hỉ nộ ái ố của con người không chỉ thể hiện ra ở mặt hình thức, mà thường được thể hiện từ trong lời nói. Nếu như muốn đạt đến mức độ khiến chủ đề câu chuyện có thể lay động lòng người thì chúng ta đừng ngại lợi dụng biện pháp ngắt nghỉ trong khi nói chuyện, kéo dài câu ra và thay đổi ngữ khí để đạt được hiệu quả như mong muốn.

Đương nhiên, ngắt nghỉ được nói đến ở đây không chỉ giới hạn ở việc ngắt nghỉ trong âm thanh, nếu như có thể phối hợp với một vài tín hiệu phi ngôn ngữ thì ngắt nghỉ lại càng tự nhiên hơn. Ví dụ như: Trong khi ngắt câu nói hãy hít một hơi thật sâu; khi nói đến những điểm then chốt và quan trọng, ánh mắt hãy nghiêm túc nhìn thẳng vào đối phương; Cúi đầu, nhắm mắt, suy nghĩ... đều là những phương pháp tốt cho việc phối hợp ngắt nghỉ. Ngoài những phương pháp được nói đến ở trên, bạn có thể sử dụng các phương pháp như: châm điếu thuốc, uống ngụm nước, nhắm nháp chút rượu, lật tài liệu hay bỏ kính xuống... những điều này phối hợp cùng với việc ngắt nghỉ trong khi nói sẽ có thể khiến cho chủ đề câu chuyện càng có hiệu quả hơn trong việc thu hút và hấp dẫn người khác.

Ngoài ra, bạn cũng đừng ngại vận dụng những phương thức dưới đây:

1. Đặt câu hỏi cho người nghe

Ví dụ: “Thưa các bạn, những gì tôi vừa mới nói đây, các bạn phải chẳng cũng có cùng cảm xúc?”, “Các bạn của tôi, các bạn có muốn nghe tôi kể chuyện không?”

2. Tranh thủ lúc nghỉ ngơi

Nếu thời gian cho phép, bạn có thể nói: “Thời tiết khá lạnh, chúng ta có thể ra ngoài sưởi nắng và hoạt động một chút...” còn bạn thì có thể mượn cơ hội này để chuẩn bị thật tốt cho chủ đề nói sau.

3. Mời mọi người thảo luận

Ví dụ: “Thưa ông X, tôi muốn mời ông cùng nói chuyện về vấn đề này...”

Tóm lại, bắt luận là sử dụng cách ngắt nghỉ nào, chỉ cần có thể làm cho ý đồ trong câu chuyện hay trong bài diễn thuyết của bạn trở nên rõ ràng, đoạn văn càng rành mạch, chủ đề nói càng thu hút được người khác thì chính là đã đạt được mục đích của việc ngắt nghỉ.

LƯU LẠI CHO NGƯỜI NGHE NHIỀU DƯ VỊ

Trong nhà hát có một câu nói được lưu truyền từ lâu: “Ngay cả động tác ra sân khấu hay động tác lui vào hậu trường đều có thể thể hiện bản lĩnh của người diễn.”

Câu nói này tuy là chỉ nghề diễn viên, nhưng nó cũng rất thích hợp với những người diễn thuyết. Nó cho chúng ta biết cần phải hết sức coi trọng phần mở đầu và kết thúc của câu chuyện.

Kết thúc là một phần quan trọng của việc nói chuyện, một kết thúc tốt đẹp có thể giúp người nói thu được những hiệu quả không ngờ tới, trong các tình huống thông thường, giai đoạn kết thúc không nên quá dài dòng, lê mê, càng không cần thiết phải “vẽ rắn thêm chân”, mà phải biết dừng lại ở những lúc cao trào, để lại dư âm trong người nghe.

Khi kết thúc phải dùng hết khả năng để cùng khán giả đạt được sự

hòa quyện về mặt tình cảm, từ đó tạo ra sự đồng cảm.

Cùng với tiền đề là sự nắm chắc khuôn phép và quy tắc, hãy đưa ra mong muốn, yêu cầu và kiến nghị một cách nhiệt tình nhất. Cái kết tràn đầy tình cảm sẽ có sức cổ vũ rất lớn, đặc biệt là những lời nói có tính động viên có thể khiến người khác cảm thấy phấn chấn và được khích lệ. Cũng giống như khi bạn xem một trận đá bóng, tinh thần của người xem một bàn thắng vào lúc giữa trận và một bàn thắng vào lúc cuối trận là không giống nhau. Có rất nhiều phương pháp và hình thức kết thúc cuộc nói chuyện, có thể dùng phương pháp dừng lại lúc cao trào, phương pháp tổng kết và phương pháp dư âm để kết thúc, cũng có thể dùng phương pháp cách ngôn, phương pháp kêu gọi và phương pháp hô hào, còn có thể dùng phương pháp trích dẫn, phương pháp hài hước và phương pháp ca tụng. Bất luận là dùng phương pháp nào cũng đều phải làm cho phần kết thúc gọn gàng, lưu loát và đúng lúc. Kết thúc phải tuân theo một nguyên tắc, đó là: Tất cả nội dung tư tưởng đã được biểu đạt rõ ràng, nhất định phải kết thúc một cách kịp thời và ngắn gọn. Tổng biên tập tờ báo *Buổi tối thứ Bảy* của Mỹ đã từng nói: “Tôi đem bài viết của mình đăng ở nơi nhận được nhiều sự hoan nghênh nhất thì chính là đã kết thúc hợp lý rồi. Còn trong việc diễn thuyết, lúc mà người nghe cảm thấy thích thú nhất, là lúc bạn nên tìm cách để kết thúc!”

Câu nói kết thúc trong bài diễn thuyết nhậm chức tổng thống nhiệm kỳ thứ 2 của Lincoln vẫn được coi là cái kết tuyệt diệu và đặc sắc nhất từ trước đến nay. Ông nói: “Không nên mang dã tâm xấu đối với bất kì ai, hãy luôn có thái độ khoan dung với tất cả mọi người, hãy kiên trì vì chính nghĩa. Bởi vì, Thượng đế đã giúp cho con người hiểu được chính nghĩa, khiến chúng ta biết phải tiếp tục hoàn thành sự nghiệp mà chúng ta đang thực hiện, hàn gắn lại vết thương của dân tộc, quan tâm đến những người gánh vác gánh nặng chiến tranh và quan tâm đến vợ góa con côi của họ. Phàm là những việc nằm trong khả năng của chúng ta, chúng ta đều sẽ làm tất cả để duy trì hòa bình và công bằng dài lâu với các quốc gia khác.”

Kết thúc này không hổ danh là một câu nói kinh điển, rõ ràng, cô đọng, súc tích, rất giàu tình người và mang tính khích lệ cao.

Điều quý nhất khi nói chuyện chính là sự vừa phải. Khi cần dừng lại

mà không dừng sẽ làm phí hoài công sức. Khi đang nói nhưng phải dừng lại giữa chừng vì một lí do nào đó, mà bạn lại muốn thao thao bất tuyệt, vẫn nói theo trình tự đã định, tất nhiên sẽ dẫn đến việc làm cho người nghe cảm thấy phản cảm. Lúc này, bạn nên nghĩ cách để làm sao ngừng lại lời nói giữa chừng hợp lí nhất, như vậy mới có thể nhận được sự hiểu biết đúng và đánh giá tốt của người nghe về phía mình.

- ★ *Muốn nói giỏi trước hết hãy là người lắng nghe giỏi.*
- ★ *Khi giao tiếp nhất định phải tập trung nắm bắt những thông tin mà đối phương đang nói đến để hiểu rõ hơn những điều mà có thể đối phương đã không trực tiếp nói ra.*
- ★ *Người thật sự nắm được kỹ năng lắng nghe chắc chắn sẽ không bao giờ trả lời một cách máy móc: “Vâng!” mà sẽ thẳng thắn tiếp nhận lời người nói để đưa ra những phản ứng thích hợp nhất.*
- ★ *Chăm chú lắng nghe đối tác trong một cuộc đàm phán thương mại là bí quyết để bạn có được một cuộc đàm phán thành công.*

Có rất nhiều người tự nhận mình là người không biết cách ăn nói, nhưng cũng có rất nhiều người tự cho rằng mình là người biết lắng nghe. Trên thực tế thì điều này vô cùng mâu thuẫn, vì giữa người nói và người nghe có mối quan hệ rất mật thiết. Số người tự nhận mình biết cách lắng nghe càng tăng thì đáng ra số người biết ăn nói cũng phải càng ngày càng nhiều mới đúng. Số người không biết ăn nói ngày càng tăng thì nhất định cũng sẽ có rất nhiều người không biết lắng nghe người khác.

Người nói thường rất hay bị ảnh hưởng bởi thái độ của người nghe. Nếu như lúc nào người nói cảm thấy “nói chuyện với anh ta thật là khó” hay “rất khó để biểu đạt với anh ấy”, thì đó là biểu hiện của việc người nghe, thái độ nghe có vấn đề.

Nhiều người khi lắng nghe một người khác nói chuyện, trong nửa đầu cuộc trao đổi, họ thường rất hay cười mỉm hoặc gật đầu. Nhưng đến nửa sau của câu chuyện, nếu không phải là cúi đầu xuống thì cũng là ngáp ngủ, hoặc là thì thầm to nhỏ..., thái độ trước và sau hoàn toàn không giống nhau.

Kết quả điều tra cho thấy, đến nửa cuối cuộc nói chuyện, ngữ điệu của người nói thường bị loạn. Nhưng đây cũng chỉ là một thực nghiệm, trên thực tế thì có nhiều trường hợp sự hỗn loạn của người nói lại do chính người nghe tạo ra.

Dưới đây là một vài thái độ không tốt của người nghe:

- Nhắm mắt thư giãn;
- Không chút động lòng;
- Cười toét miệng;
- Không quan tâm đến câu chuyện hay hay dở, lúc nào cũng thấy rất vừa lòng;
- Cho rằng việc mình lắng nghe là một ân huệ đối với người nói;
- Sốt sắng không yên nhìn chăm chăm vào người nói;
- Lơ là không tập trung;
- Thể hiện thái độ không tin tưởng những gì người khác đang nói.

Thái độ nghe giống như của những người như trên sẽ ảnh hưởng không tốt đến người nói, cuối cùng làm người nói mất đi sự tự tin và cũng không dám nói chuyện nữa.

Người nghe nếu không buồn lên tiếng thì việc giao tiếp cũng không

có cách nào tiến hành được. Do vậy, nếu người nghe thật tâm bày tỏ sự hứng thú với lời nói của đối phương thì người nói sẽ cảm thấy vui vẻ hơn, ý chí và sự tự tin của người nói cũng sẽ tăng lên gấp nhiều lần.

Tục ngữ có câu “Giỏi làm người nói thì sẽ giỏi làm người nghe”. Đối với những người hiểu chúng ta, nghiêm túc nghe chúng ta nói, chúng ta thường sẽ giữ trong lòng một tình cảm tốt. Do vậy, nếu như bạn muốn người khác có tình cảm tốt với mình thì nên nghiêm túc lắng nghe họ nói chuyện. Như vậy, người ta sẽ thấy rằng bạn là người hiểu biết, từ đó sẽ có cảm tình và tin tưởng bạn hơn.

Nghe người ta nói cũng đồng nghĩa với việc làm người ta vui; việc chăm chú nghe một người nói chuyện, cũng giống như bạn đang ra hiệu với anh ta rằng: “Câu chuyện của bạn rất có giá trị, bạn là một người rất đáng để kết giao”, khi đó đối phương cũng sẽ cảm thấy lòng tự trọng của mình không bị đem ra làm trò hề. Ngược lại nếu người nói cảm thấy đối phương không lắng nghe câu chuyện của mình thì sẽ rất bất mãn và đương nhiên quan hệ giữa hai người cũng sẽ xấu đi.

Vậy thì, bạn nên dùng thái độ như thế nào và dùng phương pháp gì để lắng nghe đối phương nói chuyện? Dưới đây là một vài điểm đáng lưu ý:

1. Luôn nhìn vào mắt người nói

Bạn nhìn vào đối phương lúc họ đang nói chuyện, chính là cách biểu thị hứng thú thật lòng của bạn đối với câu chuyện của anh ta. Tuy nhiên, cũng có vài kiểu người không thích người khác nhìn chăm chăm vào một điểm nào đó trên khuôn mặt của anh ta, vì như vậy sẽ khiến họ cảm thấy ngượng ngịu, không tự nhiên. Do đó, hãy nhìn bao quát khuôn mặt của đối phương.

2. Bày tỏ sự quan tâm, nhiệt tình đối với câu chuyện của anh ta

Khi câu chuyện anh ta đang kể rất buồn cười, bạn đừng bao giờ ngăn

ngại mà hãy mặc sức cười. Còn nữa, khi bạn tán thành ý kiến của anh ta thì đừng quên gật đầu nhẹ. Đặc biệt là khi anh ta có những câu nói cảm động lòng người, bạn càng phải biểu hiện ra những thái độ nói trên. Tóm lại, bạn phải thể hiện được bạn đang quan tâm đến những lời anh ta nói.

3. Không ngại ngần hỏi lại đối phương

Nếu như trong câu chuyện của anh ta có chỗ nào mà bạn chưa hiểu, đừng khách sáo mà hãy hỏi thẳng. Như vậy, đối phương sẽ vừa cảm nhận được sự quan tâm của bạn đối với lời nói của anh ta, vừa cảm thấy vô vùng thỏa mãn.

4. Để người nói được nói hết

Khi bạn đang nói chuyện với anh ta, cho dù bạn có sốt ruột muốn nói điều gì đó thế nào đi chăng nữa, cũng không nên ngắt giữa chừng câu nói của anh ta, vì như vậy sẽ khiến anh ta cảm thấy khó chịu. Ngược lại, nếu bạn bày tỏ thái độ muốn anh ta tiếp tục nói, anh ta nhất định sẽ rất vui mừng.

Tục ngữ có câu “Ngôn ngữ chính là tiếng lòng”. Trong lúc hai bên trao đổi thương lượng, việc lắng nghe và tỉ mỉ phân tích lời nói của đối phương sẽ giúp bạn thu được nhiều thông tin hữu ích.

Do đó, những người có kinh nghiệm đàm phán thường rất coi trọng những kĩ năng, kĩ xảo trong việc lắng nghe; họ cho rằng giỏi lắng nghe chính là tố chất và thái độ vô cùng quan trọng mà một người đàm phán cần phải có. Giỏi lắng nghe có thể giúp bạn khám phá ra chân tướng sự thật đằng sau các cuộc đàm phán, nắm được thực hư về đối phương. Dưới đây chính là một ví dụ về việc nắm được đầu đuôi ngọn ngành về đối phương thông qua lắng nghe.

Hàng xóm của một nhà đàm phán nổi tiếng là một bác sĩ. Trong một lần sau khi cơn bão đi qua, ngôi nhà của ông bác sĩ bị phá hoại nghiêm

trọng. Ông bác sĩ hi vọng có thể lấy được nhiều tiền bồi thường hơn từ phía công ty bảo hiểm, nhưng ông ta tự cảm thấy mình không có năng lực đó. Ngay lúc đó ông ta quyết định tìm gặp nhà đàm phán kia. Nhà đàm phán đồng ý giúp đỡ và hỏi ông bác sĩ: “Ông hi vọng có thể lấy được bao nhiêu tiền bồi thường?”

Ông bác sĩ đáp: “Tôi hi vọng với sự giúp đỡ của anh, công ty bảo hiểm có thể bồi thường cho tôi 500 đôla.”

Nhà đàm phán gật đầu sau đó lại hỏi tiếp: “Vậy thì hãy thành thực nói cho tôi biết, trận bão lần này rút cuộc khiến anh lỗ bao nhiêu tiền?”

Vị bác sĩ trả lời: “Ngôi nhà của tôi trên thực tế bị thiệt hại phải lên đến hơn 500 đôla.”

Sau đó vài tiếng đồng hồ, nhân viên điều tra của công ty bảo hiểm tìm đến nhà đàm phán và nói với anh ta: “Tôi biết, một chuyên gia như ngài chắc chắn là rất có uy tín khi đàm phán số mục bồi thường lớn. Nhưng lần này tôi e rằng không có cách nào để ngài phát huy tài năng đó rồi, vì căn cứ vào tình hình điều tra tại hiện trường, chúng tôi không thể bồi thường quá nhiều. Xin hỏi, nếu như chúng tôi chỉ bồi thường cho anh 300 đôla, anh cảm thấy thế nào?”

Nhà đàm phán trầm ngâm một lúc, sau đó nói với nhân viên điều tra: “Khách hàng của anh phải chịu thiệt hại lớn như vậy mà anh vẫn có tâm trí để đùa sao? Bất kì người nào cũng không thể chấp nhận điều kiện đó.”

Hai bên lặng im một lúc, nhân viên điều tra vội phá vỡ thế bế tắc: “Thôi được, anh đừng vội ghi nhận giá cả vừa nãy tôi nói, tuy nhiên, nhiều nhất thì chúng tôi cũng chỉ có thể bồi thường 400 đôla thôi.”

Nhà đàm phán trả lời: “Nhìn hiện trường hư hại đến như vậy, anh cũng biết chút tiền này quả thực là không đáng vào đâu. Tuyệt đối không thể!”

“Thôi được rồi, được rồi, vậy thì 500 đôla đã được chưa?”

“Anh bạn, đừng tùy tiện đưa ra kết luận, chúng ta hãy cùng nhau đi

xem lại hiện trường một lần nữa.”

Với sự kiên trì nhiều lần của nhà đàm phán, cuối cùng đã kết thúc bằng số tiền bồi thường không thể tưởng tượng nổi: 1500 đôla. Điều này hoàn toàn vượt xa khỏi dự liệu của ông bác sĩ.

Đọc đến đây, chắc hẳn mọi người vẫn đang thắc mắc, nhà đàm phán rút cuộc đã nghe được gì từ những lời nói của nhân viên điều tra công ty bảo hiểm để có thể yên tâm mặc cả, thậm chí ngay cả lúc anh nhân viên kia đã bị dồn đến mức giá mà nhà đàm phán và bác sĩ đã dự định trước, nhà đàm phán cũng không hề nhượng bộ.

Hóa ra, nhà đàm phán thông minh và giàu kinh nghiệm này đã phát hiện ra chân tướng của sự việc từ chính khẩu khí của anh nhân viên điều tra của công ty bảo hiểm, tìm ra những thông tin quan trọng ẩn trong lời nói của đối phương. Anh nhân viên bảo hiểm vừa mở lời đã nói một câu: “Nếu như chúng tôi chỉ bồi thường cho anh 300 đôla, anh cảm thấy thế nào?” Mấu chốt nằm ở chỗ rất dễ bị bỏ qua, đó là chữ “chỉ”, điều đó có nghĩa là chính người nhân viên điều tra cũng cảm thấy con số này là quá nhỏ, và thấy xấu hổ khi nói ra những câu đó. Do vậy, giá cả mà lần đầu anh ta nói chỉ là một hình thức thăm dò, tuyệt đối không phải là cái giá cuối cùng được đưa ra. Sau lần ra giá thứ nhất chắc chắn sẽ còn có lần ra giá thứ hai, thậm chí là thứ ba. Khi tiến hành đàm phán, nhà đàm phán luôn ở trong thế chủ động không chế tình hình, quyết không dễ dàng nhượng bộ.

Có thể nói, trong lần đàm phán này, việc giỏi lắng nghe mang ý nghĩa quyết định, nó đã giúp cho nhà đàm phán chỉ trong chốc lát đã nắm bắt được thực hư về đối phương. Do đó, trong quá trình giao lưu trao đổi với đối phương nhất định phải hết sức chú ý nắm bắt những thông tin mà đối phương muốn tuyên đạt trong lời nói của mình và tiến hành phân tích những thông tin nắm bắt được đó để hiểu được cả những tình tiết mà đối phương không trực tiếp biểu lộ ra.

Người lãnh đạo thật sự thành công, không những cần có khả năng ăn nói tốt, chủ đề nói phong phú, mà còn cần biết đóng vai trò của một khán giả, khiến người khác có thể nói ra tâm sự trong lòng một cách thoải mái và vui vẻ. Ứng đáp chính là một phương pháp rất hiệu quả để đạt được mục tiêu này.

Thu hút đối phương vào trong bối cảnh câu chuyện bằng tiếng cười, ngữ điệu độc đáo hoặc các loại ngôn ngữ cơ thể. Phối hợp như vậy sẽ tạo ra được những phản ứng thích hợp cho cảm xúc của đối phương, dù việc ứng đáp có hơi “làm quá” nhưng cũng là vô hại.

Khi mà bạn đang rất đặc ý kể một câu chuyện thú vị hay một sự việc nào đó rất tự hào, nếu như đối phương tỏ ra còn vui mừng hơn cả bạn, có thể bạn sẽ cảm thấy đối phương chỉ cố tình làm ra vẻ như vậy nhưng bạn vẫn vui mừng không ngớt và muốn tiếp tục nói.

Người đóng vai trò nghe người khác nói chuyện mà thể hiện thái độ nhiệt tình, có thể cho thấy sự quan tâm của mình đến ý nghĩa câu chuyện mà người nói đang nói thông qua việc biểu hiện cảm xúc và các động tác cơ thể. Người nói chắc chắn sẽ cảm thấy vui mừng khôn xiết và càng tin tưởng người nghe hơn.

Nhưng nói đi cũng phải nói lại, phải chọn lựa nội dung câu chuyện thích hợp để có những phản ứng thích hợp, không thể nào bày tỏ thái độ vô cùng hứng thú với một câu chuyện rỗng tuếch chẳng có ý nghĩa gì, như vậy sẽ làm mất đi ý nghĩa thật sự của câu chuyện

Hầu hết những người được coi là có khả năng lắng nghe người khác nói đều hiểu rõ tầm quan trọng của việc ứng đáp. Họ thường rất hay dùng những câu như “Ồ”, “Hóa ra là như vậy” hoặc là “Nói cũng đúng” để thu hút đối phương nói chuyện. Loại kĩ năng này có tác dụng rất lớn trong việc làm bền chặt mối quan hệ giữa người với người.

Biểu cảm thể hiện ra bên ngoài của con người cũng giống như một tấm gương phản chiếu suy nghĩ của người đó. Do vậy, nên thể hiện nhiều hơn những biểu cảm của mình để thỏa mãn nhu cầu của đối phương, từ đó lái câu chuyện theo hướng có lợi cho bạn.

Những người thật sự hiểu rõ về kĩ năng lắng nghe tuyệt đối sẽ không

trả lời một cách máy móc là “Đúng vậy!” mà sẽ thẳng thắn tiếp nhận câu chuyện của người nói và đưa ra các phản ứng thích hợp.

Đương nhiên, nếu như phản ứng quá khích sẽ khiến cho người nói không vui vẻ gì. Khi phản ứng lại lời người nói, nhất định phải luôn giữ thái độ tôn trọng đối phương.

Ý nghĩa của “ngôn ngữ cơ thể” là dùng biểu cảm trên khuôn mặt, động tác hay tư thế để truyền đạt suy nghĩ của mình cho đối phương. Chúng ta rất hay vô tình biểu hiện cảm xúc ngay trên cơ thể mình. Ví dụ, mỗi khi bạn cảm thấy vô vùng tự tin, tự khắc bạn sẽ có hành động ngẩng đầu và ưỡn ngực, nếu không như vậy thì mặt mày sẽ ủ ê, bộ dạng bơ phờ không sức sống.

Trong lúc nói chuyện, người nói cũng sẽ quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe, phán đoán mức độ tiếp nhận của người nghe. Đây chính là nguyên nhân tại sao khi nghe người khác nói chuyện phải chú ý đến cả ngôn ngữ cơ thể của chính bản thân mình.

Ví dụ: Cơ thể có xu hướng ngả lưng về sau ghế có thể khiến cho đối phương phản cảm, đối phương sẽ cho rằng: “Con người này thật là một kẻ ngạo mạn”. Nhưng nếu bạn cúi mình khom lưng thì sẽ không tránh khỏi việc khiến người khác hiểu nhầm rằng: “Ồ! Con người này tại sao lại không tự tin đến vậy chứ.” Do đó, những tư thế như vừa nói đến ở trên đều không thích hợp trong cuộc nói chuyện.

Cũng giống như vậy, khoanh tay, vắt chân cũng là một hành vi tác động xấu đến hứng thú nói chuyện của đối phương. Theo nghiên cứu, hai tay đan vào nhau có nghĩa là bạn muốn loại bỏ ý kiến người khác và bảo vệ ý kiến của bản thân mình, mà trong quá trình đối thoại, sử dụng những động tác như vậy, đương nhiên sẽ khiến cho đối phương không vui.

Còn hành động “vắt chân” đã trở nên quá đỗi quen thuộc, nhưng

thực ra hành động này lại có thể khiến người khác ấn tượng sai lầm về bạn, cho rằng bạn là người không coi ai ra gì. Nói vậy thì, nên có một tư thế như thế nào khi lắng nghe người khác nói chuyện đây? Rất đơn giản, đó chính là nghiêng mình lắng nghe. Bởi vì nếu như bạn quan tâm đến câu chuyện của đối phương, cơ thể sẽ tự nhiên nghiêng về hướng của đối phương. Cho nên cơ thể hướng về phía trước chính là tư thế tốt nhất để giành được thiện cảm của đối phương.

Theo một nhân viên bán hàng kinh nghiệm đã từng nói, việc tiêu thụ hàng hóa cũng giống như ấn nút chụp ảnh, đều có thời cơ nhất định, cho dù khách hàng viên có bận thì bạn cũng có thể tận dụng lúc người đó quay lưng đi để giới thiệu mặt hàng.

Theo anh ta, khoảng thời gian này chỉ kéo dài khoảng 1/6 giây, nhất định không được để bỏ lỡ cơ hội đó mà phải nắm bắt thật chắc chắn, sử dụng kỹ năng bán hàng này rất có hiệu quả để đạt được mục đích.

Động tác lắng nghe này có thể được coi là tư thế cơ bản khi nghe người khác nói chuyện và có thể được gọi là “phương pháp lắng nghe” trong kỹ năng giao tiếp. Khi vận dụng phương pháp này vào trong giao tiếp, bạn có thể truyền đạt được thành ý của mình đến đối phương, giúp đối phương bày tỏ những suy nghĩ chân thật nhất từ đáy lòng. Còn việc mua bán có thành công hay không cũng có liên quan mật thiết đến tâm thái của người bán hàng, nếu như biết lắng nghe, tự khắc sẽ chiếm được lòng tin của khách hàng và mang lại thành công cho việc buôn bán.

Nhìn từ một góc độ khác, việc thay đổi tư thế cũng có thể giúp ta phán đoán được thành ý hay hứng thú của người nói lớn đến đâu. Người nói thường sẽ xác định phản ứng của người nghe sau đó phối hợp phản ứng lại bằng cách thay đổi thái độ nói chuyện cho phù hợp.

Như những gì đã nói ở đằng trước, nếu như người nói chuyên tâm vào trong câu chuyện thì người nghe sẽ tự khắc lắng nghe. Nhưng nếu như người nói không hướng về phía người nghe, bộc lộ ra thái độ tự cho mình là đúng thì chắc chắn người nghe sẽ không mặn mà với câu chuyện. Để cải thiện tình hình này, người nghe đừng ngại ngần thể hiện thái độ tích cực lắng nghe của mình, vì như vậy sẽ có ảnh hưởng rất lớn đến thái độ của người nói.

Khi gặp phải một người đang trong cơn phẫn nộ, bạn có thể dùng cách gì để làm vơi đi sự tức giận trong lòng người ta lúc đó? Một vị tiên bói giàu kinh nghiệm đã nói cho chúng tôi biết, lúc này đừng nên nói bất cứ điều gì cả, hãy dành toàn tâm toàn ý để lắng nghe người ta là đủ rồi. Khi một người nào đó ngồi khoanh chân, hai tay để trên hai đầu gối, như vậy bạn hoàn toàn có thể đoán định được rằng tâm trạng của anh ta lúc này đang rất cân bằng. Nhưng nếu đột nhiên anh ta đan chéo tay và ôm lấy khuỷu tay lại chứng tỏ rằng tâm trạng của anh ta đang có sự thay đổi và anh ta bắt đầu cảm thấy lo lắng. Bạn hãy để ý kĩ xem, liệu có phải vì anh ta đang nghiêng rằng cần lợi mà làm cho các cơ trên mặt đều trở nên biến dạng rồi hay không? Cũng có thể vì bạn cứ hỏi đi hỏi lại anh ta về cùng một vấn đề, và điều này đã kích thích thần kinh của anh ta chẳng? Sau khi những dấu hiệu này xuất hiện, bạn đừng ngại ngần nhường anh ta một bước để tránh việc anh ta lại phát hỏa.

Những người thích nóng giận thường là những người rất hay soi mói. Họ thường thể hiện sự tức giận của mình ngay trước mặt đối phương. Nhưng đối diện với một người biết lắng nghe, họ lại có vẻ không làm gì được. Ví dụ, vài năm trước, một công ty điện thoại phát hiện ra mình phải đối phó với một khách hàng vô cùng khó tính, người đã từng mắng nhiếc nhân viên trực điện thoại. Anh ta chửi rủa, anh ta phát điên, anh ta đe dọa sẽ phá hỏng điện thoại, anh ta từ chối chi trả tất cả các khoản chi phí mà anh ta cho là giả. Anh ta gửi thư cho các báo, thậm chí còn khiếu nại lên Ủy ban Phục vụ Công cộng và gửi đơn kiện công ty điện thoại.

Cuối cùng, công ty đành phải điều một “nhân viên hòa giải” có nhiều kĩ năng và kinh nghiệm nhất đến để hòa giải với vị khách khó tính này. Vị “nhân viên hòa giải” này lặng lẽ lắng nghe và bày tỏ sự đồng tình với người khách hàng, dần dần khiến cho vị khách giận tranh cãi kia trút bỏ cơn bức dọc của mình.

“Anh ta nói chuyện không ngừng nghỉ, tôi đã lắng nghe anh ta nói trong khoảng 3 giờ đồng hồ”, người “nhân viên hòa giải” nói trong lúc kể lại câu chuyện, “Sau đó tôi còn đến chỗ của anh ta, tiếp tục lắng

nghe những lời phàn nàn của anh ta. Tôi đến thăm anh ta khoảng 4 lần, trước khi kết thúc lần gặp mặt thứ 4, tôi đã trở thành thành viên chủ chốt của một tổ chức mà anh ta đang sáng lập, anh ta gọi nó là ‘Hội bảo hiểm cho khách hàng dùng điện thoại’. Hiện tại tôi vẫn đang là thành viên của tổ chức đó, mà theo những gì tôi biết thì ngoài anh chàng đó ra thì tôi là thành viên duy nhất của tổ chức đó.” Vị nhân viên hòa giải cười mỉm và nói.

Tôi đã từng được nghe một người bạn 30 tuổi nói một câu như thế này: “Nói mà không có ý nghĩa gì, cũng giống như việc muốn nói mà không thể nói, càng khiến cho người khác thất vọng.” Đương nhiên, việc muốn nói mà có thể tự do nói tốt hơn rất nhiều so với việc muốn nói mà không thể nói.

Cho đến nay, dù là trong bất cứ ngành nghề hay công việc nào, người ta đều có thể phát biểu ý kiến của mình một cách tự do hơn so với ngày trước. Nếu người lãnh đạo biết nhìn người và biết lắng nghe cấp dưới, làm việc gì cũng tham khảo ý kiến của cấp dưới, thì đây quả thực là một việc rất đáng mừng.

Nhưng nếu như chỉ nghe và ơ ờ vài câu “Ồ! À” mà không chịu hành động sẽ khiến cho những người góp ý kiến thất vọng. Kiểu thái độ như vậy chỉ cần tiếp diễn thêm một vài lần, chắc chắn người nói sẽ không muốn nói ra chính kiến của mình nữa. Dưới đây liệt kê ra một vài phương pháp phản ứng với người nói:

- Đối với những vấn đề mà đối phương đưa ra, những vấn đề nào có thể trả lời ngay tại chỗ thì hãy lập tức trả lời, nếu không thì hãy đặt ra một kì hạn và trả lời đối phương trong kì hạn đấy. Đã đồng ý làm thì phải làm luôn, nếu không làm được thì nhất định phải nói rõ lí do để đối phương có thể hiểu và thông cảm.
- Ngoài việc lắng nghe ý kiến của đối phương cũng phải bổ sung thêm cả ý kiến của bản thân mình. Nếu như bạn chẳng có chút ý kiến gì sẽ

làm giảm đi hứng thú của người nói. Nếu như bạn có thể đưa ra được những ý kiến mà người khác không dự tính đến, hay không ngờ đến thì tốt nhất, điều này có thể kích thích đối phương đưa ra được những ý kiến hay hơn nữa.

- Nếu như trong ý kiến của đối phương có nhắc đến những vấn đề có liên quan đến mình thì bạn lại càng nên cố gắng tiếp thu và chấp nhận, vì như vậy anh ta sẽ cho rằng bạn hiểu được suy nghĩ của anh ta và cảm thấy thỏa mãn, mặt khác lại cũng có thể giải quyết được vấn đề của chính mình, quả là nhất cử lưỡng tiện. Nếu như không thể tự mình phát hiện ra vấn đề thì nguyên nhân là do năng lực của bản thân không đủ. Còn nếu đã phát hiện ra vấn đề mà vẫn cố tình nhắm mắt làm ngơ, thì sẽ khiến đối phương nảy sinh ấn tượng xấu về bạn.

Lắng nghe là một tố chất vô cùng cần thiết để thành công trong giao tiếp hay các cuộc đàm phán, đặc biệt là đàm phán trong cuộc sống hàng ngày, đây chính là điều mà các nhà lãnh đạo dễ bỏ sót nhất.

Chúng ta đều biết, giao tiếp là một hoạt động giao lưu có tính tương tác từ hai phía. Hai bên giao tiếp đều cùng được đặt vào trong một hoàn cảnh giao tiếp và luân phiên đóng vai trò người nói và người nghe, hai bên là một thể biện chứng thống nhất cùng dựa vào nhau mà tồn tại, cùng đóng vai trò của nhau, bỏ sót bất cứ một mặt nào cũng đều có thể khiến cho việc giao tiếp hay đàm phán gặp thất bại.

Lắng nghe nên và phải là một động tác quan trọng trong hoạt động giao tiếp và đàm phán, khi bạn đóng vai trò là một người nghe, bạn nên chuyên tâm chú ý lắng nghe, linh hoạt lí giải câu chuyện của người nói.

Việc chú ý lắng nghe ở đây không chỉ là việc dùng tai để nghe mà còn phải dùng toàn bộ cơ thể để lắng nghe người nói, không chỉ là tiếp nhận âm thanh của lời nói mà còn phải lí giải ý nghĩa của câu chuyện. Nếu như người nghe không để tâm vào nội dung câu chuyện của người nói, thể hiện thái độ bị động và tiêu cực, lời nói nghe vào tai trái, chui ra tai phải, như vậy sẽ rất khó để liên kết và trao đổi với đối phương,

càng không có cách nào để đạt được hiệu quả tốt từ cuộc nói chuyện. Sau khi áp dụng thái độ chú ý lắng nghe, người nghe còn phải tiến hành lí giải một cách linh hoạt nội dung câu chuyện mà người nói nói đến. Cái gọi là lí giải linh hoạt chính là việc bạn tự giác và cố gắng tiếp nhận cũng như xử lí nội dung mà câu chuyện đưa ra, một mặt dùng kiến thức khoa học, trải nghiệm cuộc sống, kiểm nghiệm thực tiễn mà bản thân mình có được để lí giải một cách chính xác và toàn diện nhất, mặt khác dùng bối cảnh nói chuyện là tham chiếu để lí giải câu chuyện một cách có trọng điểm và có tính quyết định.

Ngoài ra, cũng phải biết lí giải cả động cơ nói chuyện của đối phương. Thông thường, khi mà người nói muốn đề cập đến một vấn đề nào đó, muốn phê bình hay biểu dương một ai đó... đều có một động cơ nhất định. Động cơ này có thể là thiện chí hoặc ác ý, có thể là tương đối ẩn khuất hoặc khá công khai, có thể là xuất phát từ nhu cầu chủ quan hoặc khách quan. Đóng vai trò là một người lắng nghe, bạn cũng nên biết lí giải động cơ nói chuyện của người khác. Khi lí giải động cơ nói chuyện của người khác, bạn phải chú ý những người khác nhau thì sẽ có động cơ khác nhau, cần phải nhìn vào tình hình cụ thể mà quyết định. Có những người tính tình phóng khoáng, nói chuyện, làm việc đều rất thoải mái, nhanh nhẹn nhanh miệng. Người nói đã hết sức đơn thuần, người nghe chúng ta hà tất phải phức tạp? Khi phải nghe người khác phê bình và chỉ trích, chúng ta nên có thái độ “người đưa ra những lời phê bình không có tội, dù những lời chỉ trích đó đúng hay sai cũng hãy tiếp thu và rút ra bài học cho mình”, không những không nên tùy tiện nghi ngờ thành ý của người khác vì người đó phê bình mình, ngược lại còn phải cố gắng hết sức để nhận ra thành ý của người khác ở trong đó. Khi đối đáp với những ngôn từ mang tính đả kích, lúc tâm trạng người nói đang hỗn loạn hay những lời nói không suy nghĩ, bạn càng không nên ngông cuồng và suy đoán rằng người ta có động cơ gì xấu đối với bạn để không vì sự thay đổi tâm trạng của đối phương mà làm ảnh hưởng đến cách lí giải về thiện chí trong động cơ nói chuyện của đối phương. Đầu tiên phải thử hoán đổi vị trí cho nhau và suy nghĩ tìm ra nguyên nhân khách quan dẫn đến sự xúc động của đối phương từ đó hiểu và bỏ qua cho nhau. Thứ hai là phải dẫn dắt đối phương làm sao để anh ta nói ra nguyên nhân cơn tức giận của mình.

Đồng thời phương thức nói chuyện và nội dung câu chuyện không

tách rời mà bổ sung lẫn nhau, chúng có mối liên hệ nội tại. Khi đóng vai là một người nói cần phải cố gắng chú trọng vào mối liên hệ giữa phương thức nói chuyện và nội dung câu chuyện để vận dụng ngôn ngữ vừa phù hợp vừa giàu tính nghệ thuật, đừng nên quá để ý đến phương thức nói chuyện của người khác, thậm chí có nhiều khi nên chủ động bỏ qua một vài phương thức nói chuyện không thích hợp.

Ngoài ra, trong quá trình nói chuyện bạn cũng nên có ý thức lắng nghe cả những hàm ý bên ngoài lời nói, những ý nghĩ mà lời nói không trực tiếp bộc lộ ra. Ngôn ngữ trong lời nói được phân thành hiển ngôn và hàm ngôn. Hiển ngôn thì thẳng thắn nói ra không hề giấu giếm, từ ngữ rõ ràng ý nghĩa sáng tỏ, đúng nói đúng, sai nói sai, vừa nghe là đã hiểu, không cần phải nhọc công “nghe ngẫm”. Hàm ngôn là loại ngôn ngữ mà ý nghĩa cơ bản của nó lại không được biểu lộ từ mặt chữ, sai nói đúng, đúng nói sai, hàm ý nằm bên ngoài của lời nói, lúc này nó yêu cầu bạn phải tự mình “nghe hiểu”.

Nếu như bạn hi vọng mình có thể trở thành một người giỏi ăn nói, thì trước tiên hãy làm một người biết lắng nghe. “Muốn làm cho người khác cảm thấy thích bạn thì đầu tiên hãy làm cho người ta cảm thấy hứng thú”. Hãy hỏi anh ta những vấn đề mà anh ta thích trả lời, khuyến khích anh ta nói về bản thân mình và những thành tựu của chính anh ấy.

Lắng nghe người khác nói chuyện chính là một “nghệ thuật tăng bốc” phổ biến nhất trong việc giao tiếp hàng ngày. Tuy nhiên, việc nghe không chỉ giới hạn trong hai từ “lắng nghe”. Nếu như người nghe không biết cách khơi dậy lòng nhiệt tình của người nói, không hồi đáp người nói một cách kịp thời và thích hợp, không thể hiện ra mình giống như người bạn tri kỷ biết lắng nghe như Chung Tử Kỳ, mà ngược lại, lại thể hiện mình là một con bò ngốc nghếch, lúc đó cho dù thời gian bạn lắng nghe người đó có kéo dài thêm nữa thì bạn cũng chẳng thể trở thành người bạn tri âm của người đó.

Để trở thành một thính giả đạt tiêu chuẩn, nếu chỉ dùng đôi tai để nghe thì mãi mãi sẽ chẳng bao giờ là đủ. Để lắng nghe người khác thì đầu tiên phải dùng tấm lòng. Mỗi một con người sinh ra trên đời này đều là một thế giới đặc biệt, là một bức tranh phong cảnh tuyệt vời và cần hiểu mới có thể thưởng thức nó. Trước khi bạn cảm thấy buồn chán một điều gì đó, hãy thử nghĩ xem, con người chúng ta lúc nào cũng muốn đi ngắm trời, ngắm mây, muốn đi ngắm sa mạc, thảo nguyên, muốn đi nghe tiếng gió, tiếng mưa, nghe tiếng sóng vỗ hoặc nghe tiếng chim hải âu trên trời, vậy tại sao những lúc như vậy, người ta lại không chịu đi nhìn ngó và lắng nghe những con người thực sự xung quanh họ chứ? Thực ra chỉ cần quay mình, sau đó mở ti vi và đọc những cuốn tiểu thuyết, đó chẳng phải cũng chính là một cách để khám phá con người hay sao? Hãy lắng nghe, nhưng không phải là dùng đôi tai mà là dùng chính trái tim của mình. Nếu như tâm không nghe thấy thì cả đôi tai cũng chỉ ngập tràn tiếng ồn.

Điều thứ hai, đó là phải dùng bộ não, hãy giống như một thám tử tài ba, giỏi suy đoán, phân tích tất cả những những lời nói của đối phương, hãy phán đoán xem điều mà anh ta thật sự muốn nói là gì, anh ta muốn gì, đang lẩn tránh gì, khi nào thì anh ta đang bộc lộ ra tình cảm thật sự của mình, khi nào thì đang có điều khó nói. Lắng nghe một người nói chuyện cũng gần giống như việc coi tuồng cho người đó, cả hai đều phải thông qua những gì mà người đó biểu hiện ra, sau đó tìm những điều vẫn còn ẩn sâu bên trong người đó. Bản thân không thể làm một người thính giả tốt, bởi vì ngôn ngữ chính là đỉnh cao của trí tuệ, nốt nhạc tuyệt diệu thường nằm ở ngoài dây đàn. Đàn gảy tay trâu, trâu không thể thưởng thức âm nhạc. Giả sử coi âm nhạc như một loại thức ăn của trâu, thì hóa chẳng phải là đã làm hỏng âm nhạc rồi sao?

Thứ ba, đó là phải dùng bộ mặt. Giống như trong một câu nói đã từng nói, lời nói đi cùng với những sắc thái biểu cảm khác nhau thì sẽ biểu đạt những hàm ý khác nhau, người nói dùng ngôn ngữ để nói, nhưng đồng thời anh ta còn đang dùng cả sắc thái, ngữ điệu, cử chỉ của mình để thể hiện. Người nghe có thể chẳng nói gì cả nhưng ánh mắt, mồm miệng hay đến cái cảm của anh ta lại nói lên rất nhiều. Một nhóm các sinh viên tâm lí học đang nghe giáo viên giảng bài, khi cô giáo sử dụng từ “chúng ta”, học sinh liền mỉm cười và gật đầu, khi cô giáo dùng từ “tôi” học sinh ngay lập tức lại thờ ơ và lắc đầu. Kết quả là cả tiết học,

từ “tôi” đã được hoàn toàn được thay bằng từ “chúng ta”.

Học sinh đã dùng chính những sắc thái biểu cảm của mình tác động đến phương pháp nói chuyện của giáo viên. Một người thánh giả tốt phải là một người tích cực tham dự vào cuộc nói chuyện, biết dùng biểu cảm trên khuôn mặt của mình để tác động đến quá trình giao lưu trao đổi. Cuộc nói chuyện mà không có sự tham dự của người nghe chẳng qua cũng chỉ là một cuộc độc thoại nội tâm mà thôi.

Cuối cùng là phải dùng đến cái miệng. Người nghe cũng có miệng, vì vậy đương nhiên người nghe cũng có quyền lên tiếng. Việc vô duyên ngắt lời khi người khác đang nói chắc chắn sẽ khiến cho người nói cảm thấy không vui, nên lời nói cũng phải được dùng cho phù hợp, vì như vậy không những sẽ không làm cho đối phương cảm thấy buồn chán, mà ngược lại còn có thể nâng cao vị trí của người nghe. Những lời nói như vậy bao gồm ba loại: một là những lời tán thành, ví dụ như “Đúng!” hay “Thật là đặc sắc”...; hai là cách nói khái quát, dùng một đoạn thoại nhỏ để khái quát ra chủ đề chính mà người nói đề cập đến, làm như vậy vừa thể hiện rằng người nghe đã hiểu ý người nói, lại vừa dễ khiến người nói được thăng hoa; ba chính là đặt câu hỏi, việc này vừa có thể giúp bạn tìm ra những vấn đề mà thánh giả khác vẫn còn hoài nghi hay chưa biết, lại vừa có thể có thể dẫn ra được những điều tâm đắc mà người nói muốn nói nhưng chưa có cơ hội để nói ra. Tuy nhiên nếu như vấn đề hỏi đi quá xa so với chủ đề đang nói chuyện hay người trả lời đã trả lời rất kỹ về vấn đề đó rồi hoặc nếu như người hỏi vô tình xúc phạm đến những điều tế nhị của người nói, như vậy thì chẳng thà không hỏi sẽ tốt hơn.

Bạn có muốn trở thành một người có kỹ năng tán dương người khác? Vậy thì đầu tiên hãy trở thành một người biết lắng nghe trước đã. Việc tán dương một ai đó, không phải chỉ dùng “mồm” và dùng “tay” là hết, bên cạnh đó bạn còn phải biết dùng cả cái “tai” của mình nữa.

Trong quá trình đàm phán, đối với các nhà lãnh đạo, việc chú ý đến lắng nghe là điều hết sức cần thiết. Có không ít các nhà đàm phán cho

rằng, trong quá trình đàm phán thì nên nói thật nhiều, nói nhiều như vậy mới có thể tỏ rõ được ý kiến của mình đồng thời có thể phản bác đối phương một cách đầy đủ hơn và thể hiện được lập trường cũng như thực lực bản thân một cách tốt nhất. Nhưng cách nghĩ như vậy có phần không chính xác và không được sáng suốt cho lắm. Thực ra, việc lắng nghe cũng góp phần vào thành công của đàm phán.

1. Nghe nhiều

Điều thứ nhất cần phải lĩnh hội được trong việc lắng nghe đó chính là “nghe nhiều”, đây là kỹ năng mà nhà đàm phán bắt buộc phải có. Việc nghe nhiều không chỉ là một biện pháp vô cùng quan trọng thể hiện sự tôn trọng đối phương, giúp lấy được thông tin, làm hé lộ chân tướng sự việc, thăm dò được động cơ và ý kiến của đối phương, mà còn là cơ sở và tiền đề quan trọng trong đàm phán, đó chính là “công” và “thủ”. Có người đã từng nói, việc lắng nghe là một sự nhượng bộ chỉ có điểm tốt chứ không có điểm xấu, mà hơn nữa việc nhượng bộ này lại chắc chắn sẽ đem lại cho bạn nhiều hơn cả những gì mà bạn đã bỏ ra.

Trong một cuộc đàm phán, việc sử dụng chiến lược “nói ít nghe nhiều” để xây dựng quyết sách một cách có trọng điểm đóng vai trò vô cùng quan trọng.

2. Cung kính lắng nghe

Điều thứ hai cần phải lĩnh hội được trong việc lắng nghe đó chính là “cung kính lắng nghe”, cũng chính là việc bạn thể hiện sự tôn trọng, quan tâm chú ý và có cảm hứng đối với câu chuyện của đối phương trong quá trình bạn lắng nghe họ nói. Muốn tập trung cao độ để lắng nghe người khác nói thì hai mắt phải chú ý nhìn vào đối phương. Lúc cần thiết, bạn cũng nên thể hiện sự chú ý và phản hồi của mình bằng vẻ mặt hay các động tác thích hợp ví dụ như: gật đầu, đồng ý hay mỉm cười... phải tránh việc thể hiện ra một bộ dạng thờ ơ, không để tâm đến câu chuyện, để lộ ra sự nôn nóng; hoặc sốt sắng không yên muốn cắt ngang lời của đối phương; hoặc là nhìn ngang nhìn dọc, vươn vai vắn mình, ngáp ngáp ngáp dài, chốc chốc lại xem đồng hồ..., những cử chỉ, hành vi này vô cùng không lịch sự và cũng chẳng có lợi gì.

3. Giỏi lắng nghe

Điều thứ ba cần phải lĩnh hội được trong việc lắng nghe đó chính là “giỏi lắng nghe”. Các tiêu chuẩn chủ quan của việc giỏi lắng nghe bao gồm “Ba thấy”: đó là tai nghe thấy, mắt nhìn thấy và não nghĩ thấy. “Nghe” kiểu này chính là sự theo đuổi các hiệu ứng tổng hợp toàn diện, và cũng chính là phương pháp cho chúng ta biết, ngoài vận dụng cơ quan thính giác là tai để nghe người khác nói, bạn còn nên dùng mắt của mình để quan sát thái độ, cử chỉ của đối phương và dùng bộ não của mình để ghi nhớ lại tất cả những thông tin có liên quan mà đối thủ đã nói đến, từ đó nhận ra những suy nghĩ, động cơ, ý đồ, chiến lược, phương châm, nhu cầu và mối quan tâm... đằng sau những lời nói đó.”

Những tiêu chuẩn khách quan của việc giỏi lắng nghe lại được thể hiện trong những phương diện dưới đây:

“Từ nhỏ đến lớn”: Cũng chính là phải “nghe toàn bộ”. Phải cố gắng hết sức để nghe hết, kể cả các con số hay các tiểu tiết nhỏ, đừng bao giờ vì suy nghĩ chủ quan của mình mà cho rằng một sự vật, sự việc nào đó không quan trọng mà không nghe hay bỏ sót. Đây cũng không phải là điều dễ dàng gì. Một chuyên gia nghiên cứu về việc “lắng nghe” đã từng nói: “Một người bình thường sau khi nghe người khác nói chuyện xong, cho dù là đã hạ quyết tâm để chú ý lắng nghe đến như thế nào thì cũng chỉ có thể nhớ được một nửa những gì mà mình đã nghe được.” Do vậy, ngoài việc cố gắng dùng tai để lắng nghe, chúng ta còn nên ghi chép lại những điều cần thiết.

Nhìn từ ngoài vào trong: Cũng chính là phải “nghe thấu”. Đó là việc sau khi lắng nghe một đoạn của câu chuyện, bạn phải biết quy tụ lại tất cả các ý kiến của đối phương, sắp xếp các đầu mối một cách có trật tự, nắm bắt những ý trung tâm, quán triệt quan điểm, nắm bắt được ý đồ, tìm ra các khuyết điểm, thậm chí là phải nghe được cả những nội dung ngoài câu nói đã không được biểu lộ ra một cách trực tiếp.

Từ ngôn ngữ cho đến sắc thái: Chính là việc không chỉ “tập trung nghe lời nói”, mà còn phải “quan sát sắc thái biểu cảm của đối phương”. Bởi vì, ngôn từ và cử chỉ của mỗi con người có mối liên hệ nội tại với nhau. Nếu người nói thể hiện các sắc thái như là đỏ mặt, nhăn nhó,

căng thẳng, sốt ruột không yên, để ý quá mức, cười lớn tiếng, nhìn chăm chú... tất cả đều phản ánh tâm lí căng thẳng trong lòng người đó ở một mức độ nhất định. Còn nếu như có hiện tượng chớp mắt liên tục thì thường có liên quan đến tâm trạng áy náy bứt rứt hay đang khủng hoảng tinh thần; họ không tự nhiên thường được dùng làm biện pháp để che giấu sự dối trá; nhưng người mà lúc nói chuyện thì rất có nhịp điệu nhưng trên mặt lại chẳng có chút biểu cảm gì, đại đa số là những người giấu cảm xúc rất kĩ, khi đối phó với những đối thủ như vậy, bạn phải hết sức thận trọng...

Nói tóm lại, mỗi chúng ta đều nên học tập phương pháp “thăm dò người khác qua lời nói sắc mặt” trong khi lắng nghe, cố gắng hết sức để thu thập và lợi dụng những thông tin không phải ngôn ngữ thông thường này, những điều này sẽ giúp chúng ta trong việc phân tích và đưa ra quyết sách trong cuộc đàm phán.

Mọi người đa số đều chỉ thích nói và không muốn lắng nghe, nhưng với những người lãnh đạo thông minh thì hoàn toàn ngược lại. Họ có thể tiết lộ rất ít về tình trạng của bản thân, mà thay vào đó họ lại tập trung lắng nghe và sau đó đặt câu hỏi.

Người khác biết càng ít về bạn càng tốt, còn bạn biết về người khác càng nhiều thì lại càng tốt, đừng nói quá nhiều, nói nhiều sẽ rất dễ dẫn đến sai sót.

Chúng ta cùng thử nghe một đoạn hội thoại dưới đây:

Người môi giới: “Người đến mua lần trước đã bỏ qua ngôi nhà này, thực ra khuyết điểm duy nhất của ngôi nhà này là gác xép vẫn chưa được xử lí chống ẩm, nhưng chủ ngôi nhà đã đồng ý sẽ tự sửa chữa lại.”

Người mua nhà: “Vậy hiện tại ngôi nhà đang bỏ không đúng không?”

Người môi giới: “Đương nhiên rồi, chủ căn nhà đang ở nước ngoài.”

Đoạn hội thoại khá đơn giản này đã nói lên điều gì? Anh môi giới nhà đất kia không những đã tiết lộ thông tin về lần thất bại trước của chính mình, mà còn thông báo cho người mua nhà rằng chủ căn nhà đang ở cách ngôi nhà rất xa. Điều này rõ ràng chứng minh chủ căn nhà có thể đang vội vã muốn bán tổng bán tháo ngôi nhà đi để khỏi phải bận tâm nữa. Còn nữa, anh nhân viên môi giới đã thay chủ căn nhà rước về một khoản phí sửa chữa mà đáng ra người mua nhà đã chuẩn bị để chi trả, nhưng điều tồi tệ nhất là anh ta lại để lộ ra rằng tất cả những giá cả được đưa ra đều là hết giá và không phải giá trị thật.

Trên thực tế, trong quá trình đi mua nhà, khách mua nhà luôn là người ở trong thế cô lập, là người thường phải chi ra nhiều tiền hơn, nhưng anh ta lại là người rất thận trọng, lại thêm sự bất cần của người môi giới đã giúp anh ta tiết kiệm được một khoản tiền khá lớn. Do đó, xin hãy nhớ kỹ, trong quá trình đàm phán thương mại, mục tiêu phải theo đuổi chính là trở thành người có lợi ích lớn nhất. Bây giờ, nếu bạn chỉ là một đại lí kinh doanh, vậy thì bạn sẽ làm cách gì để kiếm được khoản tiền này?

Đương nhiên, việc bạn giới thiệu đôi chút về bản thân để nâng cao sự tín nhiệm của đối phương và giành được thiện cảm của đối phương là điều hết sức quan trọng, nhưng cũng nên có sự tự chuẩn bị trước về nội dung cuộc nói chuyện, tốt nhất là nên nói một cách chung chung qua loa, đừng quá cụ thể. Nói tóm lại, đừng bao giờ để lộ cho người ta biết rằng bạn đang phải chịu một áp lực gì đó.

Nếu như để đối phương biết được rằng lần giao dịch này bạn nhất định phải đạt được, vậy thì cuộc giao dịch của bạn có thể sẽ rất khó để đạt được. Nếu như đối phương biết được bạn đã không còn cơ hội công việc nào khác, ngân hàng đang ráo riết đòi bạn phải trả nợ... đối phương chắc chắn sẽ nắm bắt ngay cơ hội này để hạ thấp tất cả các yêu cầu của bạn xuống.

Gắng sức theo đuổi đến cùng đương nhiên là việc rất quan trọng, nhưng có những khi nhẫn nại lại sẽ thu được nhiều kết quả tốt. Khi đối phương bắt đầu mở lời nói chuyện, đừng bao giờ ngắt lời anh ta, hãy để anh ta nói xong rồi mới đặt câu hỏi, khi đối phương nhớ để lộ ra những thông tin quan trọng, cũng đừng bao giờ vội tỏ ra vui mừng, nếu không

đối phương sẽ phát hiện ra mình đã nhỡ lời, anh ta sẽ cầm bắt và không nói thêm gì nữa.

Những điều này phù hợp nhất với nghề thư kí, tiếp cận với những người làm thư kí thì chỉ có lợi chứ không có hại, bởi vì nguồn tin của cô ta rất nhanh và rộng. Tuy nhiên cũng đừng nên trực tiếp nói đến những thông tin mà bạn đang muốn biết, những gì bạn phải làm lúc này là dừng lại và nói vài câu bằng thái độ lịch sự và hòa nhã, cố gắng tạo dựng một mối quan hệ tốt đẹp và sau đó là lắng nghe, cứ như vậy cuối cùng bạn sẽ phải ngạc nhiên vì những gì bạn có thể khai thác được từ miệng cô ta, đợi sau khi bạn tạo dựng xong mối quan hệ hài hòa, thân mật, bạn có thể dùng những phương pháp dưới đây để kích thích đối phương tiết lộ ra nhiều chuyện hơn nữa.

1. Ông chủ sẽ đi công tác ư?

Nếu như vậy bạn có thể nắm bắt được hướng đi của ông ta trong hai tuần tới, việc nắm rõ nhân vật quan trọng đó đang làm gì là điều rất hữu dụng.

2. Tâm trạng của ông ta lúc này thế nào?

Giả dụ ông ta đang rơi vào tình trạng áp lực đè nặng, vậy từ đó bạn có thể phát hiện là ai là người đã tạo ra rắc rối ở đằng sau đó, dự đoán xem kết quả rồi sẽ ra sao?

3. Chuyện này có đáng để mạo hiểm, bạn có cao kiến gì không?

Cho dù vấn đề này không nói lên thông tin gì cả, nhưng lại thỏa mãn được ham muốn quyền lực của thư kí, “nịnh hót” cũng là một nghệ thuật rất có tác dụng trong việc khai thác bí mật, nếu như bạn nói với một thư kí mới nhận việc là: “Từ sau khi cô đến đây, mọi thứ đều trở nên trật tự, ngăn nắp, ông chủ cũng trở nên hòa nhã, gần gũi hơn nhiều” thì đây chính là một sự an ủi vô cùng to lớn đối với cô ấy.

4. Mọi việc tiến triển đến đâu rồi?

Hỏi những câu như vậy có thể giúp bạn có được những thông tin mới

nhất, có điều bạn có thể tỏ ra rằng bạn rất có lòng tin với cô ta, nhưng đồng thời với việc giả ngốc đó bạn cũng phải nhớ kĩ, đừng bao giờ nói ra toàn bộ những gì mình biết.

DỪNG TỪ

Chọn lọc phương thức biểu đạt tốt nhất

★ Trong giao tiếp, muốn giành được thiện cảm và sự tín phục của đối phương, bạn không những phải dựa vào sự mưu trí, dũng cảm mà còn cần dùng những lời nói khéo léo.

★ Mỗi người đều ưa thích một thứ ngôn ngữ riêng. Khi ai đó nghe được thứ ngôn ngữ mà mình ưa thích, loại ngôn ngữ này sẽ ngay lập tức thấm dần vào tâm hồn, khiến cho bản thân mất đi tâm lý cảnh giác.

★ Trước khi nói ra bất cứ điều gì, bạn nên suy xét xem những lời mình muốn nói có động chạm đến vấn đề tế nhị của đối phương không, nếu có thì phải đổi cách diễn đạt khác để tránh gây hiểu lầm.

ĐỀ LỜI NÓI ĐI VÀO LÒNG NGƯỜI

Trong giao tiếp, việc sử dụng từ ngữ là rất quan trọng. Bất luận là vợ chồng, bạn bè, anh em thân thích, đối thủ hay cấp dưới, thì ngôn ngữ được sử dụng trong lời nói phải chú trọng đến sự lịch sự và lễ tiết. Bạn hãy cố gắng tránh làm nảy sinh mâu thuẫn, bảo đảm nhịp độ hài hòa của cuộc nói chuyện. Khi là một nhà lãnh đạo, bạn còn phải học cách đàm phán, thương lượng, như vậy mới có thể từng bước tiến tới thành công.

Nhân dịp sinh nhật của nữ bác học Marie Curie, chồng bà là Pierre đã dùng tiền tiết kiệm suốt một năm để mua một chiếc áo khoác đắt

tiền làm quà tặng vợ. Khi bà nhìn thấy chiếc áo trên tay chồng, một mặt bà rất cảm động về những tình cảm mà chồng dành cho mình, nhưng mặt khác lại dùng những lời dịu ngọt nhắc nhở chồng không nên mua món quà đắt đến thế, bởi vì lúc đó gia đình đang rất khó khăn. “Chồng thân yêu, cảm ơn anh rất nhiều. Em rất thích chiếc áo khoác này, nhưng em cũng muốn nói rằng, hạnh phúc là ở trong lòng. Anh có thể tặng em một bó hoa tươi để chúc mừng sinh nhật, đối với em đã là quá tuyệt vời rồi. Chỉ cần chúng ta sống và làm việc cùng nhau, điều đó còn quý hơn mọi thứ trên đời.” Những ngôn từ thấm đẫm tình cảm sâu sắc đến như vậy đã khiến cho Pierre nhận ra rằng, việc mình tiêu quá nhiều tiền để mua món quà đó là chưa thỏa đáng, và ông cảm động sâu sắc trước tình yêu của vợ dành cho mình.

Khi giao tiếp với người khác, bạn phải chú ý đừng bao giờ làm tổn thương đến tình cảm của họ. Khi nói đến những điều không có lợi cho anh ta, bạn nên dùng những từ ngữ chung chung, lời lẽ ôn hòa. Ví dụ, đừng nói là “bạn làm sai rồi”, mà hãy nói “ai cũng đều mắc phải những sai lầm như thế này”. Không nên nói “anh cũng già rồi” mà hãy nói “con người già đi là quy luật của tự nhiên, không thể chống lại tạo hóa”... Nếu bạn dùng những cách xưng hô chung chung để thay cho việc chỉ đích danh đối phương, họ sẽ tưởng rằng, đó chỉ là những vấn đề chung bao gồm cả họ trong đấy mà không phải chỉ nói về riêng họ. Do đó, tâm lí cảnh giác cũng sẽ dần dần giảm xuống, cứ như vậy họ sẽ dễ dàng tiếp nhận lời khuyên của bạn.

LOẠI BỎ THÓI QUEN DÙNG CÂU CỦA MIỆNG VÀ NGÔN TỪ SUÔNG SÃ

Khi nói chuyện, nhiều người hay có tật là nói pha tạp âm. Có nhiều người mặc dù phong cách nói chuyện rất ấn tượng, nhưng trong lời nói lại pha thêm rất nhiều tạp âm vô nghĩa. Ví dụ như mũi khụt khịt, hay cổ họng bị tắc, thường xuyên ho, hoặc cứ mỗi khi bắt đầu một câu nói lại thở dài... Những tạp âm kiểu như vậy cần phải loại bỏ hoàn toàn vì chúng có thể biến thứ ngôn ngữ hay ho của bạn trở nên thiếu trong sáng.

Còn có cả những người trong lúc nói chuyện lại thích dùng nhiều từ

ngữ khách sáo. Ví dụ như nói chuyện họ chêm thêm một vài câu kiểu như “tự nhiên thế”, hay là “đương nhiên rồi”. Lại có những người thích thêm vào những câu như “thẳng thắn mà nói”, “nói thực là”; nhiều người lại rất thích hỏi lại người khác như “bạn có hiểu không?”, “anh cảm thấy buổi hôm nay thế nào?” Đây không phải là một thói quen tốt. Vì khi một câu nói nào đó trở thành “câu cửa miệng” của bạn, bạn sẽ rất dễ bị trói buộc với nó, đến nỗi bất luận là bạn muốn nói gì, có thích hợp không, bạn cũng đều buột miệng nói ra câu đó. Bạn có thể rất thích nói câu “làm gì có cái lí đó”, “tôi cho rằng”, hay là câu “cũng giống như”, “là tuyệt đối đấy”; hoặc “không vấn đề gì”. Nhưng điều đáng nói ở đây là nếu những câu này không có chút ăn nhập gì với ý nghĩa nội dung câu chuyện mà bạn đang nói đến thì bạn nên cố gắng tránh.

Có những người vừa mở miệng là nói ra toàn những từ ngữ suông sã, thô tục, khiến cho người khác cảm thấy khó chịu. Điều đáng tiếc là, những người học văn thấp rất hay mắc phải thói quen này, và tự bản thân anh ta cũng không biết để sửa chữa. Bạn có thể dùng những từ ngữ hài hước và thú vị để thể hiện sự thông minh và vui tính của mình, nhưng không nên sử dụng những từ ngữ và câu nói thô tục để thể hiện sự cộc nhả và nông cạn. Trước mặt người lạ, bạn chỉ buột miệng nói ra những câu như vậy thì “địa vị” của bạn trong lòng họ lập tức bị hạ thấp.

KỸ XẢO NGÔN NGỮ TỰ THUẬT TRONG ĐÀM PHÁN

Người đàm phán thì phải giao lưu và trao đổi tin tức nhưng không được ba hoa tùy tiện. Người đàm phán không những phải bày tỏ chính xác quan điểm và ý kiến của mình, mà còn phải biểu đạt có tình, có lí và chính xác. Điều này yêu cầu người đàm phán cần phải có kĩ năng tự thuật.

Tự thuật là một phương pháp dùng để giới thiệu về bản thân, trình bày quan điểm cụ thể của bản thân đối với một vấn đề nào đó, nhằm giúp đối phương hiểu rõ về quan điểm, phương án và lập trường của mình.

Trong quá trình đàm phán, chúng ta nên chân thành đối đãi và bày

tỏ với đối phương. Điều này có nghĩa là, không những bạn phải thành thực nói cho đối phương những điều họ muốn biết, mà cũng có thể “tiết lộ” một vài ý định nào đó của bên mình.

Thái độ chân thành là một phương pháp tốt để đối tác tin tưởng. Vì con người thường có thiện cảm với những người thẳng thắn và chân thành.

Đương nhiên, sự “thẳng thắn, chân thành” đôi khi cũng nguy hiểm vì đối phương có thể lợi dụng điều đó để buộc bạn phải nhượng bộ. Vì thế, thẳng thắn, chân thành cũng có những giới hạn nhất định, không phải việc gì cũng nói ra hết. Làm thế nào để vừa có sự chân thành, vừa có giới hạn, điều này đòi hỏi người đàm phán phải giỏi về kỹ năng tự thuật.

Bước đầu tiên trong quá trình đàm phán chính là thông tin giữa hai bên phải có sự gắn kết, những lời bạn nói ra chỉ ít cũng phải khiến đối phương nghe và hiểu. Do vậy, ngôn ngữ nên đơn giản, trong sáng và rõ ràng, không nên cố tình lừa dối hay lạm dụng kỹ xảo ngôn ngữ, khoa môi múa mép khiến đối phương không biết đâu mà lần.

Trong quá trình đàm phán, nếu phải dùng một số từ ngữ chuyên môn thì bạn cũng nên giải thích bằng những ngôn từ đơn giản và dễ hiểu, để đối phương có thể hiểu được những ý nghĩa mà bạn muốn biểu đạt.

Trong khi thuật lại một câu chuyện gì đó, bạn không nên đưa ra những ý kiến không hề có liên quan đến chủ đề đàm phán, cũng không nên kể ra những sự việc không mấy quan trọng và không có ý nghĩa gì. Vì như vậy sẽ rất dễ khiến đối phương cảm thấy khó chịu.

Nếu bạn không có nhu cầu đặc biệt (ví dụ như: chờ đợi cung cấp thêm tài liệu đàm phán mới do trước đó chưa có sự chuẩn bị, trong quá trình tự thuật khi phát hiện ra vấn đề mới cần có thời gian để cân nhắc...) thì không nên tùy tiện phát biểu những ý kiến không liên quan đến nội dung đang nói đến.

Đàm phán là một vấn đề vô cùng nghiêm túc. Trong quá trình đàm phán không nên có những lời nói đùa, cũng không cho phép tùy tiện

nuốt lời hứa. Do vậy, bạn cần thận trọng mỗi khi phát biểu ý kiến. Đối với bất cứ vấn đề gì xuất hiện trong quá trình đàm phán thì ngay khi phát biểu lần thứ nhất, bạn cũng phải biểu đạt rõ ràng và chính xác ý kiến của mình.

Ví dụ, khi đối phương yêu cầu bạn trình bày rõ ràng về một loại sản phẩm mới nào đó mà công ty chuẩn bị cung cấp, nếu bạn không hiểu rõ lắm về tình hình mới của xu thế thị trường hay định giá của sản phẩm thì bạn đừng bao giờ tùy tiện tự ý đưa ra giá. Nếu không, bạn sẽ gặp vô vàn khó khăn từ hệ lụy sau đó.

Trong khi thuật lại chuyện gì đó, đừng quanh co, vòng vèo để tránh việc không biết phải quay lại chủ đề chính như thế nào. Cách nói chuyện của mỗi người có liên quan tới cá tính, phong cách nói chuyện của người đó. Có những người trong khi nói chuyện thường thích nói vòng vo, điều này nếu trong giao tiếp hàng ngày không vấn đề gì. Song, một khi bạn đã đóng vai trò là một nhà đàm phán thì phải chú ý vấn đề này.

Người tham gia đàm phán nếu cứ nói vòng vo sẽ làm cản trở trong việc trao đổi thông tin giữa hai bên. Một mặt, nói càng không chuẩn mực càng mơ hồ, mặt khác khiến cho người nghe chẳng hiểu gì. Đó đó, tự thuật không minh bạch, rõ ràng, không đơn giản, trong sáng chính là “hòn đá” cản đường đàm phán. Kỹ năng tự thuật trong đàm phán có rất nhiều:

1. Dùng từ ngữ chuyển ý

Trong quá trình đàm phán, bạn có thể gặp phải những vấn đề khó giải quyết, có điều bắt buộc phải nói ra, hoặc nếu chủ đề của đối phương chuyển hướng thì sẽ có lợi cho mình.

Trong trường hợp đó, bạn có thể nói: “nhưng mà...”, “tuy rằng như vậy...”, “nhưng...”, “tuy nhiên...”

Những từ ngữ trên có tác dụng hòa hoãn, có thể ngăn chặn bầu không khí cứng nhắc. Như vậy, vừa không làm cho đối phương khó xử, lại có thể lái vấn đề theo hướng có lợi cho mình.

2. Dùng lời lẽ giải vây

Trong đàm phán, có những lúc xuất hiện khó khăn mà không có cách nào để đi đến thỏa thuận cuối cùng. Để phá vỡ thế bế tắc và giải vây cho mình, bạn có thể vận dụng từ ngữ giải vây.

Ví dụ:

“Thật đáng tiếc, chỉ thiếu chút nữa là có thể thành công rồi!”

“Suýt nữa là đạt được mục tiêu rồi, thật đáng tiếc!”

“Quả là, giai đoạn cuối lúc nào cũng khó khăn nhất!”

“Nếu cứ thế này, chắc chắn đôi bên sẽ chẳng có lợi gì.”

Phương pháp dùng lời lẽ để giải vây nhiều lúc có thể tạo ra những hiệu quả rất tốt. Chỉ cần hai bên đều có thành ý đàm phán thì đôi phương có thể tiếp nhận những ý kiến của bạn, thúc đẩy cuộc đàm phán đi đến thành công.

3. Dùng từ ngữ co giãn

Đối với những đối tác đàm phán khác nhau, bạn nên “liệu cơm gắp mắm”. Nếu đối phương là một người biết đối nhân xử thế, nói chuyện nho nhã thì chúng ta cũng phải lựa chọn ngôn ngữ cho phù hợp và cách nói chuyện cũng cần lịch thiệp.

Nếu ngôn ngữ của đối phương giản dị, mộc mạc, chúng ta không nhất thiết phải dùng những từ ngữ quá trau chuốt, gọt giũa.

Nếu ngôn ngữ của đối phương thẳng thắn, bộc trực, chúng ta không cần phải vòng vo, hãy đi thẳng vào vấn đề chính mà không cần rào hỏi, nêu rõ quan điểm của mình.

Tóm lại, trong quá trình đàm phán, phải căn cứ vào học thức, phong thái, trình độ của đối tác để điều chỉnh ngữ khí, cách dùng từ của mình. Đây là một phương pháp rất có hiệu quả trong việc kết nối tư tưởng và giao lưu tình cảm giữa hai bên.

Trong quá trình đàm phán, bạn phải chú ý không được dùng ngôn ngữ có tính phủ định để kết thúc cuộc đàm phán.

Từ cuộc khảo sát về thói quen nghe của mọi người, trong một hoàn cảnh cụ thể nào đó thì câu đầu tiên và câu cuối cùng mà người ta nghe được thường là những câu để lại ấn tượng sâu sắc nhất. Trong quá trình đàm phán, giả dụ bạn dùng từ ngữ có tính phủ định để kết thúc cuộc nói chuyện, vậy thì, những từ ngữ mang tính phủ định này rất có thể sẽ mang đến cho đối phương cảm nhận không vui, và để lại ấn tượng rất mạnh trong lòng họ. Đồng thời, nó cũng đem đến ảnh hưởng không tốt cho những lần đàm phán sau, thậm chí gây trở ngại cho các vấn đề đã đàm phán trước đó hay trong việc đạt được thỏa thuận cuối cùng.

Cho nên, trong những giờ phút cuối cùng của cuộc đàm phán, tốt nhất bạn nên đưa ra những đánh giá thẳng thắn, trực diện nhất.

Ví dụ:

“Trong cuộc đàm phán lần này, anh thể hiện rất xuất sắc, để lại cho tôi nhiều ấn tượng sâu đậm.”

“Cách giải quyết vấn đề của anh rất quyết đoán khiến tôi rất ngưỡng mộ!”

Bất luận cuộc đàm phán kết thúc như thế nào đối với những người tham dự, mỗi lần đàm phán và mỗi loại đàm phán đều là một lần hợp tác giữa các bên. Do vậy, khi kết thúc đàm phán, bạn phải cảm ơn đối phương. Đó vừa là một phép lịch sự mà một nhà đàm phán nên có, cũng vừa có lợi cho việc đàm phán sau này.

NÓI NHỮNG CHUYỆN TÍCH CỰC

Nói những chuyện tích cực như: khẳng định, cổ vũ, hài lòng, hi vọng và yêu quý... luôn đem lại hiệu quả tốt nhất đối với việc kích thích người khác. Còn nói chuyện với tính chất, tiêu cực như phủ định, tố cáo, không hài lòng, ghét bỏ và trách mắng... có thể làm tổn thương người khác, dễ gây xung đột, từ đó làm cản trở việc giao lưu và ảnh hưởng tới quan hệ giao tiếp.

Ví dụ, bạn là lãnh đạo, một nhân viên văn phòng thường xuyên đi làm muộn, bạn muốn nhắc nhở anh ta, vậy bạn sẽ chọn cách nói nào sau đây:

1. “Tại sao anh lại đến muộn nữa rồi? Thật chẳng còn gì để nói!”
2. “Đã mấy giờ rồi cơ chứ, anh không thể đến sớm hơn được sao?”
3. “Đến muộn là chuyện không tốt, cậu nên chú ý hơn một chút nhé!”
4. “Dạo này hay tắc đường, cậu tranh thủ đi sớm hơn 10 phút đi.”
5. “Tôi nên đi ngủ sớm, sáng dậy sớm một chút, đi đứng không phải vội vàng. Tôi nói có đúng không?”

Giả dụ bạn đặt vị trí là người đến muộn đó, vậy thì cách nói nào sẽ khiến bạn dễ dàng tiếp thu và thúc đẩy bạn thay đổi? Hiển nhiên chính là cách nói thứ năm. Cách nói thứ nhất và thứ hai tuy chỉ rõ khuyết điểm nhưng bạn sẽ nảy sinh tâm lý chống đối, hiệu quả sẽ không tốt. Còn ở cách nói thứ năm không trực tiếp chỉ trích sai lầm, mà chỉ đưa ra vài chú ý, thậm chí nghĩ cách khắc phục giúp bạn, từ góc độ tích cực biểu thị sự quan tâm yêu quý đối với bạn, cho nên bạn sẽ rất vui vẻ tiếp thu.

KHÔNG AI KHÁNG CỰ KHI NGHE “LỜI NGON TIẾNG NGỌT”

Năm 1671, chiếc vương miện của quốc vương nước Anh bị đánh cắp, điều này đã làm cho cả thế giới sửng sốt. Một băng nhóm gồm năm tên do Brett đứng đầu đã bị cảnh sát bắt được rất nhanh chóng và tất cả đều bị tuyên án tử hình.

Trong lúc mọi người ngóng đợi tận mắt nhìn thấy bọn tội phạm ra pháp trường thì tình hình đột nhiên thay đổi. Hóa ra, vua Charles II lại khá quan tâm đến lũ trộm cắp chưa từng thấy này, nên đã quyết định tự thẩm vấn bọn chúng. Tên tội phạm Brett đã dùng phong thái hơn người, lời nói hoa mỹ ngon ngọt và những lời biện luận lạnh lợi, thông minh để giành được thiện cảm của nhà vua. Sau cùng, những tên tội

phạm đó không những được miễn tội chết mà còn nhận được một khoản tiền thưởng đáng kể từ phía nhà vua.

Những câu từ biện hộ của Brett có thể nói là vô cùng đặc sắc. Anh ta ra sức nịnh nọt nhà vua, rõ ràng là bản chất vô lại, nhưng những câu nói lại tràn đầy vẻ dũng cảm, mưu trí và tài hoa. Dưới đây ghi lại đoạn đối thoại vô cùng đặc sắc đó:

Vua Charles II: “Chính ngươi là người đã hai lần mưu đồ ám sát công tước xứ Ormond, đúng không?”

Brett: “Thưa Đức vua, thực ra thần chỉ muốn xem thử ông ta có đủ xứng đáng với địa vị cao chót vót mà nhà vua đã ban cho ông ta hay không thôi. Nếu như ông ta bị thần đánh bại và loại bỏ một cách dễ dàng như vậy, thì thần nghĩ Đức vua nên mau chóng chọn lấy một người khác thích hợp hơn để thay thế ông ta.”

Nhà vua trầm ngâm một lúc, sau đó tỉ mỉ quan sát tên tù nhân này. Nhà vua lại hỏi tiếp: “Ngươi càng lúc càng to gan, thậm chí còn dám ăn cắp vương miện của ta!”

Brett: “Thần biết hành động này của mình thật đúng là tham vọng điên cuồng, nhưng thật ra thần cũng chỉ muốn nhắc nhở Đức vua cảnh giác, sinh mạng không thể giao phó cho mấy tay lính già đó.”

Vua Charles II: “Ngươi cũng chẳng phải thuộc hạ của ta, chẳng lẽ lại có lòng quan tâm đến ta ư?”

Brett: “Đức vua của tôi ơi, từ trước đến nay thần chưa từng dám chống lại Đức vua. Cuộc đọ súng giữa những người Anh với nhau quả là một điều bất hạnh. Nhưng giờ đây thiên hạ đã thái bình, tất cả người dân trên đất nước này đều là thần dân của Đức vua, vì thế thần đương nhiên cũng là một thuộc hạ của Ngài, thưa Đức vua.”

Nhà vua cảm thấy tên tù nhân này quả thật là một tên vô lại, nhưng vẫn tiếp tục hỏi anh ta: “Vậy ngươi hãy tự nói đi, nên trị tội nhà ngươi như thế nào?”

Brett: “Xét về góc độ pháp luật, chúng thần đáng bị xử tử hình.

Nhưng sau khi năm người chúng thần chết đi, mỗi người sẽ có ít nhất hai người thân phải rơi lệ và nguyên rửa Đức vua. Đứng từ góc độ của bộ hạ mà xét, mười người ngày ngày ca ngợi bộ hạ sẽ tốt hơn mười kẻ suốt ngày khóc lóc và nguyên rửa ngài.”

Vua Charles không bao giờ ngờ rằng, tên tù nhân này lại trả lời như vậy nên không hề suy nghĩ đã gật đầu, ông hỏi tiếp: “Người cảm thấy mình là một dũng sĩ hay là một kẻ nhu nhược, bất tài?”

Brett: “Thưa Đức vua, sau khi lệnh truy nã của Đức vua vừa ban xuống, thần chẳng còn nơi nào để ẩn náu, vì thế thần buộc phải làm một đám tang giả tại quê nhà, hi vọng quân lính tưởng thần đã chết và sẽ không còn truy đuổi thần nữa. Cho nên, trong mắt mọi người, có thể thần là một người dũng cảm, nhưng đứng trước một dũng sĩ thực sự như Đức vua thì thần chỉ là một kẻ nhu nhược và nhát gan mà thôi.”

Vua Charles rất thích thú với những đối đáp đó, liền cười phá lên, hạ lệnh miễn tội chết cho Brett.

Rõ ràng, với cuộc độ sức về tâm lý và trí tuệ trong giao thiệp xã giao, muốn thắng một cách tuyệt đối thì không những phải dựa vào lòng can đảm và mưu trí hơn người, mà còn phải biết dùng lời nói khéo léo để giành lấy thiện cảm và chinh phục đối phương.

SỬ DỤNG NHUẦN NHUYỄN THUẬT NGỮ

Rốt cuộc thì ngôn ngữ thương mại và ngôn ngữ đời thường khác nhau ở điểm nào? Ngôn ngữ đời thường được sử dụng trong cuộc sống hàng ngày, tùy theo tâm trạng mà thể hiện qua lời nói như: yêu ghét, giận dữ, bi thương, đau buồn hay vui vẻ. Còn thuật ngữ thương mại thường được dùng để ứng đối trên thương trường, là những từ ngữ mang tính chất, lịch sự và có ngữ điệu.

Muốn trở thành một người lãnh đạo ưu tú và xuất sắc, bạn phải rèn luyện những kỹ năng giao tiếp. Đầu tiên, hãy học cách vận dụng linh hoạt ngôn ngữ đối đáp qua điện thoại, sau đó hãy học cách đối thoại trong các cuộc nói chuyện thương mại, tiếp theo là học cách thể hiện sự khôn ngoan và tầm nhìn xa trông rộng của bạn trong những cuộc đối

thoại với người khác, cứ như vậy bạn sẽ từng bước vươn tới con đường thành công. Mới bắt đầu, bạn sẽ cảm thấy không quen, nhưng bạn chỉ cần luyện tập nhiều để khẩu ngữ lưu loát trôi chảy, lâu ngày có thể vận dụng tự nhiên và nhuần nhuyễn.

KHÉO LÉO SỬ DỤNG LỜI LỄ ĐỂ TỪ CHỐI

Từ chối là một hành vi không thể thiếu được trong cuộc sống. Do đó, bạn phải coi nó là biểu thức đối nhân xử thế phải nắm vững.

Từ chối không phải là chuyện đơn giản và dễ dàng. Bởi vì khi người khác cần hay yêu cầu bạn một chuyện gì đó, bạn lại không đáp ứng được những yêu cầu đó, tất nhiên sẽ khiến họ thất vọng.

Cho nên, nếu bạn muốn từ chối yêu cầu của người khác một cách rõ ràng, dứt khoát, nhưng không khiến họ thất vọng, bạn nên cân nhắc đến việc sử dụng ngôn ngữ từ chối.

Nói chung, những người có tầm hiểu biết cao và khả năng biểu đạt ngôn ngữ tốt thì đều biết cách thuyết phục đối phương chấp nhận sự từ chối của mình.

Còn có một số người “ăn không nên đọi, nói chẳng nên lời”, muốn mở miệng ra từ chối người khác nhưng lại chẳng biết phải nói gì, những trường hợp như vậy, nếu không phải là người quá nhút nhát, sống thu mình, tránh va chạm, ngại từ chối thì cũng bị hạn chế về kiến thức.

Cùng là một yêu cầu từ phía đối phương, nhưng có muôn ngàn lí do để từ chối, có lí do lịch sự, có lí do thô tục, có lí do thẳng thừng nhưng cũng có lí do vòng vo, gián tiếp.

Cũng như vậy, cùng là một câu nói nhưng được nói ra từ những người khác nhau, có người thì lấp ba lấp bắp, có người lại vụng về hậu đậu, nhưng cũng có những người ăn nói có duyên khiến người nghe tâm phục khẩu phục.

Đương nhiên, muốn nói được những lời từ chối lịch sự mà không có tầm hiểu biết tương đối cao, không có khả năng tốt trong việc điều

khiến ngôn ngữ thì tuyệt đối không thể làm được.

Điều này tất nhiên có cơ sở. Bạn hãy thử nghĩ xem, bạn muốn từ chối đối phương nhưng vẫn muốn đối phương hài lòng, thì bạn sẽ phải nói lí do khiến bạn từ chối, mà phải nói thật sự sâu sắc và đến nơi đến chốn, có căn cứ xác đáng. Giả dụ bạn là một người có kiến thức sâu rộng, bạn có thể đưa ra rất nhiều luận chứng, luận cứ để chứng minh hay giải thích cho những điều mình nói, vì vậy cách trình bày và phân tích của bạn cũng sẽ rất đầy đủ và chặt chẽ, đối phương sau khi nghe xong cũng cảm thấy những lí do mà bạn đưa ra thật sự rất có lí. Giả dụ bạn không những có vốn hiểu biết sâu rộng mà lại có khả năng ngôn ngữ tương đối tốt, nói năng trôi chảy, mạch lạc và gần gũi, thân thiết thì đối phương sẽ chẳng có lí do gì để không hài lòng về bạn cả.

Tóm lại, ngôn ngữ chính là phương thức chủ yếu cho việc từ chối, và biện pháp hàng đầu để học cách từ chối đó chính là: học cách sử dụng ngôn ngữ từ chối.

Bạn không nên coi nhẹ điều này, bởi vì ngôn ngữ từ chối quả thực rất tinh tế và đáng được coi trọng, chỉ một từ “không”, bạn nhất định phải mở miệng nói ra mới thành. Nhưng nói chữ “không” như thế nào để từ chối mà đối phương vẫn cảm thấy vui vẻ? Có người chỉ vì chữ “không” này mà sinh ra bất hòa, nhưng cũng có những người nhờ vào một chữ “không” mà kết thành bạn tâm đầu ý hợp. Mỗi người có một bản sắc riêng, khả năng ngôn ngữ của con người khác nhau nên cũng sẽ có cảm nhận không giống nhau.

Trong lúc thủ tướng Anh Winston Churchill sắp thoái vị, để tưởng niệm những công lao to lớn của ông, quốc hội Anh muốn thông qua đề án đúc một bức tượng đồng đặt tại công viên để cả thế giới tôn kính và ngưỡng mộ.

Thủ tướng Winston Churchill lại cho rằng đó là điều không cần thiết. Ông đã từ chối như sau: “Cảm ơn ý tốt của mọi người đã dành cho tôi, nhưng tôi sợ các loài chim sẽ rất thích để lại phân trên bức tượng đồng của tôi mất, vì thế nên miễn đi thì tốt hơn.”

Nghe xong lời từ chối vừa dí dỏm, hài hước lại vừa dịu dàng, uyển

chuyển của thủ tướng, quốc hội đã tôn trọng ý nguyện của ông và hủy bỏ đề án này.

Đây chính là sức hấp dẫn kì lạ của việc vận dụng khéo léo ngôn ngữ từ chối. Câu nói này của Winston Churchill không hề nhắc đến chữ “không”, nhưng lại uyển chuyển và linh hoạt biểu đạt ra ý nghĩa của từ “không” đó, điều này đã giúp ông đạt được hiệu quả của việc từ chối.

Nhưng nếu không có khả năng ngôn ngữ như Churchill thì phải làm sao?

Đầu tiên, bạn phải tạo khoảng cách tâm lí giữa bạn và đối phương, để chính họ hiểu lầm giữa hai người có khoảng cách, như vậy bạn nói từ “không” mới dễ dàng.

Giả dụ bạn và đối phương luôn giữ khoảng cách tâm lí gần gũi trước sau như một, vậy thì chẳng phải bạn sẽ rất khó thoát ra từ “không” để từ chối người ta hay sao?

Do vậy, một mặt bạn phải tạo khoảng cách tâm lí tình cảm với đối phương, mặt khác phải thăm dò để hiểu kỹ về họ, đồng thời, bạn còn phải nắm bắt thật chắc ngôn từ và ngữ khí của mình để có thể truyền đạt “ý ngoài lời”. Cứ như vậy, từ “không, nói ra sẽ dễ dàng hơn nhiều.

LỜI NÓI KÍNH TRỌNG ẤM ÁP NHƯ GIÓ XUÂN

Về mặt giao tiếp, lời lẽ của các nhà lãnh đạo có thể khiến tâm trạng của mọi người trở nên vui vẻ hay không, có thể thể hiện sự dày dặn kinh nghiệm của mình hay không, phụ thuộc vào nhiều nhân tố, trong đó có một nhân tố quan trọng chính là người lãnh đạo sử dụng lời nói kính trọng, xác đáng và đúng lúc. Lời nói kính trọng biểu hiện tình cảm tốt đẹp và sự tôn trọng mà bạn dành cho đối phương, lại vừa có thể khiến sắc thái ngôn ngữ của chính mình thanh tao, lịch sự và lễ nghĩa hơn.

Những lời nói kính trọng mà chúng ta hiểu và nắm bắt không chỉ có một hai hàm ý. Chẳng hạn như từ “thọ” với nghĩa là sống lâu, khi dùng trong lời nói kính trọng là để hỏi tuổi thọ của người già, ví dụ như: “Ông năm nay thọ bao nhiêu tuổi rồi?” Lúc này, nó còn có nghĩa là “trường

tho”.

Do vậy, chúng ta cần phải biết nắm bắt và sử dụng lời nói kính trọng. Ngoài ra, trong số những lời nói kính trọng thời trước, rất nhiều từ ngày nay đã không còn được dùng nữa, vì vậy bạn chỉ cần nắm vững một cách toàn diện và sử dụng từ ngữ kính trọng một cách xác đáng.

Vậy làm cách nào để sử dụng từ ngữ kính trọng một cách thích hợp nhất? Dưới đây là một vài điểm đáng để tham khảo:

1. Ghi nhớ

Tục ngữ có câu: “Có bột mới gột nên hồ”. Chỉ có cách học thuộc và ghi nhớ những từ ngữ kính trọng thường dùng, chúng ta mới có thể sử dụng tốt những từ đó, vừa có thể làm vui lòng người khác lại vừa có thể thể hiện tài ăn nói và sự rèn luyện hàng ngày của bản thân.

2. Hiểu rõ ý tứ và chú ý phạm vi sử dụng

Thông thường, từ ngữ kính trọng được sử dụng nhiều trong quan hệ giao tiếp giữa người với người, ví dụ như: nhờ vả người khác việc gì đó và thể hiện sự cảm ơn; thỉnh giáo người khác và thể hiện sự tôn kính; hỏi tình hình người khác và thể hiện sự chân thành... Đương nhiên, từ ngữ kính trọng cũng thường được dùng trong cả văn viết. Có một số ít từ ngữ kính trọng chỉ dùng cho đối tượng hoặc trường hợp đặc biệt.

3. Cố gắng vận dụng

Từ góc độ tâm lý học xã hội, trong quá trình giao tiếp giữa con người với con người, mọi người đều hi vọng có thể nhận được sự tôn trọng của người khác, thích được nghe những từ ngữ, lời lẽ thể hiện sự kính trọng và lịch sự, mà kính ngữ lại chính là một sự lựa chọn hoàn hảo và phù hợp với những nhu cầu tâm lý này. Do vậy, chúng ta nên chú trọng đến việc sử dụng kính ngữ trong giao tiếp, những lúc nên sử dụng thì nhất định phải sử dụng. Bạn hãy cố gắng thường xuyên sử dụng từ ngữ kính trọng một cách thích hợp để khiến mọi người cảm thấy vui vẻ.

DÙNG KHẨU NGỮ PHẢI HẾT SỨC TRÁNH CÁC

ĐIỀU KIÊNG KỊ

Những từ ngữ kiêng kị trong giao tiếp được chia ra làm ba loại: mỗi địa phương sẽ có những từ kiêng kị riêng của địa phương đấy, mỗi nhà cũng sẽ có từ kiêng kị riêng của từng nhà, các ngày lễ Tết cũng có những từ ngữ riêng mà vào ngày đó người ta kiêng không nói.

1. Điều kiêng kị của từng địa phương

Mỗi địa phương đều có những từ kiêng kị của riêng địa phương đó, vì vậy mỗi khi đến một vùng đất mới, tốt nhất bạn nên hỏi người dân ở đó những từ ngữ kiêng kị mà địa phương đó không dùng, để tránh xảy ra những chuyện không vui trong khi nói chuyện.

2. Điều kiêng kị của mỗi gia đình

Những điều kiêng kị này xuất hiện do các vấn đề nảy sinh trong gia đình và cũng thay đổi theo sự thay đổi của những vấn đề đó. Nhà ông Trương hôm nay mới có người già qua đời, vì vậy rất kiêng kị việc người khác vừa nói vừa cười. Những điều kiêng kị dạng này thì hầu như nhà nào trong trường hợp đó cũng đều có, vì vậy trong quá trình giao tiếp, nhất định không thể sơ ý mà lỡ lời.

3. Điều kiêng kị trong các ngày lễ Tết

Trong những ngày lễ Tết truyền thống, bạn phải chú ý không được nói đến những từ mang nghĩa không hay, để khiến người ta liên tưởng đến những chuyện không may mắn. Tết Nguyên đán là thời gian chào đón năm mới, tốt nhất bạn nên thỉnh giáo những người lớn tuổi hơn về những điều kiêng kị trong ngày này trước, để tránh trường hợp phát sinh những chuyện không vui ngoài ý muốn.

Trong giao tiếp hàng ngày, khi bạn nói mà phạm vào những điều kiêng kị, hầu hết mọi người sẽ tha thứ cho bạn với lí do vì bạn không biết điều đó. Nhưng dù là như vậy thì việc bạn nói câu đó chắc chắn sẽ làm người khác không vui. Với những người khó tính và hay bắt bẻ, anh ta có thể sẽ chẳng giữ thể diện của bạn mà dạy cho bạn một bài học nhớ đời, hoặc cũng có thể anh ta sẽ tỏ ra lạnh lùng và chẳng thèm để ý đến bạn. Còn nhiều người sẽ có ấn tượng rất xấu về bạn khi nghe bạn nói

những câu phạm vào điều kiêng kỵ, thậm chí sẽ cho rằng xui xẻo mà anh ta gặp phải đều do việc bạn đã nói ra những câu đó.

NGÔN NGỮ GIAO TIẾP CẦN CỐ GẮNG ĐƠN GIẢN, SÚC TÍCH, TRONG SÁNG VÀ LỊCH SỰ

Muốn lựa chọn ngôn ngữ ngắn gọn, súc tích và trong sáng thì trong quá trình giao tiếp, người lãnh đạo phải hết sức chú ý một vài điểm dưới đây:

1. Ngôn ngữ phải giản dị, rõ ràng và làm nổi bật trọng điểm

Nói chung khi trò chuyện, bạn nên nói càng ngắn gọn, rõ ràng càng tốt. Có rất nhiều người khi kể lại một câu chuyện hay một sự việc nào đó thường nói quá nhiều, nhưng vẫn không có cách nào để biểu đạt hết ra ý tứ của mình. Người nghe mất rất nhiều thời gian và sức lực để nghe bạn nói nhưng vẫn không biết rút cuộc bạn đang muốn nói gì. Nếu như bạn đang mắc phải lỗi như trên thì hãy tự sửa chữa và rút kinh nghiệm. Cách tốt nhất để sửa chữa lỗi này là, trước khi bạn nói bất cứ điều gì, hãy vạch ra những gì mình định nói trong đầu, sau đó mới nói ra những gì mình định nói.

2. Không nên dùng lời nói nhắc lại nhiều lần

Trong ngôn ngữ, quả thật có nhiều lúc bạn phải sử dụng phương pháp lặp từ hoặc lặp câu để thu hút sự chú ý của người khác hoặc tăng thêm ngữ khí cho câu nói. Nhưng nếu như quá lạm dụng biện pháp lặp lại câu từ thì cũng sẽ rất rườm rà và phiền toái. Ví dụ, trong lúc đang có nghi ngờ hoặc không giải thích được một vấn đề nào đó, rất nhiều người sẽ nói những câu như: “Vì sao thế? vì sao?” Thực ra, chỉ cần một chữ “vì sao?” đã đủ để bộc lộ sự nghi hoặc hay khó hiểu của bạn, vậy vì sao phải nhắc lại nhiều lần? Lại có nhiều người khi đồng ý với người khác về một chuyện nào đó thường hay nói: “Được, được, được...” chỉ một lúc mà liên tục nói ra rất nhiều từ “được”. Thực ra, chỉ cần nói một từ “được” là đã quá đủ rồi. Nếu bạn mắc phải lỗi này thì hãy mau chóng thay đổi sẽ tốt cho bạn hơn.

3. Không được dùng một từ

Nói chung người nghe hi vọng ngôn ngữ của người nói phong phú, đa dạng và đặc sắc. Tuy rằng chúng ta cũng không cần thiết phải giống như những diễn giả, nhưng trong phạm vi cho phép, bạn cũng nên làm cho cách diễn đạt của mình được phong phú và đa dạng hơn, để tránh việc sử dụng lại một từ quá nhiều lần. Cho dù đó có là một từ vô cùng mới mẻ, nhưng nếu bạn dùng nó đến mười mấy lần chỉ trong vòng vài phút thì người nghe không còn cảm giác mới lạ nữa, thậm chí sẽ khiến họ nảy sinh cảm giác nhàm chán và mệt mỏi.

4. Nên tránh lạm dụng câu cửa miệng

Trong khi nói chuyện, có nhiều người rất thích sử dụng câu cửa miệng. Ví dụ như: “lẽ nào có cái lí đó?”, “tôi cho rằng”, “giống như là”, “tuyệt đối”, “không thành vấn đề”... Nếu sử dụng những câu cửa miệng như thế này quá nhiều, không những sẽ ảnh hưởng tới hiệu quả của cuộc nói chuyện mà còn dễ khiến người khác đem nó ra làm trò cười. Bạn nên hết sức tránh.

5. Nên tránh sử dụng những từ ngữ thô tục

Người ta thường nói: “Ngôn ngữ chính là biểu hiện của học vấn và phẩm cách mỗi con người”. Hãy thử tưởng tượng, một người có tướng mạo đường bệ, khí phách, xem chừng vô cùng cao quý và sang trọng, nhưng nếu vừa mở miệng là lại thốt ra những từ ngữ thô tục và những lời nói không lịch sự, vậy thì chắc chắn lòng kính trọng mà người khác dành cho ông ta sẽ ngay lập tức tan thành mây khói. Thật ra, một bộ phận trong số này không phải là học vấn hay phẩm cách không tốt, mà chỉ là trong quá trình theo đuổi và tìm kiếm sự mới lạ, hài hước trong ngôn ngữ đã vô thức nhiễm thói quen khó sửa này.

6. Đừng quá lạm dụng thuật ngữ

Những từ ngữ thô tục chắc chắn không nên dùng trong giao tiếp, bên cạnh đó những từ ngữ quá sâu sắc như thuật ngữ chuyên ngành cũng không nên được sử dụng thường xuyên. Nếu không phải bạn đang ngồi thảo luận với một học giả về vấn đề học thuật mà bắt buộc phải dùng thì đừng sử dụng thuật ngữ chuyên ngành quá nhiều, vì cho dù

bạn có dùng nó một cách thích đáng đến đâu đi chăng nữa, nó cũng dễ khiến người khác có cảm giác mơ hồ, khó hiểu.

★ Khi hai bên tham gia đàm phán có những tranh luận gay gắt về một vấn đề nào đó, thì sự tự tin và khéo léo là nhân tố quan trọng quyết định thắng lợi.

★ Nhìn từ góc độ hình thức, thành công của một cuộc đàm phán được hoàn thành và kết thúc trong “10 phút cuối cùng”.

★ Khi cần thiết, bạn cũng phải biết im lặng, khiến đối phương thấp thỏm và hồi hộp, tạo cho mình một khoảng trống để phản kích đối thủ.

★ Kiên định, quyết đoán, rõ ràng, minh bạch, thống nhất mà không cần thêm bất kì một lời giải thích hay thuyết minh, đó chính là tất cả những yêu cầu chung về ngôn ngữ trong đàm phán.

Một nhà lãnh đạo trong quá trình đàm phán cần phải biết, khi bạn không đồng ý với một ý kiến nào đó của đối phương, thông thường không nên trực tiếp thể hiện sự cự tuyệt và khước từ, mà nên cố gắng dùng một số từ ngữ mang tính phủ định và mang sắc thái nhẹ nhàng hơn một chút để biểu đạt.

Giả sử, bạn phải hòa giải một vụ tranh chấp li hôn, nhưng hai vợ chồng vừa xảy ra một vụ cãi vã vô cùng lớn do việc phân chia nhà cửa và tiền bạc, nhưng bạn lại muốn hòa giải để họ có thể đoàn tụ. Khi đến nơi, bạn mới thấy rõ: Cả hai đều nóng nảy, ngôn từ nói chuyện rất mạnh mẽ, ai cũng cho rằng mình là người có lí và hi vọng đối phương sẽ phải

nhận sự khiển trách nghiêm khắc. Trong trường hợp như vậy bạn sẽ phải nói gì? Nếu bạn nói: “Cả hai người đều không đúng, ở đâu có cái kiểu hành động như của hai người chứ?” Vậy là bạn đã sai, một nhân viên giải quyết các vụ kiện tụng có kinh nghiệm tuyệt đối không bao giờ thể hiện quan điểm của mình về hai bên, mà bạn nên nói với thái độ ôn hòa như sau: “Tôi vô cùng hiểu tình cảnh của anh chị lúc này.” Nói như vậy, bạn đã khéo léo biểu đạt được quan điểm của mình: không tán thành cách hành xử của hai vợ chồng. Đối phương nghe xong lại cảm thấy kính nể và có cảm tình tốt với bạn.

Trong quá trình đàm phán, bạn cần phải biết lúc nào nên nói “không” để đạt hiệu quả tốt nhất. Trước khi bước vào đàm phán, bạn nên đánh giá và phán đoán xem đối phương sẽ đưa ra những điều kiện hay đề nghị gì cho bạn, sau đó bạn nên cân nhắc xem khi nào thì nên nói “không” và khi nào thì nên thể hiện sự tán đồng với ý kiến của họ.

Hãy thử tưởng tượng, nếu tất cả những kiến nghị mà bạn đưa ra đều bị đối phương phản đối và nói “không”, lúc đó bạn sẽ nghĩ gì? Chắc chắn bạn sẽ cho rằng, người này không biết nói lí lẽ và bạn cũng sẽ không cho rằng anh ta là người giàu kinh nghiệm hay có ý kiến mang tính xây dựng, thậm chí bạn có thể sẽ nghĩ là: “Người này đến đây chỉ là để kiếm chuyện và gây phiền toái, anh ta căn bản chẳng muốn đạt được thương lượng hay kết quả gì.” Vì vậy, bạn nên biết cách nói “không” sao cho hợp lý để đạt hiệu quả tốt nhất. Người ta vẫn có câu “việc mình không muốn thì cũng đừng bắt người khác phải làm!” Bạn có thể làm như sau: khi đối phương đề cập đến những vấn đề nhỏ không quá quan trọng thì bạn có thể nói “không”, điều này giúp đối phương làm quen với cách trả lời của bạn và cũng để anh ta biết rằng, bạn không phải là người dễ đối phó. Nhưng một khi những ý kiến và kiến nghị của đối phương đưa ra hợp lý hoặc có những điểm có lợi cho bạn thì bạn đừng bỏ lỡ cơ hội mà thể hiện sự đồng ý của mình với anh ta. Việc bạn nói “đồng ý” sau cả một chuỗi dài những câu “không” sẽ khiến đối phương nhem nhóm tia hi vọng, bụng bảo dạ: “Có hi vọng rồi!” Bất kể là nhìn từ góc độ nào thì việc “có hi vọng” cũng đều tốt hơn là việc “hết hi vọng”.

Nắm bắt thời cơ để nói “không” không đồng nghĩa với việc bạn nắm được điểm yếu của người khác. Trong quá trình đàm phán, việc nói “không” một cách khéo léo sẽ giúp bạn giữ thể diện và quyền uy cho đối

phương, lại vừa có thể giúp bạn nói ra được ý kiến của mình. Bởi vậy, bạn hãy thử dùng phương pháp khẳng định trước phủ định sau xem sao. Ví dụ như: “Tôi rất thích cách nghĩ này của anh, nhưng mà...” Nói như vậy sẽ giúp bạn và đối phương cảm thấy việc nói “không” và việc tiếp nhận câu trả lời “không” không còn là việc khó khăn nữa.

Đây chính là một loại kỹ năng mà nhà đàm phán thường dùng trong lúc giới thiệu về tình hình của tổ chức. Trong đó từ “danh” không chỉ bao gồm tên của các tổ chức hay đoàn thể mà còn có tên của những người nổi tiếng hay có danh tiếng trong xã hội. Ví dụ: Nhiều doanh nghiệp lớn thường rất thích mời các diễn viên điện ảnh nổi tiếng đến quảng cáo cho thương hiệu của mình, thậm chí họ không tiếc bỏ ra một khoản kinh phí vô cùng lớn để làm việc đó, mục đích chính là mượn tiếng tăm của người nổi tiếng để nâng cao và quảng bá thương hiệu.

Việc mượn danh những người nổi tiếng để nâng cao tên tuổi của doanh nghiệp chính là việc lợi dụng tâm lý hâm mộ người nổi tiếng của những người bình thường. Những người bình thường có xu hướng nghĩ rằng, những gì mà người nổi tiếng khen ngợi, tán thưởng thì nhất định là thứ tốt, chất lượng và tính năng của nó chắc chắn rất tuyệt vời. Do vậy, trong quá trình đàm phán, nếu biết vận dụng kỹ năng mượn danh xưng danh sẽ thể hiện được thực lực kinh tế của tổ chức mình một cách trực tiếp và rõ ràng nhất. Nó là vũ khí để nhà đàm phán quảng bá thương hiệu sản phẩm, thể hiện thực lực của bản thân, nâng cao hiệu quả đàm phán.

Ví dụ dưới đây sẽ giải thích rõ hơn vấn đề này:

Trong một lần đàm phán, tuy những tư liệu mà nhà cung cấp đưa ra đã đủ chứng minh sản phẩm linh kiện điện tử của họ hoàn toàn được đảm bảo và không có vấn đề gì, nhưng khách hàng vì là lần đầu tiên tiếp xúc với sản phẩm thương hiệu này nên luôn do dự và không đưa ra được quyết định cuối cùng. Thậm chí họ còn muốn rút lui khỏi cuộc đàm phán để đến nhập hàng ở một nhãn hiệu cũ, tuy rằng chất lượng không quá nổi bật nhưng đã được kiểm chứng. Lúc này, nhà cung cấp

kia rất nhạy bén, linh động ứng phó: “Ông biết nhãn hiệu ti vi X chứ? (Ti vi X được đề cử là sản phẩm nổi tiếng trên toàn quốc)”

“Đương nhiên rồi, nói thật với ông, ti vi nhà tôi đang dùng cũng là của nhãn hiệu X.”

“Vậy ông cảm thấy chất lượng của loại ti vi đó thế nào?”

“Rất tốt, tôi thấy chất lượng không kém gì những sản phẩm nhập khẩu từ nước ngoài về.”

“Tôi rất vinh hạnh được nói với ông rằng, công ty sản xuất ti vi X từ trước đến nay vẫn sử dụng sản phẩm của chúng tôi. Mấy hôm trước, chúng tôi vừa kí một hợp đồng cung cấp dài hạn với họ.”

Nghe xong những lời giới thiệu này, những lo nghĩ và do dự của khách hàng nọ đều biến mất, họ vui vẻ quyết định kí hợp đồng.

Đây cũng chính là một ví dụ chứng minh cho việc vận dụng phương pháp “mượn danh xưng danh” trong đàm phán. Nhà cung cấp đã rất khéo léo lợi dụng độ nổi tiếng của nhãn hiệu ti vi X để khẳng định chất lượng sản phẩm của mình, loại bỏ mọi lo lắng của bên mua và mở ra nhiều cơ hội mới cho cục diện đàm phán. Nếu nhà cung cấp kia vẫn tiếp tục dựa vào những tài liệu để giới thiệu về chất lượng sản phẩm của mình thì e rằng sẽ rất khó để đạt được hiệu quả như vậy, thậm chí công ty bên mua có thể đã sớm rút lui khỏi cuộc đàm phán.

Điều đáng chú ý ở đây là, trước khi bạn dự định vận dụng kĩ năng “mượn danh xưng danh” thì nhất định phải xem xét đến khả năng “cái danh mình mượn có được đối phương thừa nhận hay không?” Nếu họ không thừa nhận thì những việc bạn làm sẽ bị phản tác dụng và gây phản cảm cho đối phương. Như vậy, bạn không những không đạt được mục đích thể hiện thực lực của mình mà còn có thể khiến cuộc đàm phán rơi vào bế tắc.

Cách tốt nhất là sau phần mở đầu tạo không khí cởi mở, bạn nên đề

ngợi đối phương đưa ra giá. Cùng với yêu cầu đó, bạn đồng thời cũng phải kiến nghị về việc hi vọng cuộc đàm phán sẽ được tiến hành như thế nào. Đây cũng là một điểm tốt, có thể khiến đối phương cảm nhận rằng bạn đang muốn đàm phán với họ trên cơ sở hợp tình hợp lý để nhanh chóng đạt được một sự hợp tác tốt đẹp.

Phương pháp điển hình để yêu cầu đối phương đưa ra giá trước như sau:

“Thưa ông, lần đàm phán này liên quan đến lợi ích quan trọng của cả hai bên, chúng ta đều hi vọng có thể hợp tác một cách tốt nhất. Vậy thì tại sao bên ông không trực tiếp đưa ra một mức giá khiến cả hai cùng cảm thấy hài lòng nhỉ? Để tránh lãng phí thời gian vào những việc thảo giá hay mặc cả giá như thế này!”

Nhưng cũng đừng cho rằng, việc để đối phương đưa ra giá trước chắc chắn sẽ có lợi cho bên bạn. Vì cũng rất có thể bạn sẽ giúp đối phương nắm bắt được cơ hội trước thông qua việc nhường họ đưa ra giá trước. Đừng quên rằng “người đi trước thường là người chủ động” và việc này cũng sẽ có ảnh hưởng rất lớn đến kết quả của cuộc đàm phán.

Cái lợi của việc đưa ra giá trước nằm ở chỗ, bạn có thể chủ động mở rộng sức ảnh hưởng của mình, đưa cuộc đàm phán vào một khung đã hoạch định trước, sau đó trói buộc đối phương vào một phạm vi riêng, từ đó đạt được những kết quả có lợi nhất cho tổ chức.

Ví dụ, trong các cuộc đàm phán thương mại, nếu giá mà đối thủ đưa ra là 1 triệu đồng thì rất ít người dám mặc cả giá xuống còn 100 nghìn đồng. Rất nhiều cuộc đàm phán chỉ có thể xoay quanh cái giá 1 triệu đồng.

Do vậy, không phải bất cứ khi nào cũng nên để đối phương đưa ra giá trước. Việc đưa ra giá trước hay sau còn phải căn cứ vào tình hình cụ thể của cuộc đàm phán mà quyết định.

Nếu như bạn đã có một sự chuẩn bị khá tốt cho cuộc đàm phán và nghiên cứu kỹ đối phương, vậy thì bạn có thể tiến hành đưa ra giá trước để nắm thế chủ động; còn nếu như bạn chưa chuẩn bị đầy đủ cho cuộc đàm phán và chưa nắm bắt chắc tình hình, vậy thì hãy để đối phương

đưa ra giá trước, sau đó tùy cơ ứng biến, để đối phương hành động trước rồi lựa thời cơ thích hợp phản công.

Trong trường hợp cuộc đàm phán đang có những mâu thuẫn gay gắt thì việc đưa ra giá trước sẽ giúp bạn có được vị trí có lợi hơn; còn trường hợp cuộc đàm phán đang có sự hợp tác tốt đẹp thì việc đưa ra giá trước hay sau cũng không có sự khác biệt rõ ràng.

Nếu đối thủ và bạn là người cùng ngành, thì người nào đưa ra giá trước hay sau cũng được.

Nếu đối thủ là “nhà nghề” còn bạn là “kẻ ngoại đạo” thì nên để đối phương đưa ra giá trước. Vì thông qua giá cả mà một “kẻ trong ngành” đưa ra, bạn có thể mở rộng tầm nhìn và tầm hiểu biết của mình, từ đó mau chóng điều chỉnh chiến lược ra giá.

Nếu đối thủ là “kẻ ngoại đạo”, còn bạn bất luận là “người trong ngành” hay “kẻ ngoại đạo” thì hãy cố gắng trở thành người đưa ra giá trước tiên, vì lúc này cái giá mà bạn đưa ra sẽ có tác dụng dẫn dắt, chỉ đạo đối phương.

Trong đàm phán, khi nhà lãnh đạo sắp có sự tranh luận hay không đồng ý với đối phương về một vấn đề nào đó, thì nên đặt nhiều câu hỏi để thu thập thêm thông tin chứ không nên làm cho xung đột càng leo thang hay đầu hàng rút lui khỏi cuộc đàm phán. Việc tranh luận có thể tạo ra khoảng cách giữa hai bên và lúc này những câu hỏi được đưa ra chính là chiếc cầu nối lại khoảng cách đó.

Bốn bước dưới đây có thể chỉ dẫn bạn vượt qua tình huống này.

1. Công nhận đối tác

Hãy chăm chú lắng nghe để đối tác biết rằng bạn vẫn đang nghe họ nói, sau đó:

- Nhắc lại một lần hoặc tóm tắt điều đối phương vừa nói.
- Dùng những câu như “Tôi rõ rồi” hay “Tôi hiểu”.

2. Đề nghị đối tác đưa ra nhiều tư liệu

Hãy thử vận dụng phương pháp đề nghị đối tác cung cấp nhiều thông tin hơn nữa để thay thế cho việc tranh luận gay gắt. Nếu bạn có điều gì bức bối hoặc không khẳng định được những điều đối phương nói, hay bạn cho rằng họ cần phải nói lại lần nữa, thì nên dùng những câu sau đây:

“Tôi cho rằng mình cũng đã hiểu, nhưng anh có thể nói lại một lần nữa không?”

“Tôi không rõ lắm về lí do của việc đó, anh có thể nói lại một lần nữa được không?”

“Anh có thể nói rõ hơn về điều đặc biệt của phương án đưa ra được không?”

“Nếu tiện thì anh có thể nói lại cho tôi một lần nữa được không?”

3. Hãy kết nối giữa yêu cầu và quan niệm về giá trị của đối phương

Hãy cố gắng lắng nghe nhu cầu chính đáng và quan niệm về giá trị của đối phương để chia sẻ với họ như:

“Tôi đã hiểu vì sao nó lại quan trọng đến vậy, gia đình tôi cũng như thế.”

“Chúng tôi cũng phải làm như vậy, nên tôi có thể hiểu được yêu cầu của anh.”

“Cách nghĩ của chúng ta giống nhau, cho nên tôi rất hiểu tại sao anh phải làm như vậy.”

4. Lắng nghe để bổ sung thêm thông tin

Đây là phương pháp để duy trì cuộc đàm phán thông suốt và đưa lập trường của hai bên đến gần nhau hơn. Phương pháp này cũng giúp đôi phương hiểu rõ quan điểm của bạn và tạo cho họ cơ hội thoát khỏi tình huống.

Hãy nhớ kĩ, bạn không cần thiết phải thích thú với những gì mà đối phương cần hay cố gắng đem những thứ đó cho họ. Bạn chỉ cần tiếp nhận đó là những thứ mà đối phương muốn, tin tưởng đối phương và để họ biết rằng bạn có thông tin, thế là đủ.

Khi bạn tiếp nhận lập trường, quan điểm của đối phương, họ sẽ hài lòng và sẵn sàng trả lời nhiều vấn đề. Khi bạn sẵn sàng gạt sang một bên những phán đoán chủ quan của bản thân hay những ý kiến của đối phương thì bạn sẽ tránh được mâu thuẫn giữa hai bên. Như vậy, cuộc đàm phán sẽ diễn ra một cách vui vẻ và thuận lợi, mọi người đều có thể đạt được điều mình muốn.

Trong các cuộc đàm phán, còn có một trường hợp đặc biệt, đó là đối tác đàm phán là một nhà thầu khoán. Nó đặc biệt vì lúc này, các cuộc tranh cãi về giá cả không còn là vấn đề cố gắng để hạ giá xuống mà là vấn đề làm sao để nâng giá lên. Vậy bạn sẽ phải ứng phó thế nào khi nhà thầu muốn tăng giá?

Đầu tiên, bạn phải biết rằng, khi các loại kinh phí đều tăng giá thì nhà thầu nhất định cũng sẽ muốn đưa giá lên cao, hoặc là nhà thầu đã duy trì giá này trong một thời gian quá dài, giờ họ đưa ra yêu cầu tăng giá.

Nếu nhà thầu đột nhiên muốn tăng giá thì chúng ta sẽ phải làm như thế nào? Biện pháp lí tưởng nhất có lẽ chính là lấy hai từ “đột nhiên” làm lí do để từ chối, bạn có thể nói thế này: “Ông cũng biết công ty chúng tôi tuy chẳng có thiếu hụt gì, nhưng gần đây việc kinh doanh cũng gặp nhiều khó khăn, phía ông đột nhiên muốn tăng giá thế này, công ty chúng tôi thật sự không biết phải ứng phó thế nào cả. Hi vọng bên đó cho chúng tôi một khoảng thời gian để chuẩn bị.”

Nhà thầu đương nhiên cũng biết đạo lý này và chắc chắn sẽ hỏi lại: “Tôi biết, vậy bên anh cần bao nhiêu thời gian để chuẩn bị?”

Như vậy, bạn có thể thực hiện chiến lược đàm phán thứ hai. Lúc này bạn có hai lí do để từ chối, đó là:

1. Đưa ra mối quan hệ của bạn với bên thứ ba để làm lí do từ chối, ví dụ bạn có thể nói: “Công ty X cùng hợp tác với công ty chúng tôi vừa mới phá sản. Điều này làm liên lụy đến chúng tôi, khiến chúng tôi phải chịu một khoản lỗ lớn, mà hiện tại vẫn đang rơi vào tình trạng bế tắc, hi vọng phía các anh có thể thông cảm cho tình trạng của chúng tôi lúc này.” Lí do này làm cho đối phương nhận thức được rằng, họ sẽ không đạt được mục đích, ít nhất là trong khoảng thời gian ngắn sắp tới. Trong khoảng thời gian này, bạn cũng có thể tìm kiếm những lí do khác hay tùy cơ mà hành sự.
2. Muốn từ chối việc tăng giá nhưng có thể lấy những điều kiện khác để khiến đối phương hiểu rõ lập trường nghiêm túc của mình, và cũng có thể nêu ra một vài hiệu quả của việc “mất cái này được cái khác”.

Trong vấn đề giá cả, những đối tác có kinh nghiệm thường vận dụng phương pháp “ném đá dò đường” để lấy được thông tin từ phía bạn, ví dụ họ có thể hỏi bạn:

“Giả sử chúng tôi muốn mua rất nhiều loại sản phẩm chứ không chỉ mua một loại?”

“Giả sử chúng tôi sẽ mua toàn bộ sản phẩm của bạn?”

“Giả sử chúng tôi sẽ kí với bên các anh hợp đồng hai năm?”

“Giả sử chúng tôi muốn thanh toán theo nhiều đợt thì sao?”

Một loạt những giả thiết trên xem ra là “hòn đá” vô hại, nhưng có khi nó sẽ khiến bạn rơi vào tình thế “tiên thoái lưỡng nan”. Trong những tình huống đó, việc từ chối trả lời là hết sức khó khăn. Đối với trường hợp như vậy, một người bán hàng thông minh nhất định phải suy nghĩ, cân nhắc, sau đó mới đưa ra câu trả lời. Đối với những dạng câu “Giả sử...” như thế này, bạn không nên dứt khoát trả lời ngay lúc

đó, cũng không nên vội vàng đánh giá nó mà phải tìm cách để tìm hiểu và nắm bắt ý đồ thật sự của đối phương, biến thế bị động thành thế chủ động.

Khi đàm phán, bạn phải biết đối phương nghĩ gì, sau đó tiến hành tấn công vào những nơi mà họ nghĩ không có khả năng, điều này rất dễ khiến suy nghĩ và phán đoán của đối phương phải rời khỏi quỹ đạo đã định. Đợi đến khi tâm lí của đối phương dần dần thích ứng với logic suy nghĩ của bạn, lúc đó bạn lại quay về chủ đề trực tiếp, từ đó tạo ra thời cơ xoay chuyển tình thế.

Giám đốc nhà máy sản xuất thủy tinh Quảng Đông dẫn đầu đoàn đại biểu tiến hành cuộc đàm phán với công ty Owens của Mỹ về việc đưa vào sử dụng dây chuyền sản xuất thủy tinh tiên tiến. Hai bên rơi vào thế bế tắc trong vấn đề nhập từng phần hay nhập vào toàn bộ. Bên Mỹ không chấp nhận phương án nhập từng phần của phía nhà máy.

“Cả thế giới này đều biết rằng, kĩ thuật của công ty Owens dẫn đầu thế giới, thiết bị cũng là số một và sản phẩm cũng luôn đứng đầu.”

Giám đốc nhà máy vội chuyển chủ đề nói chuyện, đầu tiên là nói về ba cái “dẫn đầu”, chân thành tán thưởng đối phương, điều này đã khiến đối phương phân tán tư tưởng.

“Nếu như công ty Owens của các ngài có thể giúp đỡ nhà máy thủy tinh Quảng Đông chúng tôi chiếm được vị trí đứng đầu Trung Quốc, chúng tôi sẽ cảm ơn các ngài.”

Ở đây, chủ đề mà người nói vừa mới chuyển hướng khác đường như lại được nhắc lại. Nhưng vì những lời nói trước đó đã loại bỏ được tâm lí đối kháng trong lòng đối phương, cho nên khi họ nghe lại chủ đề này, dường như cũng cảm thấy rất thuận tai.

“Phía các ngài đương nhiên cũng biết rằng, hiện nay, nhiều đoàn đại diện của các nước như Italia, Hà Lan đang tiến hành đàm phán về việc đưa vào dây chuyền sản xuất cùng với các nhà máy thủy tinh các tỉnh

miền Bắc Trung Quốc. Nếu cuộc đàm phán này đi đến thất bại chỉ vì một vài vấn đề nhỏ nhất, vậy thì không chỉ có phía nhà máy thủy tinh Quảng Đông chúng tôi mà quan trọng hơn là phía công ty Owens cũng đều phải chịu những tổn thất rất lớn. Những tổn thất này không chỉ là trong vấn đề làm ăn hay lợi nhuận mà quan trọng hơn, đó là vấn đề danh tiếng.”

Vậy là ở đây, đại diện của nhà máy không hề nhắc đến vấn đề nhạy cảm nhất trong quá trình đàm phán và cũng không chỉ trích thái độ thiếu thành ý của đối phương, họ chỉ dùng một ý là “một vài vấn đề nhỏ nhất” để đề cập qua loa đến câu chuyện, mục đích là làm giảm đi sự quan tâm quá mức của đối phương đối với những vấn đề còn mâu thuẫn. Đồng thời cũng chỉ ra lẽ như cuộc đàm phán thất bại sẽ đem đến cho đối phương những tổn thất rất to lớn, đây cũng chính là suy nghĩ cho đối phương. Về điểm này, đối phương khó có thể phản bác.

“Trước mắt, do vấn đề vốn của chúng tôi đang gặp khó khăn, nên vẫn chưa thể áp dụng phương án nhập vào toàn bộ, về điểm này mong phía bên các ngài hiểu và thông cảm. Chúng tôi cũng hi vọng các ngài có thể giúp đỡ chúng tôi trong hoàn cảnh khó khăn này. Tất cả là để xây dựng một cơ sở vững chắc và tốt đẹp cho việc hợp tác của chúng ta trong tương lai.”

Với chiến lược vòng quanh của đại diện bên phía nhà máy, cục diện xấu và thế bế tắc đã bị phá vỡ, các hợp đồng cũng được kí kết, hơn nữa còn tiết kiệm được cho bên nhà máy một nguồn ngoại tệ lên đến hàng triệu đôla Mỹ.

Phương pháp vòng quanh trong đàm phán cũng cần phải có chứng cứ xác thực, ngôn từ phải có lí lẽ, và tất cả những lí lẽ và đánh giá được đưa ra đều phải là những điều mà đối phương chưa hề nghĩ tới, hoặc ít nhất thì cũng suy xét chưa chu toàn. Như vậy, những lời được nói ra mới có “tính tin tức”, mới có thể thu hút sự chú ý của đối phương và buộc họ phải suy xét.

Khi sử dụng phương pháp vòng quanh, thái độ của người nói từ đầu đến cuối lúc nào cũng phải tràn đầy tự tin. Khi hai bên nảy sinh những mâu thuẫn gay gắt về một vài vấn đề nào đó trong quá trình đàm phán

thì sự tự tin, thêm vào đó là sự khéo léo chính là nhân tố quan trọng dẫn tới thắng lợi. Người nào càng thể hiện được sự tự tin, càng ăn nói khéo léo thì khả năng thành công sẽ càng lớn.

Trong quá trình tìm hiểu, bàn bạc, trao đổi người tham gia đàm phán thường dùng những vấn đề mơ hồ, mập mờ để thăm dò, tìm kiếm hay moi thông tin từ phía đối phương. Ví dụ: “Làm như vậy có vẻ không đúng cho lắm, không phải sao?” “Giá thành như vậy có vẻ là hơi cao, không phải sao?” “Các anh còn có thể làm được tốt hơn thế này nữa, không đúng sao?”... Đối với những vấn đề mơ hồ không rõ ràng như vậy, các nhà lãnh đạo trong các cuộc đàm phán nên thận trọng khi đưa ra câu trả lời, hoặc cố gắng hết sức để né tránh vấn đề hoặc đưa ra những câu trả lời không liên quan đến nội dung chủ đề. Tất nhiên, điều cần thiết nhất ở đây là phải làm rõ được ý đồ của người đặt câu hỏi.

Khi phải đối mặt với những câu hỏi mạnh mẽ và đầy uy lực của đối thủ, nhà lãnh đạo trong đàm phán cũng nên áp dụng chiến lược mơ hồ và mập mờ để trả lời đối phương. Ví dụ khi đối phương hỏi: “Xin hỏi khả năng tài chính của công ty như thế nào?” Lúc này, bạn có thể trả lời là: “Có thể dư sức tiến hành vụ làm ăn buôn bán này với ngài.” Trong câu trả lời này, bạn có mang tình hình kinh tế của bên mình nói cho người ta không? Không hề. Nhưng đối phương lại vô cùng hài lòng với câu trả lời của bạn. Anh ta sẽ nghĩ rằng tiềm lực tài chính của bạn rất tốt, nhưng trên thực tế thì bạn không có nhiều tiền đến vậy, hoặc là bạn không có đủ khả năng tài chính để làm ăn cùng đối phương lần này, thậm chí cùng lúc đó bạn còn muốn đi làm thêm vài mối làm ăn nữa.

Giả sử, nếu đối phương hỏi bạn khi nào giao hàng thì bạn sẽ trả lời ra sao? Bạn cảm thấy việc giao hàng lúc này là rất khó khăn và cần kéo dài thời gian, bạn có thể trả lời “khi nào sản xuất xong sẽ giao hàng”, “sau khi thanh toán không lâu sẽ giao hàng”, “cuối năm giao hàng”... Đây đều là những câu trả lời mang tính mơ hồ và không rõ ràng, nó đủ để khiến đối phương có thể hiểu sang một nghĩa khác, lúc đó bạn càng dễ lợi dụng sơ hở của đối phương mà tấn công. Ngược lại, chiến lược để đối phó với những câu trả lời mang tính mơ hồ, không rõ ràng này

chính là, nhà đàm phán phải hết sức thận trọng yêu cầu đối phương trả lời một cách cụ thể, rõ ràng hơn, chứ đừng trả lời mập mờ.

Trong quá trình đàm phán, những nhà đàm phán có kinh nghiệm đều hiểu rằng, có đến 90% thời gian đàm phán thường được tiêu tốn vào việc thảo luận những vấn đề không quá quan trọng và không quá liên quan đến trọng tâm, còn những vấn đề mang tính then chốt và có liên quan trực tiếp đến chủ đề đàm phán thì lại ở vào khoảng 10% thời gian còn lại sau cùng của cuộc đàm phán. Trong khoảng thời gian cuối cùng đó, mỗi sự nhượng bộ mà hai bên đưa ra đều ảnh hưởng đến 90% tổng giá trị và thành công của toàn bộ cuộc đàm phán. Nói đơn giản hơn, nhìn từ góc độ hình thức thì thành công của cuộc đàm phán được quyết định trong mười phút cuối cùng.

Do vậy, nhà đàm phán cần sắp xếp và bố trí thời gian thật chuẩn xác. Đầu tiên, hãy sắp xếp thời gian biểu cho cuộc đàm phán của bạn, tính toán và đánh giá hợp lý khoảng thời gian cần thiết dành cho mỗi vấn đề bạn định nói; thứ hai, hãy dành phần lớn thời gian đầu của cuộc đàm phán để thảo luận những vấn đề nhỏ nằm ngoài phạm vi chủ đề chính hay những vấn đề mang tính tiểu tiết, nhỏ nhặt và hãy dùng “10 phút cuối cùng” còn lại của cuộc đàm phán để trao đổi, bàn bạc, thương lượng về những vấn đề mang tính quyết định và then chốt. Cách sắp xếp và bố trí thời gian như thế này một mặt có thể tránh được vừa mới bắt đầu đã gặp “chướng ngại vật”, đồng thời cũng giúp chúng ta hiểu rõ về đối phương một cách đầy đủ hơn.

Trong khoảng thời gian then chốt cuối cùng của cuộc đàm phán, cả hai bên đều thường dùng chiến thuật “thời hạn cuối cùng” và “thông điệp cuối cùng”.

Chiến thuật “thời hạn cuối cùng” là chỉ sự cố ý muốn kéo dài thời gian, cuộc đàm phán đến gần với một giới hạn nào đó, sau đó gia tăng áp lực về phía đối phương và khiến đối phương phải mau chóng kí kết hợp đồng trước khoảng thời đó, từ đó cũng khiến lập trường của đối phương bị dao động mà dễ dàng tiếp nhận phương án.

Chiến thuật “thông điệp cuối cùng” chính là biện pháp tung tin từ một phía: “đây là cái giá cao nhất mà chúng tôi có thể đưa ra”, hoặc

“đây là cái giá thấp nhất mà chúng tôi có thể tiếp nhận”, nếu không thì sẽ là câu “chúng tôi xin phép rút khỏi cuộc đàm phán này và tìm một đối tác khác”. Với thế tiến công này, đối thủ đàm phán của bạn chắc chắn sẽ rất nhanh chóng có những bước nhượng bộ.

Cách khích tướng trong đàm phán chính là hành động của nhà đàm phán thông qua một thủ đoạn, biện pháp hay ngôn ngữ, lời lẽ nhất định để kích thích tình cảm hay cảm xúc nào đó của đối phương, làm dao động tinh thần và thay đổi tâm lí của đối phương khiến những thay đổi đó phát triển theo cách mà chúng ta mong muốn.

Trong quá trình đàm phán, có rất nhiều ví dụ chứng minh việc áp dụng cách khích tướng đã giành thắng lợi.

Một nhà máy cao su của công ty A nhập khẩu dây chuyền sản xuất giày dép hiện đại, nhưng do nguyên liệu và trình độ khoa học kĩ thuật không đáp ứng đủ nên đành bỏ không trong suốt ba năm.

Sau đó, lãnh đạo mới của công ty quyết định sẽ đem tất cả lô thiết bị sản xuất này bán lại cho một nhà máy cao su của công ty B.

Trước khi bước vào cuộc đàm phán chính thức, qua tìm hiểu, phía bên A đã nắm rõ được hai đặc điểm và tình hình quan trọng của bên B.

Một là thực lực kinh tế của nhà máy này khá hùng hậu, nhưng về cơ bản thì những nguồn vốn đó đều dùng để đầu tư vào việc tái sản xuất. Nếu công ty này muốn trích ra khoảng 2 triệu tệ để mua thêm thiết bị thì sẽ khá khó khăn.

Hai là lãnh đạo của nhà máy này “ngựa non háu đá”, hầu như trong bất kì trường hợp hay hoàn cảnh nào cũng không bao giờ chịu làm người thua kém, thậm chí còn rất kiêu ngạo, tự cao tự đại.

Sau khi đã có hiểu biết nhất định về nội tình, lãnh đạo phía bên A quyết định trực tiếp đến đàm phán với lãnh đạo phía bên B.

Lãnh đạo bên A: “Hôm qua, tôi có dành cả một ngày đi vòng quanh tham quan mô hình sản xuất của quý công ty. Trình độ quản lý của các anh quả thực khiến người ta phải tín phục. Còn ngài giám đốc đây thì đúng là tuổi trẻ tài cao, thật khiến người ta thán phục và ngưỡng mộ. Có thể khẳng định rằng, dưới sự lãnh đạo của một giám đốc thông minh, tài giỏi như anh thì nhà máy này chẳng bao lâu nữa có thể trở thành một ngôi sao sáng trong ngành sản xuất cao su của nước ta!”

Lãnh đạo bên B: “Đâu có, đâu có! Anh quá khen rồi! Tôi tuổi đời còn trẻ nên còn nhiều điều chưa biết, hi vọng có cơ hội để được thỉnh giáo anh!”

Lãnh đạo bên A: “Trước giờ tôi chẳng biết tâng bốc, nịnh nọt ai bao giờ, thật sự là có sao nói vậy thôi. Nhà máy của anh hôm nay làm tốt thì tôi nói là tốt; ngày mai làm không tốt thì tôi sẽ nói là không tốt.”

Lãnh đạo bên B: “Vậy anh có ấn tượng thế nào về trang thiết bị của nhà máy chúng tôi? Chẳng phải các anh nói có dự định bán lô thiết bị sản xuất giày cao su hiện đại mà các anh nhập khẩu đó cho chúng tôi hay sao?”

Lãnh đạo bên A: “Thiết bị sản xuất mà nhà máy bên anh có lúc này, xét về thị trường trong nước là có thể đáp ứng được, ít nhất trong vòng 3 đến 5 năm tới sẽ không có vấn đề gì lớn. Còn về việc bán lại trang thiết bị cho quý công ty, hôm qua tôi có đưa ra một vài ý tưởng về việc đó, nhưng hôm nay sau khi dạo quanh một vòng nhà máy của công ty anh thì cách nghĩ của tôi đã có sự thay đổi.”

Lãnh đạo bên B: “Bên anh có cao kiến gì vậy?”

Lãnh đạo bên A: “Cũng chẳng phải cao kiến gì. Chỉ là tôi có hai cái thắc mắc: thứ nhất là quý công ty có thật sự đủ thực lực kinh tế để mua lô thiết bị này của chúng tôi hay không; thứ hai là công ty anh liệu có thể tuyển dụng được lực lượng quản lý về phần kỹ thuật của lô thiết bị này như các anh nói. Bởi vậy cho nên, tôi không suy nghĩ giống như trước nữa. Còn điều chắc chắn là, nếu chuyển nhượng lại thiết bị cho nhà máy, thì chỉ trong ba năm thôi, quý nhà máy sẽ lên thẳng mây xanh.”

Lãnh đạo bên B nghe thấy những lời này liền cảm thấy như mình đang bị lãnh đạo của bên A xem nhẹ và coi thường, tất nhiên anh ta cảm thấy chẳng vui vẻ gì. Ngay lúc đó, anh ta không thể không khoe khoang với lãnh đạo bên A về thực lực kinh tế và sức mạnh khoa học kỹ thuật của nhà máy mình. Anh ta muốn thể hiện rằng, nhà máy của mình có đủ năng lực để mua và quản lý lô thiết bị trị giá 2 triệu tệ này. Vậy là sau một hồi vòng quanh, phía bên A đã rất thành công trong việc đẩy một lô thiết bị đã “tồn kho” suốt ba năm trời chuyển nhượng lại cho bên B.

Trong quá trình đàm phán, khi sử dụng phương pháp khích tướng thì hiệu quả hoàn toàn phụ thuộc vào việc bạn nắm bắt “cấp độ” kích thích tâm lý đối phương như thế nào.

Đương nhiên, khi đi vào thực hiện cụ thể, để có thể đạt được hiệu quả tốt nhất, nhà đàm phán phải căn cứ vào tình hình cụ thể mà “khéo léo vận dụng, toàn tâm toàn ý”. Cho dù dùng phương pháp nào cũng không được phép rời xa tình hình và hoàn cảnh cụ thể.

“Im lặng là vàng”. Trong quá trình tranh luận khi đàm phán, có lúc chúng ta cần “ăn miếng trả miếng”, có lúc cần phải khéo léo sử dụng phương pháp “khích tướng”, đôi khi chúng ta nên “im lặng”, tức là dùng thái độ trầm ngâm và im lặng né tránh vấn đề hoặc để đáp lễ đối tác.

Vận dụng phương pháp im lặng để trả lời đối phương có nhiều lúc thật sự kích động tâm lý đối phương, khiến đối phương cảm thấy sợ hãi, chột dạ và lo lắng, từ đó dẫn đến việc “chưa đánh đã thua”. Đây có thể nói là một phương pháp đàm phán hiệu quả.

Dưới đây xin kể ra một ví dụ để chứng minh cho hiệu quả thần kì của việc im lặng này.

Vào khoảng những năm 40 của thế kỷ XX, những người đứng đầu ba nước là Anh, Mỹ và Liên Xô cùng tổ chức một hội nghị tại Potsdam.

Trong hội nghị, tổng thống Mỹ Harry Truman nói với tổng bí thư Đảng cộng sản Liên Xô Stalin: “Mỹ đã nghiên cứu và chế tạo ra một loại bom có sức mạnh vô cùng lớn”, ngụ ý muốn nói Mỹ đã sở hữu bom nguyên tử.

Mục đích của Harry Truman là muốn thăm dò thái độ của Stalin.

Trong lúc tổng thống Mỹ Harry Truman nói câu này, thì thủ tướng Anh Winston Churchill chăm chú quan sát phản ứng của Stalin. Lúc này, Stalin lại cố tình giả câm, giả điếc, không thể hiện ra bất kì biểu cảm nào trên mặt để giữ im lặng.

Sau đó đã có rất nhiều người khi nghĩ về bối cảnh lúc đó đều nói: “Stalin hình như nặng tai nên đã không nghe rõ”.

Sự thực là như thế nào?

Thật ra, Stalin không những nghe rất rõ từng lời, từng chữ trong câu nói của Truman, mà còn nhìn ra những hàm ý ẩn chứa sâu trong câu nói đó. Ngay sau đó, ông đã nói với Molotov, đồng minh thân cận của mình: “Chúng ta phải mau chóng đẩy nhanh tiến độ công việc.”

Vậy tại sao Stalin phải cố tình giả câm, giả điếc như vậy? Nguyên nhân là vì, trong một bối cảnh đặc biệt như thế thì phương thức biểu đạt bằng ngôn ngữ không thể có hiệu quả bằng cách im lặng.

Sau đó hai năm, Liên Xô cho phát nổ quả bom nguyên tử đầu tiên. Đây chính là câu trả lời thật sự của Stalin dành cho Truman bằng sự im lặng trước đó của mình.

Sự im lặng vào những lúc cần thiết có thể tạo cảm giác hồi hộp và tò mò cho đối phương, từ đó có thể để lại nhiều không gian hơn cho việc tấn công của bạn, cũng giống như việc bạn rút tay lại lấy đà, sau đó nắm thật chặt bàn tay để chuẩn bị tấn công, một khi cú đấm này được tung ra, nó sẽ có sức mạnh và uy lực hơn rất nhiều lần.

Kiên định, quyết đoán, rõ ràng, sáng tỏ, trọn vẹn, thống nhất, mà không có thêm bất cứ sự giải thích hay thuyết minh nào, đây chính là những yêu cầu về mặt ngôn ngữ báo giá trong đàm phán. Những ưu điểm của ngôn ngữ báo giá:

Thứ nhất, khiến đối phương tin tưởng vào độ tin cậy của giá mà bên mình đưa ra, củng cố lòng tin của đối phương.

Thứ hai, để lại trong lòng đối phương ấn tượng tốt về bên mình, vừa nghiêm túc lại vừa chân thành, khiến họ tin tưởng chúng ta vừa là một đối thủ trên bàn đàm phán, nhưng cũng là một đối tác đáng để hợp tác trong kinh tế thương mại. Hãy nhớ kĩ, trên bàn đàm phán, cho dù giữa hai bên trao đổi qua lại với lời lẽ có lúc đối kháng nhưng đều có khát vọng chân thành.

Thứ ba, cách biểu đạt ngập ngừng, ấp úng, do dự hay lúc nào cũng muốn che giấu lấp liếm mọi chuyện đều có thể khiến đối phương cảm thấy không thoải mái, làm nảy sinh những ấn tượng không tốt và cảm giác không tin tưởng.

Ngoài ra khi báo giá, không cung cấp thêm bất cứ lời giải thích hay thuyết minh nào. Đương nhiên, đối với nội dung cơ bản của bản báo giá, nếu cần thiết thì cũng có thể dựa vào những yêu cầu hợp lý của đối phương mà đưa ra câu trả lời thích đáng. Nguyên nhân phải làm như vậy là do:

Thứ nhất, sau khâu báo giá, cho dù mức báo giá là bao nhiêu và nội dung như thế nào thì chắc chắn đối phương sẽ đưa ra những câu hỏi mà họ quan tâm về những nội dung có liên quan đến bảng báo giá.

Thứ hai, có nhiều khi, việc giải thích và phân trần có thể khiến đối phương phát hiện sơ hở, tìm ra những sai sót để mở cuộc công kích về phía chúng ta, từ đó khiến ta rơi vào tình thế bất lợi và rất khó để kết thúc cuộc đàm phán.

Có thể nói, việc giải thích và phân trần quá nhiều cũng giống như “vẽ rắn thêm chân”, làm những việc thừa thãi, lúc này phía bên báo giá không những không thu được lợi ích mà đôi khi còn rơi vào tình thế bất lợi.

Những điều được nói đến trên đây đều là những yêu cầu về ngôn ngữ khi báo giá. Ngoài ra người đàm phán còn phải chú ý, đây chỉ là những nguyên tắc và phương pháp thông thường, còn trong quá trình đàm phán, phải biết căn cứ vào tình hình cụ thể để vận dụng nó một cách hợp lý và linh hoạt. Những hoàn cảnh và trường hợp yêu cầu phải cân nhắc một cách nghiêm túc, chủ yếu như dưới đây:

1. Căn cứ vào hoàn cảnh đàm phán và mối quan hệ với đối phương. Nếu phát hiện đối phương vì lợi ích của mình mà tạo áp lực lớn về phía chúng ta thì chúng ta phải phản đối để bảo vệ lợi ích của chính mình.

Trong quá trình báo giá, ngôn ngữ của bạn nên minh bạch, rõ ràng, ngắn gọn và kiên định, để đối phương nhận thức được rõ ràng rằng bạn không phải là một người dễ đối phó, hay một người “đặt đâu ngồi đấy”, từ đó sẽ khiến đối phương suy nghĩ kỹ càng hơn về những điều kiện mà bên chúng ta đưa ra, giúp ta có được sự chủ động nhất định.

2. Nếu hai bên đàm phán đã từng có mối quan hệ hợp tác tốt đẹp và lâu dài từ trước, thì khi báo giá nên dùng thái độ thành khẩn và chân thành nhất, chú ý sự ổn định và an toàn, đừng để những điều kiện giá cả đưa ra quá cao mà ảnh hưởng đến quan hệ giữa hai bên, phá hỏng mối liên hệ đã từng được xây đắp. Bởi vậy, trong những hoàn cảnh như thế này, ngữ khí khi báo giá nên nhẹ nhàng, hòa nhã, rõ ràng và minh bạch để thể hiện được thành ý và sự chân thành. Từ đó, việc kí kết hợp đồng cũng dễ dàng hơn và làm tăng khả năng hợp tác về sau.

3. Khi dựa vào tình hình mà chúng ta vẫn không có cách nào để tiến hành tìm hiểu, nắm bắt trước được ý đồ, quan điểm của đối phương, thì trong những tình huống như thế, thông thường khi báo giá bạn phải vận dụng ngôn ngữ và lí lẽ một cách thích hợp, ngữ khí lời nói vừa không được quá kiên quyết, cứng rắn, cũng không được khiến đối phương nghe xong lại cảm thấy mất hết lòng tin. Bên cạnh việc báo giá, bạn cũng phải chú ý quan sát những biểu hiện của đối phương để chuẩn bị thêm cho bước tiếp theo của quá trình đàm phán.

4. Phương thức biểu đạt ngôn ngữ khi báo giá phải có tính linh hoạt. Báo giá tuy phải dựa vào những nguyên tắc nhất định, nhưng nó vẫn có tính linh hoạt rất lớn. Nhà đàm phán hoàn toàn có thể dựa vào tình

hình cụ thể về tiến trình đàm phán để điều chỉnh hay thay đổi chiến thuật đàm phán của mình. Bạn có thể lợi dụng tài giao thiệp cá nhân, hay dựa vào yếu tố tình cảm để thúc đẩy sự thành công của cuộc đàm phán.

Ngoài ra, các nhà lãnh đạo đàm phán còn phải nắm chắc được những kỹ năng biểu đạt ngôn ngữ nhất định, vận dụng những thủ thuật và kinh nghiệm trong ngôn ngữ một cách thành thục để biểu đạt được quan điểm cá nhân.

Nói một cách khách quan, loại trực giác này là một năng lực quan sát tinh tường hay sức phản ứng linh hoạt nhưng đối với khách hàng thì nó không mãnh liệt như "sát thủ". Trực giác trong đàm phán bao gồm bốn điểm dưới đây.

1. Thời gian có thể sửa chữa những sai lầm

Con người khi còn trẻ gặp phải khó khăn gì cũng thường hay manh động, không suy nghĩ thấu đáo hay lường trước hậu quả. Có người nhìn thấy việc làm ăn buôn bán của mình bị công ty khác hót tay trên, thì thường làm nhục đối phương để trút giận, làm như vậy khách hàng sẽ nghĩ sao về mình đây? Suy nghĩ cẩn thận hơn ta mới nhận thấy, nếu manh động như vậy cũng không thể làm thay đổi quyết định của người khác, mà chỉ có thể khiến cho hình tượng của mình trong lòng khách hàng bị tổn hại nghiêm trọng. Biện pháp an toàn nhất lúc này chính là cố hết sức để tự kiểm chế bản thân, rồi sẽ có một ngày khách hàng sẽ quay lại hợp tác với bạn. Những triết lý này sẽ giúp mọi người hiểu rằng, thời gian là một vũ khí sắc nhọn có thể dần dần sửa chữa những sai lầm mà con người đã phạm phải.

2. Tiền không phải là tất cả

Trong buôn bán, mọi người thường có câu cửa miệng là: “Mỗi làm ăn này chủ yếu là giúp bạn bè, còn có kiếm được tiền hay không cũng không quan trọng”, vậy người khác chắc chắn sẽ hỏi: “Nếu bạn nói không phải vì tiền, vậy thì vì cái gì?” Trong đàm phán có những cao thủ

sẵn sàng từ bỏ việc kiếm tiền để giành được những lợi ích nào đó.

3. Những ý tưởng hay không nhất định phải từ bản thân mình

Có nhiều người thường dành sự thiên vị đặc biệt cho những kế hoạch xuất phát từ ý tưởng của bản thân, còn đối với kế hoạch của người khác thì lại rất lạnh nhạt và chẳng thêm để ý. Cách suy nghĩ phân biệt này vừa hại người lại vừa hại mình, nó sẽ khiến cho rất nhiều sự sáng tạo độc đáo khó có cơ hội được phát huy, thậm chí cũng làm liên lụy đến đồng nghiệp.

4. Đừng ngại đón khách hàng vào đường cùng

Trong đàm phán, chỉ cần bạn đang chiếm thế chủ động, thì phải tận dụng tất cả những lợi thế trong tay mình để giành lấy thành công cuối cùng. Rất nhiều người chiếm nhiều ưu thế nhưng lại không biết phải sử dụng nó như thế nào, từ đó bỏ lỡ và để mất rất nhiều cơ hội tốt.

Nhiều khi, chúng ta gặp phải những đối thủ kiêu căng ngạo mạn, thích thể hiện bản thân, thích hăm dọa người khác trong đàm phán. Họ là những người dùng đủ mọi cách để thể hiện thái độ thách thức và luôn đi trước người khác một bước.

Đối với những người đàm phán kiểu này, thì cố tình kéo dài thời gian để "lấy nhu thắng cương" chính là một chiến thuật vô cùng hiệu quả.

Mục đích của chiến thuật này nằm ở việc thông qua rất nhiều tình huống tạo thế giằng co, khiến cho các nhà đàm phán tự cao tự đại, kiêu ngạo tự mãn cảm thấy mệt mỏi, nhàm chán, từ đó làm giảm nhuệ khí của họ, đồng thời cũng khiến địa vị đàm phán của phía chúng ta đảo ngược, từ tình thế bất lợi và bị động chuyển sang thế phòng thủ rồi tấn công, giữ thái độ lấy lý lẽ thu phục lòng người để bày tỏ quan điểm của mình, và sau đó buộc đối phương tiếp nhận những điều kiện mà chúng

ta đưa ra.

Chiến thuật này đòi hỏi chúng ta phải có sự chuẩn bị về tư tưởng và tinh thần đầy đủ cho cuộc chiến kéo dài, giống như một cuộc chạy marathon.

Khi cuộc đàm phán mới bắt đầu, đối với những yêu cầu quá đáng không thể chấp nhận được của đối phương thì bạn có thể sử dụng những biện pháp né tránh hay vòng vo, hoặc là cũng đưa ra những yêu cầu khó khăn khiến đối phương khó tiếp nhận để phản kháng lại. Nhưng về thái độ thì không nên hùng hù giống như đối phương. Đến tận những giây phút cuối cùng của cuộc chiến kéo dài thời gian, cho dù chúng ta kiểm soát được tình hình và chiếm được thế thượng phong trên bàn đàm phán thì cũng không nên kiêu ngạo và tự mãn, tốt nhất là vẫn nên giữ nguyên thái độ “trong nhu có cương” để thực hiện chiến lược “mềm rắn nắn buông”. Điều cấm kỵ nhất trong khi thực hiện sách lược này chính là việc “lấy đá chọi đá”, bởi vì như vậy sẽ rất dễ kích thích tâm lý phản kháng của đối phương, nếu làm không tốt thì việc đàm phán của hai bên sẽ bị đổ vỡ chỉ trong chốc lát.

Các nhà lãnh đạo nên tránh một số điều sau:

1. Tránh thô lỗ, bất lịch sự với đối phương

Tục ngữ có câu: “Lời nói chẳng mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau”. Trong quá trình đàm phán, việc chú ý để thỏa mãn tâm lý và nhu cầu được tôn trọng của đối phương có thể đặt nền móng tốt cho tương lai hợp tác sau này giữa hai bên. Ví dụ: sau khi gọi xong cuộc điện thoại, một người đàn ông đột nhiên phát hiện ra trong người mình không có đồng tiền lẻ nào. Anh ta liền đưa một tờ 100 đôla cho nhân viên quản lý, và nói: “Trả lại tiền thừa đi, nhanh lên. Tôi đang có việc gấp!” Nào ngờ người nhân viên quản lý rất tức giận nói: “Xin lỗi, tôi không có tiền lẻ trả anh, mời anh đi chỗ khác đổi đi!” Lúc này, vợ của người đàn ông kia mới đi đến và nói với nhân viên quản lý: “Rất xin lỗi

anh, mong anh hãy giúp chúng tôi. Thú thực là chúng tôi đang có việc rất gấp, con trai chúng tôi đang ở nhà một mình.” Nghe vậy, nhân viên quản lý nói với người vợ: “Thôi, vài đồng tiền lẻ có đáng gì đâu!” Người vợ làm được điều này vì cô ấy biết tôn trọng và tỏ ra lịch sự với đối phương.

Trong quá trình đàm phán, dù bạn có bị kích động bởi những từ ngữ và lời nói thô lỗ, không lịch sự của đối phương thì cũng phải giữ được bình tĩnh. Hãy cố gắng sử dụng ngôn ngữ và lời lẽ mềm mỏng, lịch sự để thể hiện quan điểm, ý kiến của bản thân. Không những ngữ điệu phải nhẹ nhàng, ôn hòa, mà cách dùng câu chữ cũng phải phù hợp với yêu cầu của hoàn cảnh đàm phán. Bạn nên cố gắng tránh việc sử dụng một số từ ngữ cực đoan, ví dụ như: “không được thì thôi đi”, “hãy quyết định như vậy, nếu không thì bỏ đi”... Những điều này vô tình sẽ chọc tức đối phương và làm hỏng cuộc đàm phán.

2. Đừng bao giờ tùy tiện phán xét người khác

Trong quá trình đàm phán, cho dù ý kiến của bạn đúng thì cũng không nên phán xét hay đánh giá về hành vi và động cơ của đối phương. Bởi vì nếu bạn đánh giá sai lầm sẽ dẫn đến sự đối kháng giữa hai bên và gây khó khăn cho việc hợp tác sau này. Ví dụ, khi bạn phát hiện nhận định của đối phương về các chỉ số nào đó không còn cập nhật, bạn vội vàng chỉ trích anh ta, chắc chắn điều đó sẽ khiến anh ta có một vài động thái tiêu cực. Nếu bạn có thể thay đổi cách nói chuyện của mình, bạn sẽ thu được những hiệu quả hoàn toàn khác. Ví dụ, bạn có thể nói như thế này: “Tôi và anh có cách nhìn khác nhau về những chỉ tiêu này, nguồn tài liệu của tôi là...”

3. Đừng tùy tiện phủ định

Trong đàm phán, thường sẽ xuất hiện tình huống hai bên có các ý kiến trái ngược, thậm chí đối kháng nhau kịch liệt. Lúc đó, bạn hãy cố gắng tránh sử dụng từ “không” hoặc những từ mang ý phủ định, có sắc thái phản đối mạnh mẽ. Bởi vì nếu cả hai rơi vào tình huống này, sẽ chẳng có lợi ích gì cho cả hai bên.

Khi đối phương dùng thái độ thô lỗ trên bàn đàm phán, bạn vẫn nên

nhìn vào đại cục. Bạn hãy dùng những câu có tính khẳng định để biểu đạt ý nghĩa phủ định một cách ôn hòa và thoải mái. Ví dụ, khi đối phương đang bị kích động tâm lý, ăn nói churóng tai thì bạn cũng không nên có thái độ quá cứng rắn hay kiêu “ăn miếng trả miếng”. Lúc này bạn có thể biểu đạt một cách nhẹ nhàng và uyển chuyển hơn như: “Tôi rất hiểu và thông cảm cho tâm trạng của anh, nhưng cách làm của anh phải cân nhắc lại.” Cho dù đối phương đang tức giận, họ vẫn có thể tiếp nhận những câu nói này của bạn. Khi anh ta bình tĩnh lại, sẽ tự nhiên có thiện cảm tốt với bạn hơn. Ngoài ra, khi cuộc đàm phán rơi vào thế bế tắc, bạn cũng không nên tùy tiện phủ định đối phương, mà nên giữ thể diện cho cả đôi bên: “Tôi đã cố gắng hết sức nhưng chỉ có thể làm được đến bước này”. Bạn cũng có thể vận dụng thủ thuật “chuyển ý” một cách thích hợp, để tránh khiến cho cục diện “bế tắc” biến thành “cục diện chết”. Đầu tiên, bạn hãy sử dụng những từ ngữ nhẹ nhàng, sau đó sử dụng những từ chuyển ý để bộc lộ rõ lập trường không thể lung lay của mình. Ví dụ: “Tôi rất hiểu và thông cảm cho tình cảnh của anh lúc này, nhưng...”, tuy không hề đề cập đến nội dung gì mang tính thực chất, nhưng vẫn có thể khiến chúng ta dễ dàng hiểu và thông cảm cho nhau, khiến đối phương đồng cảm với bạn hơn về mặt tình cảm, từ đó giải thoát tình thế “bế tắc” của cuộc đàm phán.

4. Tránh cách nói quá thẳng thừng

Mục đích của việc chuyển chủ đề nói là: tránh những chủ đề bất lợi cho phía mình, tránh những chủ điểm tranh luận khó có thể giải quyết ngay lập tức, trì hoãn việc đưa ra quyết định với một vấn đề nào đó, lái vấn đề theo hướng có lợi cho phía mình, thông qua việc chuyển chủ đề để thể hiện rõ vấn đề từ nhiều góc độ nhằm thuyết phục đối phương.

Trong khi đàm phán, nên đặt trọng tâm, tránh đi sâu thảo luận vào những vấn đề có lợi cho phía mình, những vấn đề gây bất lợi. Lúc đó, bạn có thể giải thích một cách vòng vo hoặc nói qua loa rồi chuyển sang chủ đề khác. Nếu chiêu này vẫn không thể phá vỡ thế bế tắc của cuộc đàm phán, thì bạn có thể đề nghị tạm dừng để nghỉ ngơi, giúp mọi người bình tĩnh suy nghĩ.

Chương XVI

ĐÒI NỢ

Đề người nợ khiếu gì cũng phải trả

★ *Người lãnh đạo khi phải tiến hành việc đòi nợ có thể nhờ đến sự giúp đỡ của một bên thứ ba có mối liên hệ tình cảm với đối tượng. Đây là cách tấn công từ ngoài vào và đi đường vòng.*

★ *“Gặp tiểu nhân thì đóng vai tiểu nhân, gặp quân tử lại sắm vai quân tử”; nếu tiểu nhân bỗng biến thành quân tử, thì chúng ta cũng phải đổi vai phản diện của mình thành vai chính diện, để hai bên vẫn có thể là bạn.*

KHÉO LÉO CHUYỂN MŨI NHỌN SANG “KẺ THẾ TỘI”

Lãnh đạo một doanh nghiệp vừa và nhỏ đến gặp khách hàng của mình. Do việc điều động vốn gặp khó khăn nên người phụ trách ở đó yêu cầu được kéo dài thời gian thanh toán. Với người lãnh đạo, nếu đối phương không thể thanh toán đúng thời hạn, thì bản thân doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn khi trả lương cho nhân viên. Bởi vậy ông ta kiên quyết từ chối yêu cầu của đối phương: “Nếu tập đoàn lớn như quý công ty đây còn gặp khó khăn trong việc điều động vốn, thì ngân hàng quả thật quá đáng. Các ngân hàng gần đây có vẻ hoàn toàn không muốn nuôi các doanh nghiệp...” Có lẽ đối phương đang hết sức bất mãn với ngân hàng, sau khi nghe xong câu nói này giống như “được lời như cời tấm lòng”, ông ta cũng bắt đầu lên án ngân hàng kịch liệt. “Đúng như những gì ông nói, ngân hàng thật là quá đáng. Thực sự bây giờ rất khó để vay tiền, vì vậy mong ông và công ty có thể thanh toán đúng thời hạn cho chúng tôi!”, sau đó vỗ vai đối phương.

Muốn nói “không” giống như vị lãnh đạo trên, thì trước tiên bạn hãy nêu ra kẻ thù chung của bạn và đối phương. Đây không chỉ là việc chuyển hết trách nhiệm cho bên thứ ba, mà còn là bôi xấu hơn nữa kẻ thù chung của cả hai bên. Đến lúc này, nền tảng tâm lý chung giữa hai bên đã khá vững chắc và bạn có thể đề cập lại vấn đề của mình.

Phương pháp xác định kẻ thù chung có thể giúp cho quan hệ hai bên ngày càng vững chắc.

NĂM BẮT ĐIỂM YẾU, ĐÁNH NHANH THẮNG NHANH

Lão Tinh đến một đơn vị còn thiếu nợ. Đầu tiên, ông đến gõ cửa phòng giám đốc và nói rõ mục đích của mình. Giám đốc mời ông ta đến tìm giám đốc kinh doanh. Nhưng giám đốc kinh doanh lại mời ông ta đến gặp trưởng phòng tiêu thụ. Trưởng phòng tiêu thụ lại đẩy Lão Tinh sang phòng tài vụ. Cuối cùng, trưởng phòng tài vụ chỉ nói một câu: “Tình hình cụ thể tôi không được rõ lắm, mời ông đến tìm giám đốc nghiệp vụ đi!” Vậy là cả chuyến đi của Lão Tinh chẳng thu được kết quả.

Lão Tinh đem hết những chuyện mình gặp phải kể lại cho ông giám đốc.

“Anh hãy đi tìm giám đốc kinh doanh và nói với anh ta là tôi đã nói như vậy”, giám đốc nói đầy uy lực.

Lúc này, giám đốc kinh doanh vẫn vô cùng khách sáo, nhưng nói qua nói lại thì kết quả cuối cùng là chưa có tiền.

Lão Tinh lại đến tìm trưởng phòng tiêu thụ, kết quả cũng giống y hệt: chưa có tiền.

Lần này Lão Tinh không hề tức giận. Ông ta đã phát hiện ra một điều là các cấp lãnh đạo của công ty có một chút mâu thuẫn.

“Sao anh lại đến tìm tôi?” Khi nhìn thấy Lão Tinh, vẻ mặt của ông giám đốc rất không hài lòng.

“Tôi đã nói với họ nói rằng, anh bảo tôi đến đó, nhưng bọn họ chẳng thèm quan tâm và vẫn theo kiểu cũ, xoay tôi sang hết người này đến người khác”, Lão Tinh nói.

Ông giám đốc nghe xong câu chuyện, lập tức gọi ngay giám đốc kinh doanh lên văn phòng. Ông ta rất tức giận vì mệnh lệnh của mình không được coi trọng và chấp hành.

“Chẳng phải tôi đã giải thích rất rõ với anh rồi sao? Trước mắt thì vốn của đơn vị đang rất căng và eo hẹp”, giám đốc kinh doanh nói.

“Anh đâu có nói với tôi những lời như vậy, anh chỉ bảo tôi hãy đến tìm trưởng phòng tiêu thụ thôi”, Lão Tinh nói.

“Nếu không tin, anh có thể hỏi lại”, Lão Tinh nói tiếp.

Trưởng phòng tiêu thụ trả lời là Lão Tinh có đến tìm anh ta.

“Các anh hãy tự bàn bạc trước đi”, vị giám đốc không đợi cho giám đốc kinh doanh kịp mở miệng giải thích đã ra lệnh tiễn khách.

“Tại sao anh có thể ăn nói xằng xiên như vậy?” Giám đốc kinh doanh hỏi.

“Chính giám đốc của các anh đã mời tôi đến đó và hỏi tôi tình hình thế nào”, Lão Tinh đáp.

“Không phải tôi đã nói rõ ràng với anh rồi hay sao?”

“Nhưng anh vẫn chưa giải quyết cho tôi.”

“Bây giờ tôi không thể giải quyết được”, giám đốc kinh doanh nói. Lão Tinh chẳng buồn nói thêm một câu nào nữa, liền chào giám đốc kinh doanh rồi bước ra cửa.

“Anh còn đến đây làm gì vậy?”, khuôn mặt của vị giám đốc rất nặng nề.

“Giám đốc kinh doanh đã nói, chuyện gì anh ta cũng không thể giải quyết được, nên bây giờ tôi không tìm ông cũng không được”, Lão Tinh

nói.

“Cái chức quản lý này không hiểu anh ta còn muốn làm nữa không đây!”, giám đốc tức giận đến mức phải đứng bật dậy.

“Không thể giải quyết là như thế nào? Không có cái gì gọi là không giải quyết được hết”, giám đốc nổi nóng quát tháo giám đốc kinh doanh trong điện thoại.

“Bây giờ anh hãy đến tìm anh ta,” giám đốc xoay người nói với Lão Tinh.

“Rút cuộc anh có ý gì?”, giám đốc kinh doanh nhìn chằm chằm vào Lão Tinh đang ngồi bên cạnh.

“Tôi không có ý gì cả, chỉ là giám đốc của các anh có ý, vậy mà đến giờ này anh vẫn chưa hiểu điều đó hay sao”, Lão Tinh nói.

“Ông ta đã nói những gì?”, giám đốc kinh doanh hỏi.

“Cũng chẳng có gì, chỉ là khi nghe tôi nói, anh vẫn chưa giải quyết xong vấn đề tiền bạc cho tôi, ông ta vô cùng tức giận”, Lão Tinh đáp.

“Nói như vậy là giám đốc đã đồng ý trả tiền cho anh?”, giám đốc kinh doanh lại hỏi tiếp.

“Ông ấy còn muốn đặt thêm một lô hàng mới từ công ty của chúng tôi nữa”, Lão Tinh trả lời khác với nội dung câu hỏi.

“Thực ra chúng tôi vẫn còn một khoản tiền, nhưng khoản tiền đó là để chuẩn bị phát lương cho nhân viên, nếu giám đốc đã gạt đầu thì xin đưa anh trước vậy”. Giám đốc kinh doanh nói xong liền dẫn Lão Tinh đến phòng tài vụ. Lúc Lão Tinh cầm trên tay phiếu chuyển tiền của ngân hàng trở về, không biết anh giám đốc kinh doanh kia đã nhận ra sự thực chưa nữa.

MỘT TAY GIAO HÀNG, MỘT TAY GIAO TIỀN

Trong buôn bán thương mại có một câu rất hay là “chưa thấy thỏ chưa

thả chim ưng”. Những kẻ đi đòi nợ, để đạt được mục đích của mình, đã không ngại thả “con thỏ” ra để khiến đối phương cũng phải thả “chim ưng”, sau đó bắt con thỏ lại và nhốt vào lồng.

Lão Hoàng phải chuyển đến bộ phận đòi nợ, và trở thành một giám đốc đòi nợ.

Lão Hoàng đến một đơn vị vẫn còn thiếu tiền để đòi nợ. Đón tiếp ông ta là chủ nhiệm bộ phận nghiệp vụ - ông Bùi.

Nói chuyện cả nửa ngày trời, chủ nhiệm Bùi vẫn cố vòng vo không đi vào chủ đề chính. Lão Hoàng vừa nhắc đến vấn đề tiền bạc là chủ nhiệm Bùi lại dùng những chuyện khác để chặn lại. Lão Hoàng đã hiểu, chủ nhiệm Bùi không chỉ là một người giỏi kinh doanh, mà trình độ cũng không hề thua kém mình. Người này từ trước tới giờ không bao giờ giải quyết vấn đề mà không có lợi cho mình, nhưng một khi nhìn thấy chuyện có lợi cho bản thân thì sẽ dùng mọi cách để nắm bắt cơ hội.

Lão Hoàng bắt đầu thực hiện chiến thuật “thả con săn sắt, bắt con cá rô”. Anh ta đến gần rồi nói với chủ nhiệm Bùi một cách rất bí mật: “Đơn vị chúng tôi kỳ này bán hạ giá các mặt hàng tồn kho, đây là một cơ hội tốt cho các ông đây!”

“Thật sao? Giảm giá bao nhiêu vậy?”, chủ nhiệm Bùi vừa nghe Lão Hoàng nói đã vội lấy lại tinh thần.

“Tất cả các sản phẩm đều giảm từ 15 phần trăm đến 25 phần trăm”, Lão Hoàng nói.

“Chúng ta có thể kí ngay hợp đồng, đơn vị chúng tôi sẽ tiêu thụ sản phẩm của công ty các anh”, chủ nhiệm Bùi cao giọng nói.

“Không được rồi, vì đây là bán hàng giảm giá, nên nhất định phải trả tiền ngay mới giao hàng. Huống hồ, các anh vẫn còn thiếu nợ bên chúng tôi”, Lão Hoàng nói.

“Thế thì thôi vậy, chúng tôi thật sự cũng không còn vốn”, chủ nhiệm Bùi quả không hổ là con cáo già, không dễ gì mắc mưu.

Lão Hoàng không để lộ ra biểu cảm gì. Ông ta biết rằng, chỉ cần là một con cáo già thì tuyệt đối sẽ không dễ dàng từ bỏ miếng mồi ngon sắp đến tay mình, xem ra vẫn phải bỏ ra thêm chút công sức.

Hôm sau, Lão Hoàng thông báo cho chủ nhiệm Bùi rằng ông đang bị gọi về gấp vì công việc đang rất bận rộn.

Chủ nhiệm Bùi không nói câu nào cả, đợi khi Lão Hoàng bước ra đến cửa, anh ta mới vội vàng đuổi theo và nói: “Anh hãy liên hệ với đơn vị của anh giúp tôi, món nợ lần trước tôi xin trả trước 1/3, sau đó phần tiền hiện tại sẽ mua một lô hàng đang giảm giá của các anh, vậy có được không?” Lão Hoàng đặt tay lên vai chủ nhiệm Bùi nói:

“Chỉ cần anh trả trước phần nào đó số nợ trước để tôi giữ chút thế diện, thì việc này cứ để tôi lo”.

Lão Hoàng trở về đơn vị và báo cáo lại dự định cũng như tính toán của mình cho lãnh đạo. Một ngày sau, chủ nhiệm Bùi cũng vội vã tìm đến.

Chủ nhiệm Bùi đưa tấm séc thanh toán cho Lão Hoàng xem rồi thu ngay lại. Lão Hoàng hiểu ngay ra là chủ nhiệm Bùi muốn một tay giao hàng, một tay giao tiền. Lúc sau, Lão Hoàng bận rộn giúp chủ nhiệm Bùi xử lý thủ tục, sau đó lại trực tiếp đốc thúc bộ phận vận chuyển điều động xe để giao hàng. Chủ nhiệm Bùi kiểm tra lại số lượng hàng hóa. Tất cả đều đã chuẩn bị sẵn sàng, hàng cũng được đưa lên xe đầy đủ, chỉ còn đợi xuất phát. Lúc này, chủ nhiệm Bùi mới đưa tấm séc thanh toán cho Lão Hoàng.

“Dỡ hàng xuống xe!”, Lão Hoàng hô to.

Chủ nhiệm Bùi vô cùng kinh ngạc, toàn thân đổ đầy mồ hôi, nhưng biết làm sao vì tấm séc đã nằm trong tay người ta rồi.

“Chủ nhiệm Bùi, rất xin lỗi anh!”, Lão Hoàng đem tiền giao cho phòng tài vụ, trừ vào khoản nợ còn chưa trả lần trước, còn lại bao nhiêu giao hàng theo giá hiện tại.

DĨ BẤT BIẾN ỨNG VẠN BIẾN

Trong quá trình đi đòi nợ nên áp dụng chiến thuật trong mềm có cứng, trong cứng có mềm để buộc đối phương phải chấp nhận yêu cầu của mình. Phương pháp này chủ yếu được vận dụng khi đối phương biết rõ là mình sai mà vẫn một mực chối cãi, cố chấp bảo vệ ý kiến, không thấu tình đạt lý.

Xí nghiệp cử một nữ nhân viên đòi nợ đến chỗ đối tác để đòi nợ. Vừa mới gặp mặt, giám đốc nhà máy đã nêu ra rất nhiều khó khăn: “Không phải chúng tôi không muốn trả nợ, nhưng thật sự là nhà máy chúng tôi rất nghèo, đến tiền công cho công nhân tôi còn chưa có để phát, lấy đâu ra tiền mà trả nợ!”

Nữ nhân viên này cười nói: “Sự thực đâu phải như vậy. Trước khi đến trước cửa nhà máy, tôi đã nói chuyện với công nhân ở đây, không khó khăn như ông vừa nói đâu”.

Giám đốc hơi lúng túng nhưng vẫn cố chống chế: “Hôm nay dù cô có nói gì đi nữa, tôi vẫn không có tiền để trả cho cô.”

Nữ nhân viên thu nợ không hề hoảng sợ: “Có nợ thì phải trả, đó là lẽ đương nhiên ở đời. Nếu anh thật sự không trả, vậy thì chúng ta sẽ cùng nhau ra toà. Nhà máy của anh mà tuyên bố phá sản, đến lúc đó nhà máy và tất cả tài sản cố định sẽ bị niêm phong và phát mại lấy tiền trả nợ. Người còn, sổ sách còn, cho dù anh đến bất kì đâu thì món nợ này anh vẫn phải trả! Vị giám đốc giỏi giang như anh, có tiền đồ như anh, chỉ vì một khoản tiền nhỏ chúng tôi mà phải ra tòa sao?”

Giám đốc thấy nữ nhân viên thu nợ không phải tay vừa, lập luận lại có lý nên lại vội vàng mềm mỏng, cười và nói: “Vậy thì thế này, tôi sẽ đưa cho cô tên của nhà máy đang nợ tiền, cô hãy thu về và trừ vào nợ, như vậy được chứ?”

Cô nhân viên thấy ông giám đốc đang cố đẩy cái khó sang cho mình, liền nghĩ ra một cách, cô bèn nói: “Anh không cần phải nói với tôi điều này, tôi là người chỉ thích làm việc của mình. Các anh nợ tiền chúng tôi chứ không phải người khác, tại sao tôi phải đến đòi người ta chứ? Hoặc tôi có thể xin bày cho anh một cách. Hai năm trước chẳng phải các anh

đã mua rất nhiều công trái chính phủ sao? Các anh có thể chuyển lại cho chúng tôi cũng được, lãi bao nhiêu thì tính bấy nhiêu, tôi đảm bảo sẽ không để các anh phải chịu thiệt, công ty chúng tôi sẽ hiểu được ý tốt của anh và cảm kích không ngót!”

Giám đốc biết cô nhân viên này quyết không cho khất nợ, liền nêu ra một chủ ý mới: “Chủ ý này kẻ cũng hay, nhưng đáng tiếc là cô đến muộn mất rồi, hôm qua có mấy người đến đòi nợ đã lấy hết công trái của chúng tôi. Vậy thì thế này đi, nhà máy chúng tôi hiện có một số máy ảnh, cô mang về để trừ nợ nhé!”

Nữ nhân viên thu nợ tỏ ra rất khó xử: “Chúng tôi cần nhiều máy ảnh để làm gì cơ chứ? Hơn nữa, tôi cũng chỉ là một nhân viên quen, không dám quyết định chuyện này. Vậy anh xem thế này có được không, anh hãy mang số máy ảnh đó bán hết đi, sau đó đổi thành tiền mặt rồi trả cho chúng tôi, vấn đề chẳng phải đã được giải quyết rồi sao?”

Giám đốc nhận thấy từng biện pháp đối phó của mình đều bị nữ nhân viên thu nợ kia chặn đứng, cuối cùng anh ta nói một cách bất lực: “Cô thật lợi hại, thật hết cách với cô. Thôi được, tôi sẽ lập tức nói với kế toán trưởng, ngày mai sẽ gửi phiếu chuyển tiền đến cho công ty cô. Như vậy cô hài lòng rồi chứ?”

Nữ nhân viên thu nợ đã dùng chính ý chí kiên định, tài hùng biện tuyệt vời và sự linh hoạt hơn người của mình để khiến một ông giám đốc chỉ muốn quyt nợ phải khuất phục và ngoan ngoãn trả tiền. Phương thức mà cô nhân viên này sử dụng chính là “lạt mềm buộc chặt”, “trong nhu có cương”. Đầu tiên cô đã vạch trần những lời nói dối than nghèo khổ của ông giám đốc, đấu tranh bảo vệ quan điểm của mình bằng lí lẽ xác đáng, loại bỏ những ý đồ bắt nạt hay chơi xấu của ông giám đốc, sau đó dùng phương pháp “dĩ bất biến ứng vạn biến, tuyệt mọi đường lui” để bác bỏ tất cả những “biện pháp” mà ông giám đốc này liên tiếp đưa ra, cũng không bỏ lỡ cơ hội để đề xuất những biện pháp có lợi cho bản thân. Điều này đã khiến tất cả đường lui mà vị giám đốc chuẩn bị lần lượt bị ngăn chặn, phải nhận thua và trả tiền.

MƯA DÀM THĂM LÂU, NHÃN NẠI CHỜ THỜI

Khi bạn muốn nhờ người khác làm giúp một việc gì đó thì nhất định phải có lòng nhẫn nại, vì có rất nhiều việc không dễ làm như chúng ta vẫn tưởng tượng. Ví dụ, bạn nhờ ai đó làm một việc gì đó, đối phương hoàn toàn có khả năng dễ làm giúp bạn, nhưng anh ta lại không đồng ý ngay lập tức bởi vì anh ta có những lí do hoặc nỗi khổ tâm riêng. Nếu bản thân bạn gặp phải chuyện đó và ngay lập tức từ bỏ, vậy thì sẽ là vô vọng rồi. Nhưng nếu bạn có thể kiên trì, nhẫn nại thì vẫn gặt hái được thành công.

Một công trường xây dựng cần gấp 60 tấn nhựa đường, nhân viên cung ứng liền tìm đến văn phòng vật tư để nhờ giúp đỡ, nhưng người quản lí phụ trách lại nói, vì công việc rất bận nên phải đợi thêm hai tháng nữa mới có thể giao hàng. Nhân viên cung ứng vô cùng lo lắng và sốt ruột, làm sao có thể đợi được hai tháng nữa đây? Qua tìm hiểu tình hình anh được biết, trong kho vẫn còn rất nhiều hàng, chỉ là do anh ta không “cống nạp” nên người ta mới không giúp đỡ.

Tuy nhiên, nhân viên cung ứng vẫn kiềm chế cảm xúc và suy nghĩ biện pháp để giải quyết vấn đề. Trong tay anh lúc này không có tiền, không có quà cáp, việc “cống nạp” cho người ta càng là chuyện không thể, nên anh quyết tâm sử dụng chiêu “mưa dầm thấm lâu” với người quản lý đó.

Từ hôm sau trở đi, ngày nào anh ta cũng đến văn phòng của người quản lý, kiên nhẫn trình bày với ông ta. Dù cảm thấy rất phiền nhưng ông ta cũng không thể làm gì được. Cứ có cơ hội là anh nhân viên lại đến trình bày vui vẻ với thái độ nhã nhặn, lịch sự, khiến ông ta tức không được mà giận cũng chẳng xong. Đến ngày thứ năm, cuối cùng người quản lý đành phải nói: “Trời ơi! Coi như tôi thua anh rồi, giúp đỡ anh lần này vậy, tôi sẽ giao hàng cho anh trước!”

Trong câu chuyện trên, nhân viên vật tư biết rõ nguyên nhân là mình không “cống nạp” gì nên người ta mới không giúp. Anh ta bèn áp dụng phương pháp “mưa dầm thấm lâu”, cho đến khi đối phương đồng ý với yêu cầu của mình mới thôi.

KHÉO LÉO TUNG HỎA MÙ

Xí nghiệp may cùng với công ty thời trang kí kết một hợp đồng về gia công. Theo quy định của hợp đồng, xí nghiệp may sẽ gia công 2.500 chiếc áo lụa cho công ty thời trang, chất liệu, mẫu mã và kích thước sẽ do bên đặt hàng cung cấp. Đúng hạn, xí nghiệp may đã hoàn thành công việc như trong hợp đồng đã kí kết, nhưng bên đặt hàng vẫn chưa đến làm thủ tục nhận hàng và thanh toán các khoản chi phí.

Công ty thời trang vốn là một cửa hàng thời trang nhỏ. Với sự lao tâm khổ tứ của giám đốc Dương, mấy năm gần đây, công việc làm ăn phát triển rất nhanh, và đã trở thành một công ty thời trang sở hữu 15 cửa hàng thời trang lớn nhỏ. Nhưng cũng vì tốc độ phát triển quá nhanh, nên công ty cũng nợ nần rất nhiều. Hàng ngày, những người đến đòi nợ ngồi đầy ở văn phòng công ty, giám đốc Dương đành phải viện đủ lí do để từ chối qua loa cho xong chuyện.

Xí nghiệp may sau khi biết được tình hình này, tuy rất tức giận, nhưng vẫn quyết định sử dụng chiến thuật mềm mỏng, phái anh Hoàng của phòng quan hệ công chúng đi giải quyết vấn đề.

Anh Hoàng quyết định vào thẳng “hang hùm” để giải quyết. Anh ta hẹn với giám đốc Dương sẽ đến nhà gặp mặt vào một tối nào đó. Tối hôm đó, anh Hoàng đến nhà giám đốc Dương như đã hẹn. Giám đốc Dương cảm thấy xấu hổ và áy náy, tỏ vẻ rất lúng túng và bối rối. Để kéo gần khoảng cách của hai người, anh Hoàng luôn cố gắng nở nụ cười, câu nào cũng xoay quanh chủ đề nghề nghiệp, bàn luận đến vấn đề thời trang. Anh Dương sau một hồi nói chuyện đã phát hiện ra, sở thích và quan niệm về thiết kế thời trang của cả hai người đều rất giống nhau, nên đã mang tác phẩm mà mình yêu quý nhất, hài lòng nhất đưa cho anh Hoàng đánh giá.

Anh Hoàng dù mới lần đầu tiên gặp mặt nhưng đã hết sức tán thưởng, còn chỉ ra cụ thể những ưu điểm trong đó. Cùng với sự cổ vũ bằng cách nói chuyện khéo léo của anh Hoàng, giám đốc Dương có cảm giác rất thân thiết với người đang trao đổi cùng mình.

Anh Hoàng nhận thấy thời cơ đã đến. Anh bắt đầu đề cập đến những khó khăn của xưởng sản xuất và hi vọng giám đốc Dương thông cảm. Giám đốc Dương không suy nghĩ gì nữa bèn kí séc và chuyển luôn cho

anh Hoàng.

LẤY CHỮ NHẪN LÀM ĐẦU, ĐỐI ĐÃI THEO LỄ NGHĨA

Nhân viên đi đòi nợ phải gặp gỡ và làm quen với rất nhiều kiểu người: có người thì thấu tình đạt lý, rộng lượng, thoải mái, nhưng cũng có những người lại có lòng dạ hẹp hòi, dửng dưng, lạnh nhạt có người ăn nói thẳng thắn, đối đãi thật lòng với mọi người, nhưng cũng có những người thì luôn miệng nói dối, giả nhân giả nghĩa, thậm chí có ý lừa gạt... Nhưng cho dù gặp phải loại người nào, đối phương có làm bạn cảm thấy khó xử đến mức nào thì làm một người đi đòi nợ, bạn vẫn phải cố gắng nhẫn nại hết mức có thể, và học cách kiềm chế cảm xúc của bản thân. Đặc biệt, khi bạn tiếp xúc với người đang thiếu nợ, bạn gặp tình cảnh bối rối hay khó xử đến đâu thì vẫn phải biết đặt chữ nhẫn lên đầu.

Những người đến kì vẫn chưa thanh toán, cho dù bắt nguồn từ nguyên nhân nào thì khi gặp người đến đòi nợ, đều có tâm trạng lo âu, khó chịu. Do đó, trong quá trình giao tiếp, thương lượng và bàn bạc, để bảo vệ thể diện của mình, những người thiếu nợ thường ăn nói không chút khách sáo, tranh cãi vô lý, thậm chí còn xúc phạm cả bản thân người đến đòi nợ. Có những người mắc nợ sẵn sàng gây rối, làm loạn; có tình gây thật nhiều khó khăn cho người đến đòi nợ bằng cách đưa ra những điều kiện hà khắc, không thể chấp nhận được. Có nhiều con nợ còn cố ý chơi xấu, năm lần bảy lượt từ chối gặp mặt người đòi nợ, kể cả có gặp mặt thì cũng cố tình không nói đến khoản nợ, hoặc kiếm đủ lí do để kéo dài thời gian trả nợ...

Tất cả những hành vi này của người mắc nợ có thể khiến người khác tức giận. Trong những tình huống thông thường, người đòi nợ hoàn toàn có đủ lí do cãi nhau một trận ra trò với người mắc nợ, để trút bỏ mọi nỗi bức dọc trong lòng. Tuy nhiên, người đòi nợ cần phải nhớ kĩ bốn phận, nhiệm vụ và mục đích của mình. Khi hiểu được điều này thì người đòi nợ nên xem mọi chuyện đều bình thường, cư xử một cách đúng đắn, đặt chữ nhẫn làm ưu tiên hàng đầu... đối với tất cả những lập luận vô lý hay hành vi lừa dối của người mắc nợ. Nếu người đòi nợ không thể nhẫn nại chịu đựng những lời nói và hành vi vô lý này của

người mắc nợ thì quan hệ của hai bên sẽ nhanh chóng lâm vào tình trạng căng thẳng, thậm chí có thể công khai đối lập. Một khi xuất hiện những tình huống như thế này, người đòi nợ về sau không thể tiếp tục tiến hành đàm phán, thương thuyết hay nói chuyện với người mắc nợ nữa, mặt khác tất cả những nỗ lực trước kia sẽ biến thành con số 0. Bởi vì, người đòi nợ đã phải trả cái giá rất cao để nắm được thông tin của người mắc nợ, hoặc là để thúc ép con nợ mau chóng trả nợ, người thu nợ đã phải làm việc và đạt được sự ủng hộ từ lãnh đạo cấp trên, hoặc từ ngân hàng hay chủ quản bộ phận kinh doanh... hoặc là, để có được một chuyển đi có kết quả, người đòi nợ đã phải bỏ ra rất nhiều công sức để thu thập thông tin trước khi đi... Tất cả những điều nói trên sẽ tan thành mây khói chỉ vì không nhẫn nhịn được trong buổi đàm phán nói chuyện với con nợ.

Do đó, người đi thu nợ để đạt được mục đích và hoàn thành tốt nhiệm vụ thì phải biết chịu đựng tất cả những lời nói và hành vi khó có thể chịu đựng được nhất, phải biết “lấy nhu thắng cương” và “lấy tĩnh trị động”. Đối với những con nợ không nói lí lẽ, tính tình nóng nảy thì nói chuyện khéo léo là cách tốt nhất. Ví dụ, khi người khác đang mất bình tĩnh và nổi cáu, bạn có thể nói với anh ta: “Xin anh đừng tức giận, tôi đến đây không phải để cãi nhau với anh” hay “Câu nói vừa rồi của tôi có thể đã làm anh tức giận, nhưng mong anh hãy hiểu cho tâm trạng của tôi lúc này”, “Mong anh hiểu cho chỗ khó xử của phía chúng tôi, hãy coi như anh đang giúp đỡ chúng tôi trong lúc khó khăn nhất” hoặc những câu gần giống như vậy... Tôi tin chắc rằng, những lời nói ôn hòa và nhẹ nhàng này nhất định có thể khiến đối phương bình tĩnh lại và suy nghĩ vấn đề một cách lí trí hơn.

Người mắc nợ càng tức tối, ngang ngược thì người đòi nợ càng phải bình tĩnh và đối đáp lại bằng lí lẽ xác đáng. Đặc biệt là lúc quan hệ hai bên đang căng thẳng, người đòi nợ càng phải bình tĩnh, hòa nhã, “lấy tĩnh chế động”, phải nắm bắt được tất cả những yếu điểm và sơ hở của người mắc nợ, sau đó dùng chiến thuật “trong nhu có cương” để buộc con nợ phải thực hiện việc trả tiền.

CHIẾN THUẬT ĐÁNH TỪ BÊN NGOÀI VÀO

Trong quá trình đòi nợ, bạn có thể nhờ đến sự giúp đỡ của nhân vật thứ ba có mối quan hệ tình cảm với đối phương để đạt được mục đích đòi nợ. Sau đây là một số biện pháp.

1. Qua quan hệ riêng của người mắc nợ

Đối với những người chịu ảnh hưởng của gia đình thì vợ (hoặc chồng) chính là những người bạn đồng hành có quan hệ thân thiết nhất trong cuộc sống hàng ngày. Do đó, họ cũng là người mà bạn có thể nhờ làm “trận địa vòng ngoài” để “tiến đánh”. Cách làm này có thể thông suốt hay không là do hai nhân tố quyết định: thứ nhất là sức mạnh của những “con gió nhỏ” (ý chỉ những lời nói thì thầm vợ chồng hay nói với nhau). Thứ hai, vợ hoặc chồng của đối phương có điểm yếu nào có thể khai thác không, ví dụ như: thích ăn lãi nhỏ, có sở thích đặc biệt, hẹp hòi, ích kỉ, dễ mềm lòng, thích hư vinh... Bạn cần phải chú ý cả hai điều kiện cần thiết này, không thể thiếu một trong hai.

2. Qua quan hệ bên thông gia của người mắc nợ

Ai cũng có người thân. Trong cuộc sống, mọi người đều có xu hướng kính trọng, cư xử tốt đẹp hơn với những người thân của mình, đặc biệt là các anh con rể. Cho dù là ông chủ của một công ty lớn, nhưng chỉ cần nhìn thấy bố vợ là lại phải ngoan ngoãn quy củ, chào hỏi lễ phép...

3. Qua quan hệ bạn bè của người mắc nợ

Nhu cầu có những người tri kỉ hay bạn thân là một hiện tượng rất bình thường trong đời sống xã hội của con người. Nhờ đến sự giúp đỡ từ tri kỉ hay bạn thân của người mắc nợ để đạt được mục đích đòi tiền, cũng là một vũ khí tốt mà người đòi nợ có thể tận dụng được. Phương pháp này có hiệu quả với điều kiện người chúng ta chọn phải có sức ảnh hưởng để tác động đến đối phương.

4. Qua quan hệ anh em họ hàng thân thuộc của người mắc nợ

Những người có thể tác động và ảnh hưởng tới đối phương, ngoài chồng, vợ (người yêu), còn có bố mẹ, anh chị em, con trai, con gái và những người anh em họ hàng có quan hệ thân thuộc. Cơ sở để thực hiện

phương pháp này là mối quan hệ huyết thống, quan hệ dòng họ truyền thống mà người mắc nợ là thành viên trong đó...

5. Qua quan hệ khách hàng với người mắc nợ

Người mắc nợ và khách hàng của họ (đặc biệt là các vị khách quen lâu năm) không nhất định phải có mối quan hệ huyết thống, hay quan hệ bạn bè thân thiết, nhưng giữa họ tồn tại mối quan hệ phụ thuộc và dựa vào nhau vì lợi ích. Do đó, việc nhờ đến sự giúp đỡ của những khách hàng quan trọng của đối phương trong hoạt động kinh doanh sản xuất để gia tăng ảnh hưởng, thông thường cũng có thể thu được hiệu quả rất lớn.

6. Qua quan hệ cấp trên, cấp dưới của người mắc nợ

Nếu người nợ tiền bạn phụ trách một tổ chức kinh tế, vậy thì thông thường, “trận địa vòng ngoài” của bạn sẽ bao gồm cả cơ quan quản lý cấp trên và những người trong cơ quan của người mắc nợ. Những người này chúng ta có thể gọi là cấp trên và cấp dưới. Giữa người mắc nợ và cấp trên cũng như cấp dưới của người đó luôn tồn tại quan hệ lợi ích. Bất cứ người phụ trách nào cũng cần nhờ sự trợ giúp của cấp trên và cấp dưới thì mọi chuyện mới được thực thi. Do đó, nếu bạn biết tận dụng thỏa đáng mối quan hệ này thì sẽ có tác dụng trong việc đòi nợ.

HƯ TRƯỞNG THANH THẾ, LẤY GIẢ LÀM THẬT

Giám đốc Tôn là một phụ nữ độc thân đã ngoài 40 tuổi, vì tính cách khá mạnh mẽ nên mọi người thường gọi là Tôn Nhị Nương.

Giám đốc Tôn vừa mới đi họp về đã nghe nói nhân viên nghiệp vụ là Tiểu Quan bị người khác lừa, nên vội gọi Tiểu Quan lên hỏi đầu đuôi câu chuyện.

Tiểu Quan nói, mấy hôm trước, có một công ty đến đơn vị để đặt hàng, trong lúc kí tên, đối phương cố ý viết số “0” ở cuối số tiền thành số “9”, khi đến ngân hàng nhận tiền thì họ từ chối vì lý do này.

“Trong hợp đồng cũng có số tài khoản. Tại sao không thẩm tra đối

chiều lại?”, giám đốc Tôn nổi nóng. “Vấn đề chính là ở chỗ đây, nói ra ngoài không sợ người khác cười vào mặt cho sao!”

“Trong lúc đối phương kí hợp đồng, họ đã cố ý để mực bị vấy ra quá nhiều nên nhìn cũng không rõ”, Tiểu Quan nói.

“Đến đây là hết sao?”, giám đốc Tôn hỏi.

“Tôi có gọi điện thoại liên hệ, ngân hàng nói chưa nhận được phiếu ủy nhiệm chi của họ, bây giờ số tiền đó đã được dùng vào việc làm ăn khác rồi”, Tiểu Quan nói.

Có phê bình hay trách móc gì nữa thì cũng không thay đổi được, xem ra mình phải đích thân ra tay rồi, giám đốc Tôn nghĩ. Tiểu Quan đưa giám đốc Tôn tới một con phố nhỏ yên tĩnh và đến công ty kia. Sau khi bước vào cửa, giám đốc Tôn rất bình thản ngồi vào ghế. Tiểu Quan sắp xếp xong xuôi, thì đối phương là một người tuổi trung niên đến giới thiệu: “Đây là giám đốc điều hành của chúng tôi Lão Mễ.”

Giám đốc Mễ gật đầu nhẹ một cách rất có thành ý, ra ý có việc gì có thể nói chuyện với ông ta. Giám đốc Tôn nghĩ, người này nhiều nhất cũng không đến 30 tuổi, vậy mà cũng dám gọi là “lão” sao.

“Được thôi, người anh em của anh đã dám lừa bà già này”, giám đốc Tôn buông lời chanh chua. Bà này chuyên về quan hệ công chúng, lại còn ngồi ở vị trí lãnh đạo, chắc chắn là có mặt đặc biệt riêng của bà ta, giám đốc Mễ nghĩ thầm.

“Đây chỉ là công việc bình thường, sao có thể gọi là lừa bịp được chứ? Tại bên ấy không kịp làm thủ tục, tiền bạc không đợi ai bao giờ?”, giám đốc Mễ nói.

“Tốt nhất là anh nên rút lại lời vừa rồi đi, đừng có giở trò này ra với tôi, coi chừng tôi đập vỡ cái cửa tiệm của anh đấy!”, giám đốc Tôn tỏ ra rất đanh đá, vì cơ bản bà cũng chẳng coi vị giám đốc kia ra gì.

“Hiện tại tôi cũng chẳng có tiền, có giỏi bà hãy kiện đi!”, giám đốc Mễ nói một cách rất lạnh lùng.

“Ồ! Bà già này làm việc từ xưa đến nay chưa bao giờ phải đi kiện cáo ai đâu nhé!”

Giám đốc Mễ không nói lời nào, không khí trở nên yên lặng.

“Đi, đến ngân hàng để kiểm tra lại số khoản của anh ta”, giám đốc Tôn nói với Tiểu Quan.

“Chúng ta hãy cùng ăn bữa trưa trước, có việc gì để ăn xong về rồi từ từ thương lượng”.

Tư lượng của giám đốc Tôn rất tốt. Giám đốc Mễ tưởng rằng chuốc cho bà say xong có thể giải quyết mọi chuyện, không ngờ chỉ sau vài lần cạn chén, tự mình lại nói ra sự thật trước.

Hóa ra, công ty của giám đốc Mễ chỉ có hai người. Lúc tuyển dụng nhân viên nghiệp vụ, ông ta đã nói rõ, sẽ trích 10 phần trăm tiền lãi mỗi lô hàng cho họ, sau đó sẽ không mời nhân viên này làm việc nữa, tự họ phải chịu trách nhiệm và xử lý mối quan hệ nợ nần. Sau đó ông ta sẽ dùng khoản tiền kiếm được để tái đầu tư vào một vụ làm ăn khác.

“Dù sao cũng đều là việc chung, hà tất chị phải cố gắng chăm chỉ như vậy chứ. Tôi sẽ cho riêng chị 10 phần trăm tổng số tiền hàng, coi như một chút thành ý của anh em phía bên tôi”, giám đốc Mễ nói.

“Con người tôi thiếu đức, cũng chẳng có chồng, nhưng không thiếu tiền. Chính là vì công việc chung, cho nên anh nhất định phải trả tiền cho chúng tôi ngay lập tức, không được thiếu dù chỉ một xu. Số tiền này còn chẳng bằng một năm tiền lãi của tôi”, giám đốc nói.

“Chị kiếm đâu ra mà nhiều tiền như vậy chứ?”, giám đốc Mễ buột miệng nói.

“Kiếm về chứ còn sao. Tôi có hai nhà máy, một khách sạn, 1/3 lợi nhuận mỗi năm đổ vào ngân hàng, Bộ Công thương và Cục Thuế vụ”, giám đốc Tôn nói với một vẻ rất thờ ơ.

“Cậu em, hãy nhanh chóng trả tiền cho tôi”, sau khi uống rượu, giám đốc Tôn lại nói.

“Đều phải đưa hết sao?”, giám đốc Mễ vẫn còn chút lưu luyến.

“Lẽ nào còn muốn tôi cho anh tiền thưởng nữa sao? Chỉ sợ anh chẳng dám nhận thôi!”, giám đốc Tôn nói.

Người phụ nữ này quả là không thể đùa được, giám đốc Mễ trầm nghĩ.

“Mấy hôm nữa anh hãy qua chỗ tôi một chuyến, tôi sẽ cho anh cơ hội để phát tài, chứ đừng đi kiếm loại tiền này nữa”, giám đốc Tôn uống một ngụm trà rồi nói.

Vừa nghe xong câu này, giám đốc Mễ vội chạy đến ngân hàng.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ TỪ CHỐI CHO VAY TIỀN MỘT CÁCH KHÉO LÉO?

Khi người khác muốn vay tiền của bạn, nếu không thể cho vay được thì hãy từ chối họ một cách khéo léo.

Bạn có thể nói như sau:

“Nếu có thể, tôi sẽ giúp đỡ anh nhưng hiện giờ tôi hoàn toàn không có tiền. Anh đến hỏi mà tôi lại không thể giúp đỡ, trong lòng cảm thấy rất buồn! Tôi mong anh có thể bỏ qua”.

Hoặc:

“Anh là bạn tốt của tôi, nếu là số tiền ít một chút, đương nhiên tôi có thể cho anh vay. Tuy nhiên số tiền quá lớn, về cơ bản tôi rất muốn giúp nhưng lại không giúp được. Xin anh bỏ qua cho”.

Những cách nói như vậy, không những rất hợp lý, mà còn thể hiện tình cảm thấu hiểu với bạn bè, đối phương cũng không đến mức có thành kiến với bạn.

Ngoài ra, lời từ chối hài hước cũng là một phương pháp rất tốt. Nó có thể làm dịu đi những tình huống ngượng ngùng khó xử trong không khí thân tình.

Ví dụ, Tom chào hỏi Hans một cách rất thân thiện.

“Anh sao vậy? Có vẻ tinh thần không được tốt!”

“Đúng vậy. Gần đây vì nợ nần nên tôi phải hỏi vay tiền khắp nơi, đến mức mệt mỏi rồi, buổi tối phiền não tới mức ngủ không yên. Anh có thể giúp tôi không?”

“Đương nhiên là có! Ngày mai tôi mang đến cho anh. Nhà tôi có thuốc đặc hiệu giúp ngủ ngon.”

Lời từ chối như vậy thực sự rất thông minh.

1. Abraham Lincoln (1809-1865): Tổng thống thứ 16 của Hoa Kỳ.
1. Abraham (Harold) Maslow (1908-1970): Nhà tâm lý học người Mỹ. Ông được thế giới biết đến qua mô hình nổi tiếng Tháp nhu cầu và được coi là cha đẻ của tâm lý học nhân văn.
2. Vladimir Vladimirovich Mayakovsky (1893-1930): Nhà thơ nổi tiếng người Nga, một đại diện tiêu biểu nhất của trường phái thơ vị lai thế kỷ XX.
3. Đồng rúp Nga hay đơn giản rúp là tiền tệ của Liên bang Nga và hai nước cộng hòa tự trị Abkhazia và Nam Ossetia.
1. Dale Breckenridge Carnegie (1888-1955): Nhà văn, diễn giả nổi tiếng người Mỹ. Ông là tác giả của cuốn sách nổi tiếng *Đắc nhân tâm*.
1. Mary Kay: Doanh nhân người Mỹ, người sáng lập ra hãng mỹ phẩm nổi tiếng thế giới Mary Kay.
2. Napoléon Bonaparte (1769-1821): Nhà quân sự, nhà chính trị kiệt xuất. Ông là Hoàng đế của người Pháp từ năm 1804 đến năm 1815.
1. Gioachino Antonio Rossini (1792-1868): Nhà soạn nhạc opera nổi tiếng người Ý.
1. Francis Bacon (1561-1626): Nhà triết học, chính khách người Anh. Ông là cha đẻ của chủ nghĩa duy vật Anh và các ngành khoa học thực nghiệm hiện đại.
1. Alexander Ivanovich Herzen (1812-1870): Nhà văn, nhà tư tưởng nổi tiếng người Nga.