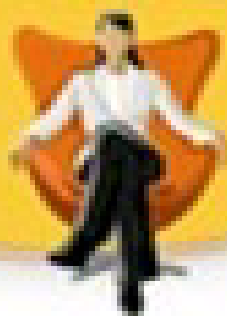
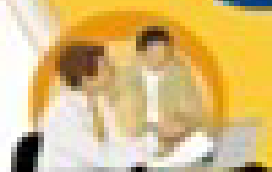
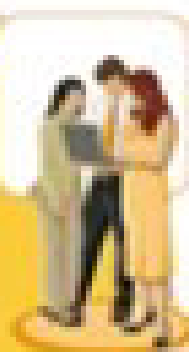
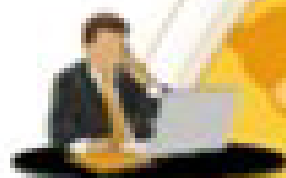
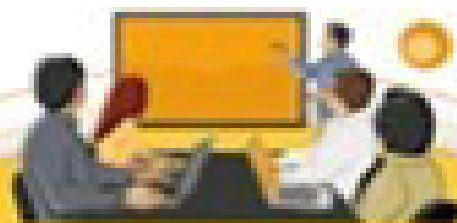


TRÌNH TIỂU LAN

Chủ biên



NÓI THẾ NÀO  
— ĐỂ ĐƯỢC —  
**CHÀO ĐÓN**  
— ĐỂ ĐƯỢC —  
LÀM THẾ NÀO  
**GHI NHẬN**

- Tâm lý học thay đổi cuộc sống.
- Tại công sở, ở khu dân cư, ra xã hội, trong các mối quan hệ—  
dưới con mắt quan sát tinh tường, mọi chi tiết đều đắt giá.
- Có thể nói lời danh thép, có thể nói lời thu phục nhân tâm,  
có thể linh hoạt thiên biến vạn hóa—  
không phải bản năng tự nhiên.

# Lời nói đầu

Ebook miễn phí tại : [www.Sachvui.Com](http://www.Sachvui.Com)

## NÓI CÓ KỸ NĂNG, LÀM VIỆC CÓ PHƯƠNG PHÁP, THÀNH CÔNG TRONG TẦM TAY

Chúng ta đang sống trong một xã hội “mở”, mỗi cá nhân đều không thể tồn tại độc lập, đều phải giao tiếp với nhau, cho dù là lao động trí óc, lao động chân tay hay ngành nghề khác trong xã hội.

Nhưng chúng ta cũng đang sống trong một xã hội “thờ ơ lạnh nhạt”, giữa con người với con người càng ngày càng khó giao lưu với nhau, người ta lúc nào cũng đề phòng, dùng lớp vỏ ngoài dày đặc để bao bọc tâm hồn của mình.

Vậy là, giao tiếp trở thành một lĩnh vực đòi hỏi có kỹ thuật cao. Những người không hiểu bí quyết ẩn chứa trong đó, sẽ khó tránh khỏi việc gặp trở ngại, khó được người khác tiếp nhận; nhưng có những người lại biết dựa vào kỹ năng vốn có của mình để có được sự thuận lợi trong mọi việc, dễ dàng được người khác chào đón. Vì vậy, muốn có quan hệ tốt đẹp thì chúng ta phải học cách giao lưu, phải nắm được phương pháp nói chuyện và làm việc.

Cuốn sách Nói thế nào để được chào đón, làm thế nào để được ghi nhận cung cấp cho các độc giả những phương pháp thực tiễn và hữu ích. Đọc cuốn sách này bạn sẽ biết: làm thế nào để thể hiện ưu điểm của mình thông qua cách nói chuyện, làm việc khéo léo; làm thế nào để gây ấn tượng tốt với người khác chỉ qua lần gặp gỡ ban đầu; làm thế nào để vượt qua cuộc phỏng vấn lắt léo; làm thế nào để khiến người khác giới cảm mến bạn ngay từ cái nhìn đầu tiên... Có vô số những tuyệt chiêu trong cuốn sách sẽ dạy bạn những điều này.

Hiện nay, trên thị trường có rất nhiều sách dạy về kỹ năng sống, sách dạy cách nói và thực hành cũng khá nhiều, nhưng chỉ có một vài cuốn là có phương pháp và kỹ năng thực tế thực sự, cuốn sách này nằm trong số ít ỏi đó. Cuốn sách đã hoàn toàn vứt bỏ những lý luận sáo rỗng, giáo điều để trực tiếp truyền thụ cho bạn những kỹ năng thực tế.

Nói chuyện dường như không hề khó, hầu như ai cũng biết nói. Tuy nhiên, có những người nói năng vô cùng trí tuệ và hoạt bát, trong khi lại có những người nói năng thiếu chuẩn mực, gây khó chịu cho người khác. Biết ăn nói và không biết ăn nói, giữa chúng có một sự khác biệt rất lớn.

Bạn không tin ư? Hãy xem hai ví dụ dưới đây:

Mùa đông, cửa sổ mở, từng cơn gió lạnh không ngừng lùa vào phòng. Gặp tình huống này, có anh chồng sẽ trách móc vợ: “Em làm gì vậy? Lẽ nào em không thấy lạnh sao? Vì sao không đóng cửa sổ lại?”

Cũng có anh chồng nói với vợ rằng: “Vợ ơi, anh sợ em lạnh, anh đi đóng cửa sổ nhé!”

Nếu bạn là chồng, bạn sẽ chọn câu nào để nói với vợ? Kết quả sẽ như ra sao? Tôi nghĩ chắc chắn bạn sẽ tưởng tượng được.

Trên xe có người bạn muốn hút thuốc. Người A cùng xe nói: “Anh dập thuốc đi được không? Tôi không chịu được.” Người B cùng xe nói: “Cậu hút ít thôi! Đặc biệt là hút thuốc trong xe, không tốt cho sức khỏe của cậu.” Bạn cho rằng người hút thuốc sẽ muốn nghe ai?

Qua đó có thể thấy, biết ăn nói và không biết ăn nói là hai vấn đề hoàn toàn khác nhau, kết quả nhận được cũng hoàn toàn khác nhau. Khi nội dung nói chuyện của bạn hàm chứa những tình cảm mà bạn nghĩ cho đối phương, đối phương sẽ biết tâm ý của bạn, muốn nghe lời bạn nói, từ đó càng thích bạn hơn. Ngược lại, nếu bạn nói năng không suy nghĩ, không chú ý ngữ khí thì rất dễ đắc tội với người khác.

“Một câu nói khiến người ta cười, nhưng một câu nói cũng khiến người ta khó chịu.” Cho dù sự việc lớn hay nhỏ, biết ăn nói sẽ giúp bạn thành công, hoặc sẽ khiến thành công của bạn đến nhanh hơn, thậm chí còn đóng vai trò mang tính quyết định trong những thời khắc quan trọng.

Trong xã hội hiện nay, những người tỏ ra nhút nhát, sợ sệt, hiên lạnh thật thà thường sẽ rơi vào tình huống khó xử trong giao tiếp. Một số người kiến thức uyên thâm, nhưng vì thiếu kỹ năng giao tiếp nên không được mọi người yêu mến. Một số người biểu hiện rất xuất sắc trong công việc nhưng không diễn tả được thành lời hoặc không thuyết trình được ý tưởng của mình với cấp trên và đồng nghiệp, từ đó mất đi rất nhiều cơ hội thăng tiến. Vì vậy, cho dù thế nào bạn cũng phải học được cách “nói năng”.

Tiếp theo, chúng ta phải học cách làm việc, bởi vì làm tốt mới được người khác khẳng định. Vậy, để làm tốt chúng ta phải lưu ý những gì?

Đầu tiên, chúng ta phải có mục tiêu làm việc rõ ràng, có mục tiêu rõ ràng rồi sẽ có phương hướng đúng đắn. Thứ hai, chúng ta phải có tư duy mạch lạc, từ tư duy mạch lạc để xây dựng nên một kế hoạch hành động khoa học và thực tiễn. Khi những thứ này đầu rõ ràng rồi thì chúng ta phải tự tin, tin tưởng rằng bản thân có thể làm tốt. Khi đối mặt với chuyện không như ý, chúng ta không được chán nản nhụt chí, không được “ngã ở đâu thì nằm ở đó”. Mỗi một lần phạm lỗi đều là bài học để chúng ta rút kinh nghiệm, tích lũy thêm kinh nghiệm. Chúng ta phải biết phát huy sức mạnh vốn có, biến những chuyện không thể thành có thể.

Muốn làm được việc gì đó trong xã hội, thì nói năng làm việc chính là một bài học mà chúng ta phải tu luyện đầu tiên. Tuy nhiên, những người khác nhau thì “thành tích” sẽ khác nhau một trời một vực. Những người giỏi nói giỏi làm thì mọi việc có thể như diều gặp gió, như cá gặp nước, mọi sự như ý; ngược lại sẽ như gió ngược chiều, như thuyền mắc trên cạn, mọi sự khó khăn vô cùng.

Xã hội vô cùng phức tạp, muốn có được thành công không đơn giản như chúng ta tưởng tượng. Vì sao có người học rộng tài cao nhưng lại gặp rất nhiều trở ngại trong cuộc sống; vì sao có người tư chất bình thường nhưng lại có một sự nghiệp lẫy lừng. Một phần rất lớn phụ thuộc vào bản lĩnh ăn nói của bạn. Đối nhân xử thế và cách giao tiếp trong công việc đâu cần kỹ xảo. Đây cũng chính là bài học để mỗi người khi bước ra xã hội có thể giành lấy thành công.

Tóm lại, chỉ khi bạn hiểu được ý nghĩa của việc đối nhân xử thế, nắm được kỹ năng giao tiếp, làm việc thì mới có thể khiến bạn bè yêu quý, lãnh đạo coi trọng, nhân viên kính trọng, khách hàng tin tưởng, xã hội công nhận và khiến thành công gần bạn hơn! Chúng tôi cũng tin rằng, tất cả những bạn đọc xong cuốn sách này thì khả năng giao tiếp, làm việc sẽ càng ngày càng được nâng cao, sự thành công cũng sẽ đến dễ dàng hơn.

## PHẦN I: NÓI THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC CHÀO ĐÓN

Nói chuyện là phương thức trực tiếp nhất để có được sự yêu mến của người khác. Nói chuyện không chỉ đơn thuần là giao lưu mặt đối mặt mà còn là một môn nghệ thuật giao tiếp, mọi người đều cần phải rèn luyện.

### **Chương 1: Hiểu tâm lý của đối phương khi nói chuyện**

#### Bài 1: Căn cứ vào thân phận, địa vị của đối phương để nói chuyện

Thanh niên ngày nay luôn đòi hỏi giải phóng cá tính, coi trọng sự bình đẳng, coi thường phép tắc trên dưới mà tổ tiên truyền lại. Người Phương Đông từ xưa tới nay coi trọng bốn phận, làm theo quy tắc, chỉ cần biết vị trí của mình là gì trong xã hội là sẽ ngoan ngoãn chấp nhận, bởi họ sợ gây rắc rối. Đi đâu nhìn qua thì thấy có vẻ như mang tính cách hiền lành nhút nhát nhưng thực chất là thông minh, thỏa đáng. Trong phim cổ trang thường có cảnh tượng như thế này: Một thường dân chạy đến chỗ quan phủ, chỉ vào mặt quan chửi quan hồ đồ, mặc dù nhìn thì có vẻ dũng cảm, khí thế nhưng rốt cuộc đều bị lôi ra ngoài, đánh cho một trận nhớ đời. Hoặc ví như trong quán trọ có khách đến, nếu là một thư sinh chất phác, tiểu nhị sẽ nói: “Khách quan đi đường vất vả rồi, ở đây chúng tôi có hai món rau dưa với một bình rượu nhỏ, xin mời uống cho ấm người!” Nếu là một ông chủ vừa nhìn đã biết giàu có, tiểu nhị sẽ nói: “Lão gia, quán trọ mới có hải sản, có rượu hảo hạng dành cho ngài đây ạ!” Quán có một tiểu nhị khéo léo như vậy, việc kinh doanh không tốt mới là lạ. Nếu đổi đối tượng, nói ngược lại hai câu nói này thì thư sinh sẽ cảm thấy bị bối rối, còn lão gia sẽ cảm thấy quán trọ nghèo nàn, không xứng với mình. Vậy vấn đề nằm ở đâu? Nằm ở chỗ trước khi nói cần xác định rõ thân phận địa vị của đối phương.

Những người trẻ tuổi chưa có kinh nghiệm có thể nghĩ rằng điểm này không quan trọng. Thực tế là, khi chúng ta nói chuyện, nếu biết căn cứ vào thân phận địa vị của đối phương thì không những sẽ phù hợp với lễ nghi xã giao cơ bản mà còn phù hợp với nhu cầu tâm lý của con người. Một khi lời bạn nói thỏa mãn nhu cầu tâm lý của người khác thì dĩ nhiên sẽ hỗ trợ cải thiện và tăng cường quan hệ giữa chúng ta với những người xung quanh. Nói một cách cụ thể, trong quá trình giao tiếp, nhìn vào thân phận địa vị của đối phương để nói chủ yếu sẽ có những tác dụng dưới đây:

## 1. Tăng cường sự đồng thuận của đối phương với thân phận địa vị của mình

Trong nội dung lý luận tháp nhu cầu, Maslow - nhà tâm lý học người Mỹ cho rằng: Nhu cầu tự thể hiện bản thân là một nhu cầu khá cao, biểu hiện thông thường của nó là cảm thấy vinh dự và thành công, nó không giống với “sĩ diện” mà là điều kiện cần thiết để một người nào đó khẳng định được vị trí và vai trò của mình. Vì vậy, câu nói “Binh sĩ không muốn làm tướng quân thì không phải binh sĩ tốt” cũng có lý do của nó. Mục đích của nó là để thể hiện giá trị của bản thân, đồng thời cảm nhận được sự uy nghiêm và vinh dự từ địa vị của mình.

Ai cũng có lòng hư vinh, nếu bạn cảm thấy điều này là thô tục, thì bạn có thể lánh thân ở nơi chùa chiền không dính bụi trần. Nhưng bạn cần biết rằng, trong chốn tu hành cũng có phân biệt về đẳng cấp, thân phận, địa vị; tu sáu bảy mươi năm đổi lấy một tiếng “sư tổ” của chúng đệ tử, và cũng ngần ấy năm để đổi lấy một câu “đại sư” trên giang hồ.

## 2. Đôi bên cùng có lợi

Tâm lý học xã hội cho rằng, lời nói và hành vi của mỗi thành viên trong xã hội đều nên phù hợp với quy phạm hành vi và chuẩn mực đạo đức về vai trò và địa vị của người đó. Trong giao tiếp xã hội, do mỗi người có vai trò địa vị khác nhau nên sẽ quyết định các phương thức khác nhau khi con người giao tiếp. Căn cứ vào thân phận địa vị của người khác để vận dụng

cách nói chuyện tương ứng, có thể duy trì khoảng cách qua lại thích hợp giữa bạn và đối phương, đồng thời cũng khiến quan hệ giữa bạn và đối phương ngày càng trở nên tốt đẹp hơn.

Khái niệm “vai diễn xã hội” do từ chuyên môn là vai diễn trong phim và kịch diễn tiến mà thành. Các nhà xã hội học, trong quá trình phân tích tương tác xã hội đã phát hiện, sân khấu xã hội và sân khấu trong phim có một số điểm tương đồng, vì vậy người ta liền mượn khái niệm “vai diễn” trong phim để áp dụng trong tâm lý học và xã hội học.

Trong cuộc sống, có một số người khi nói chuyện với người khác không phân biệt già trẻ lớn bé, không phân biệt trước sau trên dưới, không hiểu rõ mối quan hệ giữa mình và những người xung quanh. Những người như thế này nói chuyện, chứ đương nhiên người khác sẽ không bao giờ muốn nghe, đừng nói đến chuyện thông qua giao tiếp để kéo gần mối quan hệ với người xung quanh. Nói tóm lại, cuộc đời giống như một bộ bài, địa vị xã hội là số trên quân bài, cùng là quân bài nhưng tác dụng không giống nhau. Bạn là số 5 thì không thể thắng được số 6, đây là thứ tự. Nếu bạn đảo lộn thì khó có thể tiếp tục chơi được. Vì thế, hãy đánh bài theo lệ thường, bạn có thể là một con số 5 vui vẻ, nhưng hãy nhớ còn con số 6 lớn hơn bạn.

### 3. Tăng cường sự tôn trọng của người khác đối với bạn

Nếu bạn có thể căn cứ vào thân phận địa vị của đối tượng giao tiếp để áp dụng các phương thức nói chuyện khác nhau, đặc biệt là với những người cần tôn trọng đặc biệt, yêu cầu cách nói và thái độ có sự chú trọng cần có thì điều này là vô cùng quan trọng. Như thế vừa có thể thỏa mãn nhu cầu tâm lý của đối phương, lại vừa thể hiện được tố chất và sự tu dưỡng của bản thân, từ đó cũng khiến người khác báo đáp lại bạn sự tôn trọng tương tự. Sự tôn trọng và quan tâm của con người luôn là sự tương tác qua lại với nhau, điều này vừa phù hợp với sự miêu tả của định luật hấp dẫn trong tâm lý học, vừa phù hợp với tâm lý thiếu hụt nội tại của con người – cho dù là trong giao tiếp hay là những lúc khác, con người thường nỗ lực tìm kiếm sự cân bằng tâm lý, khi bạn tôn trọng và đối xử trọng hậu với người khác,



người khác sẽ nghĩ mọi cách đáp lại sự đả ngộ tương tự với bạn trong thái độ hoặc hành vi.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Tục ngữ có câu: “Liệu cơm gắp mắm”, chúng ta cần căn cứ vào sự khác biệt về thân phận, địa vị của đối phương để áp dụng các phương thức nói chuyện khác nhau. Vậy, khi nói chuyện chúng ta cần lưu ý những gì?

### (1) Hiểu rõ thân phận địa vị của mình

Bất cứ khi nào nói chuyện, chúng ta cũng đều phải hiểu rõ thân phận và địa vị của mình. Điều cần đặc biệt chú ý là: Trong các trường hợp khác nhau, trước những đối tượng khác nhau, thì bạn sẽ có những thân phận và địa vị khác nhau. Ví dụ ở nhà, bạn có thể là phụ huynh nghiêm khắc, nhưng trong công việc, địa vị của bạn lại được quyết định bởi chức vụ hoặc mức độ coi trọng của mọi người trong cơ quan.

### (2) Hiểu được sự khác biệt về địa vị của mình và đối phương

Vai trò hay địa vị của mỗi người trong xã hội chỉ mang tính tương đối, khi chúng ta nói chuyện với người khác, phải hiểu địa vị của bản thân và địa vị của đối phương có sự khác biệt hay không. Nếu có thì sự khác biệt ấy là lớn hay nhỏ, phải hiểu rõ điểm này thì khi nói chuyện với người khác chúng ta mới không nhàn lãn và phạm lỗi được.

### Bài 2: Căn cứ vào biểu cảm khuôn mặt của đối phương để nói chuyện

Đắm chìm trong tình yêu, cô gái với tâm trạng rối bời khi cãi nhau với bạn trai, thường khóc lóc chất vấn: “Rốt cuộc anh có yêu em không?” Sau đó vì một câu nói “Anh yêu em” khô khan từ bạn trai, sẽ lập tức tin tưởng và tha thứ cho đối phương; bạn bị mất tự tin trong công việc, đối mặt với giám đốc khó tính, thỉnh thoảng cũng căng thẳng tới mức không biết phải nói thế nào.

Vậy là do bạn trai quá giỏi nguy trang hay giám đốc quá khó tính đã khiến bạn lâm vào tình cảnh như vậy? Đầu không phải, tất cả bắt ngu ần từ chính bạn: Để trở thành một người sáng suốt, có tình yêu đẹp đẽ, làm nhân viên được ưu ái, chuẩn bị cho việc thăng chức, tất cả đều cần bắt đầu từ vai trò của tâm lý học.

Tục ngữ có câu: “Biết người biết mặt mà không biết lòng”, trái tim con người ẩn sâu, chỉ có bạn mới hiểu được chính nó mà thôi. Tâm lý học dạy bạn “biết mặt”, “mặt” ở đây chỉ biểu cảm khuôn mặt. Xét từ góc độ khoa học, chính là giải mã tâm lý qua khuôn mặt.

Bạn có biết thương nhân Ba Tư cổ đại khi định giá cho đá quý đã có mảnh khoe gì không? Họ dựa vào mức độ giãn nở đồng tử của khách hàng khi nhìn thấy đá quý để định giá, đồng tử giãn nở càng lớn, chứng tỏ khách hàng càng thích đá quý. Cho nên chúng ta mới thường nghe thấy khách hàng than phi ền thế này: “Vì sao càng là những thứ mình thích thì lại càng đắt nhỉ?”

Nhìn ví dụ nhỏ ở trên, có phải bạn đã hiểu ra đi ều gì rồi không? Làm ăn buôn bán cần dựa vào biểu cảm khuôn mặt của người khác để suy đoán tâm tư trong lòng đối phương. Bình thường, khi chúng ta giao lưu nói chuyện với người khác, cũng cần phải kết hợp với biểu cảm khuôn mặt của đối phương. Ví dụ, muốn biết đi ều mình nói có phải là đi ều mà đối phương thật sự muốn nghe không, vậy thì khi nói chuyện, bạn hãy chú ý quan sát ánh mắt của đối phương. Người giỏi nói dối thế nào cũng có một đôi đồng tử thành thực. Các nhà tâm lý học thông qua nghiên cứu đã phát hiện, đồng tử có thể phản ánh chân thực biến đổi nội tâm của một người. Khi người ta nhìn thấy hoặc nghe thấy người hay sự vật mà mình thích, đồng tử sẽ nhanh chóng giãn nở; ngược lại, đồng tử sẽ thu nhỏ. Vì thế, lần sau nói chuyện với bạn bè, bạn nhất định không được chỉ biết ng ẩng nói những chuyện mình cho là thú vị, mà nên nói ra chủ đề với mục đích thăm dò, sau đó quan sát biểu cảm khuôn mặt của mọi người, nếu họ đều tỏ ra không quan tâm tới mình, biểu lộ vẻ mặt không quan tâm thì tốt nhất bạn nên chuyển chủ đề nói chuyện.

Nhà tâm lý học nổi tiếng, chuyên gia nhận biết nói dối nổi tiếng trên thế giới - Paul Ekman nói: “Chúng ta dùng thanh quản để nói chuyện, nhưng chúng ta dùng biểu cảm khuôn mặt, thanh điệu, thậm chí toàn bộ cơ thể để biểu đạt và truy vấn tình cảm. Khuôn mặt rất trung thực, hơn nữa thường xuyên biểu lộ tâm trạng của con người. Con người không thể không chế biểu cảm khuôn mặt của mình một cách có ý thức.”

Paul Ekman (15 tháng 2 năm 1934 - ) là nhà tâm lý học người Mỹ, sinh ra ở Washington, Mỹ. Ông chủ yếu nghiên cứu sự biểu đạt của cảm xúc và hoạt động sinh lý của nó, những biểu hiện của nét mặt thể hiện sự lừa gạt trong giao tiếp. Ông là người đi đầu trong việc nghiên cứu cảm xúc và biểu cảm khuôn mặt. Năm 1991, ông giành giải thưởng cống hiến khoa học xuất sắc do hiệp hội tâm lý học của Mỹ trao tặng. Ông là nguyên mẫu của nam diễn viên chính Cal Lightman trong bộ phim Lie to me (Dối trá) của Mỹ.

Dưới đây là một số thông tin giải mã biểu cảm khuôn mặt, được phân tích từ góc độ tâm lý học trong bộ phim Lie to me rất được ưa chuộng của Mỹ.

1) Người nói dối sẽ không giống như bình thường né tránh ánh mắt của đối phương mà càng cần giao lưu bằng ánh mắt để phán đoán đối phương có tin vào lời anh ta nói hay không.

2) Nếu khi đối phương kể lại sự việc, đồng tử nhìn về phía dưới bên trái, điều đó chứng tỏ bộ não đang nhớ lại, những gì nói là sự thật. Còn nếu đối phương không chớp mắt, kể lại một cách lưu loát thì rất có thể là đang nói dối, bởi vì nói dối không cần quá trình nhớ lại.

3) Khi đã biết còn cố tình hỏi, lông mày sẽ hơi vênh lên trên.

4) Khi cười giả tạo, khóe mắt không có nếp nhăn.

5) Nhếch mép biểu thị sự khinh miệt.

- 6) Biểu cảm ngạc nhiên, sợ hãi trên một giây, chứng tỏ là giả vờ.
- 7) Đối phương tỏ ra coi thường lời chất vấn của bạn, thông thường lời chất vấn của bạn sẽ là thật.
- 8) Chớp mắt khi mỉm cười chứng tỏ thật sự nghĩ tới chuyện khiến người ta hạnh phúc.
- 9) Bĩu môi là biểu cảm phạm lỗi kinh điển, hành vi tiếm thức này tiết lộ người nói dối không tự tin vào lời nói của mình.
- 10) Cầm rung mạnh chứng tỏ đang tức giận.
- 11) Không có biểu cảm và xuất hiện biểu cảm quan trọng như nhau, nếu đối phương không thay đổi ánh mắt, tỏ ra bình tĩnh quá mức, rất có thể anh ta chính là cao thủ nói dối.
- 12) Khi biểu cảm hai bên khuôn mặt không đối xứng, rất có thể người đó đang ngụy trang tình cảm.

Trong giao tiếp xã hội, cần nói những lời như thế nào để có thể thu hút được sự chú ý của người khác, khiến người khác nảy sinh ấn tượng tốt đẹp với bạn? Nếu trước đó chưa hiểu rõ về người khác, vậy thì phải làm cho bản thân trở nên linh hoạt hơn, trong quá trình giao lưu cần phải quan sát lời nói, sắc mặt của người khác một cách tỉ mỉ, nghiêm túc nghiên cứu ngầm tâm tư của họ, sau đó căn cứ vào tâm tư của họ để nói những lời phù hợp với nhu cầu tâm lý của họ. Với những người như thế, người nói chuyện không thể không yêu mến.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Nói chuyện cần quan sát lời nói sắc mặt, nhưng quan sát thế nào, các bước sau đó cần làm thế nào thì đều phải chú trọng tới các kỹ xảo và phương

thức:

### (1) Quan sát người khác phải nhạy bén, nhưng không được quá lộ liễu

Nếu chúng ta biết tâm lý nội tại của người khác và biểu cảm của họ ra ngoài khuôn mặt, để nói những lời khiến họ vui vẻ thì dĩ nhiên là rất tốt. Nhưng, khi quan sát biểu cảm khuôn mặt của người khác, chúng ta phải ghi

nhớ, mục đích bản thân quan sát người khác là để nói những lời thích đáng hơn, làm những chuyện thích hợp hơn, nhất định không được quan sát chỉ vì quan sát, đặc biệt không được nhìn chằm chằm vào đối phương, như thế sẽ khiến mọi chuyện trở nên tồi tệ.

### (2) Căn cứ vào biểu cảm của đối phương, nhanh chóng đưa ra phản ứng

Khi bạn nói đi nói lại một chuyện, thấy đối phương tỏ vẻ thờ ơ, bạn nói: “Còn muốn nghe nữa không?” Đối phương nói: “Anh cứ nói tiếp đi ạ!” Khi ấy, bạn nên biết rằng đối phương chỉ là vì lễ phép, đi đâu bạn cần làm là lập tức dừng chủ đề này lại. Biết cách phân tích biểu cảm khuôn mặt sẽ giúp bạn trở thành một người lịch sự, đúng mực trong giao tiếp, được mọi người yêu mến.

### Bài 3: Căn cứ vào tính cách của đối phương để nói chuyện

Tôn Minh là nhân viên của một công ty bất động sản. Thành tích của anh trong công việc rất tốt, khiến các đồng nghiệp vô cùng ngưỡng mộ. Cùng là một tòa nhà rao bán, trong khi mọi người đều phải vất vả môi giới, thì với Tôn Minh, đi đâu lại có vẻ khá dễ dàng, khách hàng đã gặp anh phần lớn đều muốn bỏ tiền mua những căn nhà mà anh giới thiệu. Có người hỏi anh bí quyết làm nên đi đâu này, anh trả lời chẳng có bí quyết gì cả, chỉ là nhìn vào tính cách của đối phương để nói chuyện mà thôi. Đồng thời anh cũng kể lại một câu chuyện làm ví dụ.

“Một lần, tôi có khách hàng là một người phụ nữ. Khi xem nhà, cô ấy nhìn đồng hồ ba lần, tôi đoán ngay là cô ấy đang rất nóng vội. Người khách tỏ vẻ không hứng thú lắm với kết cấu của khung nhà, như vậy rõ ràng là cô ấy chưa xem kỹ ngôi nhà. Tôi thấy cần phải giới thiệu thêm cho cô ấy, vì vậy tôi liền nói: Công ty sắp tới đây sẽ kỷ niệm ba mươi năm thành lập nên đưa ra giá ưu đãi, nếu để lỡ mất cơ hội này, giá nhà ít nhất sẽ tăng gấp đôi. Lúc này, tôi nhận thấy nét mặt của vị khách đã có chút dao động, tôi liền nhân cơ hội đó nghe hai cuộc điện thoại, nói với người đầu dây bên kia là chiều nay đã hẹn đưa hai vị khách khác tới xem nhà. Nghe thấy thế, người khách cuống lên, lập tức nói muốn mua căn nhà này, ngày hôm sau tới đặt tiền cọc luôn.”

Trong tâm lý học, thì tính cách và cách nói chuyện chuyên nghiệp được gọi là khí chất, xét từ góc độ tâm lý thì tính cách và khí chất là hai nhân tố quan trọng cấu thành nhân cách.

Tính cách là đặc trưng tâm lý của sự ổn định và cá tính của con người, biểu hiện ở thái độ của con người đối với hiện thực và hành vi tương ứng. Tâm lý học phân chia loại hình tính cách thành bốn phương diện:

- 1) Xét từ góc độ chức năng tâm lý, chia thành kiểu cảm xúc và kiểu ý chí.
- 2) Xét từ góc độ phương hướng biểu hiện tâm lý, chia thành kiểu hướng nội và kiểu hướng ngoại.
- 3) Xét từ góc độ tính độc lập, chia thành kiểu độc lập, kiểu thuận theo, kiểu lý luận và kiểu kinh tế.
- 4) Xét từ góc độ đặc điểm hoạt động xã hội, chia thành kiểu thẩm mỹ, kiểu xã hội, kiểu chính trị và kiểu tôn giáo.

Khí chất là chỉ đặc điểm của hoạt động tâm lý và mô thức hành vi của con người, các nhà tâm lý học căn cứ vào các kiểu người, đã phân chia khí chất thành bốn loại dưới đây:

1) Sôi nổi: Người có khí chất này là người rất hăng hái, đầy nhiệt tình, dễ và nhanh bực tức. Họ say mê công việc, có nghị lực, có thể dùng nhiệt tình của mình để lôi cuốn người khác. Nhưng khi anh ta không nhận được lợi ích gì thì dễ trở nên khó tính và cáu gắt.

2) Linh hoạt: Người linh hoạt nhanh chóng hoà nhập với mọi người, yêu đời, dễ dàng chuyển từ hoạt động này sang hoạt động khác. Người có tính khí này không thích các công việc đơn điệu và thường háo danh.

3) Điềm tĩnh: Người này khi tham gia vào công việc nào đó thì luôn cần có thời gian chuẩn bị chứ không thể bắt tay làm việc được ngay. Trong ứng xử họ điềm đạm, thận trọng, không bị xao nhãng bởi những chuyện nhỏ nhặt.

4) Ưu tư: Người ưu tư thường nhút nhát, mất bình tĩnh trong hoàn cảnh mới, trong những cuộc gặp gỡ mới với người xa lạ. Họ là người không thích giao tiếp, sống thiên về những cảm xúc nội tâm kéo dài. Họ cũng là người lao động cần mẫn và cực kỳ cẩn thận.

Trong cuộc sống hàng ngày, cho dù là giao tiếp với bạn bè hay là những người mới quen, thì đều cần phải chú trọng chiến thuật tâm lý nhất định. Khi nói chuyện hay làm việc, chúng ta cũng đều phải căn cứ vào từng mẫu người để cư xử cho đúng. Nếu chúng ta không biết được tính cách của người khác, cứ làm theo suy nghĩ của mình, thì giả dụ nếu gặp giám đốc khắt khe trong công việc, gặp đồng nghiệp xấu tính, gặp người bạn đa sầu đa cảm, gặp người yêu ghê gớm thì bạn sẽ rất khó để dung hòa với họ. Vì thế, muốn trở thành một người được người khác tin tưởng và yêu mến thì với những người có tính cách khác nhau chúng ta cần phải áp dụng những kỹ năng nói chuyện khác nhau. Với người đa sầu đa cảm, bạn nhất định không được thuận theo lời nói của đối phương để nói tiếp; ví như một người bạn tâm sự với bạn rằng: “Hôm nay bạn gái lại không bạn tâm tới mình!” Bạn nói: “Bạn gái cậu thật chẳng ra gì!” Người ấy nói tiếp: “Nếu cô ấy thật sự không muốn tiếp tục ở bên mình nữa, thì mình phải làm thế nào?” Bạn nói: “Thế thì chia tay đi!” Hãy xem lại, bạn có thể khiến anh chàng này chết vì buồn bực. Anh ta tìm bạn chỉ để than phiền, xả đi tâm

trạng u uất trong lòng chứ không muốn đi đâu t ồi tệ xảy ra. Khi ấy, bạn nên chuyển chủ đề nói chuyện, khích lệ anh ta, để tâm trạng của anh ta khá lên.

Đối với người tính tình nóng nảy, cá tính chống đối, bạn nhất định phải thuận theo lời nói của anh ta. Nếu là lãnh đạo, anh ta nói: “Phương án này làm kiêu gì vậy?” Bạn nên nói: “Xin lãnh đạo cho chút ý kiến, em xin được tiếp thu ạ” hoặc khi bạn nói: “Chúng em đã cố gắng hết sức rồi!”, anh ta sẽ nói: “Cố gắng hết sức mà chỉ được kết quả thế này thôi sao?”, bạn tốt nhất nên xin lỗi anh ta. Kiểu người nóng tính luôn muốn tìm cách để xả, để phát tiết những nỗi bức tức trong lòng, nhưng xong là thôi, bởi vậy bạn cần cho anh ta một lối thoát. Nếu bạn chặn lại, anh ta có thể sẽ chuyển toàn bộ sự bức tức lên người bạn, bạn thử nghĩ xem, như thế liệu có đáng không?

Đối với người có tính cách khá dịu dàng, nhìn bề ngoài thì mẫu người này được công nhận là “người tốt”. Bình thường lẳng lặng ít nói, thân thiện, có yêu cầu là đáp ứng. Nhưng họ có một nhược điểm là rất dễ bị tổn thương và khi bị tổn thương, anh ta sẽ vô cùng đau đớn. Bởi vậy, khi anh ta đau khổ, bạn nên cảm nhận được đâu là nỗi đau tiềm ẩn của anh ta. Bạn có thể nói chuyện riêng với anh ta, nếu anh ta không muốn nghe thì hãy tạm dừng việc nói lại, anh ta sẽ ngạc nhiên vì sự tỉ mỉ và chu đáo của bạn, từ đó sẽ càng tin tưởng bạn hơn.

Đối với người l ầm lì ít nói, họ thường bị người khác hiểu lầm là tự cao tự đại, bị cô lập ở giữa đám đông. Có thể họ thật sự có tài, không muốn hòa vào với thế tục, nhưng cũng có thể họ tự ti ở một mặt nào đó mà không dám hòa mình vào tập thể. Bạn có thể bày tỏ sự quan tâm tới họ một cách thích hợp, từ từ tìm hiểu nội tâm họ. Người sống trong cô độc càng dễ toàn tâm toàn ý tiếp nhận bạn bè, chắc rằng bạn sẽ không phiền nếu có thêm một người bạn nữa chứ!

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong cuộc sống, có người thích ồn ào, có người thích yên tĩnh; có người hay khóc, có người hay cười. Tính cách bên trong của mỗi người quyết



định phương thức và sở thích mà họ áp dụng khi giao lưu với người khác. Vì thế khi giao lưu với người khác, chúng ta phải căn cứ vào sự khác biệt về tính cách của đối phương để áp dụng phương thức thích hợp, tránh vì nói nhảm, làm nhảm mà khiến người ta thấy ghét. Vậy, làm thế nào để thực hiện được tốt đi đầu này, chúng ta cần tập trung vào hai phương diện:

#### (1) Dùng trái tim để nhìn nhận người khác

Một người nói chuyện khiến người ta yêu mến, đối nhân xử thế khéo léo chắc chắn là một người tử mĩ, chu đáo. Cụm từ này rất thú vị, bởi vì chúng ta muốn “chu đáo” thì trước tiên phải “tử mĩ”, tức là biết chú ý quan sát, cảm nhận tính cách của người khác, như thế mới có thể “biết người biết ta”, giống như Gia Cát Lượng, dùng kế vườn không nhà trống với Tư Mã Thiên đa nghi vậy.

#### (2) Khéo léo nói chuyện tùy theo từng người

Người tính cách nhiệt tình, hào sảng, ghét người khác vòng vo tam quốc, thì tốt nhất bạn nên nói thẳng, nếu không sẽ để lại ấn tượng xấu, kiểu như “cố làm ra vẻ” với đối phương; người tính cách hướng nội, bạn cần dẫn dắt một cách thích hợp, để đối phương nói nhiều hơn bạn, như thế bạn mới hiểu thêm thông tin về đối phương, đối phương cũng sẽ cảm thấy bạn là người thú vị; đối với người tính cách cứng nhắc, ngoan cố, bạn không được lấy đá chọi đá mà cần phải khéo léo từng bước. Tóm lại, chúng ta phải căn cứ vào tính cách khác nhau của mọi người để đi đầu chỉnh phương thức nói chuyện của mình cho phù hợp.

#### Bài 4: Căn cứ vào trình độ văn hóa của đối phương để nói chuyện

Trong xã hội ngày nay, trình độ văn hóa đã trở thành một trong những tiêu chí đánh giá thân phận, tố chất và giá trị của mỗi người. Đối với một người trẻ tuổi mà biết lễ phép, khiêm nhường, người lớn tuổi sẽ đánh giá đó là “Một người tử tế, vừa nhìn là biết có học hành.” Còn với một người

nói năng thô lỗ, bừa bãi, người khác sẽ nghĩ thầm trong bụng: “Chắc anh ta chưa tốt nghiệp tiểu học!”

Người có trình độ văn hóa nhất định sẽ giúp cho cuộc giao lưu và trò chuyện được thuận tiện, nếu trình độ văn hóa giữa hai bên khác biệt không lớn thì có thể giao lưu với nhau dễ dàng hơn, dĩ nhiên như vậy cũng dễ trở nên thân thiện hơn. Vì thế, xuất hiện nguyên tố “tính tương tự” của “hiệu ứng yêu mến” trong tâm lý học có thể mang lại cho mọi người một gợi ý quan trọng. “Tính tương tự” ở đây có thể hiểu là: Với những người có cùng trình độ văn hóa, có thể cùng lúc nảy sinh sự nhận thức tương đồng; thông qua sự cùng chung nhận thức giữa hai bên, có thể rút ngắn khoảng cách tâm lý giữa hai bên, cuối cùng có lợi cho sự giao lưu thân thiết của hai người. Ngược lại, nếu trong giao tiếp hai bên đều cảm nhận thấy có sự khác biệt về trình độ văn hóa quá lớn thì giao tiếp sẽ xuất hiện trở ngại, dẫn đến khó xử, từ đó ảnh hưởng tới hiệu quả giao tiếp, cản trở mối quan hệ lâu dài giữa đôi bên.

Nhà văn Đinh Linh trong tiểu thuyết Mặt trời chiếu trên sông Tang Càn đã miêu tả hình tượng một tổ trưởng tổ công tác cải tạo đất. Tên của người tổ trưởng này rất thú vị - Văn Thái. Anh ta là giảng viên đại học, kiến thức uyên bác, giỏi ăn nói. Khi diễn thuyết về cải tạo đất cho người dân ở thôn Noãn Thủy, anh ta đã phát huy mọi kiến thức của mình, mở rộng vấn đề từ cổ chí kim, trong nước ngoài nước, giảng từ lúc trời tối đến lúc trời sáng mà vẫn tràn đầy lòng nhiệt tình. Còn người dân thì sao? Vốn dĩ rất hứng thú với khái niệm mới này nên đã đứng chờ ở dưới từ sớm, nhưng bài diễn thuyết của Văn Thái, chưa được một nửa thì họ đã ngáp dài.

Cán bộ khế nhắc nhở Văn Thái: “Hết giờ rồi, mọi người còn phải làm việc.” Khi ấy Văn Thái mới đi xuống, còn tự cho rằng mình đã nói rất sâu sắc. Khi tổ trưởng tổng kết, hỏi người dân nghe được nội dung gì, có hiểu thế nào là cải tạo đất không. Kết quả người nào cũng tỏ ra mơ hồ, không ai lĩnh ngộ được những điều Văn Thái nói trước đó.

Một định luật khác của tâm lý học cũng có miêu tả tương tự: Con người sẽ bị một cá thể có đặc điểm nào đó tương tự với bản thân mình thu hút – đây

cũng là một nội dung quan trọng trong định luật hấp dẫn của tâm lý học. Nói một cách ngắn gọn, con người sẽ thu hút lẫn nhau vì “giống nhau”, ở cùng nhau sẽ cảm thấy có nhiều điểm giống nhau và có cảm giác an toàn, từ đó nảy sinh cảm giác dựa dẫm và thân thiết. Đây gọi là “tâm lý người mình”, người tỉnh lẻ gặp đồng hương ở nơi khác, lập tức sẽ cảm thấy thân thiết, thậm chí còn coi đối phương là “người của mình”. Còn nếu người kiến thức ít, thiếu tu dưỡng, khi ở cùng với những người có kiến thức uyên bác, sẽ khó tránh khỏi cảm giác thiếu tự nhiên, lo lắng rằng mình sẽ làm trò cười, bị người khác chế giễu.

Vì thế, trước đám đông với trình độ văn hóa khác nhau, chúng ta phải học cách quan tâm tới cảm nhận của người khác một cách khéo léo và linh hoạt, căn cứ vào trình độ văn hóa của mỗi người để lựa chọn phương thức nói chuyện thích hợp. Ví dụ, giảng viên đại học nói chuyện với nông dân hay công nhân bình thường thì không nên nói quá nhiều đạo lý cao siêu, hạn chế dùng thuật ngữ, hạn chế đưa các điển tích điển cố, cố gắng dùng những lời nói gần gũi, những ngôn từ thông dụng dễ hiểu để giao lưu trò chuyện. Còn đối với người có kiến thức uyên thâm, thích dùng văn chương chữ nghĩa để kết bạn, độ thơ phú, thì bạn nhất định không được dùng những từ ngữ câu thả, sỗ sàng, nếu không đi đầu này sẽ để lại ấn tượng xấu với người ta. Bạn hãy cố gắng thể hiện sự uyên bác đa tài của mình, đưa ra những lời đánh giá và chiêm nghiệm sâu sắc.

Nói tóm lại, căn cứ vào trình độ văn hóa của đối tượng giao lưu mà bản thân tiếp xúc, chúng ta nên cố gắng đi đầu chỉnh và vận dụng linh hoạt. Thứ nhất là phải “hiểu”, để đối phương có thể nghe hiểu; thứ hai là “giống”, để người khác cảm thấy bạn có sự thân thiết như gặp tri kỷ; khi cần thiết cũng cần phải tỏ ra “huyền bí” để người khác không nén được tò mò và mong muốn khám phá, tìm hiểu xem rốt cuộc bạn uyên bác đến đâu.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Khi nói chuyện cần xem xét đến trình độ văn hóa của đối phương, không được nghĩ một cách đơn giản rằng, nói chuyện với người có trình độ văn hóa cao thì phải nghiêm ngặt từng chữ một, còn nói chuyện với người

trình độ văn hóa thấp thì tùy tiện thế nào cũng được; thậm chí nói chuyện với người có cùng trình độ văn hóa, chúng ta cũng cần phải phân tích tình hình cụ thể, như thế việc giao lưu mới có thể đạt được kết quả như ý.

### (1) Kết hợp đặc điểm cá tính khi nói chuyện

Người có trình độ văn hóa khác nhau thì suy nghĩ cũng có sự khác biệt, chúng ta có thể căn cứ vào tình hình cụ thể của người đó để nghĩ ra cách “công phá”.

Người có trình độ văn hóa cao, thông thường tâm tư nhạy cảm, rất dễ suy đoán, hoài nghi. Bởi vậy, muốn có được sự hợp tác của họ thì bạn phải đứng trên góc độ của họ, dẫn dắt từng bước, nhưng phải nhớ giữ thái độ ôn hòa, tiết tấu không nhanh không chậm. Còn người trình độ văn hóa thấp thường khá kích động, thiếu suy nghĩ, khi giao lưu với họ, bạn có thể thử phép khích tướng hoặc phép dụ dỗ, để họ làm theo ý muốn của bạn.

### (2) Kết hợp thân phận địa vị khi nói chuyện

Trình độ văn hóa quyết định phương thức giao lưu. Đôi khi bạn cần kết hợp thân phận địa vị của mình và hoàn cảnh cụ thể để quyết định rốt cuộc mình cần “nhã” hay cần “tục”.

Ví dụ, nếu lãnh đạo không thích bạn tỏ ra thông minh, bạn nên khiêm tốn và không phô bày kiến thức quá nhiều. Nếu là đối thủ cạnh tranh, khi anh ta còn chưa hiểu rõ về bạn, bạn có thể đưa ra một vài kiến thức chuyên môn “dọa” anh ta, để anh ta biết rằng thực lực của bạn không thể xem thường được.

### Bài 5: Căn cứ vào sở thích, hứng thú của đối phương để nói chuyện

Nếu bạn được “cài” vào làm “cảnh sát ngầm” trong tác phẩm Tây du ký, bạn sẽ thâm nhập vào đoàn người đi lấy kinh bằng cách nào, làm thế nào để xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp với bốn thầy trò? Chắc hẳn bạn sẽ

nói chuyện triết lý nhà Phật với Đường Tăng, nói chuyện ăn trộm đào và đánh nhau với yêu quái cùng Ngộ Không, nói về mỹ nữ và món ăn ngon với Bát Giới.... Nói tóm lại là chúng ta cần căn cứ vào hứng thú sở thích của đối phương, xem đối phương thích nói về cái gì thì chúng ta sẽ nói cái đó.

Trong tâm lý học, hứng thú là khuynh hướng nhận thức đặc biệt của con người với sự vật, thường kèm theo tình cảm khẳng định, tích cực như vui vẻ, sung sướng. Con người có hứng thú với sự vật nào đó thì sẽ đặc biệt quan tâm, yêu thích nó, đồng thời muốn tự mình cảm nhận và trải nghiệm. Có thể thấy, hứng thú là động lực lớn nhất.

Tâm lý của con người kỳ diệu là vậy, bởi thế, một nhà tâm lý học nổi tiếng người Đài Loan đã nói: “Một người không biết nói chuyện, đó là bởi anh ta không biết đối phương cần nghe những lời như thế nào. Giả dụ bạn giống như một thám tử nhìn thấu được hoạt động tâm lý của đối phương thì bạn sẽ biết sức mạnh của giao tiếp là lớn vô cùng.” Nếu một người có hứng thú với một sự vật nào đó, thì chắc chắn người đó cũng sẽ có hứng thú với những người có liên quan tới sự vật này, thậm chí vô cùng yêu mến với người có cùng chung sở thích với mình. Ví dụ trong câu lạc bộ những người yêu thơ, hẳn nhiên, người yêu thơ cũng thích kết giao với người yêu thơ, hoặc trong câu lạc bộ bóng đá, người yêu bóng đá chỉ vì chung sở thích mà tập hợp lại với nhau.

Vậy, trong quá trình giao tiếp xã hội, chúng ta nên kết hợp sở thích hứng thú của đối phương như thế nào để nói những lời khiến đối phương vui vẻ? Xét từ góc độ của tâm lý học, chúng ta có thể bắt đầu từ mấy phương diện dưới đây:

### 1. Thông qua sở thích, hứng thú của đối phương để dẫn dắt chủ đề chung

Định luật hấp dẫn của tâm lý học cho rằng, con người sẽ bị những người có cùng đặc điểm nào đó với mình thu hút, bao gồm cá tính, kinh nghiệm và sở thích hứng thú giống nhau. Chúng ta thấy những người kết bạn thân

với nhau đa phần đều có tính cách giống nhau, có quan điểm giống nhau; bởi cùng chung suy nghĩ, cùng chủ đề quan tâm nên họ mới có ham muốn giao lưu mãnh liệt, dần dần nảy sinh sự thân thuộc trong tình cảm và sự dựa dẫm về tâm lý. Còn chúng ta, những người mới quen biết nhau, có thể tìm ra được hứng thú và sở thích của đối phương, đồng thời coi đó là xuất phát điểm để phá bỏ trở ngại trong cuộc giao tiếp.

Chúng ta nên học tập những nhân viên bán hàng thành công, xem cách họ khiến khách hàng móc hầu bao để trả tiền cho món hàng mà họ bán, lại còn tỏ ra thân thiết với khách hàng như thế nào? Câu đầu tiên của những người bán hàng ấy sẽ thường là: “Cô là người miền (Bắc/ Trung/ Nam...) phải không? Món ăn (A/ B/C..) ở quê hương cô thật tuyệt.” “Bộ quần áo này của chị đẹp quá, là nhãn hiệu xx phải không? Tôi cũng rất thích, cứ chờ nó giảm giá.”, “Bé nhà chị được mấy tuổi rồi? Dễ thương quá, tôi ước có một bé gái thế này mà chưa được.”

Tâm lý học thực nghiệm cho thấy, xuất phát từ cơ chế phòng ngự, con người thông thường sẽ từ chối yêu cầu của người lạ, cho dù bản thân thật sự đang rất cần yêu cầu đó. Tuy nhiên, nếu chúng ta nhắm vào hứng thú của ai đó để “tấn công”, thì sẽ rất dễ phân tán được sự chú ý của họ, khiến họ đỡ bỏ cảm xúc phòng ngự trong lòng từ lúc nào không hay. Để làm được điều này, trước tiên bạn hãy kết bạn, sau đó mới bàn chuyện, điều này chứng tỏ bạn vì có hứng thú nên mới bàn chuyện với đối phương. Tâm lý học cho thấy, con người đều muốn giao lưu với người gần gũi và quý mến mình, và như vậy, những yêu cầu mà bạn đưa ra cũng dễ được đối phương chấp nhận hơn.

## 2. Lợi dụng cơ hội đưa ra yêu cầu

Khi chúng ta nhờ vả người khác, không nhất định phải khom lưng quỳ gối, xu nịnh bợ đỡ như chúng ta thường nghĩ. Có câu nói rằng: “Không sợ không có nguyên tắc, chỉ sợ không có sở thích.” Chúng ta muốn người khác đáp ứng yêu cầu nào đó của mình thì hãy thử bắt đầu từ hứng thú của họ.

Trong cơ quan có mấy suất đi du lịch nước ngoài, các nhân viên đều rất muốn đi. Nhưng trưởng phòng vốn ít nói ít cười, nay vẫn giữ thái độ bình thường như không có chuyện gì xảy ra. Vì thế, các nhân viên cũng không đoán được ý đồ của trưởng phòng, có người mời trưởng phòng đi ăn cơm riêng để hỏi han tình hình nhưng lần bị từ chối.

Trung Kiên đến phòng làm việc của trưởng phòng, nói chuyện cả buổi sáng và trở về phòng thông báo mình đã có tên trong chuyến du lịch lần này. Các nhân viên đều tỏ ra khó hiểu, thắc mắc rằng tại sao lại như vậy, Trung Kiên cười và nói: “Thực ra rất đơn giản. Tôi vào phòng phát hiện trên bàn của trưởng phòng có một cuốn sổ tay du lịch, trên đó còn có hai vé tàu hỏa đi Nha Trang, đặt trên sổ tay. Tôi liền nói về kinh nghiệm đã từng đi du lịch Nha Trang trước đây, nói Nha Trang là một thành phố rất đẹp. Kết quả là trưởng phòng vô cùng hứng thú, thì ra ông ấy cũng là người thích đi du lịch, đặc biệt muốn đến Nha Trang từ rất lâu rồi. Tôi tiếp tục miêu tả về những cảnh đẹp thú vị ở Nha Trang, còn giới thiệu cho trưởng phòng hai người bạn là ngư dân làm việc trên biển mà tôi đã quen ở đó, có thể làm hướng dẫn viên cho ông ấy. Bình thường trưởng phòng không nói nhiều, nhưng lần này, nhắc tới chuyện du lịch thì ông lại nói rất nhiều, đến gần trưa còn mời tôi đi ăn cơm nói chuyện tiếp. Buổi trưa, tôi nhân tiện nhắc tới chuyện đi du lịch nước ngoài lần này, trưởng phòng vui vẻ hứa cho tôi một suất. Tôi cũng không ngờ lại thuận lợi như vậy.”

3. Đi sâu khai thác hứng thú của người khác, người khác muốn đi đâu gì thì nói đi đâu đó

Hứng thú không chỉ hiểu đơn giản là sở thích, mà có lúc còn phải hiểu là nhu cầu. Tâm lý học dựa vào sự khác biệt về đối tượng mà phân chia hứng thú thành hứng thú trực tiếp và hứng thú gián tiếp. Ví dụ truyện tranh, tiểu thuyết... cảm xúc yêu thích và tò mò do bản thân sự vật gây ra gọi là hứng thú trực tiếp; ngoại ngữ, lái xe... do kết quả sự vật tạo thành gây ra gọi là hứng thú gián tiếp (biết ngoại ngữ, biết lái xe... có lợi cho việc cạnh tranh xin việc).

Đôi khi sở thích có thể cắt bỏ nhưng nhu cầu thì không thể. Ví dụ, bạn muốn chị A hàng xóm cùng bạn đi nghe một buổi diễn thuyết, nhưng chị A lại không muốn bỏ thời gian. Bạn nói: “Chị đi cùng em, em sẽ tìm người giúp chị mua chiếc váy mới giảm giá”, có thể cô ấy vẫn nhất định không đi. Nhưng nếu bạn biết con chị A sắp thi chuyển cấp và nói: “Trong các khách mời có giáo viên phụ trách tuyển sinh của một trường nổi tiếng”, thì chắc chắn chị ấy sẽ lập tức hỏi bạn là trường nào, giáo viên nào và sẽ cùng bạn tới nghe buổi diễn thuyết ấy.

Lời nói cũng giống như việc tặng quà vậy, để người khác hài lòng, thực ra rất đơn giản: Bạn muốn cái gì thì tôi sẽ tặng cái đó, bạn muốn nghe cái gì tôi sẽ nói cái đó.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Bạn muốn làm trợ thủ đắc lực của sếp không? Có muốn giúp sếp xử lý mọi việc lớn nhỏ một cách dễ dàng, sau đó còn có thể uống rượu tâm sự không? Bạn có muốn trở thành một người hiểu ý người khác và đáng tin cậy trong mắt các bạn của mình không? Bạn có muốn tỏ ra lịch thiệp, đúng mực trước mặt khách hàng, khiến họ cảm thấy bạn thành thực và đáng tin cậy không? Vậy thì hãy bắt đầu từ sở thích và hứng thú của họ, nói những lời đối phương muốn nghe, nói những chuyện đối phương muốn nói, qua đó dỡ bỏ tâm lý phòng ngự của họ, vui vẻ tiếp nhận ý kiến của bạn, muốn tâm sự với bạn, đồng thời nảy sinh cảm tình với bạn. Vậy, phải làm thế nào để chúng ta phát hiện ra hứng thú và sở thích của đối phương?

### **(1) Biết cách quan sát, lưu tâm trải nghiệm**

Bình thường, khi giao lưu với người khác, chúng ta phải lưu ý tìm kiếm những manh mối có thể bộc lộ sở thích hứng thú của đối phương. Ví dụ, khi nhìn thấy trong xe của ai đó có bộ câu cá được xếp ngăn nắp, thì bạn hãy nói chuyện về chủ đề câu cá, có thể sẽ trúng ý của đối phương; nhìn thấy trên bàn làm việc của đối phương có ảnh của đứa con, có thể nói chuyện với họ về chủ đề giáo dục con cái.



## (2) Nắm bắt thời cơ, trực tiếp dò hỏi

Khi có thời cơ thích hợp, bạn có thể trực tiếp hỏi đối phương: “Bình thường anh thích những hoạt động giải trí nào?” Đương nhiên là bạn cần căn cứ vào tình hình cụ thể để có cách thức hỏi một cách linh hoạt.

## (3) Nói bóng nói gió, thăm dò khéo léo

Nếu bạn cảm thấy hỏi trực tiếp sẽ khiến đối phương cảnh giác thì có thể thông qua phương thức khác để thăm dò. Với những việc mà bản thân đặc biệt thấy hứng thú, người ta sẽ vô tình bộc lộ một cách tự nhiên, chỉ cần bạn chú tâm chú ý thì nhất định sẽ phát hiện được. Hoặc bạn có thể thăm dò đối phương từ những người xung quanh, như thế bạn sẽ có được kết quả tốt đẹp mà không tốn nhiều công sức.

## **Chương 2: Rèn luyện tài ăn nói để không đắc tội với người khác**

Bài 1: Không cần tranh chấp để giải quyết vấn đề

Một đám người xúm lại trên đường, vô cùng ồn ào.

“Cãi nhau rồi, cãi nhau gay gắt lắm!”

“Cái gì thế, đánh nhau rồi sao? Mau đi can ngăn!”

“Cái gì, giết người rồi á? Báo cảnh sát đi!”

Hai người vốn không quen biết nhau, chỉ vì một câu tranh chấp mà gây ra vụ án mạng. Đây chính là “hiệu ứng hờn điep”(1) trong tâm lý học hoặc cụ thể hơn, con người chỉ vì tranh chấp nhỏ mà gây ra những tổn thương rất lớn cho cả hai. Sự tổn thương này vượt xa phạm vi tưởng tượng của bản thân. Cuộc sống hiện thực chính là như vậy, chúng ta thường vì một chuyện mà gây ra tranh chấp, dần dần phát triển tới mức cãi nhau quyết liệt không thể cứu vãn được.

(1) Hiệu ứng hờn điep: Chỉ sự thay đổi hàng loạt khi có sự thay đổi nào đó.

Bậc thầy tâm lý học nổi tiếng Dale Carnegie nói: “Chúng ta phải tránh xa tranh chấp, giống như tránh động đất và dã thú vậy.” Bởi vì trong quá trình tranh chấp, tư duy của con người sẽ bị ảnh hưởng bởi cảm xúc, quên đi việc bình tĩnh suy nghĩ, thậm chí quên đi nguyện vọng ban đầu của mình – có khi chỉ là muốn nói với người khác một ý kiến hợp lý hơn, cũng có thể chỉ là muốn cùng anh ta thảo luận một chút về quan điểm của cá nhân mình.

Dale Carnegie đã từng có một lần tranh chấp với người khác, về sau, khi nhớ lại ông đã vô cùng hối hận:

Có một lần, Dale Carnegie tham gia một bữa tiệc, khi ấy vị khách ngồi cạnh ông kể một câu chuyện thú vị. Tuy nhiên, trong câu chuyện phạm một lỗi nhỏ, đó là ông ta dẫn ra một câu, nói là trong Thánh kinh nhưng thực chất là trong Hamlet của Shakespeare. Dale Carnegie phát hiện ra lỗi này và đã sửa lại không chút kiêng nể. Nhưng người đó vẫn kiên trì với ý kiến của mình: “Cái gì, câu nói ấy là của Shakespeare? Không thể nào, tuyệt đối không thể... ông đã nhầm...” Hai người chỉ vì vấn đề này mà phát sinh tranh cãi nhỏ, khi ấy cảnh tượng bỗng chốc trở nên có chút khó xử.

Ở đó, có một người bạn cũ của Dale Carnegie, người chuyên nghiên cứu về Shakespeare. Người bạn này đá chân Dale Carnegie ở dưới gầm bàn, sau đó nói: “Câu nói này đúng là ở trong Thánh kinh, Dale Carnegie, ông nhầm rồi.”

Trên đường về nhà, Dale Carnegie tỏ ra khó hiểu: “Vì sao cậu cố tình nói tôi sai?”

Người bạn nói: “Đúng vậy, đúng là người kia đã nói sai. Nhưng anh Dale, mọi người đều là khách tham gia bữa tiệc, vì sao anh nhất định phải tranh chấp thắng thua để chứng minh sai lầm của người khác? Anh làm như vậy, mọi người sẽ yêu quý anh sao? Họ không cần ý kiến của anh, vì sao anh phải tranh luận với họ, chỉ bằng giữ chút thể diện cho người khác thì tốt hơn. Anh nhớ đi đâu này nhé, dù bất cứ khi nào, lúc nào, anh cũng phải tránh xung đột trực diện với người khác!”

Mối nguy hại của “hiệu ứng hồ điệp” (Butterfly effect): Có lẽ, thỉnh thoảng bạn cũng sẽ nảy sinh cảm xúc tiêu cực mà không thể tránh được, nhưng bạn cần kịp thời đi đầu chỉnh, ngăn chặn những ý nghĩ xấu, cho dù gặp chuyện không vui, thì cũng nhất định phải xử lý thật khoan dung và đúng mực.

Trên thực tế, khi tranh chấp bạn thường dùng những lời nói kịch liệt để áp đảo người khác, để tự tạo cho mình một tâm lý thỏa mãn và hài lòng. Nhưng thực tế, khi bạn tranh chấp đến tận cùng sự việc thì lý tính của bạn sẽ bị kém đi, thậm chí còn biến thành một cuộc đấu khẩu vô vị và cưỡng chế đối phương khuất phục, không hề liên quan tới bản thân sự việc, và kết quả cuối cùng vẫn là vô ích.

Tranh chấp không những không thể giải quyết vấn đề mà còn khiến cả hai rơi vào vòng luẩn quẩn. Trong quá trình tranh chấp, cả hai đều căn cứ vào ý kiến chủ quan của bản thân, khi một bên cảm thấy đối phương đang đè nén mình về tình cảm, anh ta sẽ phản kháng lại, như vậy sẽ không ai nhường ai, ai cũng muốn chứng minh đối phương sai, ai cũng muốn mình thắng đối phương, như vậy sự tranh chấp sẽ càng ngày càng quyết liệt.

Khi nhìn thấy kết quả của tranh chấp, đa phần mọi người sẽ hối hận, lẽ ra ban đầu không nên vì một câu nói mà cố chấp như vậy. Thậm chí nhiều người còn nghĩ rằng, vì sao chỉ một câu nói lại có hậu quả nghiêm trọng như thế? Vì sao mình lại không giữ chút thể diện cho anh ta?

Nếu chúng ta vừa muốn giải quyết vấn đề, vừa không muốn phát sinh tranh chấp, thì có thể dùng khẩu khí ôn hòa để thương lượng, chẳng hạn: “Tôi có một suy nghĩ thế này, cũng không biết đúng hay không, anh có thể xem giúp tôi được không?” Như thế đối phương sẽ bị ý kiến của bạn “lung lạc”, sẽ thừa nhận bản thân mình “có lẽ không hoàn mỹ”. Sở dĩ việc tranh luận không thể giải quyết vấn đề là bởi có rất ít người sẽ chấp nhận một ý kiến “thông minh hơn mình”, đồng thời cũng không mấy ai từ chối một kiến nghị khiêm tốn “có lẽ không đúng”. Vì thế, khi chúng ta giao lưu với người khác, để khiến người khác vui vẻ chấp nhận ý kiến của mình thì chúng ta có thể đổi thành một phương thức nhẹ nhàng hơn, trên cơ sở tôn trọng đối phương, giống như triết học gia nổi tiếng người Hy Lạp - Socrates không ngừng nhắc nhở bản thân: “Tôi chỉ biết một điều, đó chính là tôi không biết gì cả.”

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tranh chấp sẽ chỉ làm tăng thêm sự hiềm khích và oán hận giữa hai bên, không thể giải quyết được vấn đề. Nếu chúng ta có ý nghĩ bồng bột muốn tranh chấp với người khác thì phải cố gắng kiềm chế cảm xúc của mình, hãy thử làm theo hai cách dưới đây:

#### (1) Đồng ý với sự phê bình của đối phương và khen ngợi đối phương

Khi bạn ý thức được đối phương đang muốn tranh chấp với bạn, bạn hãy nói rằng: “Cách nhìn của anh rất hay, tôi nghĩ là anh đúng.” Một khi bạn tiếp nhận sự phê bình của đối phương hoặc khen ngợi suy nghĩ của đối phương, thì đối phương sẽ nhìn bạn bằng con mắt thân thiện hơn, từ đó tiếp nhận ý kiến hợp lý của bạn.

#### (2) Nhận lỗi với thái độ tích cực

Khi bạn thừa nhận lỗi lầm, nói là mình chưa tốt, đối phương sẽ nhanh chóng ghi nhận sự tốt bụng của bạn và sẽ không tiếp tục tranh chấp với bạn nữa. Bạn có thể nói với anh ta rằng: “Là tôi sơ suất, lúc nãy không tập trung chú ý nên đã hiểu lầm anh.”

#### Bài 2: Có lý nhưng vẫn nhún nhường mới là người độ lượng

Trong cuộc thi hùng biện, cảnh tượng hai bên tranh luận với lời lẽ đanh thép khiến người xem rất thích thú, nếu chẳng may đối phương có một chút nhàn lãn, bên này lập tức có người đứng dậy, mỉm cười nói: “Bạn đội bên, hãy chú ý vào lời phát ngôn vừa nãy.” Nguyên tắc của người chiến thắng trong cuộc thi hùng biện chính là: Có lý lẽ sẽ không chịu nhượng bộ.

Nhưng nếu bạn luôn phải ở bên cạnh một đồng nghiệp được mệnh danh là “người biện luận giỏi nhất”, e rằng mọi người sẽ ái ngại cho bạn. Ví dụ, bạn làm sai chuyện gì đó, bạn đã xin lỗi anh ta, nhưng anh ta vẫn không chịu buông tha: “Cậu sai ở đâu, chuyện này cậu nói xem phải giải quyết thế nào, sau này có phạm lỗi tương tự không?” Nếu cuối cùng còn bắt bạn viết

cam đoan, thì chắc chắn là bạn sẽ không muốn gần anh ta thêm một giây một phút nào nữa.

Người xưa có câu: “Có lý mà không chịu nhượng bộ, thì có lý cũng biến thành vô lý.” Có phụ huynh phê bình con, quen với việc nhắc đi nhắc lại mãi một việc, sau đó mỗi lần thấy con phạm lỗi đầu mang chuyện đó ra nói lại, tưởng rằng làm như vậy mới có thể khiến con có ấn tượng sâu sắc, khiến con thay đổi, vĩnh viễn không tái phạm. Nhưng kết quả thì hoàn toàn ngược lại, làm như vậy sẽ gây ra sự phản cảm đối với con cái, thậm chí biết làm việc đó là lỗi nhưng lại cố tình phạm lỗi.

Tâm lý chống đối do kích thích quá nhiều, quá mạnh hoặc thời gian kéo dài quá lâu gây ra, trong tâm lý gọi là “hiệu ứng vượt quá giới hạn”. Khi một người nào đó có lý lẽ không chịu nhượng bộ, vì lỗi lầm của đối phương mà phê phán mãi không ngừng thì đối phương sẽ vì “hiệu ứng vượt quá giới hạn” mà cảm thấy chán ghét người nói, đồng thời quên bẵng rằng nội dung nói chuyện có đúng hay không, có lý hay không, chỉ muốn tất cả nhanh chóng kết thúc. “Người lên tiếng phê phán” trong mắt mọi người sẽ để lại một ấn tượng là thiếu tình người, so đo tính toán, ích kỷ hẹp hòi. Thiết nghĩ một người như thế, sẽ chẳng còn ai có hứng thú giao tiếp nữa.

Người có lý lẽ không chịu nhượng bộ thường có ba nhân tố tâm lý dưới đây:

- 1) Tính tình nóng nảy, có ham muốn chinh phục, dùng cách áp đảo người khác để thể hiện cảm giác vượt trội của bản thân.
- 2) Thích được lợi, tự tư tự lợi, không cho phép người khác được một chút lợi ích nào.
- 3) Lòng dạ hẹp hòi, chỉ muốn mọi người mâu thuẫn, hễ tìm ra được một khuyết điểm nhỏ của người khác là biến nó thành một chuyện to tát.

Nếu chúng ta có thể mở rộng lòng mình, rộng lượng hơn một chút, có lý lẽ cũng nhượng bộ, nhìn nhận được sai lầm của người khác mà vẫn khoan dung, thì trong tâm lý học gọi điếu này là “định luật khoan dung”. Khoan dung là khởi đầu của tất cả hy vọng, là sức mạnh ấm áp nhất, hài hòa nhất thế gian.

Hiệu ứng “vượt quá giới hạn” (Transfinite effect): Tín hiệu kích thích mà chúng ta phát ra quá nhiều, quá mạnh và thời gian diễn ra quá lâu thì không những không đạt được hiệu quả mong đợi mà ngược lại còn gây ra tâm lý khó chịu, thậm chí phản kháng của người khác.

Đã từng có một vụ án khiến rất nhiều người cảm động. Có hai thanh niên trong lúc làm việc đã vô tình gây hỏa hoạn, hại chết một thanh niên trẻ. Trước hậu quả nghiêm trọng, trước áp lực của dư luận xã hội, họ cảm thấy sống không bằng chết, cuối cùng quyết định uống thuốc an thần tự sát.

Nhưng khi trên tivi xuất hiện mẹ của người bị hại, họ đã vô cùng cảm động. Mẹ của người bị hại trả lời nhận phỏng vấn của đài truyền hình, đã bày tỏ sự tha thứ cho hai đứa trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm sống và khuyên họ quay trở về bên cạnh bố mẹ mình. Hai thanh niên kia vô cùng hối hận, từ bỏ ý định tự sát, quyết định sau này sẽ làm người tốt, gánh vác trách nhiệm mà tội lỗi của mình đã gây ra. Cuộc phỏng vấn này cũng gây xúc động cho tất cả những người ngồi trước tivi khi họ nhìn thấy người mẹ ấy nước mắt đầm đìa nói từ “tha thứ”, đồng thời bày tỏ sự quan tâm tới hai hung thủ. Sự khoan dung độ lượng ấy quả đáng ngưỡng mộ.

Người mẹ trong ví dụ trên, một từ “tha thứ” chẳng khác nào giọng nói của thiên thần, mở ra ánh sáng hy vọng cho người trót lầm lỡ. So với cảnh ngộ và sự bao dung của người mẹ này, thì chút ân oán của chúng ta trong văn phòng, chút sóng gió trong gia đình, những xung đột ở ngoài đường chỉ là những chuyện nhỏ bé.

Người đức cao vọng trọng nhất trong giang hồ không phải là một minh chủ võ lâm giết người không ghe tay mà là cao tăng thiếu lâm đi khắp năm

châu bốn bể. Chúng ta thấy rằng, hễ ai phạm lỗi lớn khiến mọi người phẫn nộ thì ý nghĩ đầu tiên chắc chắn là lên thiêu lam tự để trốn. Nhưng vị cao tăng ở đó đối mặt với hiểm nguy mà không chút sợ hãi, đi đến tĩnh nói một câu: “Thí chủ, cửa phật là nơi thanh tịnh. Oan oan tương báo, nếu có thể tha cho người khác thì hãy tha cho họ.” Nụ cười ấy, khí độ ấy, thật đúng là “có thể nhẫn nhịn được đi đâu không thể nhẫn nhịn, bao dung được tội ác tà trời”. Chả trách cao tăng thiêu lam có “ảnh hưởng lớn” như vậy trong giới võ lâm.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong xã hội, chúng ta không phải là cá thể tồn tại cô lập. Do vậy, chúng ta phải học cách hòa mình vào môi trường mới một cách nhanh chóng. Cho dù đối phương có khuyết điểm lớn thế nào, có tự cao tự đại như thế nào, thì chúng ta cũng phải khoan dung dung nạp đối phương. Có thể tham khảo thêm một số cách dưới đây:

### **(1) Đừng tự cho mình là đúng mà đi oán trách, phê bình đối phương**

Chúng ta không được tự cho rằng đối phương sai, mình đúng rồi oán trách và phê bình đối phương. Biết đâu cùng một sự việc, nhưng nếu chúng ta làm cũng sẽ xuất hiện sai lầm giống như họ hoặc thậm chí còn tệ hơn họ.

### **(2) Nhìn vào ưu điểm của đối phương**

Không ai hoàn mỹ cả, chúng ta cần phải học cách nhượng bộ mặc dù có thể chúng ta đúng, hãy biết nhìn vào ưu điểm của đối phương. Chúng ta khoan dung với đối phương, đối phương cũng sẽ khoan dung với chúng ta. Ngược lại, nếu chúng ta hà khắc với đối phương thì đối phương cũng sẽ đối xử với chúng ta bằng thái độ tương tự.

### **Bài 3: Nói ra ý kiến phản đối tế nhị của đối phương**



Trong một gia đình nọ, bà mẹ đặt miếng hành tây vào bát của con. Đứa trẻ sau khi nhìn thấy đã gào lên: “Mẹ, đã nói bao nhiêu lần là con không ăn hành tây nữa!” Sau đó, cậu bé bĩu môi ném hành tây lên bàn, thậm chí bực tức không thèm ăn cơm.

Một bà mẹ khác đã làm như sau. Chị nói với con: “Con yêu, mẹ biết con không thích mùi hành tây, nhưng hành tây rất tốt cho sức khỏe, vì sức khỏe của con, mẹ đã làm món hành tây rất ngon, đảm bảo con sẽ không ghét nó. Con ăn một chút được không?” Thế là đứa trẻ ngoan ngoãn ăn hành tây.

Sự khác biệt của hai bà mẹ nằm ở đâu? Câu trả lời là bà mẹ thứ hai đã nói ra ý kiến phản đối mà đứa trẻ có khả năng nghĩ tới.

Tâm lý học nghiên cứu đã chứng minh, trẻ ở độ tuổi thanh thiếu niên có tâm lý chống đối rõ rệt nhất. Thực ra, mỗi người đều có tâm lý chống đối, tâm lý này thường không phải do bản thân sự việc gây ra mà là vì một cơ chế phòng ngự chống đối được hình thành khi ý kiến của bản thân bị phản đối, cảm thấy bản thân không nhận được sự tôn trọng vốn có.

Tâm lý chống đối giống như tính tình của một đứa trẻ, có thể đoán biết, thậm chí có thể được lợi dụng. Muốn loại bỏ “tâm lý chống đối” của đối phương, để đối phương đồng ý tiếp nhận ý kiến của bạn, bạn phải làm được điều này: đối phương muốn đi đâu, bạn hãy cho đối phương đi đâu đó. Nếu đối phương bực tức khi không được tôn trọng, bạn hãy nói ra ý kiến của đối phương trước, bày tỏ sự tôn trọng đối với đối phương. Sau đó lại nêu ra ý kiến mà bản thân cho rằng có lợi với đối phương một cách thích hợp, đối phương sẽ không còn tâm lý chống đối mãnh liệt nữa.

Khéo léo vận dụng nhân tố tích cực của tâm lý chống đối: Nếu tâm lý chống đối của đối phương rất nặng nề, bạn có thể dùng phương pháp “làm lạnh”, tức không bận tâm tới sự bướng bỉnh của đối phương. Khi đối phương dùng phương thức của mình uy hiếp bạn, ví dụ khóc to, bạn cũng không được mềm lòng, hãy để đối phương khóc, đợi khi nào đối phương bình tĩnh thì mới đề ý đến.

Các chàng trai đi dạo phố cùng các cô gái thường sẽ có trải nghiệm như sau: Khi cô ấy thử đồ, thường hỏi ý kiến của bạn, nhưng tuyệt đối không dễ dàng tiếp nhận ý kiến của bạn, rất có thể cuối cùng cô ấy sẽ chọn bộ quần áo mà bạn cho là xấu nhất. Cô ấy hỏi bạn: “Đẹp không?” Bạn trả lời: “Đẹp.” Cô ấy nói: “Đẹp ở chỗ nào?” Sau đó chọn một chiếc nữa, lại tiếp tục hỏi bạn. Bạn nói: “Không đẹp!” Cô ấy nói: “Không đẹp chỗ nào? Em thấy rất đẹp. Chị bán hàng ời, em lấy chiếc này.” Sau đó sẽ quay sang hỏi bạn: “Tiền đâu?” Vì thế, với những anh chàng đã từng bị một lần thế này thì lần sau hãy nhớ nói ngược ý kiến của mình là được.

Hãy xem anh chàng dưới đây đã khéo léo lợi dụng tâm lý chống đối và đã hện hò thành công được với một cô gái đã từng từ chối anh ta rất nhiều lần.

“Buổi tối em có thời gian đi xem phim không?”

“Hôm nay không được, tâm trạng không được tốt.”

“Nhà có chuyện gì sao? Đến cả buổi tối mà cũng có chuyện thì quả thực mệt mỏi thật đấy!”

“Không phải, thật ra cũng không có chuyện gì to tát.”

“Vậy sao, thế thì tốt. Hay là em gọi điện về nhà đi cho yên tâm?”

“Không cần đâu, cũng không phải là chuyện gấp lắm!”

“Hay là cùng nhau đi dạo nhé, vừa đi vừa giải khuây, hơn nữa cũng không về nhà quá muộn.”

“Được thôi.”

Nếu khi cô gái nói “Tâm trạng không tốt”, chàng trai liền nói “Thế thì nên đi giải khuây”, cô gái sẽ có cảm giác bị cưỡng ép, từ đó nảy sinh tâm lý chống đối, sẽ nói “Tôi không muốn về nhà muộn.” Nhưng sự thông minh của anh chàng này là ở chỗ, anh ta khéo léo nói ra ý kiến phản đối mà có thể cô gái này sẽ sử dụng.

Tâm lý học qua các nghiên cứu đã chứng minh rằng, thái độ chống đối phức tạp này cũng là một bản năng của con người. Khi bạn mỉm cười bày tỏ sự tiếp nhận ý kiến của cô ấy, thậm chí giúp cô ấy nói ra điều đó trước, cô ấy sẽ lại nảy sinh tâm lý chống đối, cho rằng bạn không cần thiết phải hoàn toàn tiếp nhận như vậy, rồi sau đó cô ấy sẽ tự bác bỏ những suy nghĩ ban đầu của mình. Khi ý kiến phản đối của cô ấy đã bị bản thân phủ quyết, thì cô ấy sẽ chẳng còn lý do gì để từ chối bạn, dĩ nhiên là sẽ nhận lời.

“Hiệu ứng người mình” trong tâm lý học chỉ con người sẽ nảy sinh cảm xúc dựa dẫm và yêu mến với người có một đặc điểm và quan điểm nào đó giống với mình. Nếu bạn có thể nói ra ý kiến phản đối của đối phương trước, thì đối phương sẽ nảy sinh cảm giác thân thiết và tò mò đối với bạn. Nghiên cứu chứng minh, nếu ý kiến của đối phương và bạn đồng nhất, thì ý kiến này sẽ được coi là đúng đắn.

Nếu bạn có thể đoán được suy nghĩ của đối phương, coi đó là ý kiến của mình và bày tỏ trước, thì nhất định đối phương sẽ cảm thấy ngạc nhiên và vui mừng vì sự ăn ý của hai người, trong lòng sẽ cảm thấy thân thiện với bạn hơn, từ đó nhanh chóng dỡ bỏ rào chắn tâm lý, thậm chí còn có thể mở cửa trái tim, khiến hai bên nảy sinh mối quan hệ tin tưởng đặc biệt.

Trên thực tế, khi đối phương tin tưởng và thừa nhận bạn, bạn có thể dùng vai trò bạn bè để nêu ra ý kiến của đối phương trước, như thế, tỷ lệ bạn được người khác tiếp nhận sẽ được nâng cao.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi nói chuyện, làm việc, nếu chúng ta có thể nói ra ý kiến phản đối của đối phương trước thì đối phương sẽ cảm thấy gần gũi với chúng ta hơn.

### (1) Lợi dụng tâm lý chống đối của đối phương

Rất nhiều người có tâm lý chống đối, càng là những thứ khó có thể có được thì càng muốn có trong tay. Khi nói chuyện, chúng ta có thể lợi dụng điểm này, nói ra điều đó trước, ham muốn ấy của đối phương sẽ càng mãnh liệt hơn. Dĩ nhiên, về tâm lý đối phương sẽ càng thân thiết với bạn hơn, thậm chí cảm thấy bạn là tri kỷ của họ.

### (2) Giảm thiểu tâm lý chống đối của bản thân

Cảm xúc của bạn chắc chắn sẽ được biểu lộ trên mặt bạn. Nếu bạn có tâm lý chống đối mãnh liệt thì đối phương sẽ bắt thóp được điều này. Bởi vì người có tâm lý chống đối mạnh thích đối đầu với người khác, có lúc đối phương sẽ nghĩ rằng bạn đang gây chuyện vô cớ, sẽ không thích bạn. Do vậy, bạn cần giảm thiểu tâm lý chống đối của bản thân càng nhiều càng tốt.

### Bài 4: Đứng trên lập trường của đối phương để nói chuyện

Một số người thích coi bạn thân là người cùng một phe với mình, đúng sai gì cũng phải nhất nhất theo mình. Khi bạn bè phát sinh mâu thuẫn với người khác, bạn thấy rõ điểm sai của anh ta, bèn nói: “Thực ra mình thấy cậu cũng không đúng lắm.” Anh ta sẽ lập tức có thể trở mặt nói: “Rốt cuộc cậu đứng về phía nào?” Thứ mà anh ta quan tâm và nhấn mạnh không phải bản thân sự việc, không phải logic đúng sai mà là phe phái.

Đây chính là lỗi mà chúng ta thường hay mắc phải: nhìn người không nhìn việc. Người mình thích thì việc họ làm có xấu xa đến đâu cũng thích, còn người mình ghét thì việc họ làm có tốt đến đâu cũng là xấu. Năm 1858, Lincoln có một buổi diễn thuyết đặc sắc trong một cuộc cạnh tranh bầu cử ở Mỹ, ông đã vận dụng rất tốt “hiệu ứng người mình”.

Buổi diễn thuyết tổ chức ở phía nam bang Illinois, ở đó có các chủ đồn điền và các chủ nô lệ. Họ hận Lincoln bởi ông là người bãi bỏ chế độ nô lệ, nên đã lên bàn bạc với nhau là sẽ ám sát ông. Lincoln cũng biết mình đang ở trong tình thế vô cùng nguy hiểm.

Mở đầu buổi diễn thuyết, Lincoln đã nói: “Các đồng hương của bang Illinois, nghe nói trong số những người có mặt ở đây, có người phản đối và rất ghét tôi. Quả thực tôi không hiểu vì sao các bạn phải như vậy, bởi vì chúng ta đều là những người dân tốt bụng và thẳng thắn như nhau, tôi chỉ muốn có quyền phát biểu ý kiến giống các bạn mà thôi. Các bạn, tôi cũng chỉ là một người trong số các bạn, tôi không đến để can thiệp các bạn. Tôi sinh ra ở Kentucky, lớn lên ở Illinois, tôi quen người ở những nơi đó, tôi cũng muốn làm quen với người Missouri, bởi vì tôi yêu các bạn, tôi là một thành viên trong số các bạn. Tôi đã từng trải nghiệm cảm giác vùng vẫy trong môi trường gian khổ, vì thế tôi càng muốn giúp đỡ những người đáng thương khốn khổ...”

Sự thành công cho bài diễn thuyết của Lincoln nằm ở chỗ, ông không ngừng nhấn mạnh lập trường của mình, khẳng định mình là “một người trong số họ”, khiến người nghe nảy sinh “hiệu ứng người mình”. Bởi vậy, với đối phương, bạn nên đứng trên lập trường của họ để nói chuyện, nghĩ đến lợi ích của họ, dĩ nhiên họ sẽ dỡ bỏ tâm lý thù địch và phòng ngự, đồng thời nhanh chóng rút ngắn khoảng cách tâm lý của hai bên, từ đó nảy sinh cảm giác tin tưởng.

Tác giả của một cuốn sách bán chạy đã viết trong một cuốn tiểu thuyết rằng: “Tất cả hiểu lầm đều bắt nguồn từ việc không hiểu nhau.” Trong cuộc sống, có thể chúng ta nghe những câu: “Anh hiểu tôi được bao nhiêu? Sao anh có thể nói như vậy với tôi!” Nhà tâm lý học nổi tiếng Carl Rogers trong cuốn Tiến trình thành nhân (On becoming a person) đã nói: “Tôi vừa mới phát hiện ra rằng, thử hiểu người khác là một điều rất có giá trị. Có lẽ bạn sẽ hỏi, chúng ta thật sự cần phải làm như vậy sao? Quá cần thiết ấy chứ. Khi chúng ta nghe người khác nói chuyện, chúng ta chưa bao giờ thử hiểu cảm giác, thái độ và quan điểm của đối phương mà thường nghiêng về việc đưa ra đánh giá và phán đoán, ví dụ “cái này không đúng”, “cái kia

chưa đúng”, “thật nực cười”. Chúng ta chưa bao giờ nghĩ tới ý nghĩa của những lời này đối với người khác”. Vì thế, nếu chúng ta muốn lập tức chỉ trích sai lầm của đối phương thì hãy thử đứng trên góc độ của đối phương để suy nghĩ một chút, như vậy sẽ tránh được rất nhiều hiểu lầm và xung đột. Với cùng một sự vật, chúng ta nhìn nhận ở thân phận và lập trường khác nhau sẽ có ý nghĩa hoàn toàn khác nhau.

“Hiệu ứng người mình” (Companion effect) còn gọi là “Hiệu ứng cộng hưởng tình cảm”. Theo lẽ thường, con người luôn có cảm giác thân thiết và tín nhiệm với “người mình”. Muốn đối phương tiếp nhận mình, bạn phải để đối phương cảm thấy mình đang nói cho đối phương, hoặc để đối phương cảm nhận rằng bạn đang muốn làm tốt cho đối phương, như thế mới dễ dàng gây ra sự cộng hưởng về tình cảm giữa hai bên.

Một nhà tâm lý học đã từng làm thí nghiệm như sau: Ông tìm hai đứa trẻ bảy tuổi, một đứa nhà nghèo, một đứa nhà giàu.

Nhà tâm lý để hai đứa trẻ cùng xem một bức tranh, trong tranh là một chú thỏ con đang ngẩng đầu khóc cạnh bàn, thỏ mẹ ngẩng đầu cạnh thì đang cau mày tức giận. Sau đó để hai đứa trẻ nói ra ý nghĩa của bức tranh.

Đứa trẻ nhà nghèo nói: “Thỏ con đói bụng, tìm mẹ đòi đồ ăn.” Còn đứa trẻ nhà giàu thì nói: “Thỏ con không muốn ăn cơm, bị mẹ ép ăn.”

Thí nghiệm nói với chúng ta rằng: Con người khi đứng ở góc độ khác nhau thì suy nghĩ và phản ứng về cùng một sự vật cũng khác nhau.

Khi bạn bè hỏi ý kiến của bạn, bạn phải đứng trên lập trường cũng như đặt mình vào hoàn cảnh của đối phương để trả lời. Hãy thử tưởng tượng, khi bạn bè tìm bạn để tâm sự, họ muốn hỏi ý kiến của bạn về một điều gì đó. Họ tỏ ra buồn phiền và nói: “Nếu cậu là mình, cậu sẽ làm thế nào?” Họ yêu cầu bạn đứng trên lập trường của họ để đưa ra phán đoán, bởi vì người gặp chuyện và người phải thực hiện trong tương lai đều là bản thân họ chứ không phải bạn. Ví dụ anh ta nghèo tới mức không nộp được tiền thuê nhà,

anh ta sẽ hỏi bạn có nên đi làm một công việc mà mình không thích hay không. Còn bạn có nhà có xe, bạn dựa vào cảm giác của mình và nói: “Mình nghĩ rằng nếu cậu đã không thích thì thôi đi, sống sao cho vui vẻ là quan trọng nhất!” Như thế anh ta sẽ nghĩ rằng bạn không hiểu được tâm trạng của anh ta, thậm chí có cảm giác bị coi thường, bởi vì bạn không đặt mình vào góc độ của anh ta để nhìn nhận vấn đề.

Khi chúng ta đưa ra lời kiến nghị cho người khác, tốt nhất hãy thay “mình nghĩ rằng” thành “nếu mình là cậu”, thay “mình” bằng “chúng ta”, trong tâm lý gọi đó là “hiệu ứng gia nhập”, nó thể hiện rằng bạn đã biết đặt bản thân vào hoàn cảnh của đối phương để suy nghĩ cho họ. Lợi ích của việc làm này là hoán đổi mình cho đối phương, khiến khoảng cách tâm lý giữa hai bên được xích lại gần, đối phương sẽ có cảm giác được coi trọng. Nếu chúng ta có thể khiến người khác nhanh chóng yêu quý mình, tiếp nhận ý kiến cũng như hoán đổi vị trí mình bằng thái độ thành khẩn thì việc trở thành người khác trong chốc lát cũng không sao.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi nói chuyện làm việc, nếu chúng ta biết đứng trên góc độ của đối phương để suy nghĩ vấn đề thì sẽ tạo cho đối phương cảm giác là “người mình”.

### **(1) Vứt bỏ phương thức tư duy của bản thân**

Rất nhiều người đều quen đứng trên góc độ của mình để suy nghĩ vấn đề, căn cứ vào cách thức tư duy của bản thân để nói chuyện, như thế có thể sẽ làm tổn thương đến lòng tự tôn của đối phương. Có lẽ bạn không có ác ý, nhưng bởi bạn không cảm nhận được tâm trạng của đối phương, không suy nghĩ đến những tổn thương mà lời nói của mình mang lại cho đối phương, nên đối phương sẽ nghĩ bạn là người đối đầu với mình.

### **(2) Nói những lời ấm áp**

Cổ nhân có câu: “Một lời nói hay ấm cả ba đông”. Khi nói chuyện, chúng ta phải hiểu đối phương cần gì, phải chú ý tới phương thức và giọng điệu của mình khi nói chuyện, nếu lời nói ra khiến đối phương thấy thuận tai thì đối phương sẽ cảm nhận được sự thân thiện của chúng ta.

## Bài 5: Chú ý giữ thể diện cho đối phương

Bạn còn nhớ nhân vật Mathidle trong câu chuyện Sợi dây chuyền kim cương không? Cô ta vì không muốn tỏ ra nghèo hèn trong buổi họp mặt của công ty chồng nên đã đến chỗ người bạn thân giàu có mượn một sợi dây chuyền kim cương, và cô ta đã trở thành “ngôi sao” trong buổi tiệc đúng như mong đợi, nhưng bởi lỡ làm rơi mất sợi dây chuyền ấy, nên cô không những phải làm việc vất vả khổ sở để trả nợ trong suốt mười năm mà còn mất đi tuổi thanh xuân quý giá nhất của mình.

Hành động của Mathidle là biểu hiện cho việc ư thể diện quá mức, và sự quá mức ấy đã hại chính cô. Chuyện vui là vậy, còn trong thực tế, giữ thể diện cũng là điều quan trọng. Ai cũng muốn hình tượng của mình trước mặt mọi người được đẹp nhất, để mình có “thể diện”, tránh việc người khác coi thường mình. Đôi khi, thể diện tương đương với sự tôn nghiêm và hình tượng của bản thân.

Vì sao con người lại ư thể diện như vậy? Các nhà tâm lý học chỉ ra rằng, mỗi người đều hy vọng có thể giữ được hình tượng tốt đẹp trước mặt người khác, với mục đích được người khác chú ý và yêu mến. Khi nguyện vọng này bị người khác coi thường, hình tượng của bản thân bị hủy hoại, người ta sẽ bùng phát lòng tự tôn mãnh liệt hơn bình thường, từ đó nảy sinh cảm xúc chống đối và căm ghét những người đó. Trong lý luận tháp nhu cầu của Maslow đã chỉ ra: “Được tôn trọng và thực hiện giá trị của bản thân” là nhu cầu cao nhất của con người, nói một cách khác mục tiêu cuối cùng mà con người theo đuổi chính là “có thể diện”.

Người Phương Đông rất chú trọng đến việc: “Anh kính tôi một thước, tôi kính anh một trượng”, “Anh giữ thể diện cho tôi, tôi sẽ giữ thể diện cho



anh.” Điều này có thể được giải thích bằng nguyên lý qua lại, tức là khi con người nhận được sự giúp đỡ của người khác thì sẽ nảy sinh cảm giác mắc nợ, để đền bù họ sẽ tìm cách trả lại cho người khác những ân huệ tương ứng. Trong công việc, quan hệ giữa ông chủ và nhân viên cũng cần dùng thể diện để duy trì. Một ông chủ “có thể diện” chắc chắn là một người biết giữ “thể diện” cho nhân viên. Nếu không sẽ giống với ví dụ dưới đây, khiến mọi người đều khó xử.

Nguyên lý qua lại (Reciprocity): Tín nhiệm thì sẽ được tín nhiệm, hoài nghi thì sẽ bị hoài nghi, yêu thì sẽ được yêu, hận thì sẽ bị hận. Khi chúng ta giữ thể diện cho đối phương, đối phương cũng sẽ giữ thể diện cho chúng ta. Mọi thứ đều là qua lại.

Bác Trương là nhân viên kỹ thuật lâu năm trong công ty, bình thường tính tình rất ôn hòa, thân thiện với mọi người, được mọi người yêu mến. Các đồng nghiệp gặp vấn đề về kỹ thuật đều muốn được thỉnh giáo bác.

Nhưng trong một buổi họp của công ty, giám đốc lại bắt được một lỗi nhỏ mà bác Trương phạm phải, phê bình rất nghiêm khắc trước mặt tất cả mọi người. Việc này khiến cho sắc mặt của bác Trương bỗng chốc trở nên vô cùng khó coi. Giám đốc tiếp tục chỉ trích bác, thậm chí còn nói những lời quá đáng như “Đừng tưởng mình là nhân viên lâu năm”, cuối cùng bác Trương không kìm được đã cãi nhau với giám đốc trước mặt mọi người. Mọi người đều rất ngỡ ngàng, bởi bác Trương bình thường tính tình ôn hòa như vậy, sao lại xử sự với lãnh đạo như thế. Giám đốc cũng rất khó xử, vội vàng kết thúc cuộc họp.

Về sau, bác Trương trở nên ít nói hơn, làm việc cũng không còn nhiệt tình như trước. Không lâu sau, bác xin nghỉ việc. Thực ra, giám đốc biết bác Trương là một nhân viên kỹ thuật xuất sắc, bác nghỉ việc sẽ là một tổn thất cho công ty. Nhưng nghĩ tới chuyện không vui lần trước, giám đốc cảm thấy uy tín lãnh đạo của mình bị tổn thất nên cũng không tiện níu kéo.

Như vậy, chỉ vì hai chữ “thể diện” mà mọi sự trở nên t ồi tệ. Vốn dĩ công việc của bác Trương trong công ty rất tốt, kinh nghiệm lâu năm, tay nghề giỏi, được mọi người kính nể. Nhưng vì bị giám đốc phê bình ngay trước mặt mọi người, nên bác cảm thấy không còn mặt mũi nào, lòng tự tôn bị tổn thương nghiêm trọng, khiến bác cảm thấy tự ti và khó khăn trong việc giao tiếp ở công ty sau này. Vậy là bác chủ động bỏ việc để đi tìm chỗ làm khác. Còn giám đốc, từ sau khi bị bác Trương phản bác lại, cũng cảm thấy uy phong lãnh đạo giảm đi một nửa, thực đúng là “không giữ thể diện cho người khác chính là không giữ thể diện cho mình.”

Chức vụ của lãnh đạo lớn thì thể diện cũng sẽ lớn hơn nhân viên, vì thế khi thể diện của lãnh đạo bị tổn hại một chút, vẫn có phần thay thế bù đắp được, còn với nhân viên, cụ thể như bác Trương, thể diện chỉ có một chút, nếu không biết giữ là sẽ mất hết, như vậy là nhân viên cần cố gắng bảo vệ thể diện của người khác, nhất là lãnh đạo, giữ thể diện cho người khác có thể khiến không khí căng thẳng trở nên ôn hòa, dễ chịu.

Trung Hiếu là nhân viên chăm sóc khách hàng của xưởng gỗ. Một hôm anh nhận được một cuộc điện thoại, người quản lý ở đầu dây bên kia vô cùng tức giận, lớn tiếng chỉ trích gỗ mà bên anh đưa tới chất lượng rất kém, hoàn toàn không đạt yêu cầu. Ông ta kiên quyết đòi trả hàng.

Trung Hiếu lập tức tới đó. Trước tiên anh bày tỏ sự xin lỗi với người quản lý đang nổi trận lôi đình, sau đó bảo nhân viên tiếp tục dỡ hàng, đồng thời sắp những hàng mà khách hàng cho rằng không đạt yêu cầu sang một bên. Trung Hiếu phát hiện, thì ra nguyên nhân không phải là chất lượng gỗ kém, mà là do chỉ tiêu quản lý chất lượng của khách hàng có sự không thống nhất với phía cung cấp sản phẩm. Lô gỗ này là thông trắng, nhưng người quản lý của khách hàng lại dùng chỉ tiêu gỗ cứng để kiểm định, như thế rõ ràng là không hợp lý. Trung Hiếu mặc dù thông thạo các chỉ tiêu kiểm định chất lượng đối với gỗ thông trắng, nhưng anh lại không trực tiếp chỉ ra sai lầm của khách hàng mà tỏ ra vô cùng khiêm tốn, thỉnh thoảng khách hàng kiến thức kiểm định gỗ cứng. Còn quản lý của khách hàng, vì được Trung Hiếu khen ngợi sở trường của mình nên cũng cảm thấy vui vẻ, không khí căng thẳng nhờ vậy cũng giảm đi.

Tiếp theo, Trung Hiếu khéo léo nhắc nhở khách hàng rằng, trên cơ sở chỉ tiêu gỗ cứng, thì việc kiểm định đối với thông trắng sẽ có chút chưa hợp lý. Viên quản lý bắt đầu nhận ra sự sai sót của mình, thái độ cũng trở nên nhã nhặn hơn.

Cuối cùng, anh ta thẳng thắn thừa nhận, mình còn thiếu kinh nghiệm với việc kiểm định hàng gỗ thông trắng, đồng thời thỉnh giáo Trung Hiếu các kiến thức có liên quan. Trung Hiếu giải thích rất kỹ càng với anh ta, rồi thẳng thắn nói nếu không hài lòng, có thể trả hàng.

Thiết nghĩ, nếu lúc ấy Trung Hiếu lập tức chỉ ra “lỗi về kiến thức” của quản lý này, thì quản lý sẽ nghĩ rằng “Thằng nhóc con không nhiều kinh nghiệm bằng mình” dám chế nhạo mình, thể diện bị động chạm, mâu thuẫn giữa hai bên sẽ càng thêm gay gắt.

Nhưng Trung Hiếu thông minh trước tiên đã thỉnh giáo sở trường của vị quản lý này, để anh ta thể hiện kiến thức uyên bác, giữ thể diện cho anh ta, sau đó mới dám thận trọng đưa ra ý kiến của mình. Đây quả là một cách làm thỏa đáng, một cách xử lý thông minh. Còn đối với viên quản lý này mà nói, vì đã được “giữ thể diện” nên cảm thấy đối phương quá khiêm tốn, bản thân cũng cảm thấy rất ngại, cuối cùng đã nhận hết lô gỗ này để bù đắp cảm giác mắc nợ của mình.

Cổ nhân có câu: “Vuốt mặt phải nể mũi”. Nỗi đau trong tim có thể giấu được, còn nếu thể diện không giữ được thì sẽ không biết giấu vào đâu. Vì thế, chúng ta nhất định đừng làm tổn hại thể diện của người khác, dù thể nào thì cũng phải giữ thể diện cho họ.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Mỗi người đều hy vọng mình sẽ nhận được sự tôn trọng của người khác, đều hy vọng thể diện của bản thân được bảo vệ, giữ gìn.

### **(1) Tìm có thoát thân cho đối phương**

Một số người rõ ràng biết đối phương đang nói dối, nhưng lại không muốn bóc mẽ mà còn tìm cách cho đối phương thoát ra. Đối phương sẽ cảm kích bạn, nghĩ rằng bạn giữ thể diện cho họ. Ngược lại, nếu bạn không chịu buông tha, bóc mẽ lời nói dối của anh ta trước mặt mọi người đến cùng, khiến anh ta mất thể diện, thì anh ta không những không sửa mà còn oán hận bạn suốt đời.

## (2) Biết cách cư xử tế nhị trước nỗi khó xử của người khác

Trong cuộc sống, sẽ có lúc chúng ta sẽ gặp phải những tình huống khó xử. Bởi vậy, khi người khác nói sai, làm sai chuyện, chúng ta phải học cách giữ thể diện cho đối phương, vờ ra vẻ không nhìn thấy gì, không nghe thấy gì cả. Sau khi đối phương xử lý xong thì chúng ta hãy xuất hiện. Hoặc nếu có thể thì chúng ta hãy cố gắng giúp người khác xử lý những chuyện khó xử này, nhưng nhất định không được lộ vẻ coi thường, bởi làm như vậy là biểu hiện không lịch sự.

## Chương 3: Khéo ăn nói mới có được thiên hạ

### Bài 1: Dùng ngôn ngữ cơ thể rút ngắn khoảng cách đôi bên

Thời gian phụ nữ thân thiết với nhau nhanh tới mức khiến đàn ông phải kinh ngạc. Rõ ràng là vừa mới gặp nhau lần đầu tiên vào buổi sáng, ấy vậy mà đến tối đã nói chuyện thân thiết chẳng khác nào chị em, ngày hôm sau lại khoác tay nhau đi shopping. Nhìn phụ nữ tươi cười thì thần, đàn ông không tìm được suy đoán: “Rốt cuộc hai người này còn có bao nhiêu đi đầu cần nói?”

Với hành vi thân thiết tự nhiên của phụ nữ, các nhà tâm lý học đã làm một thí nghiệm thú vị. Họ để nam giới và nữ giới lần lượt vào hai căn phòng giống nhau và khóa cửa lại. Sau ba tiếng, căn phòng của nữ giới vang lên tiếng cười không ngớt, khi mở cửa phòng, gần như nữ giới đều khoác tay người ngồi bên cạnh, mỉm cười, không khí trong căn phòng rất hài hòa. Ngược lại ở phòng kia, không khí rất căng thẳng, nam giới bắt đầu khó chịu không yên, thậm chí còn hướng nắm đấm về nhau. Các nhà tâm lý học căn cứ vào quá trình thí nghiệm rút ra kết luận, nữ giới giỏi dùng ngôn ngữ cơ thể để bày tỏ tình cảm hơn, từ đó rút ngắn khoảng cách tâm lý giữa đôi bên một cách hữu hiệu.

Trong tâm lý học, khoảng cách giữa người với người gọi là khoảng cách giao tiếp. Nó chỉ khoảng cách không gian giữa con người với con người khi giao lưu với người khác. Hall - một học giả người Mỹ căn cứ vào các nghiên cứu của mình đã đưa ra các khoảng cách giao tiếp như sau: Khoảng cách xã giao là 1.22 ~ 3.66m; khoảng cách giữa bạn bè là 0 ~ 0.3m.

Phân tích qua thí nghiệm kể trên, có thể thấy nữ giới có tình cảm tinh tế hơn nam giới, họ thiếu cảm giác an toàn vì thế lại càng cần thông qua tiếp xúc cơ thể để rút ngắn “khoảng cách” của đôi bên, lấy đi đầu đó để tăng thêm cảm giác an toàn trong lòng. Trong cuộc sống, người ta thường vì sự khác nhau giữa khoảng cách tình cảm của đôi bên mà bất giác đi đầu chỉnh

khoảng cách không gian. Sự thân thiết trong tình cảm có thể rút ngắn khoảng cách không gian; còn sự gần gũi về khoảng cách không gian lại có thể thúc đẩy sự thân mật về tình cảm giữa hai người.

Những người bán hàng thông minh là người hiểu đạo lý này nhất. Chúng ta có thể nhớ lại việc mình vào cửa hàng mua quần áo. Nếu người bán hàng của một cửa hàng nào đó lạnh lùng nói: “Anh (chị) thích thì có thể thử.” Còn người bán hàng của một cửa hàng khác thì nhiệt tình chào hỏi bạn, đồng thời giúp bạn mặc thử quần áo. Vậy thì, cùng là một bộ quần áo, bạn sẽ muốn chọn quần áo của cửa hàng nào hơn? Dĩ nhiên là cửa hàng thứ hai rồi. Bởi vì trong quá trình đối phương giúp bạn chỉnh lại cổ áo, kéo tay áo, ngôn ngữ cơ thể thân mật của cô ấy đã rút ngắn khoảng cách tình cảm giữa hai người. Còn tâm lý người mua thì thường muốn mua đồ của người mà mình thân thiết và yêu mến.

Trên thực tế, trong cuộc sống có rất nhiều người có vẻ ngoài rất khó gần, khi không đoán biết được tính cách của đối phương, thì giao lưu ngôn ngữ thường không hiệu quả. Khi ấy, chúng ta có thể dùng ngôn ngữ cơ thể để rút ngắn quan hệ của hai bên. Có thể xem một tình huống dưới đây:

Ở tòa soạn, Khánh Linh là người hoạt bát vui vẻ. Có một lần, cô được phân công đi phỏng vấn một nhà văn nổi tiếng. Các đồng nghiệp thấy lo lắng thay cho cô vì đó là một nhà văn khó tính nổi tiếng, từ xưa tới nay luôn từ chối cuộc phỏng vấn của bất kỳ tờ báo nào. Mấy lần trước, các đồng nghiệp của Khánh Linh đã thất bại, bởi dù có nài nỉ thế nào thì nhà văn cũng nhất định không chịu phỏng vấn.

Tổng biên tập tòa soạn cũng nói trước với Khánh Linh đi đầu này, ông nói chỉ cần cô cố gắng hết sức là được, hoàn toàn không mong đến kết quả tốt đẹp. Nhưng không ngờ Khánh Linh đã nói chuyện với nhà văn đó cả buổi chiều và có được một bài phỏng vấn rất thành công.

Các đồng nghiệp đầu ngạc nhiên nói: “Cậu đúng là nhanh miệng nhanh miệng, thuyết phục được con người khó tính ấy! Không phải là cậu khóc

lóc cầu xin người ta đẩy chứ?”

Khánh Linh cười và nói: “Thực ra nhà văn này không khó tính lắm đâu. Lúc mình đi phỏng vấn, vừa hay gặp bác ấy đi chợ về, mình sợ bác ấy không cho mình vào cửa, liền lao lên và gọi một tiếng “Bác ời”, sau đó cầm tay bác ấy nói “Cháu rất thích sách của bác”. Bác ấy khéo léo từ chối phỏng vấn, mình liền cầm tay bác ấy không chịu bỏ ra, không còn cách nào khác, bác ấy liền cho mình vào nhà. Mình kê ghế ngồi cạnh bác ấy, thế là bác ấy kể cho mình nghe rất nhiều chuyện trước đây.”

Trong ví dụ trên, Khánh Linh chính là người đã vận dụng công dụng của ngôn ngữ cơ thể một cách thành công. Động tác “lao tới, cầm tay” của cô ấy trong lần đầu gặp mặt đã rút ngắn khoảng cách với nhà văn, có thể lúc đầu nhà văn cảm thấy đường đột, nhưng vì đối phương tiếp cận không ác ý nên nhà văn này đã có sự gần gũi về tình cảm với cô gái lạ trong tình huống bị động. Cộng thêm với hành động “không buông tay” của Khánh Linh, chứng tỏ cô đáng yêu thẳng thắn, “kê ghế ngồi cạnh” càng dễ khiến người già cảm thấy thân thiết, vì thế mà nhà văn đã gỡ bỏ tâm lý phòng ngự lúc nào không hay.

Trong cuộc sống, nhờ có ngôn ngữ cơ thể mà rất nhiều người trở nên thân mật và gần gũi nhau hơn. Nam nữ thanh niên thường là do một lần “nắm tay” vô tình mà nảy sinh tình cảm yêu mến; hai người bạn thân chiến tranh lạnh đã lâu, vì một lần ôm nhau khi gặp mặt mà xóa bỏ hiềm nghi trước đó; động tác vỗ vai của lãnh đạo khiến nhân viên cảm thấy được quan tâm...

Có số liệu cho thấy, một người muốn truyền đạt thông tin hoàn chỉnh của mình thì ngôn ngữ đơn thuần chỉ chiếm 7%, thanh điệu chiếm 38%, còn biểu đạt ngôn ngữ cơ thể chiếm tới 55%. Hơn nữa, những ngôn ngữ cơ thể này đều là hành vi bản năng của một người, vì thế, tính lừa dối chiếm tỉ lệ rất nhỏ. Ngôn ngữ cơ thể kịp thời và đúng lúc có thể giúp cảm xúc của đối phương thăng bằng, làm tăng thêm tình cảm giữa hai bên, như thế cũng có thể khiến chúng ta có thêm nhiều bạn hơn.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Ngôn ngữ cơ thể của một người có tác động rất mạnh tới cảm xúc của người khác. Nếu động tác của hai người có điểm giống nhau thì sẽ nhanh chóng rút ngắn khoảng cách tâm lý giữa hai bên. Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta có thể dùng ngôn ngữ cơ thể liên quan để biểu đạt tình cảm của mình.

### (1) Nở nụ cười

Có câu rằng: “Không ai đánh người đang cười”. Mỉm cười là thể hiện cảm giác thân thiết của mình với người khác. Chúng ta muốn để lại ấn tượng nhiệt tình, thân thiện cho người khác thì hãy mỉm cười thật nhiều. Đây cũng là phương thức trực tiếp nhất, đơn giản nhất để chúng ta nhận được sự chào đón của họ.

### (2) Dang rộng đôi tay

Khi bạn dang rộng đôi tay đón nhận đối phương, đối phương sẽ cảm thấy bản thân mình đang được chào đón, từ đó sẽ có cảm giác thân thiết với bạn. Ngược lại, nếu khi đối phương đến, bạn đứng khoanh tay hoặc ngẩng im thì đối phương sẽ cảm thấy bị ghẻ lạnh, sẽ rất không vui.

## Bài 2: Nói tốt câu đầu tiên

Trong cuộc sống hàng ngày, phương thức giao lưu hữu hiệu nhất, trực tiếp nhất để kết bạn là trò chuyện, trong đó câu đầu tiên là quan trọng nhất. Bởi vì câu đầu tiên hay hoặc không hay có thể phản ánh được sự tu dưỡng của một người. Đây chính là “hiệu ứng đầu tiên” trong tâm lý học. “Hiệu ứng đầu tiên” hiểu là con người sẽ ghi nhớ sâu sắc ấn tượng đầu tiên với sự vật mà mình tiếp xúc, ấn tượng này sẽ ảnh hưởng tới phán đoán chủ quan của con người đối với sự vật trong thời gian dài và sẽ rất khó thay đổi.



Như vậy, có thể hiểu rằng, câu đầu tiên trong trò chuyện có thể cho người ta hy vọng, có thể khiến người ta sôi nổi, có thể khiến người ta thất vọng, còn có thể khiến người ta mất đi cơ hội giao lưu thêm một lần nữa... Đôi khi, lời mở đầu thú vị của một cuốn tiểu thuyết sẽ khiến người ta nghĩ rằng đây là một cuốn sách đặc sắc; còn lời mở màn tẻ nhạt sẽ khiến người ta nghĩ rằng đó là dấu hiệu của một buổi diễn thuyết nhàm chán. Khi gặp người khác, một câu chào không lễ phép sẽ khiến người ta cảm thấy bạn là một người thô tục vô lễ.

Chu Mẫn là giám đốc nghiệp vụ của một công ty, có lần cô đi công tác ở miền núi để bàn chuyện làm ăn với khách hàng hợp tác của công ty. Do không quen với thời tiết lạnh giá ở miền núi, nên vừa xuống xe cô đã phàn nàn với khách hàng đến đón mình: “Trời ơi, cái thời tiết quỷ quái này, không biết dân ở đây sống sót kiểu gì!” Đối tác là người sinh sống ở nơi này, vừa nghe câu nói ấy, vốn dĩ tâm trạng đang vui vẻ lập tức giảm đi một nửa, nhưng lại không tiện phản bác, nên chỉ khách sáo nói phụ họa về tình hình thời tiết khắc nghiệt.

Thực ra, Chu Mẫn sau đó đã thể hiện chuyên môn nghiệp vụ của mình một cách xuất sắc, cô miêu tả về ưu thế, hạng mục của công ty vô cùng thấu đáo. Nhưng đối tác không hề tỏ ra nhiệt tình, cuối cùng quyết định không hợp tác với công ty của Chu Mẫn.

Sai lầm của Chu Mẫn ở chỗ không biết cách nói hay câu đầu tiên. Cô đã đánh giá thấp ảnh hưởng của câu nói đầu tiên đến tâm lý của đối phương. Khi nói rằng “thời tiết quỷ quái” là cô đã làm tổn hại tới tình cảm quý hương của người khác. Mặc dù việc hợp tác giữa hai công ty và việc này là hai chuyện khác nhau, nhưng ấn tượng đầu tiên mà Chu Mẫn để lại là vô lễ, không lịch sự; đối phương có thể sẽ nghi ngờ: Một công ty phái một nhân viên không có tố chất đến đàm phán thì liệu có thể tin tưởng công ty này được không?

Một học giả nào đó đã nói: “Trọng điểm của buổi giao lưu nằm ở năm phút đầu tiên khi họ tiếp xúc với nhau.” Một bộ phim hay thì yêu cầu là ngay từ cảnh quay đầu tiên đã phải nắm được trái tim của người xem. Một nhân vật

hoàn hảo thì yêu cầu từ câu đầu tiên đã phải thể hiện được đặc trưng tính cách.

Vương Hy Phượng - một người phụ nữ xinh đẹp nhưng lại vô cùng chanh chua, cay nghiệt trong Hềng Lâu Mộng chính là cao thủ trong tâm lý học. Cô ta biết rõ tầm quan trọng của ấn tượng đầu tiên, nên ngày đầu tiên Lâm muội muội vào phủ, cô ta liền dùng một tràng cười sảng khoái và câu nịnh “Đúng là một người chuẩn mực, hôm nay tôi đã được gặp rồi.” khiến

Lâm muội muội đỏ mặt nhưng cũng cảm thấy sung sướng.

*Trong tâm lý học, “hiệu ứng đầu tiên” (Primacy effect) chỉ việc con người khi tiếp xúc lần đầu tiên, ấn tượng đầu tiên với đối phương sẽ ảnh hưởng tới sự đánh giá và nhìn nhận của đối phương sau này. Cụ thể là chỉ ấn tượng đầu tiên với đối phương trong lần đầu tiên gặp mặt, về dáng vẻ, trang phục, phong thái, cách nói năng, nét mặt, lễ tiết...*

Nói tốt câu đầu tiên, có thể khiến người khác nảy sinh hứng thú và thiện cảm với bạn. Muốn làm được điểm này, cách đơn giản là bạn nên khen ngợi đối phương một chút, tỏ vẻ bí ẩn một chút và có thêm một chút hài hước; trong số những phương thức đó thì khen ngợi là cách thức hữu hiệu nhất. Bậc thầy về tâm lý học Dale Carnegie nói: “Trong lòng mỗi người đều nghĩ rằng, bản thân mình có một đặc điểm nào đó ưu tú hơn người khác. Là người thì ai cũng đều có ham muốn được khen ngợi và tôn trọng.” Ông đã kể một câu chuyện xảy ra với bản thân mình.

Ông đã thử trò chuyện với những người xa lạ bên cạnh mình. Ông chọn người đưa báo ngày nào cũng đưa báo đến. Người này bình thường rất ít nói, nhiều nhất là chào khách rồi đi. Có một hôm, khi anh ta đến đưa báo, Carnegie nói: “Này anh, tôi phát hiện tóc của anh rất đẹp!” Đầu tiên anh ta sửng người, sau đó lộ vẻ vui mừng và nói: “Cảm ơn ông!” Lúc anh ta đi còn quay lại nói với Carnegie: “Thực ra, rất nhiều người đều nói tóc của tôi đẹp!”

Thứ hai là bí ẩn. Thủ pháp này thường được dùng nhiều nhất trong các tiểu thuyết trinh thám, có thể thấy những lời giới thiệu thế này: “Đây là vụ án giết người trong mật thất bí ẩn nhất trong lịch sử”, “Thật bí ẩn khi cửa sổ và cửa ra vào đều khép kín, lẽ nào đây là một vụ án ma quỷ sao?” Cách nói này khơi dậy trí tò mò của độc giả, khiến họ muốn đọc đến trang cuối cùng.

Nếu bạn đang bận làm việc, không muốn bị người khác làm phiền, nhưng có người lại nói với bạn: “Buổi chiều ra ngoài được không? Mình muốn nói chuyện với cậu một chút..” Có thể bạn sẽ khéo léo từ chối: “Lần sau đi!” Nhưng nếu anh ta thay bằng cách diễn đạt khác: “Có một chuyện, mình đã nghĩ rất lâu mà không biết có nên nói với cậu không. Thôi, không nói với cậu thì tốt hơn, cậu cũng đừng hỏi nữa!” Chắc chắn bạn sẽ tò mò, quay sang xin người đó nói với bạn, cho dù người đó có thái độ kiên quyết không nói thì bạn cũng sẽ bắt anh ta nói ra bằng được. Thực ra, đi đầu này là một sự đánh lừa tâm lý, bởi mong muốn của anh ta là muốn bạn nghe anh ta nói chuyện.

Cuối cùng là hài hước. Tâm lý học nói: “Hài hước và xử lý việc bị người khác chế nhạo một cách thông minh là trí tuệ cao nhất.” Ví dụ, một học giả nổi tiếng đến trường đại học để diễn thuyết, câu nói đầu tiên của ông ta là: “Trong số những người ngồi đây có bạn nào lớn tuổi hơn tôi mà vẫn chưa tốt nghiệp không?” Câu nói này khiến mọi người cười ồ lên, sau đó buổi diễn thuyết diễn ra trong không khí vô cùng vui vẻ.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong giao tiếp, con người không chỉ chú ý ấn tượng đầu tiên về vẻ ngoài, trang phục mà còn phải chú ý tới câu đầu tiên nên nói thế nào. Nói tốt câu đầu tiên thì ấn tượng tốt đẹp của bạn sẽ lưu lại trong lòng đối phương.

### **(1) Chủ động hỏi thăm**

Khi vừa làm quen với người khác, bạn hãy dùng ngữ khí tôn kính để chủ động hỏi thăm đối phương. Như thế đối phương sẽ cảm thấy bạn rất chân thành, rất nhiệt tình, sẽ nhanh chóng xua đi tâm lý dè phòng, khiến hai bên muốn xích lại gần nhau hơn.

## (2) Câu đầu tiên phải gọi được sự cộng hưởng của đối phương

Khi nói câu đầu tiên, tốt nhất là làm sao để có thể gọi lên sự cộng hưởng của đối phương, khiến đối phương dễ dàng tiếp cận bạn về mặt tình cảm, lời bạn nói phải khiến đối phương nghe lọt tai và dễ hiểu, nếu không “sai một ly sẽ đi một dặm”.

## Bài 3: Người biết tìm chuyện để nói mới là người bản lĩnh

Giữa người quen và bạn bè, bạn có thể nói hết chuyện này đến chuyện khác, từ chú chó con mới nuôi đến kiểu tóc mới đổi, và vô số những chuyện xảy ra trong cuộc sống hàng ngày... Vậy giữa những người lạ thì sao? Mỗi buổi sáng, khi đợi xe buýt, rất nhiều người đầu ngẩng đọc báo một mình, hoàn toàn không nói chuyện với người bên cạnh. Có thể mọi người nghĩ rằng không cần thiết, cũng có thể nghĩ rằng không có chuyện gì để nói.

Đối với người ngồi cạnh trên xe buýt hoặc người qua đường, thì mọi người có thể chọn cách im lặng, đi lướt qua. Nhưng khi có công việc cần thiết hoặc trong trường hợp xã giao, buộc phải nảy sinh mối liên hệ nào đó với người xa lạ trước mặt thì bạn phải làm thế nào để bắt chuyện với đối phương, để giữa hai bạn có chuyện gì đó để nói? Ví dụ, giới thiệu sản phẩm với khách hàng, đến các tỉnh khác bàn chuyện đầu tư với giám đốc, trong buổi khiêu vũ mời cô gái xinh đẹp lạnh lùng bên cạnh cùng nhảy...

Chúng ta nên biết một điều: Có chung một chủ đề để nói là điều tốt, nhưng nếu không có chủ đề chung thì chúng ta cần tạo ra chủ đề. Chẳng hạn, trong phim có câu đối thoại bắt chuyện kinh điển: “Thưa cô, sao tôi thấy cô rất quen nhỉ?” Đây chính là cách “không có chuyện phải tìm ra chuyện”

diễn hình. Thông thường, khi gặp cách bắt chuyện này, chỉ cần bạn không phải là người có vẻ lưu manh, côn đồ bẩm sinh, ngữ khí thành thực thì người khác sẽ lịch sự đáp lại một câu “Thật sao?” Bạn có thể nhân cơ hội đó nói: “Đúng vậy, cô rất giống một người bạn học của tôi. Cô ấy học chuyên ngành du lịch, rất xinh, bây giờ đang làm việc cho tổng cục du lịch.” Có thể đối phương sẽ tiếp tục hỏi bạn học của bạn bao nhiêu tuổi, trước kia học trường nào...

Có phải bạn đã tìm ra một điểm chung rồi không? Như vậy chính là “Không có chuyện cũng có thể tìm ra chuyện” rồi đấy. Bạn hãy xem mình có nắm được mấy sách lược tấn công dưới đây không nhé:

1) Đặt ra một tình huống, khiến đối phương trả lời một cách không đề phòng, cho dù rất ngắn gọn.

2) Nhất định phải khen ngợi, không ai từ chối lời khen cả.

3) Tạo ra một vài thông tin hoàn toàn không liên quan với đối phương, khiến đối phương không hiểu và không biết phản bác như thế nào. Như thế, quyền chủ động sẽ nằm trong tay bạn, chỉ cần thái độ của bạn nghiêm túc, thì chắc chắn bạn nói gì đối phương cũng tin.

Chúng ta hãy cùng xem cách làm trong ví dụ dưới đây, cách làm này có thể thích hợp với mọi lứa tuổi, mọi giới tính, có thể áp dụng với một người mà cũng có thể là với tập thể.

Nhân viên bán hàng Thanh Giang lần đầu tiên cùng đồng nghiệp Minh Anh tới khu phố bán nước giải khát. Minh Anh tính cách hướng nội, cứ đứng bên cạnh, chỉ đứng nguyên một chỗ bán nước giải khát hoặc đọc báo. Thanh Giang muốn nói chuyện với Minh Anh nhưng vì hai người chưa biết gì về nhau, nên không biết bắt đầu từ đâu.

Thanh Giang nghĩ một lúc rồi nói với Minh Anh: “Cậu nhìn thấy những người đi từ bên kia sang chưa? Cậu thử đoán xem, khi mình dùng loa

quảng cáo, ai trong số họ sẽ quay đầu nhìn.”

Minh Anh cười và nói: “Không biết, đi đâu này thì ai mà biết được.”

Thanh Giang đẩy Minh Anh và nói: “Mình đoán là cô gái mặc áo đỏ. Con gái thường rất tò mò.”

Minh Anh nói: “Còn mình thì đoán là anh chàng mặc áo xanh kia.”

Thanh Giang bắt đầu nói trên loa quảng cáo, quả nhiên cô gái áo đỏ kia quay đầu.

Thanh Giang mỉm cười vỗ vai Minh Anh: “Thấy chưa, mình nói quá chuẩn nhé. Có lẽ lát nữa phải đi mua xổ số thôi!”

Minh Anh nói: “Cậu mua bao giờ chưa? Trước đây mình cũng mua nhưng chưa lần nào trúng.”

Tiếp đó hai người bắt đầu nói chuyện xổ số, dần dần chủ đề nói chuyện được mở rộng.

Thực ra, có rất nhiều cách giúp bạn tìm ra chuyện để nói khi không có chuyện, ví dụ như vờ làm ra vẻ bí ẩn. Tâm lý học nghiên cứu chứng minh rằng, sở thích thú vị của một người thường có thể khơi gợi sự chú ý và thiện cảm của người khác. Trong tiềm thức, con người đều thích chơi với người “thú vị”, đi đâu này sẽ khiến cuộc sống của họ tràn đầy hứng khởi. Vì thế, đôi lúc, chúng ta lợi dụng việc bói toán, dự cảm, những chuyện nghe có vẻ không đáng tin nhưng lại thú vị để mở đầu chủ đề, cũng có thể coi đó là một lựa chọn thông minh.

Mọi người đang trò chuyện, nếu một người đột nhiên nói anh ta biết xem tay, thì chắc hẳn mọi người sẽ tò mò và xúm lại đòi xem. Tin cũng được, không tin cũng được, nhưng tâm lý tò mò của con người thì không thể kìm

nén được. Một người luôn biết tạo ra một không khí bí ẩn thì sẽ thu hút sự tò mò của những người xung quanh.

Nghành tâm lý học phát hiện ra rằng, khi nói chuyện, chúng ta phải biết “đánh vào” nơi sâu kín trong tâm hồn con người, hình thành nên thuật “công tâm” của riêng mình trong quá trình giao tiếp (thuật công tâm: hiểu là cách đánh vào tâm lý con người), như thế mới có thể đạt được hiệu quả nói chuyện. Khi nói chuyện, chúng ta còn phải phân tích cụ thể trạng thái tâm lý và nhược điểm của đối phương, từ đó quyết định việc gì nên nói, việc gì không nên nói, nói ở mức độ bao nhiêu, và thời điểm nào thì thích hợp.

Một phương pháp nữa trong tâm lý học đó là tỏ ra yếu đuối. Tâm lý học nghiên cứu đã chứng minh, con người thích giúp đỡ những người yếu thế hơn mình, qua đó nhằm đạt được cảm giác thỏa mãn khi thể hiện được giá trị của bản thân. Có thể thấy, đi đầu này thường xuất hiện nhiều nhất trong các phim thần tượng, nhân vật nữ chính sẽ đi một đôi giày cao gót, sau đó bị ngã, tiếp đến là nhân vật nam xuất hiện và đỡ cô gái lên; đó gọi là cầu cứu và tỏ ra đáng thương. Ngoài ra, tỏ vẻ yếu đuối trước mặt người lạ cũng là một trong những phương pháp “không có chuyện tìm chuyện để nói”.

“Cô có thể xem tấm bản đồ này giúp cháu được không ạ? Cháu không phân biệt được phương hướng.”

“Cháu nhìn chỗ này đi, đó là một ga tàu điện ngầm, ở phía đông.” “Nhà cô cũng ở gần đó sao? Có vẻ như cô rất thông thạo.”

“Đúng vậy, nhà cô ở ngay trước đó. Nhân tiện đường, để cô dẫn cháu đi.” “Vâng ạ, cháu cảm ơn cô. Con cá cô mua trông tươi quá, chắc hẳn cô nấu ăn ngon lắm phải không ạ? Còn cháu thì nấu ăn dở lắm...”

“Nấu cá rất đơn giản, cháu có muốn học không?”

Lúc ấy, bạn thuận theo nói một câu “có” là được. Bạn cố lên một chút, có thể còn được người ta giữ lại ăn cá chưa biết chừng.

Nói tóm lại, tìm ra chuyện để nói là một phương pháp rất hay, nó có thể giúp bạn giao tiếp thành công, thậm chí nếu biết lợi dụng khéo léo, bạn có thể sẽ muốn gì được nấy.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Muốn chung sống thoải mái với người khác thì chúng ta cần phải biết tìm chuyện để nói. Nhưng chủ đề tìm kiếm vừa phải thú vị, vừa phải tự nhiên, vừa phải thuận theo tâm tính của mình, vừa phải suy nghĩ tới nhân tố tình cảm của đối phương.

### (1) Bắt đầu từ những thứ thân thuộc với đối phương

Muốn tìm chuyện để nói thì trước tiên chúng ta phải hiểu sở thích hứng thú của đối phương, như thế mới dễ dàng bắt chuyện được.

### (2) Tiết lộ hứng thú và sở thích của bản thân một cách thích hợp

Chúng ta nói ra thứ mà mình thích một cách phù hợp, đối phương sẽ hiểu ý và nói ra chủ đề mà chúng ta thích. Như thế, mọi người sẽ nói chuyện càng vui vẻ hơn.

## Bài 4: Khởi dậy ham muốn nói chuyện của đối phương

Trong cuộc sống, có phải chúng ta thường than phiền một số người nào đó lờ lỉ: “Tôi tìm anh ta nói chuyện, nhưng anh ta lại không quan tâm, chỉ cười cười hoặc nói vài ba câu đối phó. Sao có thể như thế được, tôi cảm thấy lòng tự trọng của mình bị tổn hại. Lẽ nào anh ta coi tôi không ra gì?” Trong khi bản thân đang thao thao bất tuyệt, thậm chí có thể nói ra “những



lời gan ruột”, thì tại sao đối phương lại trả lời đơn giản như vậy? Thậm chí cuối cùng còn mượn cớ bỏ đi.

Thực ra, đơn giản là vì bạn đã không khơi dậy được ham muốn nói chuyện của đối phương. Bạn đặt trọng tâm nói chuyện ở phía mình, còn đối phương lại không có hứng thú với những đi đầu đó. Trong những thông tin mà bạn đưa ra, đối phương không tìm thấy nội dung mà mình đang quan tâm, cho dù là người lịch sự, anh ta cũng không tìm thấy điểm hứng thú để phát biểu quan điểm của mình, tự nhiên sẽ cảm thấy nội dung nói chuyện của bạn nhạt nhẽo, vô vị, không khơi dậy ham muốn nói chuyện cho anh ta. Vì thế, muốn khơi dậy ham muốn nói chuyện của đối phương thì bạn nhất định phải nhiệt tình quan tâm tới đối phương, bắt đầu từ chính hứng thú của đối phương, dẫn dắt đối phương nói chuyện.

Đức Hiếu đang ăn cơm trong một nhà hàng KFC thì thấy một phụ nữ trung niên bên cạnh đang ng ẫ suy tư một mình. Đi đầu đó đã khơi dậy trí tò mò của cậu, cậu liền bắt chuyện với người phụ nữ ấy: “Chị ơi, chị sao vậy? Trông chị có vẻ không được khỏe, chị uống cốc nước nhé!” “Cảm ơn, tôi có r ẫ!” Người phụ nữ trung niên ấy mỉm cười và nói: “Có phải cậu cảm thấy tôi đang buồn không? Đôi khi tôi rất muốn bắt đầu lại cuộc đời mình, như thế chắc chắn tôi sẽ sống theo cách khác.” Đức Hiếu ngạc nhiên nói: “Ý chị là gì vậy? Chị có thể nói với tôi được không?” Người phụ nữ trung niên chậm rãi trả lời: “Trước đây, tôi không muốn tin tưởng bất cứ người nào, bao g ồm cả ch ồng, họ hàng, bạn bè... và kết quả là bây giờ, cậu thấy đấy, tôi chỉ có một mình. Cậu biết không, hơn hai mươi năm tôi chưa gặp bất cứ người thân nào...” Người phụ nữ bắt đầu coi Đức Hiếu là đối tượng có thể tâm sự được, bộc bạch hết quá khứ của mình. Còn Đức Hiếu thì coi quá khứ của người phụ nữ là một bài học giáo dục và kiên nhẫn lắng nghe. Không lâu sau hai người trở thành bạn thân.

Dale Carnegie đã nói: “Trong lòng mỗi người đều khao khát được quan tâm và tôn trọng, trong khi trò chuyện, họ đều có khuynh hướng nói về chuyện của mình, đó chính là nhược điểm.” Khi chúng ta nói chuyện với người lạ, việc đầu tiên cần làm là chuyển đổi trọng tâm đối tượng mà cuộc

nói chuyện hướng tới, từ “bản thân” tới “đối phương”, chuyển “tôi” thành “bạn”.

Hải Anh phát hiện nữ đồng nghiệp Thanh Hương mới đến làm việc ở công ty khá ít nói. Anh muốn nhanh chóng thân thiết với cô, liền xung phong đưa cô đi tham quan công ty. Suốt đường đi, Hải Anh không ngừng giới thiệu: “Nhìn này, đây là phòng kế hoạch, đây là phòng kinh doanh, đây là nhà ăn của nhân viên...” Thanh Hương chỉ gật đầu mỉm cười. Hải Anh lại nói với cô về những chuyện vui của các đồng nghiệp trong văn phòng, Thanh Hương luôn tươi cười nhưng cũng vẫn kiệm lời, chỉ nói vài câu đơn giản: “Thật thế hả, thú vị thật!”

Đột nhiên, Hải Anh nhìn thấy chiếc lắc tay tinh xảo trên tay Thanh Hương, liền nói: “Lắc tay của em đẹp thật, là vàng nguyên chất à?” Thanh Hương cười và nói: “Không phải ạ, rẻ thôi mà!” Hải Anh trêu cô: “Rẻ mà nâng niu như thế, chắc là bạn trai tặng đúng không?” Thanh Hương đỏ mặt nói: “Không ạ, là em mua, em thích đến các cửa hàng nhỏ sưu tầm những đồ này!” Hải Anh nói tiếp: “Cuối cùng anh đã gặp được người có con mắt thẩm mỹ rồi. Em học nghệ thuật đúng không? Chắc chắn là đúng rồi, bình thường em thích làm gì?” Vậy là Thanh Hương nói với Hải Anh một cách rất tự nhiên rằng mình học trường gì, sở thích hứng thú thường ngày ra sao... Một buổi chiều vui vẻ thoải mái qua đi, hai người nhanh chóng trở thành bạn thân.

Một năm sau, mối quan hệ giữa hai người phát triển thành tình yêu. Vậy, chúng ta thử phân tích một chút, xem lần đầu tiên gặp mặt, Hải Anh đã khéo léo khơi dậy ham muốn nói chuyện của cô gái “dịu dàng ít nói” như thế nào?

Anh ta coi “chiếc lắc tay đẹp” là điểm thâm nhập để khơi dậy hứng thú nói chuyện của Thanh Hương. Sau đó đặt trọng tâm nói chuyện từ “công ty và đồng nghiệp” chuyển sang “Thanh Hương”, thỏa mãn tâm lý “con người đều khao khát được quan tâm” của cô. Hải Anh chuyển trọng tâm nội dung nói chuyện vào đối phương, như vậy có thể giúp anh nắm được thông tin về đối phương tốt hơn, ví dụ như trường học của Thanh Hương, hứng thú

sở thích... chủ đề nói chuyện giữa hai người được mở rộng, vì thế buổi nói chuyện rất vui vẻ, thoải mái.

Bạn có nhận ra rằng, trước khi khiến Thanh Hương phải nói chuyện, Hải Anh đã sử dụng hàng loạt các câu hỏi. Trong số các loại câu: trần thuật, nghi vấn, cảm thán, phủ định thì nghi vấn là loại câu có tính tương tác mạnh nhất, ngay cả dấu chấm hỏi cũng có hình thù cong cong giống như mời gọi người khác, vì thế câu hỏi cũng có nghĩa là lời mời nói chuyện. Tôi hỏi mà bạn không trả lời, vậy chẳng hóa ra bạn là người bất lịch sự ư?

Trong tâm lý học còn phân chia câu hỏi thành câu hỏi khép kín và câu hỏi mở. Câu hỏi khép kín chính là câu hỏi có thể dùng những từ mang tính phán đoán như “Phải, không phải, đúng, sai” để trực tiếp trả lời, ví dụ “Bạn làm việc ở đây à?”, “Bạn làm sai rồi, đúng không?”; còn câu hỏi mở chính là câu hỏi không thể đơn giản dùng từ ngữ mang tính phán đoán để trả lời, ví dụ “Hãy nói xem suy nghĩ của bạn là gì?”, “Vì sao lại thế?”

*Nhà tâm lý học Weiss trên cơ sở phân tích các thí nghiệm, đã chỉ ra một số nhu cầu cơ bản của con người khi nói chuyện: Nhu cầu chinh phục xã hội, đây là nhu cầu con người khao khát được cùng chia sẻ hứng thú và thái độ với người khác; nhu cầu đảm bảo giá trị, đây là nhu cầu con người hy vọng có được sự ủng hộ của người khác, từ đó cảm thấy bản thân có giá trị; nhu cầu đồng minh đáng tin cậy, đây là nhu cầu con người hy vọng có thể tìm được sự giúp đỡ của người khác, hy vọng người khác chia sẻ những khó khăn này; nhu cầu tìm kiếm hướng dẫn, đây là nhu cầu con người hy vọng có thể nhận được sự hướng dẫn của người khác, để bản thân không ngừng học tập tiến bộ.*

Vì thế, muốn dẫn dắt đối phương nói nhiều hơn, tốt nhất chúng ta nên dùng câu hỏi, nhất là câu hỏi mở, để người khác có đi đâu để nói. Bạn có muốn khơi dậy ham muốn nói chuyện của đối phương không? Bạn có muốn đối phương nói chuyện vui vẻ, thỏa thích không? Bạn muốn có được thêm nhiều thông tin về đối phương không? Mấy phương pháp nhỏ dưới đây có thể giúp bạn thành công:

1) Khen ngợi một cách đúng mực. Khen ngợi là vũ khí ngọt ngào mà bất cứ ai cũng không thể từ chối.

2) Đặt trọng tâm nói chuyện vào đối phương, bởi con người ai cũng đều khao khát được quan tâm và tôn trọng.

3) Nói về chủ đề mà đối phương cảm thấy hứng thú, đối phương thích nghe cái gì thì bạn nói cái ấy.

4) Khéo léo đặt câu hỏi để đối phương buộc phải trả lời, chẳng hạn “Vì sao có đi ầu đó?”

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Lần đầu gặp mặt, rất nhiều người cho rằng mình không hiểu đối phương, nên sợ sẽ không tìm ra được chủ đề thích hợp. Nhưng người giỏi giao tiếp sẽ không nghĩ như vậy, họ luôn nghĩ cách để giao lưu với đối phương, mở “van nói” của đối phương, qua đó tăng thêm tình cảm cho hai bên.

### **(1) Chủ động quan tâm người khác, biết cách lắng nghe**

Chúng ta nên tỉ mỉ quan sát đối phương, quan tâm đối phương, tìm hiểu những khó khăn của đối phương, như vậy đối phương sẽ dễ dàng mở lòng, nói ra được những đi ầu th ần kín.

### **(2) Chú ý những việc xảy ra xung quanh**

Chúng ta càng quan tâm nhiều tới những chuyện xảy ra xung quanh, càng có nhiều chủ đề chung với đối phương thì hai bên sẽ càng dễ dàng nói chuyện hơn.

Bài 5: Là người lắng nghe trung thành

Bạn đã bao giờ gặp tình huống như thế này chưa: Bạn bè gặp chuyện đau lòng tìm bạn vừa khóc vừa tâm sự, ngoài việc rút giấy cho bạn thấm nước mắt, thì bạn không có lúc nào để nói xen vào. Kết thúc buổi nói chuyện, người bạn đang khóc như mưa ngối đối diện lúc đi còn ôm bạn rất chặt và cảm ơn rằng: “Cảm ơn cậu đã nghe mình nói nhiều như vậy, bây giờ mình khá hơn nhiều rồi.” Nhân vật nam chính trong một bộ phim điện ảnh cảm thấy áp lực và đau khổ, không biết trút đi đâu, đành phải tìm hốc cây để tâm sự: “Cây à, mày nghe tao nói, tao cũng không muốn như thế này, không phải tao cố tình nhưng nếu không nói tao sẽ phát điên mất.” Tạm thời không bàn luận xem cái cây ấy có hiểu gì không, nhưng qua hai tình huống trên có thể thấy, “một người nghe trung thành” đối với chúng ta là vô cùng quan trọng.

Tâm lý học nghiên cứu chứng minh: Thích người khác nghe mình nói là nhu cầu cơ bản của con người. Khi nhu cầu này được thỏa mãn, người ta sẽ nảy sinh cảm giác yêu mến, tin tưởng và dựa dẫm vào người đã thỏa mãn nhu cầu của mình. Điềm đó cũng có nghĩa là, người ta sẽ thích những người lắng nghe mình nói.

Nhà tâm lý học nổi tiếng Thomas Gordon, qua một số thực nghiệm tâm lý đã phát hiện, con người không thể trở thành người nghe tốt chủ yếu vì các nguyên nhân sau: Không học cách làm thế nào để làm một người nghe; từ nhỏ chỉ học các kỹ năng giao lưu như viết, đọc và nói chuyện; sự giáo dục tiếp nhận được chỉ là tăng cường những kỹ năng giao lưu này chứ không phải là lắng nghe.

Một nhà văn nổi tiếng được mời tham dự buổi tiệc, chủ nhân là một nhà thực vật học. Trong bữa tiệc, chủ nhân vô cùng phấn khích nói tới việc mấy tháng gần đây đi du lịch để thu thập tiêu bản thực vật. Nhà văn không nghiên cứu về thực vật học, hiểu rất ít về thực vật, nhưng đã bị sự nhiệt tình của chủ nhân và cách miêu tả hài hước của ông ta thu hút, suốt cả bữa tiệc ông đều im lặng lắng nghe, không tham gia thảo luận, bởi vì ông nghĩ rằng mình là “người ngoại đạo”, tham gia sẽ bị lộ khuyết điểm.

Khi bữa tiệc kết thúc, chủ nhân tỏ ra rất quý mến nhà văn, trước mặt mọi người hết lời khen ngợi ông, nói ông là người “nói năng vô cùng nho nhã”. Nhà văn cảm thấy vô cùng ngạc nhiên, bởi vì theo trí nhớ của mọi người, trong suốt bữa tiệc, nhà văn này không nói quá ba câu, gần như còn không đủ để gọi là “nói năng”.

Nhà tâm lý học Dale Carnegie nói: “Làm người nghe quan trọng hơn làm một người diễn thuyết. Chuyên tâm nghe người khác nói là sự tôn trọng, sự bảo vệ và là lời ngợi khen lớn nhất mà chúng ta dành cho người khác.” Trong cuộc sống, mỗi người đều có tâm lý “khao khát thể hiện bản thân”, cho rằng “tôi là người quan trọng, tôi hy vọng được tôn trọng và thấu hiểu.” Nếu quan sát, chúng ta sẽ thấy, khi nói chuyện với người khác, người ta đều thích dùng từ “tôi” làm câu mở đầu, ví dụ “Hôm nay tôi nhìn thấy...”, “Tôi cho rằng...”, “Tôi không muốn...”

Nhưng một khi ham muốn thể hiện bản thân này bị bỏ qua, thậm chí bị cưỡng ép gián đoạn, tức là sự phát ngôn của mình bị đối phương làm phiền hoặc phản đối, người ta thường sẽ nảy sinh ấn tượng tiêu cực không được tôn trọng. Trong cuộc sống, do xuất hiện vấn đề trong giao tiếp nên có thể dẫn đến sự tranh chấp quyết liệt, thực ra trong đó không hề có nhiều xung đột nghiêm trọng, chỉ là vì khâu “lắng nghe” xuất hiện “trục trặc” mà thôi.

Carnegie nói: “Người kén chọn nhất, người phê bình gay gắt nhất, người khó tính nhất thường sẽ trở nên mềm dẻo trước một người nghe có lòng kiên nhẫn, đồng cảm! Như vậy, người nghe này phải có thái độ bình tĩnh hơn người, anh ta phải yên lặng lắng nghe khi kẻ khiêu khích giống như một con rắn độc mở to miệng.” “Người biết lắng nghe” vĩ đại như thế chắc chắn sẽ có rất nhiều bạn trong cuộc sống, vận may đến liên tiếp, câu nói “Anh cứ bình tĩnh nói, tôi nghe đây!” sẽ có thể xua đi mâu thuẫn và phiền muộn trong cuộc sống, hóa giải mọi hiềm khích, đồng thời cũng mở ra thành công cho cuộc đời mình.

Ông Lắm mua một chiếc áo sơ mi trong bách hóa, nhưng đi đâu khiến ông tức giận là chiếc áo sơ mi màu đen này bị phai màu, hơn nữa còn nhuộm

bắn áo khoác của ông. Ông đến bách hóa, tìm nhân viên bán hàng đã phục vụ mình khi ấy, nói vấn đề áo sơ mi phai màu.

Vốn dĩ ông Lắm nói năng rất ôn hòa, nhưng nói được một nửa thì bị nhân viên ngắt lời: “Thưa ông, mẫu áo này chúng tôi đã bán mấy chiếc rồi, ông là người đầu tiên đến đòi trả lại hàng.”

“Cái gì, cậu không tin tôi sao? Cậu nhìn chiếc áo này...”

Một nhân viên khác bước lại nói: “Thưa ông, thông thường áo màu đen sẽ phai màu. Hơn nữa chất lượng và giá cả tỷ lệ thuận với nhau, đi đâu này chúng tôi cũng không thể đảm bảo.”

Ông Lắm thực sự tức giận, ném áo trên quầy, lớn tiếng nói: “Cậu chê chiếc áo tôi mua không đắt tiền sao? Chất lượng quần áo không thể đảm bảo, các người bán nó làm gì? Tôi muốn gặp giám đốc của các người! Giám đốc của các người ở đâu?”

Giám đốc nghe thấy tiếng quát tháo lập tức chạy tới. Chỉ năm phút sau, ông Lắm mang chiếc áo cũ, hài lòng rời khỏi bách hóa. Giám đốc đã khiến một khách hàng đang “kích động, nóng nảy” hết giận như thế nào trong thời gian ngắn như vậy? Trên thực tế, giám đốc không giải thích thêm một câu nào, anh ta chỉ yên lặng nghe khách hàng nói xong sự việc, không nói xen vào.

Cuối cùng ông Lắm hỏi: “Sự việc là như vậy, giám đốc, anh xem giải quyết thế nào?”

Giám đốc chân thành nói: “Tôi rất lấy làm tiếc vì sự việc ngày hôm nay. Ông thấy thế này có được không ạ, chiếc áo này có lẽ chỉ phai màu tạm thời thôi. Ông hãy mang về mặc một tuần xem có vấn đề gì không. Nếu vẫn không hài lòng thì ông hãy mang lại đổi hàng. Công ty chúng tôi kiên quyết không bán hàng kém chất lượng cho khách.”

Ông Lắm nhanh chóng tiếp nhận đề nghị này, đồng thời khó xử nói: “Giám đốc, thực ra tôi cũng là người biết đi đầu, nhưng bởi hai nhân viên lúc này khiến tôi vô cùng tức giận, họ không thềm nghe tôi nói hết.”

Đi đầu mà một người quan tâm nhất là gì? Dĩ nhiên là chuyện có liên quan đến lợi ích thiết thân của mình, ví dụ cuộc sống của anh ta, người thân của anh ta, niềm vui và sự đau khổ của anh ta. Bạn nên nhớ khi nói chuyện với bạn, việc của anh ta và nhu cầu của anh ta quan trọng hơn của bạn rất nhiều.

Chúng ta muốn có được sự yêu mến và tin tưởng của người khác thì đi đầu đầu tiên chính là “lắng nghe”, nó thể hiện rằng: “Tôi rất hứng thú với cuộc sống của bạn, bạn rất quan trọng đối với tôi.”

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Để tránh việc ng ẫ cùng với một người suốt cả buổi chiều, kết quả lại bị chính người ấy đứng lên véo tai bạn và nói: “Rốt cuộc cậu có nghe tôi nói không?” Chúng ta hãy thử xem một vài kỹ xảo dưới đây:

(1) Khi lắng nghe, phải kịp thời đáp lại thông tin

Nhất định trên mặt chúng ta phải có biểu cảm tương ứng, hoặc là vận dụng từ ngữ thích hợp như “à”, “vậy sao”, “sau đó thì sao”, “không phải chứ”... Kịp thời đáp lại thông tin của người khác chứng tỏ chúng ta đang lắng nghe rất chăm chú.

(2) Không được ngắt lời đối phương

Hãy nhớ không được bày tỏ ý kiến mang tính phán đoán của mình khi người khác đang nói, chúng ta phải yên lặng nghe hết rồi mới kết luận, đi đầu đó chứng tỏ “Tôi hoàn toàn hiểu và tôn trọng bạn”.



## **Chương 4: Dùng ngôn ngữ bảo vệ thể diện và quyền uy của người trên**

### **Bài 1: Bảo vệ thân phận của đối phương trong xưng hô và giao tiếp**

Cổ nhân nói: “Bề trên dạy, phải cung kính nghe theo, bề trên trách, phải sửa đổi”. Khi chúng ta giao lưu với người trên, phải bảo vệ thân phận của họ, xưng hô lễ phép với họ. Thể hiện dáng vẻ cung kính không chỉ là bày tỏ lòng tôn kính với người trên mà bản thân cũng thu lợi không nhỏ, bởi vì người trên có thể cho chúng ta rất nhiều kinh nghiệm và lời khuyên quý giá.

Trên thực tế, rất nhiều thanh niên sống ở các đô thị lớn thường vì quá bận rộn mà bỏ lỡ nhiều thời cơ tốt để học hỏi trí tuệ và kinh nghiệm của người bề trên. Họ thường cho rằng tiền bối nói quá nhiều hoặc nghĩ rằng tư tưởng của tiền bối là bảo thủ và lạc hậu... Thế là, trong khi nói chuyện với người bề trên, họ bất giác thể hiện thái độ vô lễ.

Có bài báo kể một câu chuyện như sau: Một cô gái trẻ ở thành phố, chủ nhật về nhà, nhìn thấy chú của mình đang dùng một chiếc dao cạo râu đã hoen gỉ. Cô liền đi đến trước mặt chú, lớn tiếng nói không chút khách sáo: “Dao cạo râu cũ như thế này rồi, chú đừng dùng nữa, nên vứt vào thùng rác thì hơn”. Nói xong cô lấy luôn chiếc dao cạo râu trên tay chú vứt vào thùng rác. Chú chỉ ngây người soi gương, nhìn phần râu chưa cạo xong, tức giận vô cùng nhưng lại không nổi so đo với một đứa trẻ.

Hành vi của cô gái quả thực khiến người ta rất bức mình, cho dù là có ý tốt nhưng cũng làm tổn thương người bề trên. Trái tim con người luôn chứa đầy những cảm xúc, bạn đối tốt với người bề trên, dĩ nhiên họ cũng sẽ nghĩ cách báo đáp bạn; bạn đối xấu với bề trên, sẽ không khỏi khiến họ chạnh lòng. Bởi vậy, cho dù không vì lợi ích và hợp tác, thì chúng ta cũng

nên học cách giao lưu với người bề trên, kính trọng họ, bày tỏ sự lễ phép và tôn trọng của mình.

Thông thường thì phương thức sống, sở thích hứng thú, trình độ giáo dục, phong tục xã hội và quan niệm tư tưởng của người bề trên so với chúng ta có sự khác biệt rất lớn, do vậy rất khó để tìm ra được tiếng nói chung. Đặc biệt là với phụ nữ đã kết hôn, thì bố mẹ chồng sẽ là người bề trên mà bạn phải đối diện thường xuyên nhất. Quan hệ con dâu với bố mẹ chồng không tốt dễ gây ra sự cãi cọ và mâu thuẫn.

“Hiệu ứng vai trò” (Fashioning effect) là chỉ con người dùng các vai trò xã hội khác nhau để tham gia hoạt động, và vì vai trò khác nhau ấy mà gây ra sự biến đổi về hành vi hoặc tâm lý. Thông thường, sự mong đợi của xã hội đối với vai trò của một người sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới vai trò của chính người trong cuộc.

Muốn thể hiện sự lễ phép và tu dưỡng của bản thân, thì chúng ta luôn cần phải thể hiện sự cung kính của mình, tôn trọng vai trò của người bề trên. Cho dù người bề trên dạy bảo chúng ta, thì chúng ta cũng phải im lặng lắng nghe, tuyệt đối không được tỏ vẻ hiểu biết hoặc cãi lại. Ví dụ khi người bề trên trách mắng chúng ta, nói mười chuyện, trong đó chỉ đúng hai chuyện, tám chuyện còn lại đều là hiểu lầm, thì chúng ta có được lập tức cãi lại không? Dĩ nhiên là không, khi ấy chúng ta chỉ cần nói “vâng” là được. Khi tức giận con người thường thiếu lý trí, đợi họ mắng xong, tâm trạng đã bình tĩnh hơn rất nhiều, họ tự nhiên sẽ nghĩ liệu có chỗ nào quá khích không. Có thể họ sẽ chủ động gọt hoa quả cho chúng ta, chủ động giảng hòa với chúng ta. Khi ấy, chúng ta cũng phải cư xử tự nhiên, coi như không có chuyện gì xảy ra. Nhất định không được đắc trí nói: “Muốn làm hòa ư ấi sao? Chú (bác) đừng có mà lên mặt, phải biết thuận theo thời thế.”

Cùng với sự phát triển của thời đại, rất nhiều người lớn tuổi cũng biểu hiện tinh thần tiên bộ, ham học hỏi, họ quan tâm tới sự biến đổi về mọi mặt của xã hội, thậm chí cũng có hứng thú với một số sự vật mới mẻ và thời thượng. Khi chúng ta trò chuyện với họ, có thể mang những chủ đề này ra giao lưu, hỏi họ những chuyện trước đây. Đi đâu này rất dễ khơi gợi sự cộng

hưởng của họ. Ngoài ra, do lớn tuổi, họ cũng sẽ vô cùng quan tâm tới kiến thức sức khỏe. Chúng ta hoàn toàn có thể dùng lời nói ân cần và sự quan tâm của mình để cung cấp cho họ những kiến thức về ăn uống dinh dưỡng sao cho cơ thể khỏe mạnh, ví dụ khuyên họ ăn một số thức ăn thanh đạm như gạo lứt, rau mền... hoặc cung cấp một số thông tin cho phù hợp với sở thích hứng thú của người già, để cuộc sống của họ càng thú vị hơn.

Khi nói chuyện với người bẽtrên, chúng ta phải chú ý tới phương thức và phương pháp, không những phải học cách lắng nghe mà còn phải phối hợp và khích lệ họ nói tiếp. Dưới đây giới thiệu mấy phương pháp để mọi người tham khảo:

1) Bắt đầu nói từ người mà người bẽtrên tôn kính và quan tâm nhất. Ví dụ anh hùng yêu nước, nhà cách mạng của giai cấp vô sản, cấp trên của họ, thầy giáo của họ...

2) Bắt đầu nói từ chủ đề mà người bẽtrên quan tâm nhất. Ví dụ vấn đề ăn uống đi lại, chăm sóc sức khỏe và hoạt động thể thao của họ.

3) Bắt đầu nói từ những thành tích trước đây của người bẽtrên. Ví dụ, nói về những tấm huân chương mà họ đã đạt được, về món quà kỷ niệm mà họ thích nhất, những sự kiện lịch sử mà họ trải qua...

4) Bắt đầu nói từ chủ đề mà người bẽtrên có cảm xúc sâu sắc nhất. Ví dụ những gì mà họ đã trải qua so với ngày hôm nay, những bài hát mà trước đây họ đã từng hát, nhật ký của họ hoặc những sách họ đã đọc...

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong cuộc sống hàng ngày, sự tôn trọng của chúng ta đối với người bẽtrên thường biểu hiện trong xưng hô và giao tiếp. Dưới đây là hai kỹ năng giao tiếp với người bẽtrên:

(1) Không tự ti, không kiêu ngạo, không xu nịnh

A dua nịnh hót, tình cảm giả tạo sẽ khiến người bề trên cảm thấy bạn có dụng ý khác, từ đó sẽ khiến họ phản cảm, căm ghét, oán hận. Vốn dĩ họ hy vọng xây dựng tình cảm chân thành với chúng ta nhưng lại vì thế mà mất đi cơ hội phát triển. Chỉ bằng chúng ta hãy tôn trọng người bề trên một cách có nguyên tắc, không tự ti, không kiêu ngạo, không xu nịnh.

## (2) Thái độ tự nhiên, không cần gò bó

Người bề trên thường là người có kinh nghiệm phong phú, kiến thức phong phú, người trẻ tuổi chưa có nhiều kinh nghiệm sẽ dễ trở thành trò cười, nói năng không đúng mực trước mặt người bề trên, như thế sẽ rất khó có được sự thừa nhận của họ. Nhưng nếu thái độ của chúng ta tự nhiên, nói với họ một số chủ đề nhẹ nhàng, thì họ sẽ vui vẻ nói chuyện với chúng ta.

## Bài 2: Giữ khiêm tốn, nói đùa một cách đúng mực

Những người có khiếu hài hước luôn được mọi người yêu mến. Những người này trong những hoàn cảnh khác nhau thường nói ra một số lời hài hước hoặc nói đùa phù hợp, khiến không khí giao lưu trở nên hài hòa hơn. Động cơ của những người này là thân thiện, nhưng chú ý phải thật đúng mực, đặc biệt là khi trò chuyện với người bề trên, nhất định phải “chú ý lời ăn tiếng nói”, không được vô lễ với họ. Nếu không sẽ gây hậu quả ngược lại, khiến đối phương thấy phản cảm, thậm chí có thể sẽ gây ra oán hận.

Người xưa nói: Vàng không có vàng mười, con người không có ai là hoàn hảo cả. Bởi vậy, chúng ta không được lấy khuyết điểm hay thiếu sót của người bề trên ra để đùa. Có lúc, chúng ta tưởng bản thân rất thân thiết với người bề trên, liề n tùy ý cười nhạo khuyết điểm của họ, nhưng những lời nói đùa này lại có thể khiến cho người bề trên cảm thấy chúng ta đang châm chọc khiêu khích, nếu người bề trên lại là người khá nhạy cảm thì chúng ta có thể sẽ vì một câu nói vô tình mà chọc giận họ, dẫn tới hủy hoại tình cảm giữa hai người. Lời nói đùa một khi đã nói ra thì không thể rút lại

được, cho dù bạn có giải thích như thế nào cũng vô ích, đến lúc ấy, chúng ta hối hận cũng không kịp.

Quan hệ giao tiếp trong tâm lý học phải nắm được mức độ, càng là mối quan hệ giao tiếp thân mật thì càng dễ phát sinh cọ sát và mâu thuẫn, không hòa thuận giống như khi mới qua lại. Đây chính là ý nghĩa của việc “Thân mật không phải là không có khoảng cách, những đi đâu tốt đẹp cũng cần có một mức độ nhất định.”

Đặc biệt là trong công việc, khi chúng ta giao tiếp với lãnh đạo, với những người lớn tuổi, thì việc nắm được “mức độ” là vô cùng quan trọng. Bằng vai phải lứa là đi đâu đại kỵ. Lãnh đạo, người lớn tuổi có thể thân thiết với chúng ta, nhưng chúng ta không được thân thiết quá mức với lãnh đạo. Hãy nhớ một đi đâu, trong công việc, lãnh đạo luôn là lãnh đạo, cho dù anh ta đã từng là đồng nghiệp, là bạn bè, anh em của mình, thì chúng ta cũng không được đối xử tùy tiện giống như trước, những câu nói đùa trước đây bây giờ không còn thích hợp nữa, nếu không hiểu được đạo lý này thì sẽ dễ gây ra những tình huống khó xử.

Minh Nghĩa ứng tuyển vào một công ty, vào đó mới phát hiện giám đốc bộ phận - Khải Phong là bạn cấp ba của mình, trước đây hai người ở cạnh nhà nhau, quan hệ rất thân thiết, là anh em tốt của nhau. Sau khi vào đại học thì chuyển nhà, họ mới dần dần mất đi liên lạc và luôn cảm thấy rất hối tiếc.

Vì thế trong lần đầu gặp mặt ở công ty, hai người đều tỏ ra vô cùng ngạc nhiên và vui mừng. Buổi tối hôm ấy, hai người cùng ra ngoài uống rượu, nói rất nhiều chuyện học cấp ba trước đây, cả hai đều cùng nhớ đến quãng thời gian tươi đẹp ấy.

Nhưng về sau, đi đâu khiến Khải Phong phiền muộn là tính cách tùy tiện của Minh Nghĩa không thay đổi chút nào, lúc nào cũng trêu chọc anh trong công ty, lại còn thường xuyên lấy những chuyện mất mặt trước đây của Khải Phong ra làm trò cười. Trong một buổi họp của công ty, Minh Nghĩa nói: “Khải Phong, mình nhớ trước đây cậu không uống được rượu, cứ

uống là đỏ mặt, một lần trong lúc say còn tỏ tình với cô giáo tiếng Anh nữa.” Vừa nói dứt lời, các đồng nghiệp đầu bật cười, Khải Phong cũng cười theo, có đi đầu về mặt có chút khó xử.

Về sau, Khải Phong gặp riêng Minh Nghĩa, nhắc nhở anh ta sau này khi đùa ở công ty chú ý một chút, tránh ảnh hưởng không tốt. Minh Nghĩa tức giận nói: “Chẳng phải trước đây chúng ta đùa như vậy sao? Bây giờ cậu thăng chức rồi, sống tốt hơn mình, nên coi thường bạn bè chứ gì.”

Chỉ vì chữ “bạn bè tốt” mà thành ra thế này thì cũng không đáng. Khải Phong không phải là người cạnh tranh cạnh nghĩa như Minh Nghĩa nói, chỉ là do Minh Nghĩa không hiểu được vai trò trong quan hệ qua lại mà thôi. Trong quan hệ đó, họ không còn là quan hệ bạn bè thuần túy, mà đã là quan hệ cấp dưới và cấp trên, có bao nhiêu người ngó cạnh nhìn, nếu họ quá tùy tiện thì sẽ tạo cho người khác cảm giác “dựa vào quyền riêng tư”, không có lợi cho việc lãnh đạo xây dựng uy tín. Vì thế, những lời nói đùa riêng tư nên nói trong lúc riêng tư, bên ngoài phạm vi công ty, chứ không phải nói bất kỳ lúc nào cũng được.

Thích đùa đương nhiên không phải là chuyện xấu, trêu đùa có thể mang lại tiếng cười vui vẻ cho mọi người, khiến không khí trở nên sôi nổi, hơn nữa còn có thể giải tỏa nỗi bức bối, phiền muộn trong lòng. Nhưng khi đùa, chúng ta nhất định phải giữ mức độ, tránh những điều cấm kỵ. Thông thường, trong những trường hợp trang trọng nghiêm túc thì không nên đùa. Đối với những người có thân phận, tính cách, tâm trạng khác nhau, thì khả năng chấp nhận lời nói đùa cũng khác nhau. Vẫn cùng một lời nói đùa, nhưng có thể đùa với người A chứ không được đùa với người B.

Chúng ta cũng cần chú ý một điều, thái độ khi nói đùa phải thân thiện. Quá trình nói đùa là quá trình giao lưu tình cảm, truyền đạt qua lại, nếu chúng ta mượn lời nói đùa để châm chọc người khác, giải tỏa cảm xúc căm ghét, bất mãn trong lòng, thì người khác sẽ dễ dàng nhận ra. Có thể một số người sẽ không nhanh mồm nhanh miệng như bạn, bên ngoài bạn chiếm thế thượng phong, nhưng họ sẽ cho rằng bạn không tôn trọng họ, từ đó không muốn giao lưu với bạn.

Đúng như câu “Kẻ nói vô tình, người nghe hữu ý”. Vì thế, khi chúng ta nói chuyện, trêu đùa với người bề trên, nên thận trọng, chú ý mức độ, không được chỉ vì vui đùa nhất thời mà vô tình hay hữu ý làm tổn thương đối phương, như thế chúng ta sẽ trở thành người không được chào đón. Đôi khi, một câu nói mang tính sỉ nhục hoàn toàn có thể chôn vùi tình cảm vốn đang tốt đẹp.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong trường hợp xã giao, chúng ta nói đùa phải chú trọng mức độ, cần chú ý hai điểm dưới đây:

### **(1) Nói đùa phải chú ý tới cảm xúc của đối phương**

Khi người bề trên có tâm trạng vui vẻ hoặc đang tức giận vì chuyện nhỏ, chúng ta có thể thử dùng phương thức nói đùa để xoay chuyển cảm xúc của họ.

### **(2) Nói đùa phải xem xét trường hợp và hoàn cảnh**

Trong trường hợp cần giữ nghiêm túc, thanh tịnh hoặc trong không khí u buồn, nhất định chúng ta không được trêu đùa.

### **Bài 3: Sau khi bị phê bình, khéo léo phản bác lại như thế nào**

Rất nhiều người khi làm sai việc gì đó đều sẽ phải chịu sự phê bình của người bề trên, khi có ý kiến bất đồng với những gì người bề trên nói và làm, bản thân liền có ý nghĩ phản bác lại. Phản bác là đi đâu có thể nhưng phải cố gắng giữ thể diện cho đối phương. Với những tình huống khác nhau, chúng ta có thể áp dụng các phương thức khác nhau, nếu không sẽ rất khó đạt được mục đích phản bác, ngược lại sẽ ảnh hưởng tới quan hệ của hai bên và sự giao tiếp sau này.

“Vân Anh, gần đây nhà cháu có chuyện gì mà tối nào cũng có tiếng động lớn như vậy?” Bác Lý, tổ trưởng tổ dân phố tỏ vẻ tức giận nói với Vân Anh. Đây là lần thứ hai bác Lý nói với Vân Anh về chuyện này. Vân Anh biết là mình sai, bác Lý phê bình như vậy là đúng nên vội vàng tiếp lời: “Bác Lý, cháu thật ngại quá, cháu rất xin lỗi bác. Chủ yếu là gần đây con gái cháu chuẩn bị thi đàn piano. Ngày nào cũng phải ra sức luyện, nếu không tất cả mọi nỗ lực trước đây đều uổng phí. Cháu sẽ nghĩ cách để con gái đi đâu thỉnh thoảng, tranh thủ luyện đàn ban ngày, buổi tối đi ngủ đúng giờ.” Bác Lý thấy Vân Anh chân thành như vậy liền không nói gì nữa.

*“Định luật cảm xúc” (Emotional effect) của tâm lý học chỉ ra rằng: Con người có lý trí đến mấy thì vẫn ít nhiều chịu sự chi phối của tình cảm.*

Trong xã giao, ai cũng có thể vì không cẩn thận mà mắc chút sai sót. Khi người bề trên phê bình chúng ta, chúng ta phải tạo đường lùi cho họ, cho dù lời phê bình của họ là sai, thì chúng ta cũng phải đối xử một cách bình tĩnh. Đôi khi, chúng ta có thể áp dụng thái độ lắng nghe cao kiến của người đó và “không bận tâm”. Ví dụ, khi bạn giới thiệu với cấp trên kế hoạch công việc. Cấp trên lại nói: “Thực hiện kế hoạch này có vẻ rất phức tạp”, trước câu nói này, phản ứng tốt nhất của bạn là nở một nụ cười hiểu ý, sau đó tiếp tục nói tiếp, không bận tâm tới sự nghi ngờ của ông ta. Hay ví dụ bạn là nhân viên bán bảo hiểm, khi bạn giảng giải kiến thức về bảo hiểm, có thể khách hàng lớn tuổi sẽ nói “Nghe có vẻ rất tốn tiền”, bạn có thể tiếp lời ngay là “đúng”, sau đó tiếp tục giải thích kế hoạch của bạn, đồng thời giới thiệu những lợi ích có được sau này vượt qua mức đầu tư ban đầu như thế nào.

Khi gặp phải sự phê bình của người bề trên, chúng ta hoàn toàn có thể bày tỏ sự cảm ơn một cách lễ phép, sau đó tạm thời gác lại sự bất mãn của mình và những lời đối phương nói một thời gian rồi xử lý. Bởi khi tức giận, con người sẽ không nghe lời khuyên giải của người khác. Sau khi sự việc qua đi, chúng ta có thể nói như sau: “Bác nói rất đúng, lát nữa cháu sẽ triển khai thảo luận vấn đề này”, hoặc “Cảm ơn ý kiến của bác, cháu đang tập trung làm việc này, để cháu giải quyết vấn đề đó sau được không ạ?”



Nhưng tuyệt đối không được để người bề trên nảy sinh cảm giác bị đối phó và bị coi thường.

Một số người thông minh sẽ đoán trước được người bề trên có thể sẽ đưa ra các quan điểm và ý kiến khác với lời nói hoặc hành vi của mình. Họ biết cách “tiêm mũi dự phòng” trước cho đối phương. Ví dụ, khi báo cáo công việc với lãnh đạo công ty, chúng ta có thể nói như sau: “Hiện nay có một số người nói kế hoạch này có thể khó mà thực hiện được, có thể họ nói có lý, nhưng quan trọng hơn cả là khả năng thực hiện của chúng ta, chỉ cần chúng ta nghiêm khắc tuân theo kế hoạch đã định sẵn thì sẽ không có vấn đề gì...” hoặc: “Một số người sẽ cho rằng thiết bị mà chúng ta phải thay quá đắt, nhưng qua kiểm tra thì tôi thấy đây là mức chi tiêu cần thiết thích hợp, bởi vì sau khi thay thiết bị, bình quân mỗi tháng chúng ta có thể tăng thêm 300 triệu đồng lợi nhuận, chỉ cần nửa năm là có thể thu về khoản vốn đầu tư ban đầu cho thiết bị, trong khi đó tuổi thọ của thiết bị là 10 năm. Anh có thể xem báo cáo phân tích chi tiết bên dưới.” Khi chúng ta nói trước những vấn đề có khả năng bị phủ nhận và dùng thái độ nhiệt tình, chân thành để làm rõ sự thực, khiến lãnh đạo nhìn thấy những ưu điểm thì có thể đạt được mục đích của mình.

Tóm lại, khi người bề trên phê bình chúng ta, tốt nhất chúng ta nên độ lượng một chút, cái gì có thể khoan dung được thì cố gắng khoan dung, không được phản ứng quá khích. Nếu quả thực chúng ta có vấn đề mang tính nguyên tắc cần phải làm rõ thì có thể khiêm tốn nêu ra ý kiến của mình, thẳng thắn giao lưu, thậm chí thuyết phục đối phương tiếp nhận quan điểm của mình. Nếu đối phương phê bình chúng ta là có ý tốt, chúng ta nên cảm ơn chân thành, không được vì giữ thể diện của mình mà phản bác lại một cách thái quá, thậm chí bóp méo thiện ý và thành ý của đối phương.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta phản bác lời phê bình của người trên cần chú trọng phương pháp. Dưới đây là hai kỹ năng nho nhỏ:

## (1) Dùng lý lẽ thuyết phục

Khi người trên phê bình chúng ta, nếu chúng ta cần phản bác, hãy cố gắng dùng giọng điệu thương lượng, nêu ra sự thật, nói lý lẽ, khiến người trên tâm phục khẩu phục, như thế mới có thể đạt được mục đích phản bác.

## (2) Giữ thái độ tốt khi đối mặt với phê bình

Đôi khi sự phê bình của người trên đối với chúng ta là do hiểu lầm. Cho dù người trên phê bình không đúng, chúng ta cũng phải kiên nhẫn nghe họ nói, sau đó mới giải thích nguyên nhân. Dù cho xảy ra chuyện gì, chúng ta cũng đều không được có thái độ tiêu cực hay đối đầu.

## Bài 4: Phát ngôn chính thức trước mặt người trên cần có trình tự

Khi phát ngôn trước mặt người trên, chúng ta phải lễ phép, cố gắng dùng cách nói khiêm tốn và lễ phép để thể hiện sự tu dưỡng tốt đẹp của bản thân, chiếm được thiện cảm của đối phương, từ đó tạo cơ sở để hai bên đi sâu giao lưu trò chuyện. Đặc biệt là khi báo cáo công việc với lãnh đạo, chúng ta phải chú ý phương thức biểu đạt ngôn ngữ của mình, nếu không sẽ khiến lãnh đạo phát hiện ra chỗ không thỏa đáng, giống như Lê Thu trong ví dụ dưới đây.

Buổi sáng, giám đốc đang xử lý văn bản thì nhân viên Lê Thu bước vào, khẽ nói: “Em chào giám đốc, em đến báo cáo tình hình công việc tuần này.”

Giám đốc dừng việc đang làm và nói: “Được!”

Lê Thu bắt đầu nói chi tiết một số công việc đơn giản mà bản thân đã xử lý tốt.

“Được, tốt lắm, những chuyện nhỏ này cô cứ tự xem xét và giải quyết.”  
Giám đốc ngắt lời Lệ Thu rồi hỏi: “Đúng rồi, chuyện đầu tiên của chúng ta xử lý thế nào rồi?”

Lệ Thu ấp úng nói: “Văn bản bên ấy vẫn đang chờ phê duyệt, đã nói là tuồn trước duyệt xong rồi, nhưng có chút vấn đề bây giờ vẫn chưa nhìn thấy.”

Giám đốc cau mày nói: “Sao không nói sớm với tôi?”

Lệ Thu cúi đầu nói: “Thưa giám đốc, tại em sợ anh lo lắng.”

Giám đốc tức giận nói: “Thế bây giờ nói tôi không lo lắng sao? Hãy nhớ sau này có tình huống gì, nhất định phải báo cáo với tôi đầu tiên!”

Thực ra, nếu phương thức báo cáo của Lệ Thu biến đổi một chút thì cục diện có thể không đến mức tệ hại như thế. Chúng ta hãy thử xem xét vấn đề của nhân viên này xuất phát từ đâu: Thứ nhất, ngay từ đầu Lệ Thu đã nói rất chi tiết một vài chuyện nhỏ, khiến lãnh đạo thấy lãng phí thời gian, vì thế đã “ngắt lời” cô; thứ hai, đối với nhiệm vụ công tác có thay đổi và được giám đốc quan tâm, Lệ Thu không kịp thời nói ra, khiến giám đốc rất tức giận, nhấn mạnh “báo cáo đầu tiên”.

Nếu Lệ Thu có thể thay đổi trình tự báo cáo thì hiệu quả sẽ khác. Cô nên nói ra việc giám đốc quan tâm trước, hơn nữa với những vấn đề đáng quan tâm trong công việc thì việc nói trước nói sau sẽ có hiệu quả hoàn toàn khác nhau. Lệ Thu nên chỉ ra sự sơ suất của mình trước, dũng cảm thừa nhận sai lầm, sau đó đưa ra phương án sửa chữa, thể hiện rằng bản thân đang cố gắng làm việc. Nhất định không được tìm cách lấp liếm lỗi lầm trước, đợi bản thân bù đắp lỗi lầm này rồi mới nói với giám đốc, như thế anh ta sẽ nổi giận.

Cho dù là đối mặt với lãnh đạo hay người bề trên, thì khi chính thức phát ngôn, chúng ta cũng đều phải trình bày một cách có trình tự, thể hiện sự lễ

phép của bản thân. Cổ nhân có câu: “Người kính ta một thước, ta kính người một trượng”. Chỉ cần chúng ta bày tỏ sự lễ phép của mình, tôn trọng người khác, dĩ nhiên đối phương sẽ tôn trọng chúng ta, cho chúng ta thêm nhiều không gian, cuối cùng chúng ta cũng sẽ có được kết quả như kỳ vọng.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng lễ phép” dùng để chỉ việc ăn nói lễ phép không những có thể nâng cao khả năng giao tiếp của bản thân mà còn khiến bản thân nhanh chóng có được bạn tri kỷ. Nếu lễ nghĩa cơ bản của chúng ta có vấn đề thì rất dễ khiến đối phương cảm nhận được, dẫn đến việc hiểu lầm, gây trở ngại cho vấn đề giao tiếp.

Trên thực tế, khi giao tiếp, cho dù là một câu nói đơn giản, một ánh mắt thiện ý, một khuôn mặt tươi cười, người bên trên cũng đều sẽ cảm nhận được sự tôn trọng của chúng ta dành cho họ. Lấy lòng đo lòng, chúng ta nhờ vậy mà có thể chiếm được tình cảm của người khác. Ngược lại, nếu chúng ta không tôn trọng người bên trên thì sẽ rất dễ mất đi sức hút, họ sẽ không muốn giao tiếp với chúng ta nữa.

Trong cuộc sống hàng ngày, những người chúng ta phải giao tiếp có thể là các bậc tiền bối ở mọi ngành nghề. Đôi khi không nằm ở chỗ chúng ta nói hay như thế nào mà nằm ở chỗ chúng ta đã giao lưu với người bên trên bằng tấm lòng chân thực, bày tỏ sự lễ phép của bản thân, bày tỏ sự chân thành của bản thân, như thế vừa có thể có được sự tín nhiệm của đối phương, vừa có thể xây dựng được quan hệ tin tưởng.

Khi chính thức bày tỏ quan điểm, cho dù phải đối mặt với người mà chúng ta không yêu quý thì cũng không được đối xử lạnh nhạt, càng không được tùy tiện hạ thấp đối phương, nói thẳng ra việc đối phương làm không tốt chỗ nào, như thế sẽ càng tệ hại hơn, khiến đối phương có tâm lý chống đối, nếu đối phương không phải là người rộng lượng thì có thể sẽ đả kích và trả thù chúng ta.

Trước mặt người bề trên, chúng ta phải thể hiện sự lễ phép của mình, đây là tố chất cơ bản nhất. Chỉ có như vậy, chúng ta mới có thể nhận được sự yêu mến, trong công việc cũng dễ dàng được cất nhắc.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi phát ngôn chính thức trước mặt người bề trên cần có trình tự, dưới đây là hai kỹ năng nho nhỏ:

### **(1) Lựa chọn thời cơ thích hợp**

Nhìn vào sắc mặt của người trên để “liệu cơm gắp mắm”, để hành sự. Tốt nhất là nhân lúc tâm trạng của người bề trên vui vẻ, chúng ta hãy chính thức phát ngôn, có công thì thưởng, có tội có thể tha thứ. Chúng ta không nên liên tiếp nói đến một số sai lầm hay đi đâu không vui khi tâm trạng của người bề trên không tốt, bởi rất có thể người bề trên sẽ trút giận lên chúng ta. Chúng ta cũng không được làm phiền người bề trên khi họ đang chuyên tâm vào việc gì đó, tốt nhất là đợi họ làm xong việc.

### **(2) Nói nhiều đến kết quả, hạn chế nêu vấn đề**

Chúng ta phải nhớ, khi chính thức phát ngôn trước mặt người trên, hãy xin ý kiến chứ không phải nêu vấn đề. Người bề trên thích chúng ta nêu ra phương án và kiến nghị giải quyết vấn đề chứ không phải liệt kê vấn đề. Nếu chúng ta có thể nêu ra vài phương án lựa chọn thì họ sẽ cảm nhận được thái độ tốt của chúng ta.

### **Bài 5: Đưa ra nhiều kiến nghị, để người khác tự quyết định**

Trong tâm lý học, ý thức tham gia là chỉ trạng thái tâm lý con người khi tham gia vào các sự việc. Tốt nhất là tích cực chủ động tham gia các sự việc, có chủ kiến riêng của mình chứ không phải tham gia một cách mù quáng bị động.

Tâm lý học nghiên cứu chứng minh, khi con người tham gia vào một sự việc nào đó thì sẽ nảy sinh thêm nhiều hứng thú với việc này. Đây chính là ý thức tham gia. Bản thân chúng ta có thể có chủ kiến, có thể đưa ra nhiều kiến nghị, nhưng tốt nhất là để người trên đưa ra quyết định, đồng thời quy công lao cho họ, tăng cường “ý thức tham gia” của họ, như vậy họ sẽ có cảm giác thành công.

Trong cuộc sống, có một số người chồng không giỏi nấu nướng, vào bếp toàn làm hỏng việc. Nhưng các bà vợ vì muốn khích lệ họ, nên đã để họ luộc rau, thái củ quả gì đó. Lúc bày lên bàn ăn, vợ nhân lúc múc canh cho chồng, mỉm cười và dịu dàng nói: “Nhìn xem món canh chúng ta cùng nấu mới ngon làm sao, rau anh thái rất đều, xem ra anh rất có tiềm năng trở thành đầu bếp giỏi!” Vợ chia một nửa công lao nấu ăn cho chồng, hành động này tuy là có ý đồ nhưng vô hình chung đã tăng cường ý thức tham gia của chồng, khiến người chồng nảy sinh hứng thú và nhiệt tình với việc nấu nướng. Gánh nặng việc nhà của người vợ tự nhiên có thể được giảm nhẹ, cuối cùng đạt được mục đích của mình.

Để người khác có ý thức tham gia, chúng ta hoàn toàn có thể đưa ra vài kiến nghị với đối phương, sau đó hỏi đối phương: “Anh có ý kiến gì với việc này không ạ?” Khi đối phương có quyền quyết định phán đoán, sẽ cảm thấy mình được tôn trọng, nên dễ dàng có cảm giác tán đồng với người đưa ra kiến nghị, đặc biệt khi đối phương là lãnh đạo, phương thức nói chuyện này càng dễ khiến hai bên có sự cộng hưởng.

“Lần này phải làm thế nào?” Giám đốc Ninh không ngừng xoa tay trong phòng làm việc, buồn phiền vì lô hàng kém chất lượng, anh nói: “Lúc ấy đối phương đưa ra giá thấp như vậy, tôi đã cảm thấy có vấn đề, nhưng vì tham chiết khẩu nên không suy nghĩ nhiều, thì ra lô hàng này không phải là hàng đúng tiêu chuẩn! Suýt chút nữa thì uy tín của công ty chúng ta bị hủy hoại!”

Thư ký Hà Trang khẽ hỏi: “Giám đốc, vậy thì nhập hàng từ xưởng trước đây chứ ạ?”

Giám đốc Ninh thở dài nói: “Tuần trước, tôi chẳng bảo cô gửi email cho giám đốc An đã từng hợp tác với chúng ta, nói là ông ta ra giá quá cao, không tiếp tục hợp tác được. Bây giờ thì hay rồi, đặc tội với ông ấy rồi.”

Hà Trang nói: “Đúng vậy, khi ấy em cũng nhắc nhở anh phải suy nghĩ thật kỹ rồi mới gửi.”

Giám đốc Ninh nghĩ một lúc rồi nói: “Giúp tôi nhấn số của giám đốc An, tôi phải đích thân xin lỗi ông ta, xem ông ta có thể tiếp tục hợp tác với chúng ta hay không!”

Hà Trang nói: “Giám đốc, anh không cần gọi đâu ạ, bởi vì giám đốc An sẽ không tức giận. Bức email ấy em vẫn chưa gửi đi.”

Thoạt nghe, giám đốc Ninh rất vui nhưng sau đó lại cau mày nói: “Chẳng phải lúc đó tôi đã bảo cô gửi đi rồi sao? Ngoài bức email ấy, cô còn giấu những gì khác nữa? Lần trước bức email bảo cô gửi cho công ty con ở chi nhánh miền Bắc, cô cũng chưa gửi sao?”

Hà Trang nói: “Không ạ, bức email của chi nhánh miền Bắc, em đã lập tức gửi đi rồi ạ.”

“Đừng nói gì nữa, rốt cuộc ai là chủ công ty?” Giám đốc Ninh tức giận xoa tay và nói: “Cô ra ngoài đi!”

Hà Trang cảm thấy ấm ức, rõ ràng là mình tùy cơ ứng biến, cố gắng tận lực cho công ty, ấy vậy mà giám đốc không những không khen thưởng mà còn trách mắng. Vì sao vậy? Điều khiến giám đốc tức giận là việc “rốt cuộc ai là chủ”, Hà Trang sai ở chỗ chưa nói với giám đốc đã tự mình quyết định, mặc dù là làm đúng nhưng lại vô tình lấy đi quyền quyết định của giám đốc.

Nghiên cứu tâm lý xã hội học phân tích, lãnh đạo đều có “ham muốn không chế” người cấp dưới, bạn quyết định giúp anh ta đồng nghĩa với

việc bạn cướp đi quyền không chế của anh ta. Dĩ nhiên anh ta sẽ cảm thấy tâm trạng không tốt, từ đó trút giận lên bạn.

Bởi vậy, đi đâu chúng ta rút ra ở đây là: Chúng ta không được quyết định thay lãnh đạo, cũng không nên đưa ra các quyết định thay cho các bậc tỉên bối hoặc người bề trên, cách tốt nhất chúng ta làm là chỉ đưa ra kiến nghị, còn quyền quyết định là ở đối phương. Chúng ta có thể tham khảo cách này: Khi bàn luận một sự việc, hãy nêu ra một vài vấn đề nhỏ, bày tỏ kiến nghị của mình, đồng thời khéo léo thỉnh giáo đối phương vào thời điểm thích hợp, đối phương sẽ cảm thấy vai trò của mình rất quan trọng, từ đó sẽ càng cảm thấy hứng thú với sự việc của chúng ta, như thế nhu cầu tâm lý được tôn kính của anh ta sẽ được thỏa mãn.

Không một lãnh đạo nào thích nhân viên tự ý quyết định, không một người bề trên nào thích người bề dưới của mình quyết định. Thông thường, người bề trên đều đã từng trải, có rất nhiều kinh nghiệm, có trí tuệ và khả năng phán đoán, khả năng quyết đoán. Đối với những việc mà bản thân họ tham gia, họ muốn làm đạo diễn, muốn hưởng thụ đặc quyền quyết định bất cứ lúc nào. Còn chúng ta tương đương với biên kịch. Biên kịch có chủ ý hay, nhưng không được nói với đạo diễn rằng: “Bộ phim này tôi muốn thế nào thì phải diễn như thế ấy”, mà nên nói “Bộ phim này tôi có mấy mạch suy nghĩ khác nhau, nhờ đạo diễn giúp tôi xác định cốt truyện nên diễn biến như thế nào.”

Vì thế, khi giao tiếp với người trên, nếu chúng ta có kiến nghị hay, cho dù là hay đến đâu, đúng đắn đến đâu cũng không được nói “Tôi nghĩ ý kiến này hay nhất”, mà nên nói “Tôi nghĩ rằng mấy ý kiến này đều hay, nhưng tôi không có kinh nghiệm, cũng không dám chắc, xin anh hãy quyết định.” Sau đó, chúng ta khẳng định sự quyết định của người trên, như thế sẽ khiến họ thấy mình rất có thể diện. Dĩ nhiên, sau đó, họ sẽ bảo vệ chúng ta trong mọi việc, tăng thêm thành công cho chúng ta.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**



Trong cuộc sống hàng ngày, muốn bảo vệ sự tôn nghiêm của người trên, cách tốt nhất là chúng ta nên tự mình đưa ra nhiều kiến nghị để người trên quyết định, như thế người trên sẽ cảm thấy bản thân rất được tôn trọng, vui vẻ giao lưu với chúng ta, sau đó cố gắng hết sức giúp đỡ chúng ta. Hai phương pháp dưới đây có thể khiến người trên đưa ra quyết định:

(1) Để người trên chọn một trong hai ý kiến hay

Để người bề trên chọn một trong hai phương án mà chúng ta đã chuẩn bị, cho dù anh ta phủ định phương án nào thì cũng đều có phương pháp giải quyết vấn đề mà chúng ta đưa ra, đồng thời người bề trên cũng đưa ra được các quyết định tương ứng.

(2) Để người trên biết rằng, chúng ta đang mong chờ anh ta đưa ra câu trả lời khẳng định

Chúng ta phải tạo cho người bề trên một cảm giác đó là muốn được nghe câu trả lời khẳng định của họ. Một khi người bề trên nhận ra sự chờ đợi của chúng ta thì sẽ lựa chọn đáp án mà chúng ta mong muốn nhất.

## Chương 5: Phương thức nói chuyện để gia đình hòa thuận

Bài 1: Nói với vợ: “bữa tối hôm nay rất tuyệt”

Thời gian gần đây, do công việc của công ty căng thẳng, hàng ngày anh Lực phải làm thêm đến tận đêm khuya mới được về nhà. Vợ anh không ngừng than phiền về chuyện này, hai vợ chồng cũng vì thế mà thường xuyên cãi vã. Một hôm, anh Lực quyết định tạm gác công việc lại, về nhà ăn tối cùng vợ, mục đích xoa đi tâm trạng bất mãn của chị. Hôm ấy, sau khi về nhà, nhìn thấy vợ đang bận rộn bày bát đĩa, anh vô cùng cảm động. Lúc ăn tối, vợ vẫn không ngừng than phiền. Ăn tối xong, anh chủ động giúp vợ làm việc nhà (mặc dù trước đây chẳng mấy khi anh làm việc này), vợ được nghỉ trên ghế sofa nghỉ ngơi. Làm việc nhà xong, anh Lực mở nhạc, rót trà cho vợ, rồi ngồi trên sofa cùng vợ. Anh khẽ nói: “Những ngày này em vất vả quá!” Vợ lạnh lùng “Hừ” một tiếng rõ to. Anh nói tiếp: “Bữa tối hôm nay em nấu rất hợp khẩu vị của anh, nhất định là em đã dành nhiều công sức vào đó.” Nghĩ tới chồng ngày đêm bận rộn làm việc, cũng rất vất vả, giọng điệu của vợ cũng trở nên dịu dàng hơn rất nhiều. Chị ngả vào lòng anh, hai người cùng nghe nhạc, tận hưởng thời gian thoải mái nhất trong ngày.

Phương pháp giao tiếp tốt nhất mà Carnegie từng nói chính là khen ngợi người khác, phương pháp này cũng thích hợp trong quan hệ gia đình, đặc biệt là giữa hai vợ chồng. Điều này đồng nhất với “Hiệu ứng biên” trong tâm lý học. Khen ngợi người khác chính là trong lúc người khác thiếu nhu cầu nào đó, cung cấp cho họ nhu cầu này. Chỉ cần thỏa mãn được nhu cầu tự tôn và nhu cầu giá trị của người khác, có thể cho họ sự tán thưởng, khẳng định thì về khách quan có thể thỏa mãn nhu cầu tình cảm của đối phương, quan hệ giữa hai bên dĩ nhiên cũng thuận lợi hơn.

“Hiệu ứng biên” (Marginal effect) là chỉ khi đối phương thiếu một nhu cầu nào đó, chúng ta chủ động cung cấp nhu cầu đó cho họ, khi ấy, đối phương

sẽ vô cùng cảm kích và có ấn tượng sâu sắc với bạn.

Có thể nói, khen ngợi là món ăn tinh thần của con người. Nhà văn người Mỹ Mark Twain từng nói: “Một lời khen tuyệt diệu có thể khiến tôi sống thêm hai tháng.” Trên thế giới này không bao giờ thiếu cái đẹp mà chỉ là thiếu con mắt và trái tim phát hiện cái đẹp. Là một người chồng, nếu biết quan tâm thì sẽ không khó phát hiện ra những ưu điểm của vợ, biết khen ngợi vài câu vào thời điểm thích hợp, quan hệ vợ chồng sẽ hòa thuận. Khen ngợi người khác cũng phù hợp với nguyên tắc trong tâm lý học: Một người chồng biết khen ngợi vợ nhất định sẽ có một gia đình vô cùng hạnh phúc.

Anh Trường bận rộn cả ngày, đã thế lại phải chịu bao nhiêu sự phàn nàn từ khách hàng, sự khiển trách từ giám đốc nên trong lòng vô cùng bức tức. Nhưng cứ về nhà, nhìn thấy dáng vẻ bận bịu của vợ, là anh liền vui vẻ ngồi xuống cùng ăn cơm với vợ. Mặc dù thường xuyên tiếp khách, được ăn các món ngon vật lạ ở ngoài, nhưng được ngồi ăn cơm vợ nấu, anh cảm thấy không khí gia đình thật ấm áp, nỗi mệt nhọc của anh cũng tan biến, anh nói với vợ: “Đúng là cơm nhà vẫn ngon nhất, em vất vả thật đấy!” Vợ làm việc cả ngày, về nhà lại bận rộn nấu cơm, cũng rất mệt mỏi, nhưng nghe lời chồng nói, thì liền nở một nụ cười hân hoan, bao nhiêu mệt mỏi cũng tan đi hết.

Khen ngợi không những có thể khiến tâm trạng của con người vui vẻ mà còn có thể giúp người khác giảm đi những áp lực trong công việc và cuộc sống, khiến trái tim vô cùng mệt mỏi của họ được an ủi. Đặc biệt là giữa vợ chồng, những lời khen ngợi và quan tâm này vô cùng có ý nghĩa. Đối với phụ nữ, thì họ càng thích nghe chồng khen ngợi tài nấu nướng của mình. Bởi vậy, là người chồng, bạn hãy khen tài nấu nướng của vợ nhiều hơn nữa nhé.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khen ngợi tài nấu ăn của vợ, đây là điều mà một người đàn ông thông minh nên làm được. Đây cũng là nhân tố quan trọng để thắt chặt sợi dây tình cảm giữa hai vợ chồng. Vậy thì, chồng nên khen ngợi tài nấu ăn của vợ như thế nào?

### (1) Khen ngợi vợ nhất định phải chân thành, không được miễn cưỡng

Phụ nữ phản cảm nhất là khi đàn ông miễn cưỡng với họ, bởi vậy, bạn không được tùy tiện nói một câu “ngon”, hãy bày tỏ sự chân thành của mình, hãy thử hỏi vợ món này làm thế nào, cho những gia vị gì, cần bao nhiêu thời gian, bắt đầu từ những việc nhỏ nhất này cho đến khi kết thúc bằng một lời khen, như thế, lời khen của chồng dành cho vợ mới có thể đạt được hiệu quả tốt nhất.

### (2) Biết cách dùng ẩn ý bày tỏ lời khen

Phụ nữ chú trọng điều gì? Đó chính là cảm giác của người đàn ông đối với gia đình. Bởi vậy, bạn nên nói nhiều hơn những câu như thế này:

“Cơm của nhà hàng đối diện còn kém xa cơm em nấu”, “Cơm bên ngoài có ngon thế nào cũng không bằng cơm em nấu”, “Ăn cơm ở nhà mới có thể cảm nhận được sự ấm áp và tình yêu thương”...

### Bài 2: Nói với chồng “hôm nay anh thật phong độ”

Một người phụ nữ nọ, sau khi kết hôn với chồng; có lẽ là do nhìn thấy nhau nhiều quá đâm nhàm, nên cảm thấy đối phương chướng mắt, hay tìm cơ hội đả kích đối phương, qua đó nhằm chứng tỏ cảm giác vượt trội của mình. Bạn học của người phụ nữ này tổ chức một buổi gặp mặt, bắt buộc dĩ, cô ta phải đưa chồng tới tham dự. Trong buổi gặp mặt, cô ta nhìn thấy các bạn nữ khác đều khen chồng mình giỏi giang như thế nào. Chồng của cô cũng cố gắng phối hợp, thể hiện phong độ ga lăng, lịch sự, vì thế nhận được không ít lời khen từ các bạn nữ khác. Điều này khiến người vợ rất vui, cứ cười suốt cả buổi. Sau khi buổi gặp mặt kết thúc, người phụ nữ này

khoác tay chồng đi trên đường, vui vẻ cười nói. Về đến nhà, cô dịu dàng rót cho chồng một cốc nước và nói: “Hôm nay anh thể hiện rất tốt, trước đây em không phát hiện ra anh có nhiều ưu điểm như vậy, sau này em phải chú ý quan sát để tìm hiểu lại mới được.” Chồng nghe lời vợ nói, trong lòng cũng cảm thấy ấm áp.

Ai cũng cần được khen, ai cũng hy vọng nhận được lời khen của người khác, đây là bản tính của con người. Trong tâm lý học có “hiệu ứng Pygmalion”, là chỉ những mong đợi tích cực của một người có liên quan đến kết quả mong đợi. Tên Pygmalion được lấy từ bộ phim My Fair Lady, còn được gọi là “hiệu ứng Rosenthal”. Hiệu ứng này là một kiểu tiên đoán cho sự tự hài lòng với bản thân. Ngược lại với “hiệu ứng Pygmalion” là “hiệu ứng Golem”, cho rằng những trông đợi thấp hơn có thể dẫn đến những kết quả kém chất lượng hơn.

Chúng ta có thể rút ra được một gợi ý như sau qua “hiệu ứng Pygmalion” trong tâm lý học: Khen ngợi và mong đợi có thể đem lại hiệu quả ngoài sức tưởng tượng, có thể thay đổi tư tưởng và hành vi của một người. Một người sau khi được người khác tin tưởng và khen ngợi, anh ta sẽ trở nên tự tin hơn, từ đó có được động lực tích cực vươn lên. Hiệu ứng này có thể áp dụng trong việc xử lý các mối quan hệ trong gia đình.

Có một người vợ ở nhà nội trợ bận rộn suốt cả ngày, chồng rất áy náy, ân cần bóp vai đấm lưng cho vợ, vợ thật lòng nói: “Em cảm thấy dễ chịu hơn rồi, cảm ơn anh!” Nhận được lời khen của vợ, chồng vô cùng cảm động, những ngày sau đó, người chồng cũng chủ động bóp vai, đấm lưng cho vợ, thậm chí còn nấu cơm giặt quần áo.

Vì sao đàn ông lại muốn chủ động làm giúp vợ một vài việc lặt vặt, bao gồm cả chia sẻ việc nhà? Đó là bởi vợ truyền đạt với chồng một vài thông tin tích cực: “Anh đúng là biết quan tâm tới người khác”, “Cơm anh nấu rất ngon”, “Anh đúng là mẫu người đàn ông hoàn hảo”... Qua những lời khen ngợi của vợ, chồng có thể có được cảm giác thành công, vì không muốn khiến vợ thất vọng, dĩ nhiên anh ta sẽ cố gắng gấp bội để ưu thế của mình được phát huy, cố gắng đạt được kỳ vọng của đối phương. Ngược

lại, nếu vợ truyên đạt tới ch ồng một kỳ vọng tiêu cực, e là cả đời này ch ồng cũng không muốn phục vụ cho gia đình.

Nhà tâm lý học người Mỹ William James nói: “Khát vọng tha thiết nhất của con người chính là nhận được lời khen của người khác, đây là điểm khiến con người khác với động vật.” Cho dù là nhân vật nổi tiếng hay phàm phu tục tử, thì ai cũng đều hy vọng nhận được lời khen và sự tôn trọng của những người xung quanh. Sự đánh giá về hình tượng bản thân là tổng hợp cách nhìn của cá nhân và môi trường bên ngoài, còn thông tin bên ngoài đóng vai trò quan trọng đối với việc đánh giá bản thân. Khi một người nghe thấy lời khen tích cực đến từ bên ngoài, anh ta sẽ tỏ ra nỗ lực hơn. Điều này cũng có tác dụng rất lớn trong việc xử lý các mối quan hệ gia đình. Khi ch ồng ăn mặc gọn gàng, chỉnh tề, vợ nhất định phải khen ngợi, sau này anh ta sẽ càng chú ý tới hình tượng của mình hơn. Khi vợ uống trà nóng mà ch ồng pha, không được quên khen một câu: ‘Thơm quá, ngon hơn trà ngoài quán nhiều.’ Khi vợ nhìn thấy ch ồng dọn dẹp nhà cửa ngăn nắp, không được quên nói một câu: “Bố bạn thế này mà đi làm về còn giúp mẹ dọn dẹp nhà cửa!” Nếu vợ chú ý tới từng ưu điểm của ch ồng và kịp thời bày tỏ lời khen của mình, thì mỗi người vợ đều sẽ có một gia đình hòa thuận, một người ch ồng hoàn mỹ.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khen ngợi là vũ khí của người phụ nữ thông minh, là bí quyết để có được gia đình hòa thuận... đối với phụ nữ, chỉ cần biết cách khen ch ồng mình, khẳng định ch ồng mình, thì người ch ồng sẽ trở nên ưu tú hơn, hoàn mỹ hơn. Vậy, là một người vợ, bạn nên khen ch ồng như thế nào?

### **(1) Khen ngợi phải lựa chọn “góc độ”**

Vợ phải biết cách nói điểm tốt của ch ồng trước mặt người khác, đặc biệt là trước mặt người ngoài, không được chỉ biết khen ch ồng trong việc dọn dẹp nhà cửa, bếp núc mà còn phải khen ngợi những mặt giỏi giang của ch ồng

trong sự nghiệp, hạn chế nói chuyện trong nhà của chồng, dù sao thì đàn ông cũng phải có sĩ diện, họ rất coi trọng biểu hiện trước mặt người ngoài.

## (2) Khéo léo nói ra sự mong đợi của chồng

“Món canh mấy hôm trước anh nấu rất ngon, bây giờ mà em vẫn cảm thấy mùi vị của nó...” Chồng sẽ không thờ ơ trước lời nói này, sau khi thỏa mãn lòng hư vinh của bản thân, chồng sẽ nói: “Hôm nào anh lại nấu cho em...” Có lẽ, vài câu cảm kích và khen ngợi của một người phụ nữ đối với đàn ông chẳng khác nào “nắng hạn gặp mưa rào”.

Bài 3: Người trong nhà đổi kiểu tóc mới và quần áo mới, không tiếc lời khen ngợi

Bố phát hiện gần đây con gái không chuyên tâm học hành, muốn khuyên nhủ con. Con gái vốn rất bướng bỉnh, thế nên bố quyết định thay đổi phương thức trò chuyện. Một ngày cuối tuần, bố vừa bước vào cửa, nhìn thấy con gái mặc một chiếc áo khoác mới, bố liền khen: “Ôi, con mua chiếc áo này ở đâu vậy? Con mặc vào rất đẹp!” Con gái nhìn thấy ánh mắt khen ngợi của bố, trong lòng vô cùng đắc trí, phấn khích nói: “Chiều nay lúc đi dạo phố, chị Phương kéo con vào siêu thị, con nhìn thấy chiếc áo này thiết kế rất đẹp, liền mua nó.” Bố nói: “Đẹp lắm, gu thời trang của con gái bố có tiến bộ, thật sự là đẹp!” Con gái cảm thấy rất vui. Bố nói tiếp: “Con gái, bố biết con không muốn bố can thiệp vào cuộc sống của con, nhưng bố vẫn muốn nói với con rằng, nếu trong học tập con cũng có tiến bộ lớn như thế này, thì con sẽ càng khiến bố tự hào hơn!” Con gái hiểu được sự kỳ vọng của bố, ngượng ngùng nói: “Bố, con biết rồi, bố đừng lo, con sẽ cố gắng.” Chỉ một câu khen ngợi đã khiến ông bố này hoàn thành được cuộc trò chuyện ôn hòa, hữu hiệu với con gái.

Con người đều muốn giao lưu với người biết cách khen ngợi mình, đây là phép tắc quan trọng trong giao tiếp.

Mỗi người đều có bản tính thích đẹp, đặc biệt là phụ nữ. Là chồng, bạn không được thờ ơ với bản tính này của vợ, nhất định phải phát hiện ra vẻ đẹp của vợ và không tiếc lời khen. Lời khen thích hợp của chồng có thể khiến vợ vui cả ngày, còn lời nói không đúng mực thậm chí có thể khiến vợ bức tức cả tuần. Khen ngợi đúng trong xử lý quan hệ gia đình cũng rất thích hợp. Nếu một người phụ nữ nhắc tới chồng của mình khi nói chuyện với người khác rằng: “Anh ấy lúc nào cũng nhìn mình bằng ánh mắt soi mói, mình mua một chiếc áo mới cũng nói này nói nọ”, như thế không những khiến quan hệ gia đình bị ảnh hưởng mà hình tượng của bản thân ít nhiều cũng bị tổn thương. Vì thế, là đàn ông, khi nhìn thấy vợ có quần áo mới thì nên bày tỏ lời khen của mình đầu tiên.

Trong tâm lý học, có một định luật là “cùng vui vẻ”. Định luật này chỉ sự hài hòa về tình cảm và sự quý mến lẫn nhau giữa con người với con người, điều này có thể tăng cường sức hút qua lại trong giao tiếp. Nói một cách khác, “cùng vui vẻ” chính là yêu quý sẽ được yêu quý, tôn trọng sẽ được tôn trọng. Con người thường thích giao lưu với người có thể mang lại niềm vui cho mình, sự thích thú này sẽ thúc đẩy bản thân cố tiếp cận với những người biết mang lại cho mình niềm vui.

Người nữ vì người yêu mà làm đẹp, thực ra không chỉ phụ nữ mà đàn ông cũng vậy, cũng có tâm lý này. Con người đều muốn giao lưu với người yêu quý mình chứ không muốn giao lưu với những người mà mình không thích. Trong cuộc sống, câu mà người ta thường nói nhất khi bị soi mói kén chọn là: “Nếu anh đã thấy chướng mắt như vậy thì cứ nhìn tôi làm gì?” Đây chính là sự khúc xạ của định luật cùng vui vẻ.

Người đàn ông thông minh sẽ không đả kích tâm lý thích đẹp của vợ mà luôn tích cực đáp lại với thái độ “làm cho người khác vui vẻ”, bày tỏ tình cảm yêu quý với vợ một cách trực tiếp và thành khẩn. “Kiểu tóc mới này thật đẹp, nhưng lần sau em để tóc mái dài hơn một chút, anh thấy như thế sẽ nữ tính hơn.” “Nhìn kiểu tóc của em kìa, quá kinh khủng, em chọn thợ cắt tóc kiểu gì vậy?” Hai câu nói khác nhau mang lại hiệu quả khác nhau. Muốn gia đình hòa thuận thì không thể thiếu sự khen ngợi và yêu quý, lời khen thích hợp có thể xoa dịu quan hệ căng thẳng giữa hai bên.



Vợ vừa cãi nhau với chồng xong liền đi ra ngoài. Chồng đuổi theo, kéo vợ vào hàng mỹ phẩm. Vợ tức giận nói: “Anh thấy em chướng mắt, còn kéo em làm gì?” Chồng nói: “Mua tặng em bộ mỹ phẩm này, coi như là anh xin lỗi em.” Vợ không phản đối, thế là lựa chọn nhãn hiệu mỹ phẩm rất kỹ càng. Chồng đứng cạnh chốc chốc lại đưa ra vài kiến nghị. Sau khi vợ mua một đồng hồ, chồng tươi cười nói: “Những thứ mua hôm nay em vừa ý chứ? Phụ nữ nhất định phải giữ gìn nhan sắc mới xinh đẹp lâu dài, nhưng em cứ tức giận là nhan sắc sẽ bị giảm đi đấy!” Vợ lườm chồng một cái nhưng trong lòng ngập tràn hạnh phúc và cảm thấy có lỗi vì thái độ “chua ngoa” của mình. Sau đó, quan hệ của hai người có thêm sự thấu hiểu và nhường nhịn lẫn nhau hơn.

Có thể người có người tính cách rất thẳng thắn, đối nhân xử thế rất có nguyên tắc, phân rõ méo tròn sẽ nói: “Tôi thấy không đẹp, vì sao cứ phải nói là đẹp?” Thực ra đi đâu này không quan trọng, thẩm mỹ của mỗi người không nhất thiết phải giống nhau, chỉ cần người nhà thích là chúng ta có thể khen ngợi được rồi, coi như là lời nói dối thiện ý. Vì sự hòa thuận trong gia đình, quan hệ giữa hai bên, cho dù chúng ta đưa ra ý kiến sửa đổi thì cũng nên dùng lời khen để mở đường.

Nếu chúng ta có thể nói ra một lời khen ngợi, khiến tâm trạng sa sút của người nhà được cải thiện, nếu lời khen của chúng ta có thể làm hòa hoãn thái độ căng thẳng của hai bên, nếu lời khen của chúng ta có thể khiến người thân cảm thấy ấm áp và được yêu thương, thì hãy thử là người đầu tiên tặng đi lời khen ấy. Nàng Lọ Lem sau khi biến thành công chúa, người nàng nên cảm ơn nhiều nhất chính là người đầu tiên đi giày thủy tinh cho nàng. Như vậy, lời khen của người thân vô cùng quan trọng với các thành viên trong gia đình. Nếu chúng ta làm được đi đâu này thì tin chắc rằng gia đình sẽ luôn được hòa thuận.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi người thân thay đổi hình ảnh bên ngoài, có được hình tượng mới thì chúng ta nhất định đừng tiết kiệm lời khen của mình, để người thân thấy được lời khen của mình, như vậy tâm trạng sẽ thoải mái, và tin rằng gia

đình sẽ càng hòa thuận hơn. Vậy, chúng ta nên dành tặng lời khen của mình như thế nào?

### (1) Phát hiện đầu tiên, khen ngợi đầu tiên

Khi người thân đổi kiểu tóc mới, mua quần áo mới, chúng ta phải là người đầu tiên ý thức được rằng: Nên khen ngợi chứ không phải là đợi đối phương hỏi mình. Bởi rất nhiều người sau khi có sự đổi mới, trong lòng thường có chút bất an, lo lắng, không biết người khác sẽ đánh giá mình thế nào, nếu chúng ta có thể tặng họ lời khen thì chúng ta cũng sẽ nhận được sự cảm kích của đối phương.

### (2) Khen ngợi phải chú trọng kỹ xảo

Chúng ta nhất định phải để đối phương cảm nhận được rằng sự thay đổi của đối phương cho mình cảm giác thật mới mẻ và dễ chịu. Ví dụ, chúng ta có thể nói: “Vợ à, hôm nay em mặc bộ quần áo này, trông đẹp hơn rất nhiều, cảm giác như có một vườn hoa rực rỡ trong nhà mình vậy.” Như vậy có thể tạo thêm sự tự tin cho người vừa được khen.

### Bài 4: Chia sẻ với người thân những bí mật có thể nói ra

Phương Linh cùng chồng đến bệnh viện kiểm tra sức khỏe, bác sĩ nói rằng sau này có khả năng cô không thể sinh con được nữa. Trước sự dò hỏi của chồng, Phương Linh nói với chồng bí mật mà mình đã giấu kín suốt hai năm. Thì ra trước khi kết hôn với chồng, Phương Linh đã từng yêu hai người, hơn nữa còn phá thai một lần, có thể là di chứng để lại từ lần phá thai ấy khiến cô không thể mang thai được. Chồng của Phương Linh vì chuyện này mà thường xuyên cãi vã, thậm chí còn muốn ly hôn với cô. Chuyện này cũng trở thành điểm yếu để chồng công kích Phương Linh, động một tý là lại mang chuyện này ra làm tổn thương cô. Điều đó khiến cô cảm thấy vô cùng khổ sở.

Sở dĩ mối quan hệ giữa hai vợ chồng căng thẳng tới mức ấy, chính là vì cô đã nói thẳng với chồng bí mật động trời ấy, giống như sét đánh ngang tai, khiến chồng cô cảm thấy kinh ngạc và rất buồn, tình cảm bị đè nén chẳng khác nào khối thuốc nổ, chỉ cần một mồi lửa là bùng phát lên ngay. Bí mật giống như chiếc hộp của Pandora(1), sau khi nói ra, có thể sẽ phá vỡ quan hệ của hai bên.

(1) Pandora: Trong thần thoại Hy Lạp, đó là một chiếc hộp mà các vị thần trên đỉnh núi Olympus đã tặng cho nàng Pandora - người phụ nữ đầu tiên đến thế giới loài người. Nàng Pandora đã được các vị thần dặn kỹ rằng không được mở chiếc hộp đó ra. Nhưng với sự tò mò của mình, Pandora đã mở chiếc hộp ra và những gì trong chiếc hộp kỳ bí đó xuất hiện đã khiến cho tất cả những điều bất hạnh tràn ngập khắp thế gian: thiên tai, bệnh tật, chiến tranh...

Nhà tâm lý học chỉ ra rằng, mỗi người đều có tâm lý tò mò và thổ lộ bí mật. Dĩ nhiên, không phải tất cả bí mật đều có thể chia sẻ với người khác, đặc biệt là với vợ chồng, nếu một bên có nhiều kỷ ức lãng mạn hơn bên kia, một khi bộc lộ quá nhiều sẽ ảnh hưởng xấu tới quan hệ của hai người. Những vợ chồng chung sống hòa thuận, quan hệ tốt đẹp thường chia sẻ với đối phương bí mật của mình một cách có lựa chọn.

Trong tâm lý học có lý luận “Cửa sổ Johari”, trong lý luận này, có một phần nội dung liên quan tới sự giao lưu giữa con người với con người. Thông thường thì con người đều có xu hướng giữ bí mật của mình, còn lý luận “Cửa sổ Johari” đã chỉ ra, một mặt quan trọng trong sự giao lưu giữa con người với con người chính là phải tăng cường tiết lộ bí mật. Đây là quá trình để một người giao lưu tiếp xúc với người khác, hay nói cách khác đây là một sự trao đổi thông minh. Nhưng sự trao đổi thông tin này (chia sẻ bí mật) không phải là tuyệt đối, chúng ta có một số thông tin cần phải giữ lại, đặc biệt là giữa vợ chồng thì càng cần biết chia sẻ bí mật với đối phương một cách có lựa chọn.

Một số nhà nghiên cứu tâm lý học chứng minh, trạng thái giao tiếp tốt hay xấu có quan hệ rất lớn tới việc thể hiện bản thân, tức là cùng nhau chia sẻ

bí mật. Chia sẻ bí mật là quá trình tương tác khi giao lưu giữa con người với con người. Chúng ta chia sẻ càng nhiều bí mật với người khác thì người khác lại càng chia sẻ nhiều bí mật của họ với chúng ta. Sự chia sẻ bí mật cũng thúc đẩy quan hệ giữa hai bên. Nhưng chia sẻ bí mật đối với vợ chồng cũng cần có sự lựa chọn và che giấu, không phải cứ có bí mật nào là nói ra hết bí mật ấy.

Lý luận cửa sổ Johari (Johari window): Trong giao tiếp, chia sẻ cảm nhận với người khác sẽ vô cùng có lợi với bản thân, nó có thể khiến người khác thấu hiểu suy nghĩ và hành vi của chúng ta. Lý luận cửa sổ Johari là một khái niệm quan trọng liên quan tới tình cảm mở, tự tiết lộ bí mật ở một mức độ nhất định có thể thúc đẩy giao tiếp, tuy vậy, cần lưu ý những thông tin chia sẻ với người khác cũng phải chọn lựa.

Một ngày cách đây hai năm, khi Minh Quân và vợ cùng ăn tối, đột nhiên anh nhận được một cuộc điện thoại. Là điện thoại của bạn gái cũ Minh Quân gọi tới. Thì ra bố cô ấy bị bệnh nặng, làm phẫu thuật cần tiền. Mặc dù hai người đã chia tay nhưng vẫn giữ quan hệ bạn bè, Minh Quân vui vẻ nhận lời. Anh nói với vợ là bạn gái của một người anh em gọi điện thoại tới, người anh em ấy bị bệnh, cần tiền. Vợ Minh Quân cũng không nghĩ nhiều, thế là liền đồng ý. Ngày hôm sau Minh Quân liền mang tiền tới bệnh viện. Thỉnh thoảng, vợ nhớ ra liền hỏi Minh Quân chuyện cho vay tiền, cho ai vay. Minh Quân liền trả lời qua loa là một người anh em, nhất định sẽ trả. Hai năm sau, bạn gái cũ của Minh Quân đến tận nhà trả lại số tiền đó. Vợ Minh Quân không hiểu rõ, đợi Minh Quân về nhà, chị mới hiểu rõ đầu đuôi sự việc. Minh Quân giải thích rằng: “Chuyện này nói với em chắc chắn em sẽ không đồng ý, sợ dĩ giấu lâu như vậy là vì sợ em nghĩ nhiều.” Vợ bị giấu giếm sự thật hai năm nhưng không vì thế mà tức giận, ngược lại quan hệ vợ chồng còn tốt đẹp hơn.

Giữa vợ chồng cần phải giữ một vài bí mật cho mình, nhưng một số bí mật khi chia sẻ với đối phương, có thể không mang tới quan hệ hòa thuận hơn mà là một tờ đơn ly hôn. Vợ chồng chia sẻ chân thành một số bí mật có thể khiến hai bên càng tin tưởng nhau hơn, nhưng nếu chia sẻ bí mật một cách sai lầm sẽ hủy hoại quan hệ của đôi bên. Mỗi người đều sống trong thế

giới riêng của mình, giữa con người với con người luôn có một vài bí mật không thể chia sẻ được. Vì thế, khi chung sống với người thân, chỉ có thể chia sẻ những bí mật nên nói ra, như thế mới khiến không khí gia đình càng hòa thuận hơn.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Chúng ta chia sẻ bí mật với người thân một cách thích hợp có thể khiến gia đình càng hòa thuận hơn, quan hệ với người thân cũng càng hài hòa hơn; nhưng bạn cũng phải nhớ, một số bí mật nhất định không được chia sẻ, một khi nói ra có thể khiến quan hệ gia đình đổ vỡ. Vậy chúng ta nên nắm mức độ chia sẻ bí mật như thế nào?

### **(1) Có thể chia sẻ hứng thú, sở thích của bản thân**

Một vài bí mật nhỏ trong cuộc sống có thể thúc đẩy quan hệ giữa vợ chồng. Ví dụ hồi nhỏ bạn ăn một loại thức ăn nào đó và gặp “trục trặc” với thức ăn đó, nhưng sau khi kết hôn, vợ lại đặc biệt thích ăn thức ăn này, bạn có thể cùng chia sẻ bí mật nhỏ này với vợ, vợ cũng sẽ tỏ ra thấu hiểu. Còn nữa, một vài thói quen nhỏ khi chúng ta đọc sách, vài ý nghĩ ngẫu thơ khi còn nhỏ... những bí mật nhỏ này không ảnh hưởng gì, có thể thúc đẩy quan hệ vợ chồng tốt đẹp hơn.

### **(2) Bí mật ở công ty, bí mật của bạn bè không được tùy tiện nói ra**

Ví dụ, chi tiết về những văn bản, về kế hoạch, về đối thủ cạnh tranh cần được bảo mật trong công việc, cho dù là người thân cũng không được nói, điều này liên quan tới vấn đề đạo đức nghề nghiệp. Một người bạn thân nào đó tâm sự riêng tư với chúng ta, nói với chúng ta một bí mật nào đó, nếu chúng ta tiết lộ bí mật thì sẽ mất đi một người bạn. Bí mật của một người bạn liên quan tới cả gia đình bạn đó, chúng ta vô tình nói với vợ, vợ lại truyền ra ngoài, vừa hay người bạn này biết được thì chắc chắn sẽ ảnh hưởng tới tình bạn, giữa vợ chồng cũng vì chuyện này mà ít nhiều nảy sinh mâu thuẫn.

### (3) Một số bí mật cá nhân

Giữa vợ chồng, có một vài bí mật không thể chia sẻ được. Đặc biệt là những cảm nhận với bạn gái cũ, bạn trai cũ, tuyệt đối không được tùy tiện nói ra. Những bí mật này tốt nhất là vĩnh viễn giấu trong tim. Cho dù là phụ nữ hay đàn ông đều có lòng đố kỵ, những bí mật này một khi được chia sẻ, chắc chắn sẽ để lại ám ảnh trong tâm lý của đối phương, ảnh hưởng tới quan hệ hòa thuận gia đình.

#### Bài 5: Khi gặp chủ đề nhạy cảm hãy thử “chậm hiểu” một chút

Lúc ăn tối, vợ Đức Trường nói với anh: “Bạn trai Phương Dung muốn tài trợ cho bạn gái cũ đi học thạc sĩ, anh nói có nên không?” Đức Trường không hiểu ẩn ý của vợ, chẳng suy nghĩ gì mà nói luôn: “Chuyện này cũng chẳng có gì, anh thấy bạn trai Phương Dung cũng được coi là người có tình có nghĩa. Anh ta cũng đáng khâm phục đấy chứ!” Vợ nghe vậy hét lên: “Cái gì? Anh còn dám khâm phục anh ta? Anh ngưỡng mộ đúng không? Nhìn đàn ông các anh, có mới còn không quên cũ. Có phải anh vẫn chưa quên bạn gái cũ không?” Chẳng mấy chốc, những “món nợ” trước đây của Đức Trường bị vợ lật lại một cách không thương tiếc. Đức Trường cảm thấy vợ giận dữ vô cớ, trong lúc tức giận đã mắng vợ, đi tìm bạn uống rượu.

Tâm tư của phụ nữ rất tinh tế, còn đàn ông thì thường không chú ý tới điểm này. Trong câu chuyện, vợ của Đức Trường giận dữ vô cớ sao? Lẽ nào Đức Trường không có trách nhiệm gì với lần cãi cọ này? Rất nhiều mâu thuẫn xảy ra là do phương thức tư duy và phong cách hành xử khác nhau giữa nam và nữ.

Nguyên tắc đặt mình vào hoàn cảnh của người khác để suy nghĩ: Đứng trên lập trường của người khác để nhìn sự việc và thấu hiểu suy nghĩ, cảm nhận của đối phương, dùng tâm lý của đối phương để suy nghĩ vấn đề.

Những sự việc tương tự thường xuyên xảy ra giữa vợ chồng. Vì sao lại xuất hiện tình huống như thế này? Bởi vì phụ nữ quá nhạy cảm còn đàn ông lại quá vô tâm. Thiết nghĩ, nếu đàn ông có thể đứng ở góc độ của phụ nữ để suy nghĩ vấn đề, thì sự giao lưu giữa vợ chồng sẽ thuận lợi, vui vẻ hơn rất nhiều.

Trong tâm lý học có một nguyên tắc là đặt mình vào hoàn cảnh của người khác. Nó yêu cầu con người đứng ở góc độ của đối phương để suy nghĩ về cảm nhận và hành vi của đối phương. Nguyên tắc này thích hợp trong việc xử lý các mối quan hệ gia đình. Trong câu chuyện kể trên, nếu Đức Trường cảm nhận được ẩn ý qua cách nói của vợ thì liệu anh ta có thốt ra những lời cấm kỵ đó không? Dĩ nhiên là không. Nhất định anh sẽ suy nghĩ tới cảm nhận của vợ. Trong vấn đề mà hai bên đều tương đối nhạy cảm này, đàn ông nên xử lý linh hoạt chứ không nên cứng nhắc làm theo suy nghĩ của mình. Suy cho cùng thì phụ nữ rất thích giả thiết, sẽ càng lo lắng chuyện tương tự sẽ xảy ra với mình.

Chủ đề nhạy cảm giữa hai vợ chồng có rất nhiều, ví dụ chồng không sạch sẽ, lười biếng, tiếp khách uống rượu nhiều, phụ nữ thích tiêu tiền, có quá nhiều bạn thân, chuyện tình yêu trước đây của hai bên... Trước những vướng mắc của đối phương, cả hai vợ chồng đều cần bình tĩnh, giữ độ mềm dẻo cần thiết, tránh xảy ra căng thẳng, nếu không sẽ có thể ảnh hưởng tới quan hệ vợ chồng.

Phần lớn đàn ông đều có lúc về muộn, dĩ nhiên phụ nữ cũng đôi lúc như thế. Khi đối phương về muộn, người ở nhà chờ chắc chắn sẽ rất khó chịu, thế nên rất dễ nảy sinh vấn đề.

Đức Trường và bạn uống rượu tới gần sáng, mang mùi rượu nồng nặc về nhà. Vợ nhìn thấy chồng về nhà muộn như vậy, không khỏi than phiền: “Anh còn biết đường về nhà à, nhìn xem mấy giờ rồi?” Đức Trường ngà ngà say, chưa hiểu được ẩn ý của vợ, lảm nhảm nói: “Chẳng phải đã gọi điện cho em rồi sao? Bạn bè gặp mặt, em không đi ngủ sớm, đợi anh làm gì?” Vợ đợi đến nửa đêm, dĩ nhiên có chút ấm ức, Đức Trường không kiên nhẫn giải thích mà còn tỏ ra khó chịu. Vợ thấy vậy bực tức ném cho anh

một cái gối và nói: “Anh tưởng nhà là quán trọ à? Anh muốn về thì về, không về thì thôi à!” Đức Trường uống hơi nhiều, không coi lời vợ nói ra gì: “Tôi muốn về lúc nào là tự do của tôi, không cần cô phải quản.” Vợ nói: “Được, tôi không quản được, vậy thì anh không cần ngủ với tôi, anh ra sofa mà ngủ.” Đức Trường cũng mặc kệ vợ, ôm chần ra sofa ngủ. Mấy ngày liền hai người ở trong trạng thái chiến tranh lạnh.

Vợ chồng chung sống với nhau, trước những vấn đề nhạy cảm của hai bên, cần một người bình tĩnh và nín nhịn, không cần thiết phải khiến không khí căng thẳng như vậy, hãy đứng ở góc độ của đối phương để suy nghĩ vấn đề gia đình nhờ vậy sẽ hòa thuận hơn rất nhiều. Giống như Đức Trường trong câu chuyện, nếu anh ta có thể đứng ở góc độ của vợ để suy nghĩ, nghĩ đến việc một mình vợ đợi mình đến nửa đêm thì sẽ không gây chuyện với vợ, hai bên thấu hiểu và thông cảm với nhau thì mới có thể tăng thêm tình cảm.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trước vấn đề nhạy cảm của hai bên, chúng ta nên xử lý như thế nào?

### **(1) Đặt mình vào hoàn cảnh của người khác**

Trước khi trả lời đối phương, chúng ta nhất định phải nghĩ tới cảm nhận và suy nghĩ của đối phương, sau đó căn cứ vào đó để linh hoạt biểu đạt ý của mình.

### **(2) Biết cách tự phê bình**

Đi tiếp khách uống rượu quá nhiều, thời gian ở cạnh vợ ít đi, đàn ông phải biết tự phê bình, đồng thời phải kiểm điểm sâu sắc, thái độ phải thành khẩn.

### **(3) Giao lưu với nữ giới phải biết khen ngợi**



Mỗi người phụ nữ đều hy vọng mình là người ưu tú nhất, hoàn mỹ nhất trong mắt đàn ông. Để làm được điều này, phụ nữ tuyệt đối không được trở thành người hay gây chuyện, giận dỗi vô cớ. Còn đàn ông cũng cần nắm được tâm lý phụ nữ, thông qua việc khen ngợi để giảm mức độ nhạy cảm của phụ nữ trước một số vấn đề.

#### (4) Chủ động dùng ngôn ngữ cơ thể hóa giải mâu thuẫn

Ai đó đã nói: “Ôm ấp không liên quan đến khả năng, chỉ liên quan đến tình yêu, nếu một người đàn ông không yêu bạn thì ngay cả một cái ôm cũng keo kiệt.” Khi vợ chồng nặng lời, căng thẳng với nhau, để tránh hai bên xuất hiện mâu thuẫn và chia rẽ nghiêm trọng, chúng ta hãy thử chủ động sử dụng ngôn ngữ cơ thể để hóa giải mâu thuẫn.

## Chương 6: Biết ăn nói, việc dùng người không còn khó

### Bài 1: Quan hệ thân thiết đến thế nào thì cũng cần phải lễ phép

Quân là một sinh viên mới tốt nghiệp chưa lâu, sau khi vào công ty nhanh chóng hòa đồng với đồng nghiệp. Ban đầu mọi người có ấn tượng rất tốt về cậu, nhưng lâu dần, mọi người phát hiện cậu ta nói năng không có chừng mực, không biết quan tâm tới lợi ích của người khác. Có lẽ bình thường Quân đã quen tùy tiện rồi, nên anh ta đã không nhận ra điều đó. Nhìn thấy đồng nghiệp có việc ra ngoài, anh liền buột miệng nói: “Lúc nào về mang giúp mình gói giấy ăn nhé!” Sau khi đồng nghiệp mang về cho anh ta, anh ta đang bận đọc tin tức, nên không thèm ngắt đầu lên mà nói: “Cứ để trên bàn”. Lần này thì đồng nghiệp cảm thấy anh ta quá vô lễ, không thể giao thiệp được, vậy là trong công việc cũng không muốn phối hợp với anh ta nữa. Khi phát lương, Quân còn nghe ngóng tiền lương của các đồng nghiệp từ nhiều phía. Anh ta nhờ cô Vân phòng hành chính in văn bản hộ, xong cần đi luôn, không thèm nói một lời cảm ơn nào. Những tình huống tương tự như vậy còn rất nhiều, cuối cùng mọi người đều có ý kiến với Quân. Có người khéo léo nhắc nhở anh ta phải chú ý lễ độ, nhưng anh ta liền cãi: “Mọi người đều thân nhau như vậy, nói năng khách sáo làm gì!”

Lời của Quân thoát nghe dường rất có lý nhưng thực ra là hoàn toàn sai lầm. Cho dù là quan hệ giữa đồng nghiệp có thân thiết tới đâu, thì nói năng cũng nên có sự lễ phép cần thiết. Rất nhiều lời cho dù quan hệ thân thiết tới đâu thì vẫn cần phải nói, chẳng hạn như “xin mời”, “xin lỗi”, “cảm ơn”. Nhưng vì sao Quân lại dùng lý do như vậy để giải thích cho sự vô lễ của mình? Đó là bởi vì anh ta đã suy bụng ta ra bụng người, áp đặt thói quen và quan niệm của mình với người khác.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng thấu xạ” (Projection effect) là một chứng ngại nhận thức, chỉ việc suy bụng ta ra bụng người, có người tự cho rằng

người khác và mình có đặc điểm giống nhau, thế là đem áp đặt tình cảm, ý chí và đặc tính của mình lên người khác một cách rất tự nhiên. Nhân vật Quân trong câu chuyện này, tự cho rằng đã rất thân thiết với mọi người, không cần thiết phải để ý tới những lời khách sáo xã giao mà không biết mọi người đều để ý.

Trong giao tiếp giữa người với người, lễ nghi là một nhịp cầu giao lưu quan trọng. Một người không hiểu lễ nghi, thì rất dễ áp đặt suy nghĩ của mình cho người khác, trong lời nói hoặc hành vi dễ mang tới cho người khác những tổn thương không cần thiết, nảy sinh hiểu lầm không cần thiết, gây ra những bất hòa trong giao tiếp. Vì thế cho dù quan hệ giữa đôi bên có thân thiết đến đâu cũng cần phải tuân thủ lễ nghi tối thiểu, những lời nói lễ phép luôn thường trực trên môi.

Có một câu chuyện cười như sau:

Việt Phương đưa bạn gái mới đến nhà hàng ăn cơm, bạn của Việt Phương là Thanh Loan rời khỏi nhà hàng thì vừa hay nhìn thấy Việt Phương đang ăn cơm cùng cô gái, thế là đi tới và nói: “Người anh em, cô này xinh đấy, tìm được ở đâu vậy?” Thấy cô gái tức giận quay sang một bên, còn Việt Phương thì sa sầm mặt lại. Thanh Loan không biết chừng mực nói tiếp: “Buổi tối ở chỗ cũ nhé, cùng vui vẻ tý chút.” Cô gái kia nghe những lời ấy, bèn quay người bỏ đi, Việt Phương trợn mắt lườm Thanh Loan rồi đuổi theo bạn gái, còn Thanh Loan vẫn không hiểu chuyện gì, trong lòng bực tức và tự hỏi: “Hôm nay cậu ta làm sao vậy?”

Tuy nói là chuyện cười nhưng những chuyện như vậy rất thường gặp trong cuộc sống. Có nhiều người trong các buổi họp lớp, gặp mặt bạn bè, trước mặt người yêu hoặc bạn của đối phương thì nói năng không chú ý, nhắc tới bí mật riêng tư trước đây hoặc những điều khó xử của người khác, cuối cùng khiến mọi người đều cảm thấy khó chịu. Chúng ta phải hiểu rằng, ngoài việc cần có những lời nói lịch sự cần thiết còn phải chú ý hoàn cảnh, đây cũng là một yếu tố quan trọng trong quy tắc lễ nghi.

Nói đúng, nói hay, đi đâu này vô cùng quan trọng đối với mỗi người cũng như ảnh hưởng trực tiếp tới giao tiếp của chúng ta. Trong giao tiếp hàng ngày, mặc dù có thể chúng ta không giỏi ăn nói, nhưng chí ít cũng nên nói năng ứng đối đúng mực, với những người và hoàn cảnh khác nhau, cần nắm được phương thức và phương pháp trò chuyện cần thiết, cho dù là với người quan hệ thân thiết tới đâu, chúng ta cũng phải chú ý lễ nghi, tránh gây trở ngại cho vấn đề giao tiếp của bản thân.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Ca dao có câu: “Lời nói chẳng mất tiền mua, lựa lời mà nói cho vừa lòng nhau.” Giao tiếp là một môn nghệ thuật, mà yếu tố quan trọng đầu tiên của môn nghệ thuật này chính là phải hiểu lễ nghi. Lễ nghi không chỉ cần biểu hiện trước mặt người lạ mà khi giao lưu với người quen cũng phải chú ý giữ đúng chừng mực, như thế mới có thể duy trì quan hệ giao tiếp tốt đẹp. Vậy trong giao tiếp, chúng ta nên tuân thủ những lễ nghi phép tắc cần thiết nào?

### **(1) Nói chuyện phải dùng kính ngữ**

“Xin mời”, “cảm ơn”, “xin lỗi”, ba câu nghe có vẻ đơn giản này lại là những câu không thể thiếu trong giao tiếp hàng ngày. Người Nhật khá chú trọng điểm này, có thể thấy những câu nói thường trực của họ: “Lần đầu gặp mặt, xin hãy chiếu cố”, “Cảm ơn đã quan tâm”, “Xin lỗi, làm phiền anh rồi”, những lễ nghi cần thiết này mỗi người chúng ta đều nên tuân thủ, cho dù quan hệ thân thiết tới mức nào cũng không được bỏ qua.

### **(2) Cần căn cứ vào hoàn cảnh trước khi nói**

Những trường hợp khác nhau, thân phận khác nhau, thì phương thức và nội dung nói chuyện cũng khác nhau. Chúng ta không thể nói năng một cách tùy tiện, không cần biết đối phương là ai, đang trong hoàn cảnh nào, như thế chắc chắn sẽ khiến người khác phản cảm. Khi nói chuyện với người

trên phải cung kính, trong các trường hợp lễ nghi phải nói năng đúng chừng mực, đây đều là những điều chúng ta nên chú ý.

### (3) Từ chối người khác phải khéo léo

Khi người khác nêu ý kiến hoặc kiến nghị mà chúng ta không thể tiếp nhận, thì không được từ chối một cách cứng nhắc, trước tiên phải bày tỏ lời cảm ơn của mình, sau đó là khéo léo từ chối, điều này tốt hơn việc từ chối một cách thẳng thắn, như vậy mới dễ dàng mang lại cho chúng ta mối quan hệ giao tiếp tốt đẹp.

Bài 2: Không được tặng bốc một cách tùy tiện, cần làm tốt công tác chuẩn bị

Một người nọ chuẩn bị được bổ nhiệm đến tỉnh khác làm quan, trước khi đi, anh ta đến từ biệt thầy dạy của mình. Thầy dạy nói với anh ta: “Một mình con đến nơi khác làm quan không dễ dàng, mọi chuyện nhất định phải cẩn thận.” Người này nói: “Không sao ạ, bây giờ người ta thích nghe lời hay ý đẹp, con đã chuẩn bị 100 câu tặng bốc, tặng mỗi người một câu, như vậy là yên tâm rồi.” Thầy vừa nghe xong câu này, vô cùng tức giận, lập tức dạy dỗ anh ta: “Ta đã nói với con bao nhiêu lần rồi, làm người phải chính trực, là học sinh của ta, sao con lại như vậy?” Người này nói: “Xin thầy bớt giận, học trò cũng chẳng có cách nào, thực tế thì thiên hạ có mấy người không thích tặng bốc giống như thầy đâu.” Vừa nói dứt lời, thầy bèn lập tức gạt đầu nói phải.

Ra khỏi nhà thầy, người này đắc trí nói với bạn của mình: “Tớ chuẩn bị 100 câu, bây giờ chỉ còn lại 99 câu!”

Câu chuyện này tuy ngắn gọn nhưng lại khắc họa sâu sắc tâm lý thích được tặng bốc của con người, kể cả bạn là người giáo viên chính trực đi nữa thì cũng chỉ cần một câu tặng bốc là sẽ nảy sinh tâm lý thiện cảm mờ hồ với người tặng bốc mình, người có học tự cho là thanh cao còn như vậy, người bình thường đương nhiên sẽ khó tránh khỏi điều đó.

Tâm lý h ầu vương: Mỗi người đều muốn chứng minh bản thân là nhân vật số một, mạnh nhất, giỏi nhất hoặc chí ít cũng phải chứng minh bản thân không phải là kẻ yếu. Tính sĩ diện, ý chí vươn lên của con người đều là hình thức biểu hiện bên ngoài của tâm lý h ầu vương, còn lòng đố kỵ là sự kết hợp của tâm lý h ầu vương và tâm lý báo thù của con người.

Vì sao con người thích được xu nịnh, thích được tâng bốc? Xét cho cùng cũng là bởi liên quan tới tính sĩ diện. Tâm lý học cho rằng, tính sĩ diện là biểu hiện bên ngoài của tâm lý h ầu vương. Con người đều có tâm lý h ầu vương, tâm lý này được quyết định từ trong ý thức, cho rằng bản thân là người mạnh nhất, giỏi nhất, hy vọng là người quan trọng nhất trong mắt người khác, khao khát có được sự tôn trọng của người khác. Còn những câu tâng bốc thích hợp lại vừa hay đáp ứng nhu cầu tâm lý này của con người, vì thế, tính sĩ diện của con người khiến những lời tâng bốc có đất dụng võ, khiến người tâng bốc có một không gian vô cùng rộng mở để phát huy tài tâng bốc của mình.

Nói lời tâng bốc dường như là một chuyện rất dễ dàng, nhưng thực chất cũng là một môn nghệ thuật. Rất nhiều người biết được tác dụng của những câu tâng bốc, nhưng khi vận dụng nó thì lại không có được kết quả như ý, thậm chí còn bị phản tác dụng, rõ ràng là muốn nịnh người khác, tâng bốc người khác để có được thiện cảm nhưng kết quả lại thành ra những lời đả kích người khác.

Một người đàn ông thành đạt, sau khi tan làm đi chợ mua rau. Đầu tiên anh ta chọn một ít cà chua, nói là mua một cân, người bán hàng cân thì vừa tròn một cân. Anh ta lại chọn mấy quả dưa chuột, nói là 1,5 ki-lô-gam, đặt lên cân thì vừa đúng 1,5 ki-lô-gam. Người bán hàng vừa trả lại tiền vừa nói bằng giọng điệu kinh ngạc khoa trương: “Anh bốc chuẩn thật đấy, trước đây anh cũng đã từng bán rau đúng không?” Người bán hàng có ý tốt muốn tâng bốc sự ước tính chuẩn xác về trọng lượng của người đàn ông này, muốn mua bao nhiêu là lấy đúng bấy nhiêu, nhưng kết quả lời nói lại giống như châm biếm và bới móc, khiến đối phương dở khóc dở cười, còn bản thân người bán hàng thì vừa tổn sức lại vừa không lấy được lòng.

Tâng bốc không phải là chuyện dễ dàng, những người đầu óc không linh hoạt, phản ứng không nhanh chưa chắc đã có thể làm được, trong khi, một số người khác thì lại bẩm sinh đã biết tâng bốc, không cần bài vở, gặp ai cũng có thể nói được, cho dù bạn là nhân vật lớn tới đâu, yếu kém thế nào thì anh ta cũng có thể tâng bốc khiến bạn tươi cười rạng rỡ.

Bình Minh là cao thủ tâng bốc, một hôm anh mời các lãnh đạo đi ăn, anh đứng đón ở cửa nhà hàng. Thư ký Dũng đi chiếc Audi A6 của mình đến đầu tiên, Bình Minh vội đi tới tâng bốc: “Chiếc xe đẹp như thế này chỗ chúng ta thật hiếm thấy, anh đúng là thời thượng!” Một lúc sau, trưởng phòng Ngọc bước ra từ taxi, Bình Minh lại vội tâng bốc: “Trưởng phòng Ngọc ra ngoài chơi cho lái xe được nghỉ ngơi, anh thật tốt bụng!” Vừa nói dứt lời thì phó giám đốc Sơn đi xe đạp tới, Bình Minh lại chào hỏi: “Hôm nay thời tiết thật đẹp, đi xe đạp vừa hay có thể rèn luyện sức khỏe, hơn nữa, một lãnh đạo như anh mà lại chịu đi xe đạp đúng là hiếm thấy. Quả thực là liêm khiết!” Đang nói chuyện thì phó cục trưởng Trung cũng tới, vì nhà gần nên đi bộ tới, dĩ nhiên Bình Minh cũng phải tâng bốc một phen, anh ta nói: “Tôi cứ thắc mắc vì sao sức khỏe của ngài lại tốt như vậy, thì ra là vì thường xuyên đi bộ!”

Cao thủ tâng bốc chính là những người giống như Bình Minh, gặp người nào nói lời ấy, khiến ai ai cũng thấy thật dễ chịu, mặc dù mọi người đều biết anh ta đang tâng bốc nhưng sau khi mỉm cười hiểu ý đã vui vẻ tiếp nhận, đồng thời muốn tiếp tục giao tiếp với anh ta. Có thể thấy, những lời tâng bốc tới mức độ nhất định đồng thời còn có tác dụng khen ngợi và giải trí, quan hệ giao tiếp nhờ vậy mà cũng được nâng cao.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Có câu rằng “Một lời nói hay ấm cả ba đông”, tâng bốc người khác, nói những lời khiến người khác vui vẻ, bản thân cũng có được mối quan hệ giao tiếp tốt đẹp, vậy thì tại sao chúng ta lại không tiếp tục phát huy. Có đi đâu, chúng ta muốn trở thành một người tâng bốc cao siêu, cần chú ý mấy điểm dưới đây:

### (1) Tăng bốc phải bắt ngu ần từ sự thật

Khi chúng ta tăng bốc người khác, nhất định không được tìm ưu điểm mà đối phương không có để tăng bốc, nếu không sẽ trở thành bợ đỡ, thậm chí châm biếm. Tăng bốc nên là nâng cao ưu điểm của đối phương, vì thế trước khi tăng bốc một người nào đó, nếu thời gian cho phép, tốt nhất là đi sâu tìm hiểu họ.

### (2) Tăng bốc người khác phải đúng mực

Tăng bốc có đặc điểm là khoa trương ưu điểm của người khác một cách thích hợp, nhưng nhất định không được khoa trương quá mức, nếu không đối phương sẽ cho rằng chúng ta đang tăng bốc người khác chứ không phải anh ta.

### Bài 3: Đưa ra vấn đề khiến người khác trả lời khẳng định

Vương Minh nghe nói đơn vị chuẩn bị giải quyết vấn đề hộ khẩu thành phố cho một bộ phận nhân viên, còn anh ta thì lại đang chuẩn bị kết hôn trong năm nay. Anh ta luôn tính toán để mình có được hộ khẩu thành phố, để con cái sau này đi học được thuận tiện hơn. Thế là anh đến thăm nhà lãnh đạo phòng nhân sự. Vương Minh nói với lãnh đạo: “Thưa anh, nghe nói đơn vị chuẩn bị giải quyết vấn đề hộ khẩu cho một số nhân viên, anh thấy em có hy vọng không?” Lãnh đạo ngại thẳng thắn từ chối Vương Minh, liền nói úp mở: “Vấn đề này còn phải thông qua nhóm thảo luận, một mình tôi cũng không quyết định được.” Cho dù Vương Minh nói thế nào, lãnh đạo cũng nói mình không thể quyết định được, cuối cùng anh ta đành phải lẳng lặng ra về.

Lần khác đến thăm lãnh đạo, Vương Minh đã thay đổi sách lược. Anh ta không hỏi vấn đề lãnh đạo không thể trả lời khẳng định mà lựa chọn một số vấn đề liên quan. Vương Minh nói: “Thưa anh, chuyện hộ khẩu lần này có tiêu chuẩn gì không ạ?” Lãnh đạo nói: “Quả là có một vài tiêu chuẩn, phải làm việc ở đơn vị năm năm trở lên.” Vương Minh chỉ mới làm việc



bốn năm, rõ ràng không phù hợp với tiêu chuẩn này, vậy là anh ta hỏi tiếp: “Còn có yêu cầu gì khác không ạ?” Lãnh đạo nói: “Cũng có một vài yêu cầu khác, ví dụ có cống hiến quan trọng với đơn vị, thành tích đánh giá cuối năm đứng đầu...” Vương Minh đã hiểu được ý của lãnh đạo, anh ta không phù hợp tiêu chuẩn làm việc năm năm nhưng lại là nhân viên ưu tú có thành tích nổi bật, anh ta có thể giành được cơ hội lần này. Thế là Vương Minh tìm lãnh đạo của mình, lần lượt đến thăm các lãnh đạo nhóm quản lý nhân sự. Cuối cùng, nhờ vào sự chỉ dẫn của lãnh đạo phòng nhân sự, anh đã tạo dựng được cho mình một tiền đề vững chắc trước khi chính sách của đơn vị chưa công bố và đã giải quyết được vấn đề hồ khẩu như mong đợi.

Vì sao hai lần Vương Minh đến nhà lãnh đạo lại có hiệu quả khác nhau? Đó là bởi vì lần đầu tiên đến, vấn đề mà anh ta đưa ra quá trực tiếp và chung chung, lãnh đạo không thể cho anh ta câu trả lời khẳng định. Nếu cho anh ta câu trả lời khẳng định, chẳng may việc không thành lại trở thành đắc tội người khác. Còn lần thứ hai, vấn đề mà Vương Minh hỏi khá cụ thể, lãnh đạo cũng dễ dàng trả lời. Vương Minh nhờ vào cách đặt câu hỏi có kỹ xảo mà đã có được kết quả mong muốn.

Trong cuộc sống, có một hiện tượng như sau, trước câu hỏi mơ hồ của người khác, người ta sẽ không đưa ra câu trả lời xác định mà sẽ nói úp mở. Giống như lãnh đạo trong câu chuyện sẽ không tiện trả lời câu hỏi của Vương Minh. Ngược lại, nếu khi đặt câu hỏi, chúng ta suy nghĩ tới lập trường của đối phương thì sẽ đưa ra một số câu hỏi cụ thể, từ đó hiểu được ý đồ của đối phương.

Một công ty nọ điều động nhân sự cấp cao, vị trí tổng giám đốc có ba ứng cử viên, lần lượt là A, B, C. Tuổi tác của họ lần lượt là 7X, 6X, 5X. Khi nhân viên hỏi hội đồng quản trị rốt cuộc chọn người nào, họ đều đối phó bằng câu trả lời là chưa có quyết định cuối cùng. Một người thông minh biết, nếu hỏi trực tiếp ban quản trị thì nhất định họ sẽ tạm thời bảo mật, như vậy sẽ không hỏi được nội dung có giá trị. Thế là anh ta hỏi một vài câu hỏi mà ban quản trị có thể đưa ra câu trả lời khẳng định. Ví dụ, anh ta hỏi: “Điều động nhân sự cấp cao có phải để chứng tỏ sách lược của công ty

có sự đi đầu chính hay không?” “Khi nào công ty công bố thông tin?” Ban quản trị vì sự ổn định của công ty đều vui vẻ trả lời những câu hỏi này. Khi họ lơ là cảnh giác, anh ta hỏi một câu hỏi: “Tổng giám đốc tương lai là 7X, 6X hay 5X?” Một người trong đó trả lời không chút do dự: “6X”. Và nhân viên này đã có được câu trả lời chính xác.

Trong tâm lý học, khi đặt câu hỏi cho người khác, nếu biết đưa ra một vài câu hỏi mà đối phương có thể trả lời khẳng định, đối phương sẽ bày tỏ sự ủng hộ và khẳng định vấn đề của bạn trong tâm lý, từ đó bất giác bỏ qua một số vấn đề phụ, cho dù có vấn đề không tiện trả lời, đối phương cũng sẽ đưa ra câu trả lời khẳng định. Ví dụ một nhân viên muốn đề nghị tăng lương với giám đốc, chắc chắn giám đốc sẽ lập tức từ chối. Nhưng nếu nhân viên này bắt đầu từ vật giá, khối lượng công việc, cường độ công việc cùng với mức tiền lương trong ngành, cuối cùng mới đề cập tăng lương, thì giám đốc sẽ cảm thấy yêu cầu của nhân viên hợp lý, cuối cùng cũng đồng ý tăng lương cho anh ta.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong giao tiếp, khi chúng ta đưa ra yêu cầu và vấn đề với người khác, lúc bắt đầu tốt nhất đừng đưa ra câu hỏi khiến đối phương khó trả lời, mà trước tiên có thể bắt đầu từ những vấn đề có liên quan, giành được sự tín nhiệm của đối phương, khiến đối phương nói lòng phòng bị, khiến đối phương trả lời thuận theo tự nhiên. Dĩ nhiên, khi đưa ra yêu cầu và câu hỏi với người khác, chúng ta cũng cần một số kỹ năng:

### **(1) Câu hỏi quá khó trả lời để cuối cùng**

Trước tiên chúng ta hãy nói từ những vấn đề đơn giản, như thế tâm lý đối phương sẽ tiếp nhận, cuối cùng chúng ta mới nêu ra vấn đề khó hơn, đối phương một mặt vì giữ thể diện nên không tiện từ chối, mặt khác về tâm lý anh ta cũng đã thừa nhận chúng ta, nên sẽ dễ dàng cho chúng ta một câu khẳng định.

(2) Sau khi nêu ra vấn đề, phải chú ý quan sát vẻ mặt của đối phương

Ánh mắt, sắc mặt của đối phương đều có thể phản ánh vấn đề mà chúng ta nêu ra đã tạo ảnh hưởng tâm lý với anh ta như thế nào, khi chúng ta phát hiện đối phương trở nên khó coi thì hãy thử đổi câu hỏi khác hoặc thay đổi góc độ đặt câu hỏi.

Bài 4: Bày tỏ suy nghĩ hay kiến nghị phải đảm bảo rõ ràng, chuẩn xác

Trong cuộc họp của công ty, giám đốc đưa ra phương án tiêu thụ sản phẩm mới để mọi người cùng thảo luận. Việt Anh sau khi phân tích rất kỹ phương án tiêu thụ sản phẩm của giám đốc, cảm thấy có điểm không ổn, nhưng lại không nhìn ra bất ổn ở chỗ nào. Nhất thời kích động, anh ta đứng dậy và nói: “Thưa sếp, em cảm thấy phương án này có chút bất ổn.” Giám đốc nhìn Việt Anh, trong lòng có chút bất mãn, nhưng vẫn tươi cười hỏi: “Thế cậu nói cho mọi người cùng biết không ổn chỗ nào?” Việt Anh nói: “Em cảm thấy chúng ta nên tập trung vào đối tượng công chức thì thích hợp hơn, đối tượng làm thuê không có sức mua lớn như vậy.” Giám đốc nghe vậy, trong lòng càng thấy khó chịu hơn, phương án này đặt ra là nhằm vào tầng lớp nhân viên công chức, đây là một ngoại lệ. Giám đốc xoa tay bảo Việt Anh ngồi xuống, cuộc họp đã không thảo luận vấn đề này nữa mà bỏ qua.

Xét từ góc độ tâm lý, giám đốc không tán đồng với quan điểm của Việt Anh có lẽ do anh ta biểu đạt chưa rõ ràng, nhưng anh ta đã không có cơ hội nói tiếp nữa. Còn giám đốc thì nghĩ thế nào? Cậu ta đã không chú ý tới bài phát biểu của mình, đang họp mà còn lơ đãng, khó mà làm nên việc lớn; hoặc giám đốc nghĩ rằng cậu ta chí lớn tài mọn, khó tiến xa được, không thích hợp làm quản lý. Như thế con đường thăng tiến của Việt Anh, chỉ vì sự biểu đạt không rõ ràng của mình mà gây ra trở ngại.

Không ai muốn nghe suy nghĩ hoặc kiến nghị không có ý nghĩa thực tế, những lời nói rỗng tuếch ấy khi giao tiếp với người khác, trong cuộc họp, hoặc trong rất nhiều trường hợp khác đều bị những người xung quanh lọc

bỏ một cách tự nhiên. Còn bạn, một khi phát biểu những suy nghĩ hay kiến nghị rỗng tuếch, hình tượng của bạn sẽ giảm đi trong lòng người khác, thậm chí có người sẽ cho rằng bạn là người không hiểu biết, chỉ biết nịnh nọt ton hót, không hiểu thực tế, nếu cấp trên của bạn, giám đốc của bạn cũng nghĩ như vậy thì sẽ rất bất lợi cho bạn.

Tâm lý học cho rằng, một người nếu có thể bày tỏ suy nghĩ và kiến nghị của mình một cách rõ ràng, chính xác thì sẽ được đánh giá là thấu đáo, sẽ dễ dàng nhận được sự khẳng định và tin tưởng của người khác. Ngược lại, nếu suy nghĩ và kiến nghị của bạn không rõ ràng và chuẩn xác, người khác sẽ cho rằng bạn thiếu năng lực, không đủ để gánh vác trọng trách quan trọng, hoặc cho rằng bạn không thiết thực, và từ đó ấn tượng tốt về bạn cũng giảm đi rất nhiều. Sau khi bạn đưa ra suy nghĩ hoặc kiến nghị rõ ràng, chuẩn xác với người khác, đầu tiên anh ta sẽ bày tỏ sự khẳng định với bạn, tiếp đó sẽ nảy sinh sự liên tưởng tích cực về khả năng của bạn.

Ngoài ra, nếu suy nghĩ và kiến nghị mà bạn đưa ra rõ ràng, chính xác, bạn có thể nhìn thấy lời khen và sự quý mến ngay trong ánh mắt của đối phương, điều này cũng sẽ khiến bạn càng tự tin hơn, sự tự tin của bạn cũng sẽ trở thành điểm sáng thu hút người khác, người khác sẽ càng cảm thấy tin tưởng bạn.

Có một bệnh nhân trầm cảm đến gặp bác sĩ tâm lý. Bác sĩ tâm lý này vừa mới hành nghề, khi nhìn thấy bệnh nhân, trong lòng bỗng có chút căng thẳng. Sau khi hỏi han tình hình của bệnh nhân, bác sĩ tâm lý này kiến nghị: “Anh có thể thử đi dạo trong công viên hàng ngày, cách vài ngày lại đi leo núi hoặc đi du lịch. Một người bạn của tôi đã nhờ vào phương pháp này mà thoát khỏi bệnh trầm cảm.” Bệnh nhân này nghe vậy, ánh mắt tràn ngập niềm tin. Bác sĩ tâm lý cũng tự tin hơn, tiếp tục nói về hiệu quả chữa trị của việc đi dạo, du lịch với bệnh trầm cảm. Cuối cùng bệnh nhân này đồng ý với cách nghĩ của bác sĩ, quyết định thử xem sao. Như vậy, có thể thấy, cuộc nói chuyện này đã có hiệu quả rất lớn đối với bệnh nhân và bác sĩ tâm lý, bệnh nhân tìm thấy phương pháp chữa trị khả thi, còn bác sĩ tâm lý cũng được tiếp thêm sức mạnh tự tin đối với công việc của mình.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Cho dù trong giao tiếp hay trong thảo luận, chỉ có nêu ra suy nghĩ và kiến nghị rõ ràng thì mới có thể nhận được sự khẳng định và niềm tin của người khác, suy nghĩ và kiến nghị có tính khả thi sẽ khiến người khác phát hiện được tố chất trong con người bạn. Vậy thì bày tỏ như thế nào mới có thể khiến suy nghĩ và kiến nghị của bạn trở nên rõ ràng, chuẩn xác?

### (1) Phân tích cụ thể vấn đề

Muốn làm được điểm này, trước tiên chúng ta phải chấm dứt những lời nói trống tuếch, những lời nói không có giá trị khi nói ra chỉ khiến người

khác phản cảm. Khi đưa ra kiến nghị cụ thể, chúng ta hãy thử suy nghĩ từ một góc khác của vấn đề, luận chứng nhiều khía cạnh, không được phán đoán chủ quan.

### (2) Không được vội vàng nói

Rất nhiều người khi thảo luận vấn đề trong buổi họp, nóng vội thể hiện bản thân, kết quả là những suy nghĩ hay kiến nghị nói ra khiến người ta không hài lòng, có ý kiến chưa khách quan, có ý kiến chưa toàn diện. Bởi vậy, chúng ta hãy thử lắng nghe xem những người khác nói thế nào, sau khi tổng hợp ý kiến của người khác, mới nêu ra suy nghĩ hoặc kiến nghị có tính thiết thực.

Bài 5: Chủ động yêu cầu người khác “nói tiếp”, nói ra chủ đề khiến đối phương phấn khích

Minh Giang là nhân viên nghiệp vụ của một công ty. Một hôm, khi anh ta tới chỗ khách hàng giới thiệu sản phẩm thì đúng lúc khách hàng đang xem World Cup. Minh Giang không làm phiền khách hàng mà cùng khách hàng xem đá bóng, đồng thời thỉnh thoảng lại hô cổ vũ đội bóng cùng khách hàng. Sau khi trận đấu kết thúc, Minh Giang hỏi: “Anh thích đội nào?”

Khách hàng nói: “Đội Brazil.” Minh Giang không hiểu nhiều về đội Brazil, nhưng khi nhìn thấy trên tường trong phòng làm việc của khách hàng có treo một bức ảnh của đội Brazil và bức ảnh của Ronaldinho, anh liền nói: “Đáng tiếc, kỳ World Cup lần này không có Ronaldinho.” Khách hàng cũng nói với vẻ nuối tiếc: “Không biết Dunga nghĩ thế nào, một cầu thủ xuất sắc như Ronaldinho mà lại không được chọn vào danh sách, làm cầu thủ dự bị cũng được mà!” Minh Giang lại nói: “Bình thường anh cũng đá bóng chứ ạ, vậy thì chắc chắn là anh biết một vài tuyệt kỹ của Ronaldinho chứ?” Khách hàng nghe vậy cười ha ha: “Tôi đâu thể thành thực như thế, tuyệt kỹ của Ronaldinho được xây dựng trên cơ sở rất tốt...”

Chúng ta giao tiếp với người khác, nếu có thể quan tâm tới hứng thú và sở thích của người khác, lựa theo sở thích của họ, thì khi giao tiếp với họ, chúng ta sẽ thoải mái hơn rất nhiều. Minh Giang trong câu chuyện đã nắm được điểm này, mặc dù anh ta không hiểu nhiều về đội Brazil, nhưng anh ta có thể nắm được thông tin quan trọng, dẫn dắt khách hàng chủ động nói chuyện, đi đâu này đã đạt được mục đích giao tiếp ban đầu.

Mỗi người đều có hứng thú sở thích khác nhau, trong giao tiếp, nếu chúng ta có thể nắm được sở thích của người khác một cách chuẩn xác, đồng thời bày tỏ sự tôn trọng, cảm thấy hứng thú với đi đâu này, từ đó mở rộng chủ đề giữa hai bên thì sẽ rất có lợi cho việc xây dựng quan hệ giao tiếp tốt đẹp của chúng ta. Đây chính là ứng dụng của định luật lựa theo sở thích của người khác.

Định luật lựa theo sở thích của người khác: Mỗi người đều có hứng thú và sở thích khác nhau, nếu chúng ta có thể nắm được sở thích của người khác một cách chuẩn xác trong giao tiếp thì có thể lợi dụng sở thích của họ để triển khai chủ đề nói chuyện, đạt được mục đích giao tiếp, xây dựng quan hệ giao tiếp tốt đẹp.

Nếu chúng ta muốn để người khác tiếp nhận mình, nảy sinh hứng thú với mình thì nhất định phải chú ý tìm ra chủ đề và sở thích mà đối phương cảm thấy hứng thú. Nếu chúng ta chỉ nói về chủ đề mà bản thân cảm thấy hứng thú thì chưa chắc đối phương sẽ cảm thấy hứng thú, thậm chí sẽ phản

cảm, như thế rất dễ gây trở ngại cho sự giao tiếp, ảnh hưởng tới việc giao lưu tình cảm của hai bên.

William Phelps, giáo sư của trường đại học Yale năm tám tuổi đến nhà dì nghỉ cuối tuần. Buổi tối, có một người đàn ông trung niên đến chơi, sau khi hàn huyên với dì, liền nói chuyện với cậu bé Phelps tám tuổi. Phelps khi ấy vô cùng hứng thú với thuy ền bu ồm, còn người này dường như cũng rất hứng thú với thuy ền bu ồm. Hai người cứ nói về chủ đề này, nói rất lâu và nhanh chóng trở thành bạn thân.

Sau khi khách về, Phelps hết lời khen ngợi người này: “Chú ấy thật thông minh, chú ấy hiểu rất nhiều về thuy ền bu ồm!” Nhưng dì lại nói với Phelps: “Chú ấy là một luật sư ở thành phố New York, không có một chút hứng thú nào với thuy ền bu ồm.” Phelps tỏ vẻ nghi ngờ nói: “Thế sao chú ấy lại nói về thuy ền bu ồm với cháu?” Dì trả lời: “Bởi vì chú ấy cho rằng cháu thấy hứng thú với thuy ền bu ồm nên nói một số chuyện khiến cháu cảm thấy vui.” Lúc ấy, Phelps mới hiểu đối phương có ý lựa theo mình. Tới tận sau khi trưởng thành, ông vẫn không quên chú luật sư thân thiện ấy.

Carnegie đã từng nói: “Cho dù là đồ tể hay là thợ làm bánh, thậm chí là hoàng đế ở trên cao thì đều muốn nhìn thấy người khác bày tỏ ý tốt với mình.” Cho dù là giao tiếp bình thường trong cuộc sống hàng ngày hay là đàm phán kinh doanh trong thương mại, chỉ cần chúng ta có thể tìm thấy sở thích của đối phương thì có thể sẽ kéo dài chủ đề, khiến đối phương cảm thấy vui vẻ, từ đó cũng khiến chúng ta nhận được sự báo đáp vui vẻ.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Phương pháp giao tiếp lựa theo sở thích của người khác được ứng dụng rất rộng rãi trong cuộc sống, trở thành bí quyết để rất nhiều người xây dựng quan hệ giao tiếp tốt đẹp. Vậy, chúng ta phải làm thế nào để có thể lựa theo sở thích của người khác, kéo dài chủ đề nói chuyện của hai bên?

### (1) Học cách thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt

Lựa theo sở thích của người khác, khiến đối phương cảm nhận được ý tốt của chúng ta, tuyệt đối không phải là xu nịnh bợ đỡ mà phải chú trọng kỹ năng nói chuyện. Điều này yêu cầu chúng ta phải học cách thăm dò ý tứ qua lời nói sắc mặt, phân tích một cách chính xác, tìm hiểu những chuyện đối phương cảm thấy hứng thú thực sự. Ví dụ nói về đồ trang sức, trang trí trong phòng, màn hình máy tính và bài trí trong nhà.

### (2) Bắt đầu từ chủ đề công cộng

Khi chúng ta giao lưu với người lạ thường có tâm lý đề phòng nhất định, điều đó khiến đôi lúc chúng ta cảm thấy không biết bắt đầu từ đâu. Lúc này, chúng ta hãy thử bắt đầu từ một vài chủ đề công cộng, ví dụ nói về thời tiết, môi trường... Như thế vô hình chung sẽ xóa đi tâm lý đề phòng của đối phương, tạo cơ sở cho sự giao lưu thêm bước nữa.

### (3) Bắt đầu từ chủ đề đang được quan tâm

Con người đều có hứng thú nhất định với sự vật mới lạ, ví dụ những bộ phim gần đây, những bản nhạc thịnh hành, tình hình cổ phiếu mới nhất, giá nhà mới nhất... từ những sự kiện mang tính trọng đại đến những việc nhỏ bé như ăn uống, đi lại, chúng ta đều có thể tìm thấy chủ đề khiến đối phương cảm thấy hứng thú, như thế chủ đề nói chuyện giữa hai bên sẽ nhiều lên, khi giao lưu cũng dễ dàng hơn rất nhiều.



## **Chương 7: Những lời nhất định không được nói**

Bài 1: Những lời làm tổn thương lòng tự tôn, hạ thấp nhân cách của người khác cần hết sức thận trọng

Có một hôm, quản lý bộ phận của công ty đến kiểm tra hiện trường làm việc của nhân viên. Khi kiểm tra, anh ta đã phát hiện nhân viên làm không tốt, bình thường anh ta là một người ôn hòa, nhưng không hiểu nguyên nhân gì mà sau khi nói xong vấn đề công việc, anh ta lại nói tiếp một vài lời vô cùng khó nghe, những lời này rõ ràng có ý sỉ nhục nhân cách của nhân viên. Các nhân viên hiểu rõ công việc của mình không được tốt cho lắm, nhưng họ cảm thấy thái độ của quản lý với mình có chút hà khắc. Họ cảm thấy vô cùng phản cảm với những lời nói mang đậm tính sỉ nhục, bởi vậy, vì muốn bảo vệ lòng tự trọng của mình, một nhân viên bình thường chưa bao giờ phản bác lại đã bật nói: “Anh tưởng anh nói đúng nhưng sự thật thì chưa chắc.”

Sau khi nghe lời này, quản lý có chút khó xử, nhưng cũng không giải thích gì mà quay người bỏ đi. Vốn dĩ quản lý cho rằng mình đã rất khoan dung với nhân viên rồi, nhưng nhân viên lại cảm thấy quản lý không tôn trọng mình. Những ngày sau đó, nhân viên lúc nào cũng gây ra một vài phiền phức nhỏ cho quản lý, sau lưng còn thường xuyên nói xấu quản lý, khi quản lý trực tiếp nói chuyện riêng với nhân viên này, nhân viên cũng không nhìn nữa mà nói thẳng. Điều này đã tạo nên rất nhiều ảnh hưởng không tốt trong công ty, vô hình chung, hình tượng tốt đẹp của người quản lý này cũng giảm đi trong lòng nhân viên và cấp trên.

Abraham Maslow, nhà tâm lý học người Mỹ đã chỉ ra rằng, tôn trọng là một trong những nhu cầu cơ bản nhất của con người. Nhu cầu tôn trọng của con người bao gồm tôn trọng bên trong và tôn trọng bên ngoài. Trong đó nhu cầu tôn trọng bên ngoài chính là hy vọng có địa vị, có uy tín, nhận được sự tôn trọng, tin tưởng và đánh giá cao của người khác.

Lý luận tháp nhu cầu của Maslow chỉ ra rằng, trong lòng mỗi người đều khao khát có nhu cầu người khác tôn trọng. Nhu cầu tôn trọng bên ngoài của con người chính là hy vọng có địa vị, có tôn nghiêm, nhận được sự tôn trọng, tin tưởng và đánh giá cao của người khác. Trong câu chuyện kể trên, người quản lý này không thỏa mãn nhu cầu tôn trọng bên ngoài của nhân viên, kết quả dẫn tới nhân viên thù địch với anh ta. Câu chuyện này cũng nhắc nhở chúng ta rằng, muốn nhận được sự tôn trọng của người khác thì trước tiên phải biết cách tôn trọng họ, đặc biệt khi nói chuyện nhất định không được làm tổn thương lòng tự tôn, hạ thấp nhân cách của họ. Người tặng hoa xung quanh sẽ đều là hoa tươi, người trồng gai xung quanh cũng là bụi gai. Chúng ta tôn trọng người khác trong lời nói, dĩ nhiên người khác cũng sẽ tôn trọng chúng ta; nếu chúng ta làm tổn thương lòng tự tôn của người khác, hạ thấp nhân cách của người khác một cách không kiêng nể thì khó có thể nhận được sự tôn trọng lại của họ.

Người xưa nói: “Những lời khen tặng người khác, nặng như châu báu; những lời tổn thương người khác, nặng như đao kiếm”. Tuy nhiên, trong cuộc sống, có rất nhiều người không biết cách tôn trọng người khác như thế nào. Những sai lầm mà họ thường phạm phải là: Chỉ quan tâm tới niềm vui nhất thời của mình, cứ có cơ hội là bình luận về người khác, hoàn toàn không để ý tới cảm nhận trong lòng người khác. Những người như thế không biết tôn trọng ai, dĩ nhiên cũng sẽ không nhận được sự tôn trọng của mọi người. Hành vi này chẳng khác nào gieo một hạt giống thù hận trong lòng những người xung quanh, mở đường cho tai họa, sớm hay muộn cũng sẽ phải chịu khổ sở.

Nhân viên của một xí nghiệp nhỏ nợ vì giám đốc mà đồng loạt nghỉ việc. Tìm hiểu nguyên nhân mới phát hiện ra là do giám đốc không bao giờ tôn trọng họ. Trong mắt của người giám đốc này, nhân viên giống như nô lệ, đối xử vô cùng tùy ý, lúc nào cũng quát nạt nhân viên. “Minh Hằng, mang ấm nước đến đây!”, “Vân Anh, mua cho tôi bao thuốc!” “Đức Kiên, nhìn việc cậu đang làm kìa, con lừa có khi còn làm tốt hơn cậu!” Còn nhân viên thì nghĩ thế nào? Mọi người oán hận trong lòng, làm việc tiêu cực nhưng giám đốc lại hoàn toàn không để ý. Lâu dần, các nhân viên “tạo phản”, còn người giám đốc cũng phải gánh chịu hậu quả từ việc không tôn trọng người

khác. Mỗi người chúng ta đều phải giao lưu với người khác, trong khi giao lưu với người khác, muốn được chào đón thì nên chân thành quan tâm và tôn trọng họ.

Ai cũng có lòng tự trọng, chúng ta muốn xây dựng quan hệ giao tiếp tốt đẹp với người khác thì trước tiên phải học cách tôn trọng người khác, cũng như bảo vệ lòng tự trọng của họ.

Bảo vệ của một công ty ở Mỹ chế tiền lương thấp, muốn nhảy việc. Khi ấy, lãnh đạo hết nhiệm kỳ, sau khi chủ tịch hội đồng quản trị mới nhậm chức, người bảo vệ vốn định xin nghỉ việc này lại lựa chọn ở lại và tràn đầy nhiệt tình với công việc. Trong khi đó, công ty vẫn chưa tăng lương cho người bảo vệ này, đãi ngộ cũng chưa được cải thiện, nguyên nhân là bởi trước sự đề xuất của chủ tịch hội đồng quản trị, nhân viên công ty thay đổi cách xưng hô “bảo vệ” thành “chuyên viên an ninh”.

Vì sao người bảo vệ lại ở lại? Bởi vì anh ta cảm nhận được sự tôn trọng của công ty, từ đó cam tâm tình nguyện ở lại làm tiếp công việc của mình.

Trong cuộc sống, khi làm việc chỉ cần chúng ta biết cách tôn trọng người khác thì có thể sẽ nhận được sự tôn trọng từ chính họ. Tôn trọng là sự tương tác, chúng ta phải biết cách dung nạp cá tính của người khác, thừa nhận sự khác biệt của người khác. Chúng ta không thể căn cứ vào chức vụ cao thấp, quyền lực lớn nhỏ hay số lượng tài sản nhiều hay ít để quyết định mức độ tôn trọng. Vì thế, khi chúng ta giao lưu với người khác, lời nói nhất định phải biểu hiện được sự tôn trọng họ, không được tùy tiện nói ra những lời làm tổn thương tôn nghiêm hay sỉ nhục nhân cách của họ.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Mạnh Tử nói: Trong lời nói, chúng ta phải tôn trọng, bảo vệ tôn nghiêm của người khác, những lời nói ra phải khiến đối phương nghe mà thấy tâm trạng vui vẻ. Chỉ cần trước khi nói, chúng ta biết suy nghĩ một chút, không làm tổn thương đến sự tôn nghiêm cũng như bảo vệ tôn nghiêm của người

khác thì mới có thể nhận được sự tôn trọng của họ. Nếu làm được điều này thì khi làm việc, chúng ta sẽ giảm đi được rất nhiều trở ngại cho bản thân, đồng thời các mối quan hệ với xã hội cũng nhờ vậy mà trở nên tốt đẹp hơn. Vậy, làm thế nào để tránh nói ra những lời làm tổn thương đến người xung quanh. Chúng ta hãy thử suy xét những điểm sau:

### (1) Tôn trọng nhân cách người khác

Mỗi người đều bình đẳng về nhân cách, không vì các nhân tố tài sản, quyền lực mà thay đổi, bởi vậy chúng ta phải đối xử bình đẳng với họ. Mỗi ngọn cỏ đều là một sinh mệnh, mỗi con người đều có tôn nghiêm của mình, trong khi giao tiếp, chúng ta nhất định phải công bằng, chính trực, bình đẳng.

### (2) Tôn trọng ưu điểm, bỏ qua khuyết điểm của người khác

Không ai là người hoàn hảo cả. Mỗi người đều có ưu điểm, khuyết điểm cũng như thiếu sót của mình. Chúng ta không được cười nhạo, coi thường khuyết điểm của người khác, phải đối xử công bằng với mỗi người.

### Bài 2: Thay đổi câu cửa miệng thiếu lịch sự

Vào một buổi trưa, Chí Dũng đến một nhà hàng trên đường để ăn cơm. Bàn bên là hai người phụ nữ khoảng ba mươi tuổi, ăn mặc thời trang, nghe nội dung nói chuyện thì có vẻ như họ là nhân viên của công ty nào đó. Hai cô gái nói chuyện rất lớn tiếng, có vẻ như không kiêng kỵ gì cả. Chí Dũng mới nghe đã thấy rất chói tai, đột nhiên anh thấy một cô gái trong số họ vừa xỉa răng vừa nói ra một câu: “Mẹ nó! Ngày nào cũng làm việc thế này mệt chết đi được...” Điều này khiến Chí Dũng vô cùng kinh ngạc. Thật đáng sợ, một cô gái xinh đẹp như thế mà nói năng khiếm nhã như vậy, khiến người nghe không khỏi thất vọng. Không ngờ cô gái kia lập tức phụ họa: “Mẹ, ngày nào cũng phải làm thêm mà không có tiền làm thêm...” Chí Dũng cau mày, câu cửa miệng điển hình này khiến anh không thể chấp nhận được.

“Hiệu ứng đầu tiên” (Primacy effect) thường rất hay gặp trong cuộc sống. Tôn Quyền trong “Tam quốc diễn nghĩa”, sau khi gặp Bàng Thống thấy hấn tướng mạo xấu xí, không coi ai ra gì liền từ chối không gặp mặt, đó chính là do “hiệu ứng đầu tiên”. Còn tổng thống Mỹ Lincoln, vì thành kiến về tướng mạo của mình mà từ chối một người tài trí hơn người do bạn bè giới thiệu, tất cả đều là do “hiệu ứng đầu tiên”. Qua đó có thể thấy mức độ chú trọng của con người đối với ấn tượng đầu tiên.

Trong cuộc sống, chúng ta thường nghe thấy một vài câu cửa miệng khiếm nhã như “mẹ kiếp”, “mẹ nó”... Những câu cửa miệng này không những không mang lại cho con người dũng khí như người ta thường lẫn tưởng, mà còn khiến người khác thấy phản cảm, đặc biệt là lần đầu tiên giao tiếp.

Mỗi người đều có những câu khẩu ngữ theo thói quen, mỗi vùng miền cũng có những câu khẩu ngữ theo thói quen, những khẩu ngữ này giống như văn hóa thẩm thấu vào xương tủy của người trong vùng, ví dụ những từ “Mẹ kiếp”, “Đần độn”, “Ngu dốt”... Những từ ngữ không hay này khiến người khác nghe xong cảm thấy rất khó chịu, điều đó không những khiến hình tượng của cá nhân bị giảm đi mà còn mang lại nhiều trở ngại cho giao tiếp bản thân.

Người ta thường nói ấn tượng ban đầu giữ vai trò chủ đạo, “hiệu ứng đầu tiên” trong tâm lý học đã phản ánh hiện tượng này. Khi con người trò chuyện với nhau lần đầu tiên, ấn tượng đầu tiên để lại vô cùng quan trọng, trong đó câu khẩu ngữ mà con người thường dùng trong giao tiếp sẽ là nhân tố quan trọng nhất của ấn tượng đầu tiên. Ngoài những câu cửa miệng không lịch sự, cũng cần chú ý một số điều khác. Chúng ta đều có những trải nghiệm thiết thực trong giao tiếp, có người thậm chí vừa mới quen đã mở miệng nói những khẩu ngữ không hay, chẳng hạn: Anh anh em em ngọt sớt, khoác tay khoác chân, toàn thân toát lên khí thế giang hồ, có người lại lặp đi lặp lại câu nói “Có hiểu ý tôi không?” “Rõ rồi chứ?” “Cơ bản là...” “Thú thực...” Những lời này nghe rất rườm rà, khiến người nghe phản cảm

... Những câu nói khó nghe vô tình sẽ làm tổn hại hình tượng tốt đẹp của chúng ta.

Trong cuộc sống, không thiếu những ví dụ như thế này:

Có một nhân viên trẻ, trước mặt mọi người biểu hiện rất tốt. Hôm ấy, anh ta vừa mới bàn bạc về một đơn đặt hàng, đối phương đã hứa sẽ nhanh chóng ký hợp đồng. Nhân viên này ký được một đơn hàng lớn như vậy trong lòng thấy rất vui, thế là anh ta mời một đám bạn đi ăn uống. Hơn mười giờ tối, anh ta vừa mới lên giường thì điện thoại đổ chuông. Sau khi uống rượu khó tránh khỏi lỡ lời, mở miệng liền nói: “Mẹ kiếp, buổi tối cũng không cho người ta nghỉ ngơi, ai vậy?” Đối phương không nói gì mà cúp máy. Mấy hôm sau, đơn hàng vẫn chưa thấy đâu, anh ta liền hệ thì đối phương đã ký hợp đồng với người khác. Về sau mới biết là họa do lỡ lời sau khi uống say gây ra.

Đây chỉ là họa do lỡ lời sau khi uống rượu say gây ra sao? Không hẳn vậy, người thanh niên đó đã quen với cách nói này rồi, kể cả khi làm việc ở văn phòng cũng vậy, mặc dù anh ta đã cố gắng kiềm chế nhưng khó tránh khỏi việc vô tình nói ra, điều này chắc chắn sẽ ảnh hưởng lâu dài tới công việc của anh ta.

Còn có một anh chàng đi phỏng vấn, vừa vào cửa không cẩn thận bị vấp vào xô nước mà nhân viên vệ sinh để trên sàn nhà. Lúc bị ngã còn nói một câu: “Mẹ kiếp!” Một quản lý trong công ty đặc biệt phản cảm với những câu như thế này, sau khi hỏi lý do anh ta đến đây liền đuổi thẳng ra khỏi cửa. Còn anh chàng đáng thương này chỉ vì một câu mà bình thường đã nói quen rồi, khi gặp sự việc đột phát, tùy tiện nói ra, kết quả là cuộc phỏng vấn vốn rất có hy vọng tan thành mây khói.

Trong giao tiếp, chúng ta có thể thông qua “hiệu ứng đầu tiên” trong tâm lý học để thể hiện bản thân mình. Có thể bằng nụ cười tràn đầy nhiệt tình, bằng sự thân thiện cởi mở và tốt bụng để để lại ấn tượng tốt đẹp cho đối phương. Khi kết bạn, khi tham gia ứng tuyển, muốn để lại ấn tượng tốt

đẹp trong lòng người khác, chúng ta nhất định phải sửa đổi những câu cửa miệng không hay.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Sửa đổi những câu cửa miệng không hay không phải là chuyện một sớm một chiều. Đây là một quá trình rất lâu dài, không những cần có quyết tâm và nghị lực mà còn phải kiên trì và bền bỉ, như vậy chúng ta mới có thể thay đổi những câu cửa miệng không hay ấy, xây dựng được hình tượng tốt đẹp của bản thân. Chúng ta hãy thử thay đổi bắt đầu từ những việc dưới đây:

(1) Nhất định phải nhận thức được sự nguy hại của những câu cửa miệng không hay, để bản thân nảy sinh cảm giác căm ghét

Chúng ta cần tăng cường động cơ loại bỏ “rác thải ngôn ngữ” và khắc phục thói quen không tốt này trong tư tưởng. Phải có động cơ mãnh liệt thì chúng ta mới có quyết tâm hành động to lớn, như thế hiệu quả sẽ càng rõ rệt.

(2) Phải trung thành với lời hứa thay đổi câu cửa miệng không hay, không kiếm cớ để từ bỏ

Nếu chúng ta một lần bỏ qua một hành vi không tốt thì sau đó có thể sẽ bỏ qua cả nghìn lần, vạn lần. Bởi vậy, trước mỗi lần nói, chúng ta phải nhắc nhở bản thân, thay đổi phản xạ có điều kiện trước đây. Đồng thời, có thể ghi âm lại câu chuyện của mình, lúc rảnh rỗi nghe thường xuyên, ngăn chặn những câu cửa miệng không hay của mình.

(3) Để những người bạn, người thân xung quanh giám sát bản thân

Câu cửa miệng không hay có thể dễ dàng sửa đổi nhờ vào sự giúp đỡ và giám sát của người khác, hơn nữa còn có thể ngăn ngừa tái phát. Khi câu cửa miệng không hay của chúng ta vừa mới đến miệng, bên cạnh có người

kịp thời nhắc nhở, giám sát, chúng ta sẽ dừng lại; lâu dần, sẽ hình thành phản xạ vô điều kiện, khi chúng ta buột miệng nói ra sẽ lập tức ngăn chặn được ngay.

### Bài 3: Hạn chế bàn tán về bất cứ người nào

“Á! Kinh thật, mọi người biết chưa?”, “Cái gì, mọi người vẫn chưa biết á?”...

Trên phim ảnh hay trong một số công ty đều có những nhân vật như thế, nghe ngóng chuyện riêng tư của người khác là sở thích của cô ta, thông tin nhanh nhạy là sở trường của cô ta. Chúng ta thường gọi cô ta là “bà tám”, nhẹ nhàng hơn một chút có thể gọi cô ấy là “cái đài” hoặc “loa phóng thanh”. Kiểu người này được biên kịch ưu ái nhất, khi một sự việc xảy ra, trong khi người trong cuộc cố tình giấu giếm thì biên kịch lại muốn để mọi người biết được chân lý “giấy không bọc được lửa”, mượn tay người này “đẩy nước theo dòng”. Ví dụ dưới đây chính là một điển hình.

Lan Anh và Khánh Vân cùng làm việc trong một phòng. Một hôm, trên đường đi ăn trưa, Khánh Vân nói với Lan Anh: “Cậu biết không? Hà Dung bị cho thôi việc rồi.”

“Cậu nói rõ một chút đi, Hà Dung nào?” “Thì Hà Dung của phòng thiết kế ấy!”

Lan Anh liền nhớ ra trong phòng thiết kế có một cô gái như thế, liền hỏi: “Vì sao cô ta bị cho thôi việc? Có phải cô ta gặp lỗi trong thiết kế không?”

“Cậu lại còn phải hỏi nữa, cô ta làm gì có khả năng làm thiết kế. Mình nghe người ta nói cô ta đi cửa sau, dựa vào sự xinh đẹp của mình, cuối cùng chẳng phải...”

Nói đến đây, Khánh Vân cười thần bí.



Cho dù là trong công việc hay trong cuộc sống hàng ngày, thường sẽ có nhân vật như Khánh Vân xuất hiện, dường như họ mê mẩn chuyện tán gẫu một cách điên cuồng, bất kể cuộc sống xung quanh có động tĩnh gì, là họ sẽ nói chuyện say sưa về điều đó. Vì sao người ta lại thích buôn chuyện và tán gẫu, thậm chí không biết mệt mỏi đến như vậy? Xét từ góc độ tâm lý học, chúng ta có thể giải thích như sau:

### (1) Khao khát được quan tâm chú ý

Thực tế chứng minh, những “bà tám” luôn là người có “nhân duyên” và “thị trường” của mình. Khi họ ăn sáng ở công ty, tùy tiện tung thông tin ra ngoài là lập tức có thể thu hút được một đám khán giả nhĩn chuyện.

Trong cuộc sống, những người thích buôn chuyện thường không được người khác quan tâm, bản thân lại có tính sĩ diện, khao khát trở thành tiêu điểm, để được mọi người quan tâm chú ý. Vì thế họ đành phải dựa vào việc lấy một vài thông tin về người khác mà mình nghe ngóng được một cách trực tiếp hay gián tiếp để lan truyền, qua đó thu hút sự chú ý của mọi người, sau đó bản thân chìm đắm trong sự đắc chí.

Nhân vật này rất dễ bị người ta lợi dụng, dùng để làm loa truyền thanh và là kẻ chịu tội thay. Còn nhớ những nhân vật nữ chính trong phim đã tuyên truyền thông tin một cách thầnlặng như thế nào không? Họ cố tình nhân lúc những “kẻ lười dài” này có mặt ở đó để tạo ra một số cảnh tượng giả gây chấn động, sau đó vui vẻ chờ đợi kẻ đó lao ra và hô hoán: “A! mọi người đoán xem tôi vừa nhìn thấy cái gì?”

### (2) Giải tỏa áp lực

Chúng ta thường nghe nói “XX trở thành trò cười của mọi người sau những giờ rồi rồi.” Vì sao lại chọn “những giờ rồi rồi”? Bởi vì lúc này, trong lòng mọi người không hề có ác ý bàn luận tới chuyện cười của người khác, đơn thuần chỉ là để tiêu khiển.

Còn thông thường, người bị mang ra tiêu khiển nhiều nhất không loại trừ hai kiểu người: người “giỏi nhất” và người “tệ nhất”. Người ta bàn luận người “giỏi nhất” là xuất phát từ lòng đố kỵ, bởi thành tích của người khác quá tốt, khiến người xung quanh cảm thấy lòng tự ái của mình bị tổn thương, vì thế phải tìm mọi cách bới móc để những thành tích ấy xấu đi một chút, đây thực ra là tự lừa mình lừa người. Người khác sẽ không để ý tới những lời vu khống vô vị ấy mà ngược lại sẽ càng tôn lên sự ti tiện và đáng thương của loại người này. Còn bàn luận người “kém cỏi” nhất là để thỏa mãn tính sĩ diện của mình, cho rằng mình giỏi hơn người đó rất nhiều, trên thực tế đây cũng là tâm lý không lành mạnh. Xét từ góc độ tâm lý thì đây là loại người tiêu cực không biết vươn lên, như vậy rất khó để những người xung quanh quan tâm tới họ. Hai tâm lý kể trên đều là biến tướng của sự tự ti, vô cùng bất lợi cho sức khỏe tâm sinh lý, khó có thể giải tỏa áp lực, lâu dần nhất định sẽ khiến bản thân “bế tắc” hơn.

Xét từ góc độ tâm lý học, thích nói chuyện của người khác là những người hoặc không biết giữ bí mật trong lòng, hoặc là muốn được người khác quan tâm. Tâm lý học nghiên cứu chứng minh, nếu trong lòng một người có quá nhiều bí mật thì phải dùng rất nhiều năng lượng tâm lý để khống chế, cảm giác này sẽ khiến con người vô cùng khó chịu, từ đó có ý nghĩ bùng bột muốn nói ra.

### (3) Khao khát giao lưu thân mật

Các nhà tâm lý học cho rằng, trong lòng mỗi người đều tồn tại cảm giác cô độc, có người cảm giác ít, có người cảm giác nhiều. Trong cuộc sống, những người có cảm giác cô độc nhiều sẽ khao khát xây dựng tình bạn với người khác để làm phai nhạt cảm giác cô độc này, trong đó, việc chia sẻ thông tin và bí mật của người khác là một trong những phương thức nhanh nhất để tạo dựng liên hệ với những người xung quanh. Nhiều nghiên cứu tâm lý cũng chứng minh, chủ đề mà mỗi người đều thấy hứng thú chính là “thông tin liên quan tới bên thứ ba”, cũng chính là “chuyện phiếm của người khác”. Những lời này không liên quan tới hai bên, không được coi là riêng tư, mọi người đều nói ý kiến của mình, lại rất dễ dàng nói chuyện. Nhưng quan hệ giao tiếp được xây dựng dựa vào phương thức này chỉ có

thể là tình bạn bề ngoài, không thể trở thành bạn tri kỷ. Cùng với mức độ tăng lên của tình bạn, cả hai sẽ muốn nói những tâm sự và bí mật của mình nhiều hơn. Tuy nhiên, người kia vì biết rất rõ “họa từ miệng mà ra” từ người này nên sẽ bảo vệ thông tin của mình nghiêm mật hơn, sợ người này nắm được điểm yếu, bị họ truyề ra ngoài và coi đó là “chuyện phiếm của bên thứ ba”. Vì thế hai người này sẽ không tâm sự chân thành với nhau, lâu dần sẽ để lại cảm giác giả tạo với người khác, cũng khó có được tình bạn chân chính.

Thậm chí khi bạn phê bình kín đáo người khác, người khác nghe rồi sẽ nghĩ: “Không biết chừng người này sẽ nói xấu mình sau lưng người khác, sau này mình sao có thể nói bí mật với anh ta?” Căn cứ vào định luật quán tính tâm lý học, người khác sẽ dựa vào tư duy định thức để nghi ngờ vấn đề nhân phẩm của bạn, thậm chí thấy bất bình thay cho người đang bị bạn nói xấu, đến lúc ấy người “xôi hồng bồng không” chính là bạn.

Trong phim, các “bà tám” luôn luôn là hình tượng nhân vật chua ngoa cay nghiệt; trong cuộc sống, những người “buôn chuyện phiếm” luôn là những người thích vui vẻ trước tai họa của người khác. Một ai đó đã nói: “Khi bạn nhìn người khác trên cửa sổ, người khác cũng đứng dưới nhìn lên bạn”, còn với những “người thích nói chuyện phiếm”, thì vĩnh viễn chỉ có thể đóng vai trò nấp ở dưới nhìn người khác, có lẽ xui xẻo còn gặp phải vỏ chuối ở trên ném xuống.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Bàn luận sau lưng người khác sẽ khiến người khác nghĩ rằng người này không có tu dưỡng và rất nhàm chán. Vậy, chúng ta phải làm thế nào để tránh để lại ấn tượng như vậy với người khác, làm thế nào để không nói chuyện phiếm sau lưng người khác?

(1) Phải nhận thức được nói chuyện phiếm là phiến diện

Trên thực tế, những người nói sau lưng người khác thường là người phiến diện, nếu là những lời có thể nói trước mặt thì cũng không có gì phải nói giấu giếm sau lưng. Người thông minh thường rất tôn trọng bản thân, sẽ không bao giờ tự coi thường bản thân như vậy.

## (2) Trước khi nói chuyện phiếm hãy nghĩ đến hậu quả

Nói chuyện phiếm sau lưng bị người khác phát hiện sẽ không có được kết quả tốt đẹp. Hoặc là bị người ta coi thường, hoặc là bị người ta nhục mạ. Trước khi nói chuyện phiếm của người khác, nếu chúng ta có thể nghĩ tới hậu quả như vậy thì sẽ rất thận trọng.

## Bài 4: Nói chuyện không nên nói quá

Còn nhớ một câu chuyện như thế này: Trong công ty, ai cũng thừa nhận Thành Huy là người tốt, gặp ai cũng tỏ ra rất nhiệt tình, thường nói với đồng nghiệp: “Đừng khách sáo, có chuyện gì anh cứ nói với tôi!” Gần tết, lãnh đạo nhờ anh ta mua hộ đôi vé tàu. Cũng bởi bình thường anh ta hay nói “mình có người quen ở ga tàu”, vậy là do ngại từ chối lãnh đạo, anh ta đành phải xếp hàng đi mua vé chợ đen giữa đêm đông lạnh giá. Lãnh đạo thấy anh ta rất có khả năng, bèn nhờ anh ta mua thêm năm vé nữa. Anh ta muốn lấy hết dũng khí nói ra sự tình nhưng miệng vẫn nói câu ấy: “Không vấn đề gì, có chuyện gì anh cứ nói!”

Đọc xong câu chuyện, bạn có thể nói: Anh ta tự làm tự chịu, thế là đúng rồi. Còn anh ta thì ngoài nỗi khổ ấy ra, còn phải chịu sự trách móc của mọi người. Vợ anh ta mắng: “Anh nịnh nọt lãnh đạo, lấy lòng đồng nghiệp như vậy, có ai cho anh chút lợi lộc nào không?”, Bạn anh ta nói: “Cố làm những việc như vậy cũng chẳng có ích gì.”

Người ta gọi những nhân viên tốt bụng trong văn phòng là “giấy ghi việc”. Đặc điểm của các “giấy ghi việc” là hễ ai có nhu cầu ắt là sẽ đáp ứng, bất kể chuyện lớn chuyện nhỏ, trước tiên cứ nhận lời, ra sức thực hiện để tăng thêm sự cần thiết với mọi người. Nhưng do phạm vi năng lực của bản thân

có hạn, nên khi các “giấy ghi việc” không thể thực hiện lời hứa thì sẽ bị người ta oán trách: “Chẳng phải anh nói không vấn đề gì sao? Sớm biết vậy tôi đã không hy vọng gì ở anh!” khiến các “giấy ghi việc” bức tức than thở: “Làm người đã khó, làm người tốt còn khó hơn”. Nếu bạn cũng ở trong hoàn cảnh ấy, có phải bạn cũng sẽ cảm thấy ảm ức không? Thực ra, để đến nông nổi ấy chính là bởi bạn đã làm cho người khác hy vọng rồi lại khiến người ta thất vọng. Cổ nhân có câu: “Hy vọng càng nhiều, thất vọng càng lắm.” Thất vọng là chỉ khi mức độ kỳ vọng ban đầu cao hơn kết quả thực tế sẽ gây ra chênh lệch tâm lý với người trong cuộc.

Chuyên gia tâm lý học đã làm thí nghiệm như sau, họ lần lượt liệt kê bốn phản ứng thái độ khác nhau với người làm thí nghiệm dưới đây:

- 1) Nhận lời, sau đó thực hiện lời hứa.
- 2) Nhận lời nhưng không thực hiện.
- 3) Trục tiếp từ chối.
- 4) Khéo léo từ chối nhưng cuối cùng lại thực hiện.

Điêu ngạc nhiên là với bốn phản ứng kể trên, người làm thí nghiệm cảm thấy hài lòng nhất là điêu thứ tư chứ không phải điêu thứ nhất; bất mãn nhất không phải điêu thứ ba mà là điêu thứ hai. Điêu đó chứng tỏ phần lớn người nhờ vả tức giận không phải vì kết quả của sự việc mà là “vì sao anh lại lừa tôi”?

Đối với những việc bản thân không làm được, chúng ta không được tùy tiện hứa, tránh để lại hình tượng “nói khoác” và “không giữ lời hứa” với người khác; với những việc bản thân có thể làm được, chúng ta cũng không được tùy tiện ôm vào người, nhận lời ngay sẽ khiến người khác nảy sinh ấn tượng “thực ra việc này rất dễ làm”, kết quả sẽ tạo cho bản thân cảm giác “Phá cho người ta cả một ngọn núi, ấy vậy mà người ta lại tưởng rằng mình chỉ chặt một que củi”, hơn nữa ngộ nhớ trên đường phá núi có tình

huống đột phát, người ta sẽ nói: “Ngay cả một que củi cũng không chặt được, không muốn đốt củi cho tôi đúng không?” Trong cuộc sống, những chuyện mất công mà không lấy được lòng người rất nhiều, chính là bởi vì sự hăng hực tâm lý khi hứa mà không thực hiện được.

Trong tâm lý học có một quy luật như sau: Nếu kỳ vọng của bản thân và hiện thực phù hợp với nhau thì sẽ có cảm giác thỏa mãn rất lớn; ngược lại nếu kỳ vọng càng cao mà thực tế lại không đáp ứng được thì thất vọng sẽ càng nhiều.

Có phải mọi người đã từng có trải nghiệm này: Nếu chúng ta đưa ra lời hứa với người khác thì sẽ gây áp lực tương ứng với tâm lý của mình, khi hành động, có những ý nghĩ như “nếu không làm tốt thì làm thế nào”, “đến lúc ấy vẫn chưa làm xong thì phải làm thế nào”, đi đâu đó sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu suất làm việc bình thường của chúng ta. Còn nếu chúng ta thật sự không thể thực hiện lời hứa thì bản thân sẽ cảm thấy vô cùng buồn chán, thậm chí cảm thấy áy náy.

Có một câu chuyện thế này: Người nhà bệnh nhân cầm tay bác sĩ, khóc tới mức sắp ngất đi, hỏi bệnh nhân có khỏi bệnh được không. Bác sĩ khó xử nói bệnh này hiếm gặp, tình hình nghiêm trọng... Người nhà bình tĩnh một chút, hỏi có bao nhiêu tỷ lệ sống sót. Bác sĩ lấy tay chỉnh kính, đưa ra tỷ lệ mấy phần trăm. Người nhà không kìm được đau đớn lại ngất đi. Bác sĩ kịp thời nắm tay bệnh nhân, run rẩy rồi xúc động nói: “Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức.” Người nhà nắm tay bác sĩ, trong lòng cảm kích: “Bác sĩ đừng khách sáo, hãy cố gắng chữa trị hết sức!”

Bạn thấy bác sĩ đó, thật không hổ là phần tử trí thức cao cấp, nói năng rất có nghệ thuật. Một câu “chúng tôi sẽ cố gắng hết sức” vừa mang lại cho người nhà hy vọng vừa thể hiện được trách nhiệm của mình. Hơn nữa tỷ lệ liên quan tới “phẫu thuật thành công”, nếu nói càng thấp, phẫu thuật thành công thì cảm giác thỏa mãn tâm lý của người nhà càng lớn, mức độ cảm kích đối với bác sĩ càng sâu sắc hơn.

Qua đó, chúng ta có thể học theo cách nói của bác sĩ, không phải là “không vấn đề” mà là “Tôi sẽ cố gắng hết sức”. Như vậy, khi nói năng chúng ta nhất định phải để lại chút khoảng trống, không được nói “quá”. Cổ nhân có câu “Đầy quá sẽ tràn”, cái tràn ra ngoài là chữ tín của cá nhân bạn, là sự tin tưởng của người khác.

Chúng ta đều thích sống ở nhà rộng, ngủ trên giường lớn, đều là bởi vì “có không gian hoạt động”. Vậy thì khi nói năng cũng cần áp dụng như thế, không được nói quá, hãy cho bản thân chút khoảng trống để nếu có chuyện gì xảy ra, chúng ta vẫn có thể có đường lui.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi chúng ta nói chuyện cần phải chừa lại cho mình một khoảng trống, không được nói quá, như thế mới có thể tiến thoái một cách tự nhiên. Dưới đây là hai kỹ năng liên quan:

### **(1) Không nói lời “xung khắc”**

Bản thân không nói lời “xung khắc”. Dĩ nhiên khi đối phương nói ra, chúng ta không được tiếp lời, đẩy mâu thuẫn lên cao hơn, mà phải nghĩ cách kéo đối phương đứng về phía mình. Cho dù chúng ta hiểu ý đối phương thì cũng không nên làm căng, nếu không cả hai đều sẽ không có khoảng trống để lui.

### **(2) Chú ý ngữ khí của bản thân**

Nếu đề cập tới vấn đề mang tính nguyên tắc, chúng ta có thể thử dùng ngữ khí ôn hòa để bày tỏ yêu cầu hoặc nguyện vọng của bản thân, không được tạo cho đối phương cảm giác uy hiếp về ngữ khí, như thế khi nói chuyện, hai bên sẽ có được cảm giác an toàn; nếu là vấn đề không mang tính nguyên tắc, chúng ta càng phải dùng ngữ khí bàn bạc, thương lượng hoặc trưng cầu ý kiến để khiến đối phương cảm nhận được sự thân thiết của mình.

## Bài 5: Tránh nói khoác

Tất cả những việc vừa không cần phải đóng thuế, vừa được lợi thì người ta đều tranh nhau làm. Nói khoác cũng là một việc “Không cần phải đóng thuế”, nên dĩ nhiên là ở một khía cạnh nào đó thì người nói khoác sẽ được lợi. Nếu bạn là một thanh niên đẹp trai tài giỏi, lại được gắn thêm cái mác “Việt kiều” thì lập tức sẽ có hàng tá các cô gái trẻ ngây thơ vây lại, hỏi bạn mặt trăng ở nước ngoài có tròn không; nếu bạn nói thị trường A là bạn nổi khổ của bạn, trước đây thường đánh nhau, bây giờ cùng uống rượu, lập tức sẽ có rất nhiều người đến nhận bạn là anh em ngọt sớt.

Khi còn trẻ, mỗi người đều có ước mơ “to lớn”, nhưng chẳng may chúng ta gặp bất hạnh và bị những người xung quanh “vùi dập”, thì tâm lý chắc chắn sẽ không thể thăng bằng được. Không thăng bằng thì tìm cách nói khoác để lấp đầy. Trong cuộc sống, có quá nhiều người không ai biết đến, nhưng để có chút thể diện và cân bằng tâm lý đã dùng đến cách nói khoác như Đình Nam trong ví dụ dưới đây.

Đình Nam là nhân viên bán hàng của một công ty, thường ngày thành tích làm việc bình thường, không được giám đốc coi trọng. Ngày tháng trôi qua rất bí bách, sở thích duy nhất của anh ta là uống rượu, nói khoác. Anh ta tụ tập cùng với bạn bè trước đây, bạn bè hỏi anh ta công việc thế nào, anh ta liền nói mình là anh em với giám đốc, trong tay có hàng tá khách hàng quan trọng, có lúc uống nhều lại còn nói đại tên của hai, ba người, nói họ là khách hàng của mình, thân thiết như họ hàng vậy.

Nhưng sự việc cũng thật trùng hợp, một hôm anh ta nói khoác với bạn - một nhà buôn bất động sản, rằng muốn mua nhà giảm hai mươi phần trăm thì chỉ cần một câu nói của anh ta là xong. Trùng hợp là người bạn này cũng là bạn cấp hai của giám đốc công ty Đình Nam. Trong buổi họp lớp, người bạn ấy liền nói với giám đốc của Đình Nam rằng: “Có phải cậu muốn mua nhà không? Mình có một người bạn nói là có người quen trong ngành bất động sản, có thể giảm hai mươi phần trăm.” Vị giám đốc này tưởng thật, vui vẻ hỏi thăm về thông tin cụ thể của “người bạn thân thông



quảng đại” của anh ta, té ra là “người bạn” ấy chính là nhân viên Đình Nam của mình.

Ngày hôm sau, giám đốc gọi Đình Nam đến văn phòng, xem có thể nhờ “nhà buôn bất động sản” cho giá ưu đãi được không. Đình Nam thấy bí quá, đành phải nói thật với giám đốc là “mình đang nói khoác”. Giám đốc sa sầm mặt, về sau lại càng không trọng dụng Đình Nam, cho rằng anh ta là người nóng vội, hơn nữa còn ba hoa phét lác, chẳng trách thành tích làm việc không có gì nổi trội.

Sai lầm của Đình Nam nằm ở chỗ anh ta nghĩ thế giới quá rộng. Anh ta tưởng rằng giám đốc hiện tại của mình và bạn học trước đây của mình là hai “bán cầu Bắc - Nam cách biệt” hoàn toàn chẳng liên quan gì đến nhau. Anh ta tưởng rằng nói khoác là chuyện đơn giản, lời nói gió bay mà thôi, nhưng anh đã không biết một điều rằng “người nói vô ý, còn người nghe hữu tình”. Bạn trách việc người khác coi việc như vậy là thật ư? Vậy thì, sau này người khác sẽ coi bạn là cậu bé chần chừ, bạn có nói gì đi nữa cũng không ai tin tưởng, bạn sẽ dần dần cảm nhận được cảm giác bị người ta coi thường.

Trong tâm lý học, nói khoác là để thể hiện bản thân, qua đó có được sự quan tâm nhiều hơn. Như vậy có thể bù đắp sự hẫng hụt, đạt được cảm giác “lý tưởng” mà mình mong muốn.

Một báo cáo đi đầu tra ở Anh cho thấy, 80% người được hỏi thừa nhận, mỗi ngày ít nhất họ phải “nói khoác” một lần. Động cơ tâm lý khiến Đình Nam “nói khoác” là để bù đắp nhu cầu của mình. Trong tâm lý học, nói khoác còn có một mục đích nữa là giảm lo lắng và khắc phục nỗi sợ hãi.

Ngày xưa, có một câu chuyện cười, kể rằng: Kiến đắc tội với voi, voi phao tin phải tiêu diệt nó. Kiến nấp ở cửa hang, thò một chân ra khỏi hang. Người ngoài nhìn thấy nó liền hỏi: “Bạn làm gì vậy?” Kiến ngạo mạn ngẩng đầu nói: “Hừ, không có gì, voi đến là tôi sẽ ngáng chân cho nó chết!”

Câu chuyện ngụ ngôn ở trên muốn nói, khi con người gặp đối thủ lớn mạnh hơn nhiều, trong lòng sẽ nảy sinh cảm giác sợ hãi và mất đi niềm tin với chiến đấu, họ đành phải lợi dụng “liệu pháp” tinh thần “coi thường đối thủ” để tăng thêm sức mạnh cho bản thân. Trong cuộc sống, có một số người quả thực rất thích lợi dụng cách đả kích đối thủ để nâng cao bản thân, hoặc là thông qua cách khuếch trương để kích lệ bản thân. “Chỉ vì chuyện con con ấy mà muốn khiêu chiến với ta à? Quay về tu luyện một trăm năm nữa đi”, “Chuyện nhỏ như vậy tôi có thể giải quyết dễ dàng, anh không cần lo lắng.”

Ví dụ, lãnh đạo giao cho bạn một nhiệm vụ. Độ khó của nhiệm vụ là dành cho sinh viên đại học, còn khả năng của bạn chỉ ở mức học sinh tiểu học. Lãnh đạo hỏi: “Không vấn đề gì chứ?” Bạn ra sức vỗ ngực, vui vẻ trả lời: “Không vấn đề, đừng nói vấn đề với học sinh tiểu học này, cho dù là vấn đề của sinh viên đại học, tôi cũng có thể hoàn thành dễ dàng.” Lãnh đạo rất vui, ông ta cho rằng bỏ tiền lương thuê học sinh tiểu học hoàn thành công việc của sinh viên đại học là rất lợi, thế là vỗ vai bạn rồi cười nói: “Sau này công ty chỉ cần có những người như anh là đủ.” Bạn đã hứa hoàn thành nhiệm vụ nhưng khi bắt tay vào mới thấy mình không thể giải quyết được vấn đề, khiến lãnh đạo mất đi niềm tin với bạn, thậm chí không có cảm tình với tất cả những người trình độ như bạn.

Cho dù là vì bất kỳ nguyên nhân gì thì việc chúng ta nói lời khoa trương, khoác lác cũng đều không phải là thói quen tốt. Thứ nhất, ảnh hưởng tới sức khỏe tâm lý của bản thân. Đứng trước khó khăn chỉ biết dùng phương thức khoa trương khoác lác để thu nhỏ khó khăn, trên thực tế chính là tránh né hiện thực. Khi hiện thực đến thật sự, chúng ta sẽ không biết ứng phó như thế nào, sau khi gặp trở ngại sẽ khó có thể xốc lại được tinh thần. Thứ hai, ảnh hưởng tới quan hệ giao tiếp. Chúng ta vì muốn duy trì thói hư vinh nhất thời và lợi ích nào đó mà tùy tiện hứa với người khác những lời hứa không thiết thực. Đến khi không thể thực hiện được lời hứa, người khác sẽ trách chúng ta, đồng thời gán cho tội danh “lừa đảo”.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Nói năng khoa trương, thích khoác lác đầu là biểu hiện của không thực tế. Người khác sẽ nghĩ rằng người này không thiết thực, ấn tượng để lại cũng sẽ rất tệ. Vậy, chúng ta phải tránh tình huống này như thế nào?

(1) Nói được làm được

Người xưa nói: Nói đi đôi với làm. Chúng ta nói nhiều nhưng không làm được, người khác sẽ nghĩ rằng chúng ta đang nói khoác, không có bản lĩnh thật sự, còn nghĩ chúng ta không trung thực.

(2) Trước khi nói hãy nghĩ tới hậu quả của việc nói khoác

Khi nói dùng những từ ngữ không chân thực, giao thiệp với những người như thế vừa tốn sức lực nói lại vừa lãng phí thời gian, còn khiến người khác căm ghét, coi thường.

## PHẦN 2: LÀM THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC GHI NHẬN

# Chương 8: Tìm hiểu người khác trong một phút

### Bài 1: Làm người có lòng, học cách thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt

Trong phim trinh thám thường xuất hiện cảnh tượng như sau: Khi người thân của người bị hại đang đau thương buồn khổ, khóe miệng vô tình hé nụ cười. Nụ cười đó bị thám tử phát hiện, từ đó nảy sinh nghi ngờ. Biểu cảm khuôn mặt thể hiện hoạt động nội tâm của con người, nó sẽ khiến kẻ gian vô tình để lộ bí mật trong lòng. Thám tử không phải là nhà ảo thuật, họ chỉ là những người tinh tế và giỏi quan sát trong cuộc sống. Ví dụ dưới đây nói với chúng ta rằng, thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt sẽ giúp ích cho chúng ta rất nhiều trong khi làm việc.

Anh Tú đến ứng tuyển một doanh nghiệp. Trong quá trình phỏng vấn, anh ta phát hiện quản lý nhân sự của doanh nghiệp này không ngừng xoay chiếc bút trên tay, đồng thời cứ nói được vài câu là lại uống một ngụm trà, bộ complet cũng mở phanh ra, không đóng khuy. Qua đó Anh Tú phán đoán, tính cách của quản lý nhân sự này khá cởi mở, làm việc chắc cũng khá tùy ý. Người như thế này sẽ không thích những người giới thiệu bản thân một cách cứng nhắc và tự tin thái quá.

Thế là Anh Tú quyết định dùng phương thức mở để giới thiệu bản thân chứ không đọc theo sơ yếu lý lịch. Lúc ra khỏi phòng, Anh Tú còn ca tụng người quản lý ấy: “Tài quay bút của anh thật cao siêu!” Cuối cùng Anh Tú là người đầu tiên được tuyển dụng vì sự xuất sắc trong cách thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt.

Nhà tâm lý xã hội học nghiên cứu cho thấy: Khi con người giao lưu với nhau, 7% hiệu quả phụ thuộc vào nội dung nói chuyện, 38% phụ thuộc vào

giọng nói, còn 55% phụ thuộc vào ngôn ngữ cơ thể. Có thể thấy, khi thử tìm hiểu ý đồ và tâm lý của đối phương, không chỉ cần nghe xem anh ta nói gì mà quan trọng hơn là nghe anh ta nói thế nào. Có thể thấy trong giao tiếp, biết cách “thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt” là một kỹ năng vô cùng quan trọng.

Thiết nghĩ, nếu bạn nói chuyện với đối phương bịt kín mặt thì sẽ thế nào. Nhất định bạn sẽ cảm thấy căng thẳng, thậm chí có cảm giác sợ hãi, bởi vì bạn hoàn toàn không thể biết được biểu cảm khuôn mặt của đối phương, những lời truyên đến tai bạn dường như là thanh sắt không có hơi ấm, khiến bạn không biết đó là thật lòng hay giả tạo.

Có nhà tâm lý học đã từng miêu tả thú vị như sau: Nếu mắt của khách hàng nhìn xuống dưới, đồng thời mắt quay sang trái thì chứng tỏ bạn bị từ chối; nếu miệng anh ta thả lỏng, không có nụ cười lịch sự cứng nhắc, hàm hướng lên trên, chứng tỏ anh ta đang suy nghĩ đề nghị của bạn; nếu anh ta chú ý vào mắt của bạn, khóe miệng nở nụ cười thoải mái, thậm chí lan tới mũi thì chứng tỏ anh ta rất hứng thú với lời nói của bạn, cuộc trao đổi này rất có hy vọng.

Trong tâm lý học, nguyên tắc Mehrabian là chỉ việc một người luôn cố gắng để lại ấn tượng tốt với người khác. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào nội dung nói chuyện, động tác cơ thể và những tư thế, ngữ khí của đối phương khi nói chuyện. Khi chúng ta trò chuyện với người khác, có thể thông qua nguyên tắc Mehrabian để tiến hành thăm dò ý tứ qua lời nói, sắc mặt.

Khi bạn đối diện với khách hàng, nếu ánh mắt của anh ta không thay đổi, đồng thời không chú tâm thì chứng tỏ anh ta không hứng thú lắm với cách chào hàng của bạn, bạn nên thử chuyển sang chủ đề mới mẻ. Khi bạn muốn nhờ người khác làm việc, anh ta bảo được nhưng khuôn mặt lộ vẻ khó coi, thì bạn nên biết rằng chuyện này khó với anh ta, có thể thử nhờ người khác, đồng thời cảm ơn ý tốt của anh ta, nhất định anh ta sẽ thở phào và cảm kích sự thông cảm của bạn.

Thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt cũng phát huy tác dụng rất quan trọng trong công việc. Có nhà tâm lý xã hội học đã nói: “Thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt là một trong những khả năng EQ (EQ: chỉ số cảm xúc) quan trọng nhất.” Khi bạn đối diện với lãnh đạo, lãnh đạo bảo bạn nói tiếp nhưng lông mày lại nhíu lại, chứng tỏ lãnh đạo đã không còn nhiều hứng thú với chủ đề nói chuyện của bạn, bạn nên dừng lại đúng lúc; còn nếu anh ta bảo bạn nói nhiều nhưng khóe miệng lại nở nụ cười thì chứng tỏ trong lòng anh ta nghĩ rằng bạn đã nói ra tiếng lòng của anh ta, tâm trạng lo lắng của bạn có thể được thả lỏng.

Trong cuộc sống, chúng ta nhìn thấy các anh chàng tỏ tình với các bạn gái đầu căng thẳng cúi đầu nhưng lại không tìm được hồi hộp nhìn sắc mặt của cô gái; khi chúng ta chọc giận bạn bè, chúng ta thường nói rất nhiều chuyện cười đùa dành đối phương, nhưng đối phương lạnh mặt nói “không sao”, thực tế như vậy là có “vấn đề”. Biểu cảm khuôn mặt giống như đám mây trên trời, có thể dự báo được “tâm trạng”.

Tóm lại, biết cách “thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt” là một phép lịch sự, là một sự tôn trọng đối với người khác, càng là cơ hội cho bản thân.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong cuộc sống, người biết thăm dò ý tứ qua lời nói và sắc mặt, biết nhìn gió mà giương buồm sẽ luôn được mọi người yêu mến, vậy chúng ta phải làm thế nào để khiến người khác yêu quý bản thân mình?

### **(1) Quan sát và thỏa mãn nhu cầu của đối phương**

Trong cuộc sống hàng ngày, tốt nhất chúng ta cần chú ý một chút, biết nghĩ cho đối phương một chút. Chúng ta cần nhạy cảm ngay cả với chi tiết nhỏ, nhìn rõ nhu cầu của đối phương, đồng thời thỏa mãn nhu cầu này của đối phương.

### **(2) Nghe chủ đề nói chuyện mà đối phương đề cập**

Qua chủ đề mà đối phương nói chúng ta có thể nhìn ra con người họ như thế nào. Con người trong lúc nói chuyện rất dễ vô tình thể hiện cảm xúc thật của mình, như thế, chúng ta có thể căn cứ vào đó để nhanh chóng nhìn thấu tính cách, khí chất, suy nghĩ của đối phương.

## Bài 2: Thông qua trò chuyện đơn giản, nhìn thấu tâm lý đối phương

Anh Vương đi trên quảng trường ở ga tàu, đột nhiên nhìn thấy một ví ti-ên, vừa cúi người nhặt lên thì có một người đi đến trước mặt và nói: “Người anh em, phát tài rồi, chia đôi nhé!” Anh Vương bất giác nghĩ, có thể đây chính là một kẻ lừa đảo chính hăng. Anh đang định mở ví ra xem ti-ên trong đó là thật hay giả thì người kia lại nói: “Cẩn thận, đừng xem ở đây!” Anh Vương lại càng tin vào phán đoán của mình, anh nói: “Chia cái gì? Đi tìm cảnh sát, nộp cho họ.” Anh Vương nhìn chằm chằm vào người kia, xem phản ứng của hắn. Ánh mắt người đó láo liên, hắn lại nói: “Không biết chừng bên trong có ti-ên thật, chẳng phải là cho không cảnh sát sao.” Anh Vương nói: “Thế thì cho cảnh sát thôi.” Người kia tiếp tục nói: “Dù sao thì cũng có một nửa của tôi, anh không thể sở hữu một mình được. Bây giờ đông người, cũng không tiện xem có bao nhiêu, anh cho tôi một chút là được.” Anh Vương thấy người đó nói như vậy, không suy nghĩ lâu liền lập tức ném ví ti-ên vừa nhặt được cho đối phương rồi quay người bỏ đi.

Trong cuộc sống, có rất nhiều hiện tượng tương tự. Kẻ lừa đảo thường nghĩ mọi cách để lừa ti-ên trong túi của bạn. Sự cảnh giác của anh Vương khiến anh bước qua được cái bẫy này. Xét từ lời nói của đối phương, anh Vương đoán ngay được đối phương đang chờ lấy ti-ên trong ví của mình, cộng thêm với ánh mắt láo liên của anh ta, anh Vương đã xác định được thân phận của đối phương, vậy là nhanh trí thoát ra khỏi cái bẫy đó.

Ngôn ngữ là công cụ giao tiếp chủ yếu nhất trong cuộc sống, thông qua ngôn ngữ có thể phản ánh được suy nghĩ nội tâm chân thực, đạo đức, văn hóa, tu dưỡng, thân phận của một người...

*Albert Mehrabian - nhà tâm lý học nổi tiếng người Mỹ chỉ ra rằng, trong giao tiếp, con người truyền đạt một thông tin hoàn chỉnh cho đối phương thì 55% dựa vào biểu cảm khuôn mặt, 38% dựa vào biểu cảm của giọng nói, chỉ có 7% dựa vào câu chữ. Kết luận thí nghiệm của Mehrabian chứng minh, lời nói cử chỉ của con người có thể phản ánh tính cách, khí chất và trạng thái tâm lý của một người trong việc truyền đạt thông tin.*

Chúng ta đi trên đường, một người đi tới, tươi cười nói với chúng ta: “Thưa anh, xin lỗi làm phiền một chút.” Ngữ khí chân thành, cung kính, cử chỉ lễ phép, thoát nhìn giống như người đã được đào tạo chuyên nghiệp hoặc là thói quen đã được hình thành lâu dài. Chúng ta có thể bước đầu xác định, tám mươi phần trăm người này đang muốn giới thiệu sản phẩm với chúng ta. Nếu chúng ta dừng chân nghe đối phương nói, đối phương sẽ thao thao bất tuyệt nói sản phẩm của họ tốt thế nào. Cho dù trò chuyện rất ngắn, thậm chí mười mấy giây, chúng ta cũng có thể biết được dụng ý của họ.

Tiếp xúc với một người, chúng ta có thể thấy từng lời nói, từng hành vi, thậm chí cả thần thái của họ đều có thể bộc lộ được suy nghĩ chân thực bên trong, đặc biệt là người đã làm một nghề gì đó trong thời gian dài. Chúng ta có thể phán đoán nghề nghiệp của một người qua dáng đứng, thần thái, cử chỉ của họ; chúng ta cũng có thể nhận ra địa vị xã hội hoặc môi trường mà một người nào đó thể hiện qua cử chỉ thận trọng, lời nói đúng mực, thần thái cao quý.

Ví dụ, có người khi trò chuyện với người khác thích xưng hô là “tôi”, đặc biệt là lần đầu nói chuyện, luôn dùng ngữ khí như vậy: “Tôi nói...”, “Tôi cho rằng...” Những người này mở miệng là nhấn mạnh bản thân, thì có thể thấy họ là người rất tự tin, tham vọng cũng khá lớn.

Trên tivi hay trên báo, một số nhân vật lớn khi nói chuyện, trong mỗi câu họ đều dùng rất nhiều từ “tôi”. Khi chúng ta giao lưu với người khác, có thể thông qua việc quan sát người nói sử dụng đại từ nhân xưng để phát hiện ra cá tính thật sự của họ.



Có người khi trò chuyện với người khác, thường dùng “chúng ta...” “chúng tôi...” Qua ngữ khí ôn hòa và cách xưng hô, chúng ta có thể hiểu đối phương đang có ý rút ngắn khoảng cách giữa hai bên.

Khi chúng ta trò chuyện với lãnh đạo doanh nghiệp hoặc một số quan chức, đối phương nói thao thao bất tuyệt, qua đó, chúng ta có thể phán đoán được trạng thái tâm lý lo lắng của họ. Có người khi giao lưu với người khác, mở miệng ra là nói hàng tá những từ ngữ khó hiểu hoặc tiếng nước ngoài, chúng ta có thể phán đoán đối phương đang dùng ngôn ngữ che đậy nhược điểm của mình. Sở dĩ anh ta nói như vậy, mục đích chính là để tăng cường sức mạnh của lời nói, đồng thời để thể hiện bản thân hiểu biết rộng, cốt tình nâng cao thân phận của mình, mở rộng tầm ảnh hưởng của bản thân.

Ngoài nội dung nói chuyện có thể nhìn ra suy nghĩ bên trong của một người, chúng ta còn có thể thông qua tốc độ và ngữ khí khi nói chuyện của đối phương để phán đoán suy nghĩ bên trong của họ. Một người bình thường im lặng ít nói, đột nhiên trở nên giỏi ăn nói, vậy thì nhất định trong lòng anh ta có bí mật gì đó, anh ta đang cố gắng giấu giếm đi đâu gì đó. Người tự tin khi nói chuyện thường dùng khẳng định, còn người thiếu tự tin hoặc tính cách mềm yếu, khi nói tiết tấu khá chậm, uể oải, giọng thấp. Có người nói chuyện thích dùng ngữ khí, từ ngữ không xác định, đi đâu đó có thể chứng tỏ anh ta sợ gánh trách nhiệm. Họ thường dùng những câu như “đây chỉ là suy nghĩ của cá nhân tôi”, “xét về một mặt nào đó”, “đại khái là như vậy...”...

Chúng ta có thể thông qua âm điệu của đối phương để hiểu được suy nghĩ bên trong của họ. Chopin đã từng nói: “Khi một người muốn phản bác ý kiến của đối phương, phương pháp đơn giản nhất chính là cất cao giọng – nâng cao âm điệu.” Thực tế cũng như vậy, rất nhiều người dựa vào việc đi lên chỉnh cao độ của giọng nói để khoa trương thanh thế, muốn áp đảo đối phương.

Ngoài ra, chúng ta còn có thể thông qua cách nói chuyện, câu cửa miệng, tiết tấu nói chuyện để nhìn thấu tâm lý của người khác.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Con người giao tiếp với nhau cần ngôn ngữ, ngôn ngữ nói chính là “cây bút” để vẽ chân dung cho bản thân. Ngôn ngữ có thể biểu thị nghề nghiệp, thân phận, mức độ hiểu biết của một người, vì thế, thông qua giao tiếp đơn giản, chúng ta có thể hiểu được tâm lý của người khác.

Vậy thì, khi giao tiếp với người khác, chúng ta phải dựa vào lời nói giữa hai bên như thế nào để tìm hiểu tâm lý của họ? Có thể suy nghĩ từ mấy điểm dưới đây:

- 1) Trong cách nói thường chú trọng bản thân, gia đình, công việc, kiểu người này có ý thức cái tôi khá lớn.
- 2) Thích bàn luận thông tin, tin đồn của người khác, kiểu người này có cảm giác cô độc trong lòng.
- 3) Thích nghe ngóng về người khác, đa phần do họ muốn nắm được thật nhiều khuyết điểm của đối phương để tiện không chế đối phương.
- 4) Không ngừng khiên trách sai lầm của người khác, thể hiện rằng trong lòng họ thường có những ý tưởng hơn người nhưng lại thiếu thực tế.
- 5) Khi đang nói, bàn luận thì thường không thích người khác nói xen vào, kiểu người này không muốn ở dưới người khác.
- 6) Khi một người tránh né một chủ đề nào đó một cách cực đoan thì chứng tỏ người đó có cảm hứng sâu sắc với chủ đề này.

Bài 3: Cần đề phòng “mũi tên” phía sau nụ cười

Cổ nhân có câu: “Không được có ý nghĩ hại người nhưng không thể không đề phòng người khác.” Phía sau nụ cười chưa chắc là thiện ý, người mở

miệng ra nói là “bạn bè” thì chưa chắc đã là bạn bè thật sự. Bởi vậy, chúng ta cần thận trọng khi kết bạn, không được nhìn hiện tượng bên ngoài, mà phải nhìn nhận từ bên trong. Nếu không, rất có thể chúng ta sẽ bị kẻ “miệng nam mô, bụng một bồ dao găm” làm hại, Thanh Hằng đã gặp cảnh ngộ như vậy.

Gần đây, tâm trạng của Thanh Hằng rất tệ, cô không thể ngờ rằng Thu An - người chị em tốt của mình lại đối xử với mình như vậy.

Lúc Thu An mới đến công ty, Thanh Hằng đã làm việc ở đây hai năm, đảm nhiệm chức vụ quản lý bộ phận. Bản thân Thanh Hằng là người nhiệt tình tốt bụng, với người mới là Thu An, cô luôn hướng dẫn và giúp đỡ rất nhiều, nhanh chóng giúp Thu An làm quen với công việc ở công ty. Thu An cũng vô cùng cảm kích, luôn gọi Thanh Hằng là “chị”. Mặc dù gọi như vậy nhưng thực chất hai người chỉ cách nhau một tuổi, cả hai đều có cảm giác rất hợp nhau. Nhiều lúc hai chị em đi chơi vui vẻ, Thu An thường ngạc nhiên thốt lên: “Oa! Chúng ta có thật nhiều điểm giống nhau!”

Tình bạn của hai người trong mắt mọi người chẳng khác nào như hai chị em ruột. Hai người cùng dạo phố, cùng ăn cơm, không có chuyện gì là không nói với nhau. Thu An kể cho Thanh Hằng nghe những bí mật nhỏ trong cuộc sống, đi đâu đó càng khiến Thanh Hằng cảm thấy mình được tin tưởng. Khi hai người nói chuyện, Thu An cũng làm như vô tình hữu ý hỏi Thanh Hằng về một vài bí mật trong công việc. Thanh Hằng cũng không đề phòng, chỉ coi như là Thu An muốn học hỏi nên nói hết với cô ta những gì mình biết.

Một năm sau, một nghiệp vụ của công ty bị công ty đối tác lấy mất. Trong công ty có thông tin nói rằng việc tiết lộ cơ mật với đối thủ cạnh tranh lần này là do người thuộc bộ phận mà Thanh Hằng quản lý phụ trách. Giám đốc tức giận tìm Thanh Hằng khiển trách, cô cảm thấy rất oan uổng. Về nhà cô nhớ kỹ lại, những bí mật này cô chỉ nói với một mình Thu An, vì thế cô tìm Thu An định hỏi cho rõ ràng. Nào ngờ Thu An đã nộp đơn xin thôi việc, đến làm cho công ty đối tác. Thì ra cô ta chính là gián điệp mà đối phương phái tới. Tổn thất của công ty rất lớn, Thanh Hằng cũng không

còn mặt mũi nào tiếp tục ở lại công ty, nên đành chủ động nộp đơn thôi việc.

Chuyện này là cú sốc rất lớn tới Thanh Hằng, chủ yếu là tổn thương về mặt tình cảm. Cô cảm thấy tình bạn mà mình thật lòng vun đắp bị người khác coi là công cụ lợi dụng. Thu An không phải là “bạn tri kỷ” của Thanh Hằng, chỉ là Thanh Hằng đã xử trí theo cảm tính, lẫn lộn quan hệ bạn bè và đồng nghiệp, nên mới trúng bẫy của người khác. Đáng lẽ ngay từ khi Thu An lừa cô để lấy “thông tin mật”, cô đã phải đề cao cảnh giác mới phải.

“Hiệu ứng định hình” (Stereotype effect) nghĩa là: Khi chúng ta nhìn thấy một người, chúng ta thường căn cứ vào vẻ ngoài và đặc điểm hành vi của đối phương để phán đoán họ, đồng thời dùng trực giác của mình đánh giá người đó, phán đoán như vậy rất dễ không chính xác.

Một số người trẻ tuổi mới đi làm, thường dựa vào nguyên tắc kết bạn thật lòng để đối nhân xử thế, quá ngây thơ, không có tâm lý cảnh giác, đặc biệt là trước “sự tấn công của tình bạn”, sẵn sàng cởi hết gan ruột để tâm sự với đối phương. Người này một khi bị bạn bè phản bội tâm hồn sẽ thấy đau đớn, chẳng khác nào như bị hàng vạn mũi tên xuyên vào tim, nhớ lại sự ngây thơ tốt bụng trước đó, cảm thấy nuối tiếc và ân hận.

Duy Nghĩa là nhân viên mới trong phòng, do vừa đến công ty, muốn để lại ấn tượng tốt nên cố gắng thỏa mãn yêu cầu của mọi người. Cậu làm chân lon ton, sai vặt, nào là phô tô, dọn dẹp bàn ghế... Nói chung là ai nhờ gì cậu làm nấy. Các nhân viên cũ cũng coi việc này là bình thường và rất hay làm phien cậu, những việc làm lặt vặt trước kia giờ đều “chuyển giao” cho cậu. Duy Nghĩa cũng không thấy vất vả, nếu nhân tiện có ai dạy cậu chút kinh nghiệm, kỹ thuật thì cậu lại càng thấy phấn khởi.

Có một hôm, Duy Nghĩa là người về muộn nhất. Đúng lúc Duy Nghĩa vô cùng mệt mỏi thì Mạnh Thắng bước tới, thân thiết nói: “Duy Nghĩa, cậu vất vả quá, sao vẫn chưa làm xong?”

Duy Nghĩa gượng cười nói: “Chẳng có cách nào, em dốt, lại không có kinh nghiệm, rất nhiều việc về mặt kỹ thuật vẫn chưa hiểu lắm.”

Mạnh Thắng nhiệt tình hướng dẫn cho Duy Nghĩa, Duy Nghĩa vui vẻ giải quyết xong vấn đề và cảm động coi Mạnh Thắng làm “sư phụ”. Mạnh Thắng cũng tươi cười nhận “đồ đệ” này, đồng thời trong khoảng thời gian sau đó, Mạnh Thắng thường xuyên hướng dẫn Duy Nghĩa những vấn đề về kỹ thuật. Duy Nghĩa vô cùng cảm động, luôn nghĩ phải làm điều gì đó để báo đáp lại “sư phụ” của mình.

Không lâu sau, Duy Nghĩa đã có cơ hội báo đáp. Một hôm, Mạnh Thắng đột nhiên than phiền nói nhà mình gặp khó khăn về kinh tế, sau đó do dự muốn nhờ Duy Nghĩa giúp chút việc. Thì ra, Mạnh Thắng muốn Duy Nghĩa ký thay một bản hợp đồng, nói là một khách hàng vốn đã từ chối mình lại đồng ý, nay thấy ngại, bây giờ kinh tế trong nhà lại khó khăn, đành phải nhờ Duy Nghĩa ra mặt giúp.

Duy Nghĩa cũng không nghĩ nhiều, nhận lời không chút nề hà. Kết quả, bản hợp đồng này bị công ty biết được, thì ra “khách hàng” ở đây chính là người của công ty cạnh tranh, họ cho Mạnh Thắng một khoản tiền, bảo anh ta làm việc riêng. Mạnh Thắng sợ bị phát hiện, liền tìm Duy Nghĩa để làm con tốt thí mạng. Kết quả, khi Duy Nghĩa bị công ty đuổi việc, Mạnh Thắng tỏ vẻ lạnh lùng không liên quan, điều đó khiến Duy Nghĩa vô cùng chua xót, liền vạch tội Mạnh Thắng. Nào ngờ Mạnh Thắng tỏ ra vô tội, một mực phủ nhận, Duy Nghĩa cũng không có chứng cứ, đành tức giận bỏ đi.

Trong công việc, những người như Duy Nghĩa rất dễ bị lợi dụng, những người lợi dụng đó bỏ ra một chút ân huệ nhỏ, sau đó khi có cơ hội là tận dụng triệt để, hành vi này quả thực rất vô liêm sỉ. Có điều, nếu việc gì chúng ta cũng cẩn thận, nhìn người nhìn việc một cách kỹ càng, thấu đáo, hoặc đặt ra một vài câu hỏi: “Vì sao đột nhiên anh ta lại đối xử tốt với mình như vậy? Liệu có phải sau khi ban ân huệ, anh ta sẽ nhanh chóng yêu cầu báo đáp không, sự báo đáp mang tính chất gì, liệu có ảnh hưởng tới lợi ích của mình không?” Như thế sẽ không gặp phải những sai lầm đáng tiếc xảy ra.

“Mặt người dạ thú” là đáng sợ nhất, bạn bị ăn thịt rồi mới biết thế nào là đau. Đối phó với loại người hai mặt, bắn tên sau lưng, mưu đồ bất chính này, chúng ta nhất định phải chú ý: Công tư phải phân minh, không được cái gì cũng tiết lộ với đối phương; khi đối phương nhiệt tình một cách vô cớ hoặc thái quá, bản thân phải giữ bình tĩnh; trong trường hợp chưa hoàn toàn hiểu hết phẩm chất của đối phương, chúng ta nhất định không được đồng ý yêu cầu của họ, bởi đó rất có thể là cái bẫy.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Không thể không đề phòng người khác. Khi giao lưu với người khác chúng ta phải chú ý chừng mực, không được thân mật quá mức, tiết lộ chuyện riêng tư, đề phòng kẻ khác hãm hại. Vậy, chúng ta nên làm thế nào?

### **(1) Tùy cơ ứng biến, nhanh chóng biến vấn đề thành vô hình**

Khi chúng ta gặp phải mũi tên của kẻ “mặt người dạ thú” thì không được hành động một cách cứng nhắc mà phải tùy cơ ứng biến, nhanh chóng làm cho vấn đề biến mất.

### **(2) Luyện thuật phòng thân**

Chúng ta phải học cách bảo vệ bản thân, phát hiện sớm, phòng ngừa sớm.

### **Bài 4: Làm thế nào để nghe lời nói, hiểu ý nghĩa**

Con người khi mới giao tiếp với nhau, thường chú trọng đến sự khách khí. Người ta bó buộc ý đồ chân thực của bản thân lại, dựa vào bản thân để tự làm rõ ý tứ. Nhà tâm lý học nói, con người nói chuyện không nói thẳng, thông thường chỉ để biểu thị khách khí và lễ phép, bởi nói quá thật sẽ khiến cả hai mất hòa khí, trở nên khó xử.

Trong cuộc sống, người có quan hệ xã giao tốt đầu là người biết nắm bắt “ý tứ bên ngoài lời nói”. Họ có thể hiểu chính xác ý tứ, khéo nắm bắt được tâm tư của đối phương, khiến đối phương cảm thấy vô cùng ân cần, chu đáo và muốn giao lưu với họ. Những người không hiểu “ý ngầm” của người khác, thường sẽ bị người khác nói: “Tôi đã ngầm nói rõ ràng như vậy rồi mà anh ta còn không hiểu, đúng là đờng đực!”

“Hiệu ứng thấu xạ” chỉ việc chúng ta thường xuyên căn cứ vào lời nói hành vi và tâm lý của mình để suy đoán người khác, cho rằng bản thân như vậy thì chắc chắn đối phương cũng có đặc tính hoặc ý tứ tương tự như vậy, thế là thấu xạ tình cảm, ý chí, đặc tính của bản thân với người khác.

Khi đang nói chuyện, nếu đối phương nói “mình thấy hơi mệt rồi”, thì bạn cần xem lại xem có chủ đề nói chuyện nào đó của mình quá tẻ nhạt hay không, sau đó nên kịp thời dừng lại; khi đến nhà người khác chơi, nếu chủ nhà nói “Bạn về nhà muộn thế này, người nhà có lo lắng không” thì bạn nên biết rằng ý của người ta là muốn nghỉ ngơi, đã đến lúc bạn cần cáo từ. Nếu lúc ấy bạn vui vẻ nói một câu: “Không sao, cả đêm mình không về cũng chẳng có ai lo lắng cả.” Vậy thì chắc chắn chủ nhân sẽ toát mồ hôi lạnh, lần sau cũng không dám mời bạn tới chơi nữa.

Giữa bạn bè, nếu trong khi nói chuyện, bạn vẫn quả thực không hiểu, thì sau cuộc nói chuyện có thể hỏi thăm và giải thích. Tuy nhiên trong công việc, nếu bạn hiểu nhầm ý của lãnh đạo thì sẽ vì sự hiểu nhầm đó mà gây phiền phức và ảnh hưởng tới tiến độ của bản thân.

Duy Bình mới làm việc ở một công ty nhỏ chẳng bao lâu đã có được thành tích làm việc rất tốt. Chuẩn bị đánh giá cuối kỳ, giám đốc gọi anh ta tới phòng làm việc nói chuyện.

Giám đốc cười khà khà và nói: “Duy Bình à, nửa năm nay, cậu làm việc rất cố gắng, đi đâu này tôi hiểu.”

Duy Bình ngại ngùng nói: “Cảm ơn giám đốc đã khen.”

Giám đốc bảo Duy Bình ngẩng xuống và nói: “Tôi thấy cậu là một thanh niên rất có năng lực. Quy mô của công ty chúng ta cũng không lớn lắm, liệu cậu có dự định gì xa vời hơn không?” Thấy Duy Bình không nói, giám đốc lại nói: “Đừng căng thẳng, cậu cứ coi tôi như một người bạn.”

Duy Bình cảm thấy giám đốc rất bình dị dễ gần, bỗng chốc tâm trạng cũng thoải mái hơn nhiều, thậm chí nghĩ giám đốc bảo mình nói về dự định sau này, chắc chắn là thích người có lý tưởng và hoài bão, thế là anh ta bắt đầu nói về lý tưởng, bày tỏ bản thân, hy vọng sẽ có không gian phát triển lớn hơn, thậm chí nói tới cả việc làm việc cho công ty xuyên quốc gia.

Sắc mặt của giám đốc dần dần thay đổi, đến cuối cùng khẽ ngắt lời Duy Bình: “Thôi, cậu ra ngoài đi!”

Duy Bình vốn tưởng rằng lần trò chuyện thân mật này là tiêu chí bầu chọn anh ta làm “nhân viên tiên tiến” trong lần đánh giá cuối kỳ, nào ngờ giám đốc lại chọn người khác, mặc dù người này không có bất kỳ biểu hiện xuất sắc nào. Thực ra, vốn dĩ giám đốc có dự định chọn Duy Bình, nhưng vấn đề nằm ở chỗ sau lần nói chuyện ấy, giám đốc nhận ra rằng Duy Bình là một người ấu trĩ, không thực tế, đặc biệt là anh ta đã bày tỏ “hy vọng có không gian phát triển lớn hơn”, “nếu anh ta đã bày tỏ ý muốn nhảy việc thì hà cớ gì mình phải đào tạo thay cho người khác”, giám đốc đã nghĩ vậy.

Nếu Duy Bình là một người thông minh thì không đến nỗi không nắm bắt được ý tứ của giám đốc. Giám đốc bảo bạn nói về “lý tưởng” chỉ là muốn để bạn bày tỏ thái độ nhiệt tình với công việc. Giám đốc bảo bạn nói “dự định sau này” đồng thời nói với ý dò hỏi: “Quy mô công ty nhỏ, e rằng không giữ chân được người như bạn”, đó là để dò hỏi mức độ trung thành với công ty, bạn chỉ nên nói như thế này: “Tôi cảm thấy tiềm lực phát triển của công ty vô cùng lớn, bao nhiêu công ty mời gọi nhưng chỉ có nơi đây là chốn dừng chân mà tôi mong muốn thôi.”

Rất nhiều người trẻ tuổi không quen với những người “nói vòng vo”, cảm thấy chiêu đó của họ quá giả tạo, thế là trong tình huống sơ sẩy, họ đã



phạm phải sai lầm “thật thà quá mức, hỏi cái gì trả lời cái ấy” giống như Duy Bình. Sau khi mắc lỗi, một số người cảm thấy nuối tiếc, đồng thời không khỏi trách móc: “Đây là công ty cơ mà, có phải là chương trình Đuổi hình bắt chữ đâu mà phải dò đoán như vậy, quả thực là vòng vo tam quốc.” Điều này chứng tỏ kinh nghiệm xã hội của những người này còn chưa đủ, không biết lĩnh hội ý tứ của lãnh đạo, mà đây lại là bước đầu tiên để bảo vệ bản thân trong một xã hội phức tạp.

Bạn hỏi người khác: “Phương án này có được không?” Anh ta nói: “Tôi không chắc nó có thể được thực thi.” Ẩn ý chính là “Tôi cảm thấy nó hoàn toàn không được.” Bạn hỏi người khác: “Hôm nay có thể làm xong được không?” Anh ta nói: “Có thể, nếu như làm thêm.” Ẩn ý chính là “Nhiệm vụ quá nhiều, không làm xong được.” Khi đối phương nói với bạn: “Tôi thấy anh nên đi hỏi ý kiến của người khác” chính là nói “Anh đừng làm phiền tôi nữa.”

Người làm việc tốt nhất trong phòng chính là người biết cách nắm bắt ý tứ của người khác: Lĩnh hội yêu cầu của lãnh đạo, hiểu được ý kiến của đồng nghiệp, biết được nhu cầu của khách hàng. Trong đó, hiểu được nhu cầu của khách hàng là kỹ năng cần có của người bán hàng. Có một câu cửa miệng của khách hàng mà người bán hàng nên hiểu rõ: “Thôi được, để tôi suy nghĩ.” Đây là “kế hoãn binh” của phần lớn khách hàng, cũng là lời từ chối khéo léo trước sự bám riết của người bán hàng. Lúc này, người bán hàng đừng tưởng rằng khách hàng đang suy nghĩ tới việc bỏ tiền thật mà nên nghĩ xem chỗ nào mình làm chưa tốt.

Có khách hàng thích nói ngược, anh ta chê giá sản phẩm của bạn đắt đỏ nhưng lại nói: “Sản phẩm của bạn thật đúng là vừa đẹp vừa rẻ.” Lúc ấy bạn nên giải thích: “Chi phí sản xuất khá cao”, đồng thời xem có thể cho giá ưu đãi được không. Nếu bạn tưởng khách hàng hài lòng thật sự, tỏ vẻ rất tự hào, thậm chí còn chuẩn bị tâm lý để chờ khách hàng bỏ tiền ra mua, như thế có thể nói là bạn quá chậm hiểu.

Câu nói “chim sợ cành cong” là để miêu tả sự sợ hãi, nhút nhát của con người. Bởi vậy, trong cuộc sống, chúng ta luôn cần lắng nghe thật kỹ, tìm

ra ẩn ý trong mỗi lời nói của đối phương, nắm bắt được suy nghĩ của đối phương, từ đó có được quyết định đúng đắn.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Cổ nhân có câu “ý tại ngôn ngoại”, có nghĩa là ý ở ngoài lời; chỉ những điều hàm ý, không nói ra trực tiếp, người nghe phải tự suy ra mà hiểu lấy. Vậy thì, trong cuộc sống, chúng ta phải làm thế nào để phán đoán ẩn ý của đối phương?

### **(1) Thông qua ngữ điệu phán đoán ẩn ý**

Nếu một người cao giọng khi nói chuyện, chúng ta có thể phán đoán anh ta đang ở trong trạng thái phấn khích, tình cảm rất kích động, có khi còn thể hiện sự kinh ngạc. Ngược lại nếu âm vực giọng thấp, chúng ta sẽ nghĩ rằng người này đang ở trong trạng thái bực tức.

### **(2) Căn cứ vào kinh nghiệm sống và hoàn cảnh để phán đoán ẩn ý**

Trong cuộc sống hàng ngày, khi người khác nói chuyện, chúng ta phải chú ý quan sát phản ứng của người xung quanh, xem hiệu quả phản ứng của lời nói nào tốt hơn. Sau này, gặp tình huống tương tự, chúng ta có thể mượn phương thức của người khác để một lời nói có thể thu được nhiều kết quả.

### **Bài 5: Đừng để người khác nhận ra bạn đã hiểu được tâm tư của họ**

Không để người khác phát hiện ra bạn đã hiểu được tâm tư của họ, cố tình vờ ra vẻ ngốc mà không phải là ngốc nghếch thật sự, đó mới là trí tuệ. Dùng vẻ ngốc nghếch mê hoặc đối phương, như thế vừa có thể khiến đối phương tìm ra được lối thoát, vừa có thể khiến đối phương quý mến mình, đồng thời còn có thể đạt được mục đích của bản thân.

Chắc chắn mỗi người bán hàng đều đã gặp một khách hàng như thế này. Anh ta đến cửa hàng không dưới ba lần, rõ ràng là rất thích sản phẩm, nhưng vẫn tỏ thái độ kén chọn nói chỗ này chỗ kia không tốt, cuối cùng đưa ra kết luận: “Thế này nhé, nếu sản phẩm có khuyết điểm, thì hãy tính rẻ cho tôi một chút!”

Lúc ấy, nếu bạn nói: “Đây là giá thấp nhất rồi!”, khách hàng lập tức bĩu môi tỏ vẻ rất hiểu biết: “Không phải chứ, anh đừng có tưởng tôi không hiểu biết. Tôi đã đến mấy cửa hàng rồi, đồ của người khác chất lượng còn tốt hơn, giá cả cũng rẻ hơn. Nếu các anh không bán được thì tôi sang cửa hàng khác mua!”

Có người bán hàng vừa nghe thấy những lời này liền tức giận, mở miệng châm biếm: “Thế thì mời anh sang cửa hàng khác mua đi ạ, nếu có thể mua được cái giống hệt mà rẻ hơn thì mua giúp tôi một chiếc!” Khách hàng tức giận bỏ đi, còn người bán hàng thì than phiền với đồng nghiệp: “Loại người gì vậy, anh ta sắp giảm nát bậc cửa của cửa hàng chúng ta rồi, lại còn cứ tỏ ra là khách mới. Nếu anh ta thấy đồ tốt như thế thật thì vì sao không mua ở cửa hàng đó đi?”

Thực ra chút tâm ý đó của khách hàng rất rõ rệt. Chẳng qua là so sánh nhiều rồi, tìm được món đồ tốt nhất rồi nhưng vì muốn được giảm chút tiền, nên đã cố tìm lỗi trên sản phẩm của bạn, sau đó lại làm ra vẻ người trong nghề “Đang có lựa chọn tốt hơn.” Nếu người bán hàng cứ nhất định phải vạch trần “mánh khéo” này của khách hàng thì khách hàng sẽ bị mất mặt, cho dù có thích đồ ở cửa hàng bạn tới mức nào thì cũng tức giận bỏ đi. Làm như vậy đối với người bán hàng mà nói là được một mất mười. Người ta nói khách hàng là thượng đế, bạn thuận theo ý của thượng đế, âm thầm hóa giải mục đích của thượng đế, như thế mới là người khôn ngoan.

Vì thế, khi gặp khách hàng giống như trên, người bán hàng thông minh hãy thử nói như sau: “Ồ, vậy sao, cảm ơn anh đã đặc biệt ghé tới cửa hàng của chúng tôi. Nhưng cái giá này thật sự đã rất thấp rồi, giám đốc nói là giá gốc, tôi chỉ là người bán hàng, không thể tự quyết định được. Hay là để tôi

giúp anh đi hỏi giám đốc được không?” Như thế, vừa giữ thể diện cho khách hàng lại khiến anh ta thẫn thờ vì “mánh khéo” của mình. Sau đó, bạn có thể vờ đi thương lượng vấn đề giảm giá với giám đốc, dĩ nhiên, nếu có thể ưu đãi thì hãy ưu đãi thích hợp, còn nếu quả thực không được thì khách hàng cũng hiểu. Thực ra đây đã là giá thấp nhất trong các cửa hàng rồi, nên họ có thể vì muốn tìm đường lùi cho mình sẽ nói: “Thôi được, thái độ phục vụ của cửa hàng rất tốt, vậy tôi mua luôn ở đây vậy. Hy vọng sau này các bạn vẫn làm tốt như thế này.”

Trong tâm lý học có “hiệu ứng bể cá vàng” (Goldfishbow effect). Thuật ngữ này xuất phát từ việc bể cá vàng được làm bằng thủy tinh với độ trong suốt rất cao, nhìn từ mọi góc độ, đều có thể nhìn thấy rất rõ bên trong.

Trong cuộc sống, mỗi người đều giống như khách hàng kể trên, hy vọng có thể tỏ ra thông minh và hiểu biết trước mặt người khác, giống như nhà ảo thuật có thể dùng chút kỹ xảo trước mặt khán giả. Nhưng nếu một số mánh khéo nhỏ mà đối phương tự cho là đúng bị bạn vạch trần một cách dễ dàng, thì anh ta sẽ cảm thấy mình giống như chú hề trên sân khấu, ngô nghê và mất thể diện, dĩ nhiên cũng sẽ không có cảm tình với bạn.

Thử nghĩ xem, khi bạn kể về một cuốn tiểu thuyết, vẫn chưa đến hồi kết thúc, đối phương đã ngáp và nói: “Tôi xem từ lâu rồi, hung thủ chính là anh ta.” Bạn chuẩn bị tặng quà cho người khác để tạo bất ngờ, bạn nói với vẻ thần bí: “Đoán xem, mình mua cho cậu cái gì?” Người được tặng quà lại bóc quà ngay và nói: “Biết ngay là cái này, chẳng phải mình đã đòi cậu ba lần rồi sao.” Có phải đi đầu đó sẽ khiến bạn cảm thấy bị tổn thương, trong lòng có cảm giác hụt hẫng không?

Đi đầu này giống như việc nữ giới có xu hướng chơi cùng với những cô bạn gái có ngoại hình kém hơn mình, qua đó để tô thêm vẻ xinh đẹp của bản thân. Con người có xu hướng chơi cùng người “ngốc” hơn mình, qua đó thể hiện sự thông minh của bản thân, hơn nữa cảm thấy sẽ không bị uy hiếp. Cho dù là lãnh đạo, khách hàng hay người khác, họ đều không hy vọng bạn thông minh hơn họ. Nếu bạn thông minh tới mức vừa nhìn đã

hiểu được tâm tư của đối phương, thì đối phương sẽ cảm thấy bản thân dễ bị xâm phạm.

Trong giao tiếp, vờ ra vẻ ngốc nghếch là một môn nghệ thuật. Đối tượng trọng tâm mà bạn cần vờ ra vẻ ngốc nghếch là lãnh đạo của bạn, bạn nhất định không được tỏ ra thông minh hơn ông ta. Vì sao năm xưa Tào Tháo lại giết Dương Tu? Chính là bởi vì Dương Tu cậy tài khinh người. Lúc đánh trận, Tào Tháo do dự không biết có nên từ bỏ một vùng lãnh địa mà mình đã tấn công rất lâu mà không giành được hay không, đành chờ trong lúc ăn cơm đã hô một tiếng “lườn gà” đầy ẩn ý khiến các binh sĩ đều ngạc nhiên không hiểu. Dương Tu cười đắc trí, giải thích cho mọi người: “Ý của tể tướng là, vùng lãnh địa này giống như lườn gà, ăn thì không ngon, bỏ thì tiếc.” Câu nói này của Dương Tu khiến lòng quân rối loạn, các binh sĩ đều chuẩn bị bỏ mũ giáp. Lời này truyền đến tai Tào Tháo, ông ta thầm nghĩ: “Dương Tu, người đứng là đi guốc trong bụng ta”, từ đó có động cơ giết hại. Không phải Tào Tháo đố kỵ hiềm tài mà là bởi Dương Tu thông minh quá mức, vừa có thể hiểu được lòng người, lại tung thông tin không chút che đậy, loại người này thường gây họa từ bên trong. Hơn nữa, một nhân viên tự cho rằng mình thông minh hơn lãnh đạo, hiểu được mọi suy nghĩ của lãnh đạo, lại còn nói ra suy nghĩ của mình, sẽ khiến lãnh đạo cảm thấy rất mất thể diện.

Ngoài việc vờ ra vẻ ngốc nghếch với lãnh đạo, với đồng nghiệp thì với đối thủ bạn cũng nên như vậy. Có câu “Cây to hút gió”, luôn có những người ghen ăn tức ở đứng sau lưng hãm hại bạn, bạn hãy thử thu bớt cành cây rậm rạp, đừng bộc lộ tài năng trong cách ăn nói, làm tổn thương lòng tự tôn của người khác, hãy tỏ ra chậm chạp hèn hậu một chút, dĩ nhiên mọi người sẽ không hướng mũi công kích bạn.

Còn khi đối đầu với đối thủ, bạn hãy giả vờ ngu ngốc, ngoài mặt ra vẻ thuận chịu, lúc nào cũng cười, lúc nào cũng cung kính để cho địch khởi nghi ngờ rồi chờ thời cơ chín, tìm điểm yếu của kẻ thù mà đập đòn sấm sét.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Nếu chúng ta nhìn thấu tâm ý của đối phương nhưng không chỉ ra, mà lại vờ ra vẻ ngốc nghếch, thì như thế càng dễ làm được việc. Vậy, khi làm việc, chúng ta nên vờ ngốc nghếch như thế nào?

(1) Nhìn thấu tâm tư của đối phương, không khoe khoang

Rõ ràng chúng ta biết tâm ý của đối phương nhưng không phản bác lời đối phương, không khoe khoang sự thông minh của mình. Ngược lại, phải dùng kỹ thuật biểu diễn để giấu giếm một cách thích hợp.

(2) Vờ ra vẻ không biết

Chúng ta không được thể hiện sự sắc sảo của mình, có thể vờ như không nghe thấy hoặc không nghe rõ lời đối phương, thông qua việc chuyển chủ đề để tránh cục diện khó xử, như thế cả hai đều không cảm thấy ức chế.

## Chương 9: Xây dựng hình tượng xã giao có sức lôi cuốn

Bài 1: Chú trọng hình dáng cử chỉ, khi cần có thể nhờ đến thiết kế chuyên nghiệp

Lễ trao giải điện ảnh hàng năm trở thành sân khấu để các ngôi sao nữ đọ vẻ duyên dáng, xinh đẹp. Họ mời các nhà thiết kế chuyên nghiệp thiết kế ra các bộ váy áo, phụ kiện, tốn bao nhiêu tâm sức để mong mình gây được sự chú ý. Trước thềm lễ trao giải, họ có thể mặc thử quần áo đến một nhòai, nhưng đến khi lên thảm đỏ, các khán giả phát hiện ra rằng 80% các ngôi sao nữ lựa chọn lễ phục có phong cách thiết kế đơn giản mà đặc biệt. Các ngôi sao cũng sợ “sự cô”, sợ ngộ nhỡ không mặc đẹp, có thể mất đi hình tượng, ngày hôm sau sẽ bị truyền thông, báo chí bình luận là lỗi thôi, cầu thả. Các ngôi sao đứng trên sân khấu luôn coi vẻ đẹp là thước đo cho sự thành công của mình, như thế mới xứng đáng với sự ủng hộ của khán giả.

Mặc dù nói đánh giá người khác qua bề ngoài là không chính xác nhưng không thể phủ nhận, con người thích nhìn nhận, đánh giá mọi thứ qua cảm nhận của thị giác. Từ ánh mắt rồi mới đến trái tim, câu nói này quả không sai. Chúng ta thường thông qua cảm nhận bên ngoài từ thị giác để đánh giá phẩm chất bên trong của đối phương. Ví dụ khi chúng ta nhìn thấy người đi dép lê, mặc áo ba lỗ, nhuộm tóc vàng thì sẽ nhăn mày, cho rằng đây là người hư hỏng, chơi bời; nhìn thấy người mặc áo sơ mi trắng gọn gàng chỉnh tề, chúng ta sẽ cho rằng đối phương lễ phép, ôn hòa, sống có quy củ.

Tâm lý học cho rằng, ấn tượng đầu tiên là ấn tượng mà đối phương để lại với chúng ta trong lần trò chuyện đầu tiên. Một khi ấn tượng này hình thành thì sẽ chiếm vị trí chủ đạo trong đầu đối phương, thậm chí còn có thể quyết định đối phương sẽ tiếp tục hợp tác với bạn hay không.

Tâm lý học nghiên cứu chứng minh rằng ấn tượng để lại khi con người giao lưu lần đầu tiên sẽ lưu lại thời gian rất dài trong cuộc sống sau này. Ấn tượng này còn đồng thời ảnh hưởng trực tiếp tới sự phán đoán và đánh giá chủ quan của con người. Thông thường, ấn tượng đầu tiên được hình thành thông qua các đặc điểm bên ngoài như quần áo, khuôn mặt, tư thế, nói tóm lại là hình dáng và dáng vẻ. Vì thế, muốn để lại ấn tượng đầu tiên tốt đẹp với người khác, khiến người khác nảy sinh ham muốn quan tâm và tiếp tục giao lưu, thì trước tiên chúng ta phải bắt đầu từ việc tạo dựng hình tượng hoàn mỹ của bản thân.

Thế nào là hình tượng đẹp? Hoàn toàn không phải là việc yêu cầu chúng ta phải là tuyệt sắc giai nhân – trừ phi bạn là người đẹp bẩm sinh, rất dễ gây chú ý với người khác. “Vẻ đẹp” mà chúng ta nói ở đây có ba phương diện:

- 1) Cân trọng, đúng mực, thông thường nhìn thấy dễ chịu, không chói mắt.
- 2) Thích hợp với bản thân, bao gồm phù hợp với hình thể, cá tính, đặc điểm nghề nghiệp của bản thân.
- 3) Phù hợp với nhu cầu của môi trường, hài hòa.

Tuy nhiên, rất nhiều thanh niên khi mới đi làm, rất dễ giống với nhân vật chính trong ví dụ dưới đây, gặp vấn đề về hình tượng.

Thúy Nga là văn thư của công ty. Cô là một cô gái trẻ trung, thời thượng, sở thích lớn nhất mỗi khi rảnh rỗi chính là đi dạo phố mua đồ. Chủ nhật tuần trước, cô đã phải “bấm bụng” mua đôi giày cao gót hàng hiệu mà mình đã thích từ lâu. Đôi giày này có mũi nhọn, gót nhọn, lại còn có màu vàng rất bắt mắt, là sản phẩm độc quyền của nhà thiết kế người Pháp, vô cùng thời trang và đẹp mắt.

Ngày hôm sau, Thúy Nga đi giày cao gót, mặc một chiếc áo quây màu đen, trông như một ngôi sao điện ảnh, tâm trạng cũng trở nên vô cùng vui vẻ,



trên đường đi chỉ nghĩ tới việc các đồng nghiệp sẽ ngưỡng mộ và ca tụng mình như thế nào. Nhưng sau khi đến phòng làm việc, cô phát hiện các đồng nghiệp đều nhìn mình bằng ánh mắt kỳ lạ, bạn thân Thu Huyền bước lại và khẽ nói: “Đôi giày này đắt lắm đúng không? Còn cả chiếc áo quây này nữa, rất đẹp, nhưng sao cậu lại mặc tới chỗ làm?”

Hết giờ, giám đốc gọi Thúy Nga lên phòng làm việc, sắc mặt không mấy vui vẻ khi ám chỉ rằng, đôi giày cao gót và cả chiếc áo quây hở hang quá mức không thích hợp khi làm việc. Thúy Nga cảm thấy rất ấm ức.

Thúy Nga là người trẻ tuổi, thích thời trang, thích đẹp, đi đâu này rất bình thường nhưng cô lại không chú ý tới đặc điểm cần trọng, đúng mực của thời trang công sở. Dĩ nhiên, nếu công việc của bạn là nghề thời trang như nhà tạo mẫu, thì có thể ăn mặc theo cá tính riêng của mình. Nhưng công việc văn phòng truyền thống như văn thư cần nên nghiêm túc một chút thì hơn. Trong văn phòng chúng ta không nên mặc quần áo tạo hình quá đặc biệt, ví dụ giày cao gót và áo quây sẽ để lại cảm giác không thực tế, không thận trọng với người khác. Phụ nữ thích đẹp; với giày, bạn có thể đi giày cao gót hoặc giày cao vừa phải, màu hoặc đậm hoặc nhạt, chỉ cần kiểu dáng không quá kỳ dị là được; còn trang phục cũng nên đoan trang, lịch sự, những chiếc áo khoét sâu để lộ vòng ngực và váy quá ngắn đều không được mặc.

Ngoài việc chú ý đến vẻ ngoài nghiêm túc và đúng mực, cử chỉ của chúng ta cũng vô cùng quan trọng. Một số người lớn tuổi phê bình thanh niên như sau: “Nhìn kìa, đứng không ra đứng, ngẩng không ra ngẩng.” Hễ nhỏ, nếu bị mắng mỏ như vậy, chúng ta cũng thấy là bình thường, không có gì phải quan tâm. Nhưng sau khi chúng ta đi làm, những thói quen xấu này sẽ khiến chúng ta phiền muộn, thậm chí khiến chúng ta mất đi cơ hội lúc nào không hay, giống như Minh Lâm dưới đây.

Bình thường Minh Lâm có thói quen không tốt, đó là rung chân. Khi anh ta nói chuyện, ăn cơm, xem phim với bạn bè, chỉ cần ngẩng xuống là hai chân của anh ta rung không ngừng, chẳng khác nào như được vặn dây cót vậy. Người không thân thiết khi nhìn hành động ấy đánh giá anh ta là người

“không nghiêm chỉnh”; còn bạn bè hiểu anh ta thì lại nói: “Cậu ấy là người thật thà”. Các bạn cũng đã khuyên rất nhiều lần, nhưng anh ta nói: “Đừng câu nệ tiểu tiết, bao nhiêu năm như thế, mình quen rồi.”

Một lần, thói quen này đã gây họa cho Minh Lâm. Công ty lớn mà anh để ý bấy lâu cuối cùng đã hẫng, bảo anh ta đi phỏng vấn. Anh ta chuẩn bị đầy đủ, tự tin bước vào phòng phỏng vấn, vừa ngồi xuống là anh ta bất giác rung chân. Động tác này bị giám đốc phỏng vấn coi là “ngạo mạn, vô lễ” hoặc “căng thẳng quá mức”, tóm lại là cảm thấy người thanh niên trước mắt không cẩn trọng, cuối cùng loại anh ta.

Bởi vậy, chúng ta phải kiểm tra bản thân mình xem liệu có những động tác nhỏ không thể sửa được giống như Minh Lâm hay không. Nếu có thì phải sửa thật sớm, không được vì coi thường những chi tiết nhỏ mà để lại ấn tượng không tốt với người khác. Cần nhớ rằng, trong công việc và trong cuộc sống, đều có những quy phạm nhất định, đó không phải là sân khấu ngoài trời mặc áo phông rộng thùng thình và chiếc quần bò rách, muốn hát thì hát, muốn nhảy thì nhảy. Chúng ta nên chú trọng hình dáng cử chỉ của mình, để khiến người khác có ấn tượng tốt đẹp với chúng ta, để giúp chúng ta có được quan hệ giao tiếp tốt đẹp và may mắn trong sự nghiệp.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong rất nhiều trường hợp, hình dáng và cử chỉ của chúng ta sẽ làm nên sức hút của bản thân trong giao tiếp. Muốn thông qua điếu này để tạo ấn tượng tốt đẹp với người khác thì chúng ta cần chú ý hai điểm dưới đây:

### **(1) Trang phục phối hợp hài hòa**

Phải chú trọng đến hình tượng của bản thân, đi đầu cơ bản nhất chính là chú ý cách kết hợp trang phục. Cần tuân thủ nguyên tắc kết hợp vốn có giữa giày mũ, quần áo, cố gắng để chúng trông thật hoàn mỹ và hài hòa.

### **(2) Phù hợp đặc điểm cá tính**

Cách ăn mặc phải phù hợp với đặc trưng cá tính, tương ứng với hình thể, độ tuổi, đặc điểm nghề nghiệp của chúng ta. Tốt nhất là phải giữ được phong cách riêng của bản thân, thể hiện cá tính nổi bật nhưng tuyệt đối không được theo đuổi “mốt” thời thượng một cách mù quáng.

## Bài 2: Khi gặp khó xử, hãy thử tự trào để giải vây

Trịnh Uyên Khiết được mệnh danh là “Ông hoàng cổ tích” của Trung Quốc. Các tác phẩm của ông chủ yếu là dành cho thiếu nhi, với những câu chuyện thần tiên dễ thương mang đậm tính giáo dục. Trịnh Uyên Khiết ngoài đời còn là một người dí dỏm hài hước, tràn đầy sức hút và luôn truyền sự hài hước ấy sang những người bên cạnh.

Ông là tác giả đầu tiên lập ra nguyệt san cá nhân, đồng thời giữ kỷ lục bán chạy trong hơn hai mươi năm của nguyệt san Ông hoàng cổ tích, đầu này không thể không coi là một kỳ tích. Với cách làm này của ông, lúc đầu có rất nhiều người tỏ ra không hiểu, thậm chí có người cùng ngành và truyền thông còn nói ông là “chủ nghĩa anh hùng cá nhân”, “kỳ dị khác người”... Khi nhận phỏng vấn của Tuần báo nhân vật phương nam, Trịnh Uyên Khiết, người luôn giữ trong mình tâm hồn trẻ thơ đã dùng cách tự chế nhạo mình để đùa phóng viên, giải vây cho mình.

Phóng viên hỏi: “Vì sao ông lại chọn viết đồng thoại?” Ông nói: “Tôi là người hèn nhát, không dám hiến thân vì sự thay đổi của thế giới, đành phải viết đồng thoại để trốn tránh hiện thực.” Phóng viên lại hỏi: “Vì sao ông lại lập ra nguyệt san Ông hoàng cổ tích? Đã thế lại chỉ có một mình viết hai mươi năm, thật không thể tưởng tượng được.” Ông nói: “Do lòng dạ tôi hẹp hòi, đến mức không thể chung được với tác giả nào trong một cuốn sách. Còn việc viết hai mươi năm, đó là bởi vì tôi quá lười biếng, không chịu tiến thủ.” Cuối cùng phóng viên mạnh dạn hỏi: “Khi mất, ông muốn viết gì lên mộ mình? Còn nữa, ông cho rằng mình có những ưu điểm nào?” Ông vẫn tự trào đến tận cùng, nói: “Tôi sẽ viết, một kẻ mù chữ sáng tác cả đời được mai táng ở đây. Còn ưu điểm sao, quả thực tôi rất ngại, tôi chẳng là gì cả, vốn dĩ chẳng là gì, nên không vương trăn ai.”

Rất nhiều nhân vật nổi tiếng bị phóng viên hỏi tới mức bức tức, nổi nóng ở hiện trường hoặc kiên quyết giữ im lặng; ngày hôm sau trên báo sẽ lập tức xuất hiện bài viết của phóng viên, chê người này kiêu kỳ, người kia tự phụ, người hâm mộ cũng cảm thấy thất vọng vì sự thiếu bản lĩnh của thần tượng, như vậy, hình tượng của họ ít nhiều sẽ bị ảnh hưởng. Bởi vậy, khi gặp những vấn đề hoặc lời đánh giá gai góc, thì bạn hãy thử làm giống như Trịnh Uyên Khiết, dùng phương thức tự trào để hòa hoãn, nói năng hài hòa vui vẻ, như vậy có thể để lại ấn tượng là người thông minh, có phong độ trong mắt người khác.

Tâm lý học cho rằng, tự trào là cán cân điều tiết cân bằng tâm lý, giống như máy massage tâm lý vậy. Khi bạn cô lập không biết dựa vào đâu, có thể dùng việc tự trào để giải vây.

Trong cuộc sống, chúng ta khó tránh khỏi việc gặp một vài tình huống khó xử. Lúc này, hãy thử dùng cách tự trào để giúp mình thoát khỏi tình huống khó xử đó. Điều này không những có thể tạo ra một không khí nói chuyện vui vẻ, hài hòa mà còn có thể khiến bản thân sống thoải mái, phóng khoáng, càng có thể khiến bản thân trở nên đáng yêu, đồng thời còn khiến cả hai giữ được thể diện của mình.

Trên thực tế, sự cọ xát giữa con người với con người xảy ra bất cứ lúc nào và bất cứ ở đâu. Nếu lúc này, cả hai đều không nhường nhau thì rất dễ xảy ra xung đột. Đặc biệt là khi xung quanh có người xúm lại xem, cả hai vừa muốn kết thúc tình cảnh khó xử này, vừa không muốn nhận thua, vì thế, chúng ta phải học cách tự trào để hóa giải cục diện này.

Các nhà tâm lý học đã tiến hành một nghiên cứu thú vị, liên quan tới “hình tượng người đàn ông gợi cảm nhất trong lòng phụ nữ.” Họ để phụ nữ nghe băng ghi âm, bên trong thu âm nội dung tự giới thiệu của rất nhiều người đàn ông khác nhau, sau đó yêu cầu phụ nữ lựa chọn ra người đàn ông mình thích nhất. Kết quả cho thấy, người đàn ông dí dỏm được yêu mến nhất, đặc biệt là những người đàn ông có tinh thần tự trào, lấy mình ra làm trò đùa nhận được đánh giá là “vô cùng gợi cảm”.

Có nhà tâm lý học cho rằng, hài hước là trí tuệ sâu sắc nhất, còn tự trào lại là ranh giới cao nhất của sự hài hước. Tự trào tuyệt đối không phải là thiếu tự trọng mà là biểu hiện của sự tự tin và thông minh. Người biết tự trào thường biểu hiện thái độ sống lạc quan, hơn nữa khi giao tiếp với bên ngoài sẽ có mối quan hệ khá tốt.

Trong cuộc sống, mỗi người đều khó tránh khỏi gặp phải những tình huống khó xử. Đôi lúc, một số người cố tình lấy khuyết điểm của bạn ra làm trò cười. Ví dụ có giáo viên trung niên bị hói đầu, tóc thưa. Học sinh cười đùa gọi là “Thầy giáo hòa thượng.” Thầy giáo biết cũng không tức giận mà trong giờ học cười và nói: “Cái đầu trọc của tôi cũng có lợi ích, các em không thấy lớp học của chúng ta sáng hơn những chỗ khác sao?” Lời nói đùa này khiến học sinh cười ồ lên, có đi đâu sau việc đó, học sinh đều nói thầy giáo gần gũi, hài hước, đồng thời không nỡ cười thầy hói đầu nữa. Còn nếu khi ấy thầy giáo vô cùng tức giận, cảm thấy tôn nghiêm bị tổn hại mà nghiêm khắc mắng mỏ học sinh thì chắc rằng học sinh không những không kiểm điểm hành vi của mình mà ngược lại còn cảm thấy thầy giáo mình không có phong độ, hẹp hòi, đồng thời cố tình trêu tức và đặt biệt danh cho thầy.

Đôi khi, do sự cố ngoài ý muốn, mọi người chỉ biết đứng nhìn nhau không biết hóa giải khó xử như thế nào. Ví dụ lãnh đạo đang phát biểu trên sân khấu, đột nhiên micro bị hỏng, vang lên tiếng chói tai. Đơn vị tổ chức thẩn nghĩ vị lãnh đạo này sẽ tức giận, khán giả ở dưới cũng tức giận. Không ngờ lãnh đạo nhanh trí nói: “Cái loa này thấy tôi kém quá, sợ tôi mất thể diện nên cố tình gây chuyện để được vỗ tay đây mà.” Vậy là khán giả vỗ tay hưởng ứng, cảm thấy lãnh đạo rất ôn hòa, lại còn hài hước, đơn vị tổ chức cũng cảm ơn ông, cục diện căng thẳng bỗng chốc được hóa giải.

Nếu chúng ta gặp tình huống khó xử trong cuộc sống, không biết làm thế nào thì việc lấy mình ra làm trò đùa cũng là một gợi ý không tồi, đi đâu đó không những không làm ảnh hưởng xấu tới đại cục mà còn khiến đại cục được hòa hoãn, và giá trị của bản thân cũng tăng lên nhanh chóng.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tự trào là một phương thức tuyệt diệu để chữa trị tình huống khó xử, việc chúng ta mang mình ra làm trò đùa có thể dễ dàng tạo ra không khí thoải mái và vui vẻ, mọi người nhờ vậy cũng càng yêu quý bạn hơn.

(1) Khi gặp tình huống khó xử, tự trào có thể giúp bạn thoát thân mà vẫn giữ được thể diện

Khi bạn đối diện với tình huống khó xử bất ngờ ập tới, tức giận và nổi nóng đều không thể khiến bạn thoát khỏi tình huống này. Nhưng khéo léo vận dụng cách tự trào thì có thể thoát thân mà vẫn giữ được thể diện.

(2) Đối mặt với sự khiêu chiến, tự trào có thể giúp bạn phản kích lại

Khi người khác khiêu chiến với bạn, bạn không được trực tiếp công khai phản kích lại, thay vào đó bạn có thể mang tự trào ra làm vũ khí, để đối phương tự động rút lui trong sự hài hước của bạn.

Bài 3: Dù có khó khăn tới đâu cũng không được than phiền

Có câu: “Khi con người gặp xui xẻo thì uống ngụm nước cũng nghẹn”. Will Bowen - nhà tâm lý học nổi tiếng người Mỹ, tác giả của cuốn sách bán chạy *Đừng phàn nàn* (A complaint free world) nói: “Trên thế giới có quá nhiều chuyện có thể khiến chúng ta than phiền. Thiên tai, bệnh tật, nghèo khó, phản bội tình cảm, thiếu cảm giác an toàn... đều khiến tâm hồn của chúng ta rơi vào trạng thái đau khổ, từ đó khiến chúng ta than phiền không ngớt. Tuy nhiên, than phiền không những không thể giúp chúng ta giải quyết được bất cứ vấn đề gì mà còn khiến tâm hồn của chúng ta rơi vào trạng thái bị động hơn, thậm chí là tuyệt vọng. Quá trình chúng ta than phiền về cảnh ngộ của mình giống như xăng đập lửa, sẽ cho kết quả ngược lại, càng ngày càng dữ dội.”

Tâm lý học cho rằng, than phiền chính là trạng thái tâm lý để cân bằng bản thân, để giải phóng áp lực và tâm trạng không tốt. Vì thế, con người than phiền một cách vừa phải có lợi cho sức khỏe tâm lý, nhưng than phiền quá

mức sẽ khiến con người nảy sinh cảm xúc tiêu cực, dẫn tới tâm lý thất thường.

Vì sao nhà dột luôn gặp mưa đêm, vì sao người thất bại càng dễ gặp thất bại, vì sao chênh lệch giàu nghèo không rút ngắn mà còn lớn hơn? Mười vạn câu hỏi cũng không giải đáp được nghi vấn trong lòng những người thích than phiền. Columbus nói trái đất hình tròn, chúng ta không ngừng đi theo một phương hướng, nhất định sẽ có ngày đạt được mục tiêu. Vì sao chúng ta lại cảm thấy bản thân cứ mãi giậm chân tại chỗ, thậm chí là muốn thế này lại thành thế kia? Vì sao tỷ lệ cơ hội của mọi người là ngang nhau, ấy vậy mà nhiều thứ tốt đẹp lại không bao giờ đến với chúng ta? Mùa xuân của chúng ta ở đâu? Quý nhân ở chốn nào?

Nếu có người nói với bạn, vận xấu ngày hôm nay của bạn là do lời than phiền “một ngày xui xẻo” gây ra, thì bạn còn dám nói ngày hôm nay là xui xẻo không? Điều này giống với định luật hấp dẫn trong tâm lý học, tức là vật chất có đặc tính giống nhau sẽ hút lẫn nhau. Năng lượng do tâm lý tỏa ra cũng vậy, năng lượng tiêu cực hút năng lượng tiêu cực, năng lượng tích cực hút năng lượng tích cực.

Khi đi làm, bạn đi một đôi giày cao gót mới, bạn cứ lo lắng nghĩ là nhất định không được treo chân, kết quả chuyện này xảy ra thật; bạn lo lắng sẽ đến muộn, kết quả đợi xe mất quá nhiều thời gian; bạn tưởng tượng phỏng vấn sẽ căng thẳng, kết quả đúng là bạn nói không nên lời. Định luật hấp dẫn cho rằng, mỗi sự việc trong cuộc sống của con người thực ra đã được “diễn trước” trong đầu bạn, cho dù là hy vọng hay không hy vọng, những sự việc mãnh liệt nhất được suy nghĩ lặp đi lặp lại trong đầu bạn, sẽ có thể trở thành hiện thực. Điều đó cũng có nghĩa là “lời cầu nguyện” thật lòng của bạn sẽ mang lại may mắn cho bạn; còn sự than phiền không ngớt của bạn thì sẽ mang lại xui xẻo cho bạn.

Trong tập thể, năng lượng tiêu cực sẽ hút lẫn nhau, có thể một câu than phiền của một người sẽ khiến cả phòng không ngừng ca thán. Ví dụ, vào ngày quốc tế phụ nữ, cơ quan tổ chức hoạt động. Vốn dĩ mọi người đều vui vẻ, không biết ai nói một câu: “Hiếm có được một ngày nhàn hạ như

thế này, có thể giải thoát khỏi việc gia đình bận rộn.” Một người khác lại nói: “Đúng vậy, bình thường vất vả như thế, chồng cũng không biết chia sẻ, cứ như thể đó là số phận của chúng ta vậy.” Càng nhiều người hưởng ứng xuất hiện, mọi người lại càng bất bình nói về những chuyện buồn phiền ở nhà: con cái nghịch ngợm, chồng về muộn, mẹ chồng khó tính, càng nói càng hăng. Kết quả một hoạt động kỷ niệm vốn dĩ rất vui vẻ lại biến thành nơi để than phiền. Cuối cùng hoạt động kết thúc, họ vẫn chưa hết giận, về đến nhà lại tiếp tục ca thán.

Đến cuối cùng, khi tỉnh táo lại, mọi người đều tỏ ra bất mãn với người “than phiền” đầu tiên: “Vốn dĩ đang yên đang lành, cậu nhắc chuyện buồn phiền làm gì? Bây giờ mọi người đều không vui, tất cả là tại cậu.” Một người than thân trách phận thường sẽ không có quan hệ giao tiếp tốt đẹp, người khác ở cạnh họ cảm nhận được không khí đè nén.

Liệu bạn đã từng trải qua tình huống, vốn dĩ tâm trạng đang vui vẻ bước vào phòng làm việc, nhưng đồng nghiệp lại cau mày nói một câu: “Công việc t ỉ t ệ, đúng là không có tí ền ề.” Bạn lập tức cũng cảm thấy ức chế, nghĩ rằng công việc không như ý, chuyện vui đang định nói ra cũng quên luôn.

Khi máy bay gặp nạn, tất cả mọi người đều bắt đầu lo lắng than phiền, thậm chí còn khóc lóc, thì một câu nói “Đừng lo, tôi vẫn còn ở đây!” của cơ trưởng giống như chiếc phao cứu sinh, khiến mọi người bình tĩnh trở lại, bắt đầu nghĩ phương pháp khả thi.

Đây chính là ám thị tâm lý được nói tới trong tâm lý học, con người đều chịu sự ám thị từ những thông tin mà môi trường xung quanh tác động, nảy sinh tâm trạng và phản ứng tương đương với nó. Vì thế, con người đều thích ở cùng với người lạc quan kiên cường, như thế sẽ nhận ám thị tâm lý tích cực, bản thân nhờ vậy cũng trở nên dũng cảm hơn; ngược lại, sẽ không thích ở cùng với người bi quan nhu nhược, bởi sẽ phải chịu ám thị tâm lý tiêu cực, bản thân vì thế mà cũng mất ý chí.



Ám thị tâm lý không chỉ ảnh hưởng đến người khác mà còn cả với bản thân. Rất nhiều người thành công đều có thói quen khích lệ bản thân, hoặc là tập mỉm cười trước gương, cho dù gặp khó khăn lớn tới đâu cũng không than phiền, đồng thời không ngừng khích lệ bản thân “mình rất giỏi, hôm nay tâm trạng rất tốt, chắc chắn sẽ có chuyện vui xảy ra”, lúc này, khi bạn mở cửa sổ, sẽ phát hiện mây đen tan biến, trời cao trong xanh, dường như toàn thân cũng được nạp đầy năng lượng, một người như bạn dĩ nhiên cũng sẽ được mọi người xung quanh yêu quý.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Than phiền không những có thể làm ảnh hưởng tới người khác mà còn khiến người ta chán ghét. Vậy, chúng ta phải làm thế nào để khiến bản thân không than phiền?

### **(1) Tìm nguyên nhân từ bản thân mình, chấp nhận thất bại**

Chỉ biết than phiền không phải là cách giải quyết vấn đề, chỉ bằng chúng ta hãy thừa nhận thất bại của mình, tìm nguyên nhân từ bản thân mình, từ đó tìm ra phương pháp giải quyết liên quan. Như thế không những có thể khiến bản thân phấn chấn mà còn có cơ hội làm lại từ đầu.

### **(2) Không viện cớ cho bản thân**

Chúng ta không kiếm cớ cho bản thân, không đổ trách nhiệm lên người khác. Bắt đầu từ bây giờ hãy ngừng than phiền, yêu cầu bản thân chịu trách nhiệm với những việc đã làm.

### **Bài 4: Chủ động thăm hỏi người khác, đừng đợi tới lúc cần mới nhớ ra**

Lúc xem tivi, chúng ta sẽ ngạc nhiên vui mừng khi phát hiện một khuôn mặt quen thuộc: “Tôi đã từng xem phim xx mà anh ấy đóng”, cho dù anh ta chỉ diễn một vai rất nhỏ không có lời thoại. Trong khi đó với nhân vật chính diễn xuất tốt, diện mạo sáng sủa, thì chúng ta chỉ có một chút ấn

tượng, nếu sau này anh ta không đóng bộ phim nào khác, chúng ta sẽ nhanh chóng quên đi. Vì thế, tâm nguyện lớn nhất của các diễn viên là cho dù vai diễn lớn nhỏ, xuất hiện trước ống kính trong bao lâu, cũng chỉ mong được khán giả nhớ mặt. Thậm chí có ngôi sao không tiếc việc tự tạo scandal để được xuất hiện nhiều lần.

Hiện tượng này trong tâm lý học được gọi là “hiệu ứng nhìn nhiều”. (Mere exposure effect). Trong cuộc sống, con người luôn bày tỏ cảm giác yêu quý với sự vật thân thuộc. Các doanh nhân cũng rất biết cách lợi dụng “hiệu ứng nhìn nhiều”, không tiếc tiền chi cho quảng cáo, bởi như thế thì người xem sẽ được xem một lần vào buổi sáng ở ga tàu điện ngầm, xem một lần vào buổi trưa ở công ty, buổi tối về nhà bật tivi lại xem một lần nữa. Cho anh ta một chỗ nhỏ trên báo, anh ta có thể đưa vào mười tí quảng cáo. Hiệu quả của quảng cáo lớn tới mức nào chúng ta không nói nhiều nữa, chỉ biết rằng khi đứng trước nhiều sản phẩm cùng loại, khách hàng sẽ nói: “Cái này tôi đã nhìn thấy trên tivi, bỏ tiền ra đăng nhiều quảng cáo như vậy, chắc chắn chất lượng của sản phẩm này rất tốt.”

Về “hiệu ứng nhìn nhiều”, nhà tâm lý học Zajonc đã làm một thí nghiệm. Ông cho người tham gia thí nghiệm một xấp ảnh, trong đó có tình huống lặp lại. Có bức ảnh xuất hiện hơn hai mươi lần, có bức xuất hiện mười mấy lần, cũng có bức chỉ xuất hiện một, hai lần. Sau đó đi điều tra mức độ yêu thích của những người tham gia thí nghiệm với ảnh. Kết quả phát hiện những bức ảnh xuất hiện càng nhiều thì càng được yêu thích; còn những bức ảnh xuất hiện ít thì không để lại ấn tượng gì, chứ đừng nói đến chuyện được yêu thích.

Còn có một thí nghiệm tương tự. Nhà tâm lý học mời một vài tình nguyện viên tới thăm cư dân gần đó với lý do chào hàng thực phẩm. Những tình nguyện viên này được chia thành vài nhóm, có nhóm một tuần đến nhà người dân ba lần, có nhóm một tuần đến một lần, cũng có nhóm hai tuần đến một lần. Kết quả đi điều tra người dân về mức độ được yêu quý với những “người bán hàng” này, phần lớn mọi người đều cho biết: họ có cảm giác thân thiết với những người quen mặt, tức là yêu quý những người đến chào hàng nhiều lần.

Căn cứ vào nguyên lý của “hiệu ứng nhìn nhiều”, chúng ta vì muốn nhanh chóng để người khác nảy sinh thiện cảm với mình, để tình cảm giữa hai bên càng thêm ổn định, sâu sắc, có thể dùng phương thức thường xuyên chủ động liên lạc và hỏi thăm. Ví dụ, khi nhiệt độ xuống thấp, chúng ta có thể nhắn tin nhắc nhở đối phương; tìm chút lý do để mọi người có cơ hội tụ tập nói chuyện, gặp mặt tăng lên. Giao tiếp chính là như vậy, ở cạnh nhau nhiều thì sẽ thành thân. Đôi khi, có phải chúng ta cũng cảm thấy một ai đó khi mới gặp có tướng mạo không tốt, càng nhìn kỹ lại càng thấy không thuận mắt không? Hoặc đôi khi, một số người chúng ta ít tiếp xúc, ban đầu thấy tính cách của cả hai không hợp? Ấy vậy mà về sau, càng tiếp xúc chúng ta lại càng thấy dễ chịu, càng chơi lại càng thấy hợp nhau.

Trong tâm lý học, cho dù con người thuộc thân phận nào thì cũng đều hy vọng bản thân có thể nhận được sự chào đón của người khác. Bạn chủ động hỏi han đối phương, đối phương sẽ cảm thấy bản thân được chú trọng, sẽ muốn ở cạnh bạn.

Thông thường, một người bạn thân nào đó đột nhiên ít liên lạc với chúng ta, chúng ta sẽ nghi ngờ rằng: “Vì sao gần đây không thấy cậu ta đến nhà chơi?” Chúng ta sẽ nhớ anh ta, cảm thấy hình như thiếu chút gì đó. Điều này có thể giải thích bằng quán tính tâm lý. Định luật quán tính trong tâm lý học cho thấy, con người khi đối diện với sự vật đang phát sinh hoặc có thể phát sinh trong tương lai đều sẽ căn cứ vào mô thức tư duy vốn có để phán đoán và đánh giá. Kinh nghiệm sống trước đây hình thành định thức tư duy trong lòng mỗi người, định thức này khiến con người cảm thấy an toàn, vì thế rất khó bị đánh đổ. Quan hệ xã giao cũng chú trọng quán tính như vậy. Với những người gặp nhau sớm tối, chúng ta khó tránh khỏi sẽ có cảm giác lâu ngày nảy sinh tình cảm, ngộ nhỡ một ngày nào đó anh ta biến mất, chúng ta sẽ cảm thấy hụt hẫng và trống trải mơ hồ, sau đó phát hiện thì ra người này đã trở thành một thói quen trong cuộc sống của mình.

Trong tâm lý của mỗi người đều có một vài vị trí xa gần với người khác. Bản thân có được thứ gì đó, đều muốn tìm người để chia sẻ, tự nhiên sẽ sắp xếp thứ tự trong lòng. Đây cũng là tâm lý quán tính. Những người mà bạn coi là thân thường là những người qua lại với bạn nhiều nhất, đã được

liệt vào “định thức tư duy”, trở thành một phần của thói quen trong cuộc sống, ăn cùng nhau, chơi cùng nhau, làm bất cứ việc gì cũng nghĩ tới họ.

Suy bụng ta ra bụng người, bạn nhớ người khác, người khác mới nhớ đến bạn. Ví dụ, bạn đi công tác về mang quà cho đồng nghiệp thì lần sau đi công tác anh ta cũng sẽ nhớ tới bạn; lần trước bạn giúp người khác một việc nhỏ, lần sau người ta cũng sẽ giúp bạn. Trong tâm lý học, tâm lý này gọi là nguyên tắc qua lại, tức là khi người khác nhận ân huệ của bạn thì sẽ nảy sinh cảm giác mắc nợ trong lòng, đồng thời nghĩ cách trả nợ, vì thế sẽ báo đáp ân huệ của bạn vào lúc khác.

Bạn đối xử tốt với người xung quanh thì họ mới đối xử tốt với bạn. Có câu: “Đối tốt với người khác một lúc rất dễ, cái khó là đối xử tốt với người khác cả đời.” Cái tốt bất ngờ có thể khiến người khác nảy sinh cảm giác nghi ngờ: “Không có việc gì mà cũng đối xử tốt như thế, chắc chắn là anh ta đang có một âm mưu gì đó.” Nếu bạn không muốn để người ta cho rằng “cái tốt” của mình là có mục đích, hy vọng nhận được sự khẳng định của bạn bè xung quanh, thì phải thường xuyên chủ động, quan tâm hỏi han bạn bè, để lời hỏi han này trở thành một thói quen trong cuộc sống đối phương, trong tâm lý sẽ nảy sinh cảm giác tin tưởng và dựa dẫm vào bạn. Như thế khi bạn bè gặp chuyện vui trong cuộc sống mới muốn chia sẻ với bạn, khi bạn có khó khăn, bạn bè cũng mới sẵn sàng giúp đỡ bạn.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Một câu hỏi thăm đơn giản sẽ rút ngắn khoảng cách tình cảm giữa người với người, sẽ khiến con người cảm thấy bản thân được chú trọng, vô hình chung đối phương sẽ xích lại gần bạn.

### **(1) Chủ động hỏi thăm lãnh đạo, đồng nghiệp**

Chủ động hỏi thăm lãnh đạo, không phải xu nịnh mà là một phép lịch sự. Một câu “chào buổi sáng” thể hiện sự tôn trọng của bạn với lãnh đạo. Khi ở

cạnh đồng nghiệp, chúng ta nên chủ động cùng đồng nghiệp nói những chủ đề chung, hỏi thăm tâm trạng của đối phương.

## (2) Chủ động hỏi thăm bố mẹ

Chúng ta phải thường xuyên hỏi thăm tình hình sức khỏe của bố mẹ, một câu “gần đây bố mẹ có khỏe không?” thể hiện được sự quan tâm của bạn, khiến bố mẹ cảm thấy xúc động.

## (3) Chủ động hỏi thăm bạn bè

Chúng ta phải chủ động quan tâm tới bạn bè, một câu “Mọi thứ vẫn ổn chứ!” sẽ khiến bạn bè cảm nhận được sự ấm áp giữa hai bên. Thực ra, hỏi thăm bạn bè không cần câu nệ hình thức, chỉ cần tỏ ra thân thiết là được.

## Bài 5: Kết giao với những nhân vật có tầm ảnh hưởng

Một người ăn xin ngoài phố chỉ thông qua sáu người là có thể làm quen được với Bill Gates, bạn có tin không? Nhưng quan hệ xã hội thật sự kỳ diệu và có sức hút như vậy. Đây chính là lý luận Sáu chặng phân cách (Six Degrees of Separation) của giáo sư tâm lý học Stanley Milgram thuộc trường đại học Havard. Ông cho rằng, khoảng cách của bất cứ hai người nào trên thế giới đều không quá sáu người, nói một cách đơn giản, bạn thông qua nhiều nhất sáu người là có thể quen với bất kỳ người lạ nào.

Trong giao tiếp trên mạng xã hội, con người đều coi mình là trung tâm, tạo thành vòng giao tiếp hình mạng lưới. Ở đây, mỗi người đều không phải là một cá thể hoàn toàn độc lập mà có sự giao lưu với nhau. Trong vòng giao tiếp luôn có những người quay tròn quan hệ giao tiếp, giống như tiểu hành tinh nhỏ phát quang tỏa nhiệt, nhất hô triệu ứng, thậm chí thu hút được người tôn sùng ở các vòng khác. Mặc dù những người tôn sùng ở các vòng khác không tiếp xúc trực tiếp với bản thân tiểu hành tinh, nhưng có thể bắt đầu từ những người bên cạnh hoặc người bên cạnh của người bên cạnh, như thế cái vòng này sẽ không ngừng mở rộng.

Điều này giống với “hiệu ứng lan tỏa” (Halo effect) trong tâm lý học, miêu tả tình cảm chủ quan của con người, theo kiểu “yêu nhau yêu cả đường đi, ghét nhau ghét cả tông ti họ hàng”, giống như mặt trăng phát ra quầng sáng ấm áp, quầng sáng này sẽ phát tán sang xung quanh, chiếu sáng một vùng trời nhỏ quanh nó. Bởi vậy, những người giao tiếp thành công là những người mà khi mới xuất hiện, sẽ tỏa ra một khí chất đặc biệt, khiến họ trở thành tiêu điểm, còn người khoác tay bên cạnh, người trò chuyện với họ cũng sẽ được quan tâm: “Nhìn kìa, người bên cạnh nhân vật máu mặt kia nhất định không phải là người tầm thường.”

“Hiệu ứng lan tỏa” (Halo effect) điển hình nhất chính là “hiệu ứng người nổi tiếng”. Nó chỉ nhân tố ảnh hưởng tới quan hệ giao tiếp giống như quầng sáng của mặt trăng, không ngừng lan tỏa, phát tán ra xung quanh, đồng thời ảnh hưởng tới phẩm chất hoặc đặc điểm của những người khác.

Ở đây, chúng tôi không dạy bạn nịnh nọt bộ đờ hoặc mượn danh tiếng của ai đó để thể hiện bản thân mình, chỉ là muốn nói bạn làm thế nào để nhanh chóng mở rộng quan hệ xã giao của mình. Trong thương trường, điều này được thể hiện rất rõ trong câu nói: “10% thành công dựa vào năng lực của bạn, 90% còn lại dựa vào các mối quan hệ.” Thậm chí quan hệ còn được đưa lên bàn tuyển dụng, trở thành một năng lực quan trọng sánh ngang hoặc hơn cả lý lịch, kinh nghiệm. Có người trẻ tuổi không hiểu điểm này, không hiểu ý nghĩa câu hỏi “bạn có những vốn liếng nào?” của nhà tuyển dụng, vội vàng nói cái vốn mà mình có là “đẹp trai”, “tài năng”, “giàu có”, “sành điệu”. Thực ra “vốn” mà nhà tuyển dụng hỏi ở đây chính là “Bạn có quen với ông chủ hay khách hàng lớn nào không, có người bạn thân nào hoặc có người thân thích nào có thể mang lại lợi ích cho công ty không?” Đây chính là quan hệ trong công việc của bạn.

Lúc này, bạn nhất định không được khiêm tốn, nhất định phải nói những mối quan hệ của mình cho nhà tuyển dụng biết, đừng sợ nhà tuyển dụng sợ hãi, bởi họ đang chờ đợi những thông tin hữu ích và mới mẻ từ bạn. Trường hợp bạn không có những mối quan hệ sẵn có thì phải dựa vào khả năng của bản thân và chú ý kết giao với những người có tầm ảnh hưởng trong giới. Có điều bạn không được có tâm lý dựa vào “đại gia” để đề cao

mà phải dùng thái độ học hỏi thật sự để tiếp thu ưu điểm và kinh nghiệm của những người thành công. Làm việc theo phương thức của người thành công, bạn cũng có thể học được cách thành công của anh ta.

Về việc mở rộng quan hệ, giới bán hàng có phương pháp phát triển khách hàng tiềm năng. Thực ra là trước tiên phát triển một số khách hàng trọng tâm có tầm ảnh hưởng, sau đó thông qua họ ảnh hưởng tới những khách hàng khác. Nói dễ hiểu một chút gọi là “đánh giặc trước tiên phải bắt vua giặc”, nếu những người có tầm ảnh hưởng trong giới nói “sản phẩm này tốt” thì đảm bảo những người hưởng ứng sẽ ồ ạt lên, sản phẩm này sẽ không lo không có chỗ tiêu thụ.

Địa vị của một người càng cao thì uy tín lại càng nhiều, vì vậy lời nói và việc ông ta làm càng dễ khiến người khác tin phục, được coi là quy phạm và tiêu chuẩn. Điều này trong tâm lý học gọi là “hiệu ứng quyền uy” (Appeal to Authority). Nguồn gốc của hiệu ứng này bắt nguồn từ tâm lý an toàn, bởi vì người ta thường cảm thấy làm theo quy ước uy thì sẽ không sai sót, cho dù sai sót cũng không có gì đáng trách: “Người như thế còn sai, huống hồ là tôi!” Hơn nữa, đối với quyền uy và người nổi tiếng, người ta thường có trí tò mò và ham muốn khám phá mãnh liệt. Nếu bạn khéo lợi dụng thì có thể biến “hiệu ứng người nổi tiếng” này thành mục tiêu có lợi cho ta.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Với người, khi kết giao với quý nhân sẽ khiến con đường phát triển của bản thân thuận lợi hơn, cũng sẽ khiến bản thân thành công nhanh chóng hơn.

### **(1) Kết giao với người quyền uy trên bàn rượu**

Ở những nơi như phòng làm việc, phòng họp thường không dễ kết bạn. Nhưng kết giao với người quyền uy trên bàn rượu thì lại dễ dàng hơn nhiều, bởi vì trên bàn rượu mọi người đều sẽ có tâm lý thả lỏng, gỡ bỏ rào

cần đề phòng, hai bên sẽ đối xử một cách thân thiện hơn, cộng thêm với sự giới thiệu của bạn bè, việc kết giao vì thế mà thuận lợi.

## (2) Kết giao với người quyền uy phải có sự “gan dạ”

Khi kết giao với người quyền uy, chúng ta phải chủ động làm quen và có sự chuẩn bị kỹ càng. Cho dù gặp trở ngại, chúng ta cũng không được thất vọng mà phải kiên trì và quyết tâm hơn.



## **Chương 10: Trong công việc cần phải thận trọng từng bước một**

### **Bài 1: Nhất định không được tỏ ra thông minh hơn lãnh đạo**

Một người mới tốt nghiệp đại học xin được việc làm thư ký cho tổng giám đốc của một công ty. Cô trẻ trung, xinh đẹp, ngây thơ và giàu lòng nhân ái. Vào ngày tết thiếu nhi, công ty phát động nhân viên quyên góp cho các trẻ em không được đi học; là con gái của một nhà giáo, cô vô cùng đồng cảm với các em nhỏ có hoàn cảnh khó khăn. Hết học đại học cô đã thường xuyên quyên góp số tiền tiêu vặt và sinh hoạt phí ít ỏi của mình cho các hoạt động sau này. Sau khi đi làm cô đã có tiền tiết kiệm, nên càng cho rằng việc ủng hộ các em nhỏ không được đi học là trách nhiệm của mình, thế là cô không hề do dự ủng hộ mười triệu, chỉ đứng sau tổng giám đốc, mấy phó tổng và người phụ trách bộ phận. Vì chuyện này mà công ty còn biểu dương cô. Không lâu sau đó, trong trận động đất lũ lụt ở miền Trung, cô chứng kiến nỗi khổ của những người dân trong vùng thiên tai, liền không chút do dự quyên góp hai mươi triệu, đứng trong “bảng đỏ” treo trước cửa đại sảnh của công ty, tên của cô còn ở trên cả tổng giám đốc, còn những nhân viên bình thường nhiều nhất chỉ có mấy trăm nghìn. Đến mức các lãnh đạo bộ phận khác cũng hỏi thăm về cô, cô cũng có cảm giác tự hào. Nhưng, trong buổi họp công ty, sau khi tổng giám đốc nhiệt tình biểu dương cô, thì mấy phó giám đốc khác lại tỏ thái độ lạnh lùng, thậm chí một phó tổng còn nói, sau này có hoạt động tương tự mọi người phải biết lượng sức mình, không được vì muốn nổi trội mà đóng góp nhiều như thế. Sau chuyện này, tổng giám đốc cũng không nhiệt tình với cô như trước nữa, vì chuyện đó mà cô đã khóc rất nhiều.

Trong công việc, chúng ta phải biết cách đối nhân xử thế, nhất định không được “vượt mặt” mà phải chú ý giữ thể diện cho lãnh đạo cấp trên. Trong công việc, rất nhiều người không chú ý tới điểm này, đặc biệt là với một số chi tiết ngoài công việc. Đi đâu đó chắc chắn sẽ gây ra sự phản cảm của lãnh đạo, khiến công việc của bản thân rơi vào thế bị động.

Ví dụ, có người có cùng sở thích hứng thú với lãnh đạo, nhưng họ không hề nghĩ hứng thú sở thích và quan hệ giữa mình với lãnh đạo có mối liên hệ đặc biệt quan trọng nào, vì thế thời gian ngoài công việc không biết tôn trọng lớn bé, cao thấp, lơ là việc tôn trọng ý kiến của lãnh đạo. Những chuyện này nhìn thì có vẻ rất nhỏ nhưng trong mắt lãnh đạo lại thành chuyện lớn, bạn thách thức quyền uy của lãnh đạo, chắc chắn sẽ gieo mìn “thù hận” trong lòng họ, như vậy một lúc nào đó có thể họ sẽ gây khó dễ cho bạn.

**Định luật chuyển biến vai trò xã hội (Role Switching):** Trong xã hội, mỗi người đều có vai trò khác nhau, đi đâu chúng ta cần làm đó là phải thực hiện thật tốt vai trò của chúng ta chứ không phải là đóng vai của người khác. Điều này vô cùng quan trọng với những nhân viên công sở, có thể giúp tránh xuất hiện tình huống vượt quá chức phận, tự rước họa vào người.

Trong một buổi họp, anh Dũng đưa ra phương án bán hàng hoàn toàn mới, nhanh chóng nhận được sự khẳng định của tổng giám đốc. Vì chuyện này mà Dũng vô cùng đắc trí, thường xuyên nói trước mặt người khác: “Thấy chưa, phương án của tôi được tổng giám đốc thừa nhận rồi, vậy mà quản lý nói tôi suy nghĩ viễn vông.” Dũng tự cho rằng mình thông minh hơn quản lý, lúc nào cũng khoe khoang trước mặt người khác. Điều đó khiến quản lý sau khi biết chuyện rất không vui, nhưng cũng không vì thế mà làm khó Dũng.

Khi quản lý này được đi đâu đi nơi khác, công ty yêu cầu ông ta giới thiệu một quản lý mới. Vị quản lý này nghĩ tới việc Dũng lúc nào cũng tự cho rằng thông minh hơn mình, khiến bản thân mất thể diện nhiều lần, vì thế ông ta không hề giới thiệu Dũng. Quản lý đã viết trong mục góp ý như sau: Dũng quá ư khoe khoang, không coi ai ra gì, rất dễ mang tới tai họa cho công ty.

Anh chàng Dũng đáng thương vì tính sĩ diện của mình mà mất đi một cơ hội thăng tiến. Rất nhiều người tự cho rằng bản thân rất xuất sắc trong công việc nhưng không biết vì sao đột nhiên cấp trên lại tỏ ra lạnh lùng với mình. Đó là bởi vì những lời nói hay hành động vô ý của bản thân khiến

lãnh đạo hiểu lầm. Không có nổi oán hận nào là vô duyên vô cớ, càng không có tình yêu nào là vô duyên vô cớ, sở dĩ có người trong công việc, mặc dù năng lực xuất chúng nhưng không được thăng tiến, nguyên nhân nằm ở chỗ họ tỏ ra thông minh hơn lãnh đạo, phạm phải đại kỵ trong công việc.

Trong tâm lý học, có một định luật chuyển biến vai trò xã hội, định luật này vô cùng quan trọng trong công việc. Trong công việc, lãnh đạo mới là “tướng” còn nhân viên dù thế nào cũng chỉ là “tốt” mà thôi. Nếu “tốt” tỏ ra thông minh hơn “tướng”, thì “tướng” chắc chắn sẽ trút giận lên “tốt”, cho dù là một số chuyện không liên quan tới công việc cũng vậy. Vì thế trong công việc, chúng ta phải làm tốt vai trò của “tốt”, chứ không được tranh làm “tướng”. Không có cấp trên nào muốn nhìn thấy nhân viên thông minh hơn mình, giống như Tào Tháo trong Tam Quốc tìm cơ giết chết Dương Tu vậy. Trong công việc, chúng ta càng phải cẩn trọng, không được xâm phạm quyền uy của lãnh đạo, không được tỏ ra thông minh hơn lãnh đạo.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Là một người nhân viên, chúng ta phải làm thế nào để tránh bị rơi vào tình huống khó xử “giỏi hơn sếp”, tránh trở thành “cái gai” trong mắt cấp trên của mình?

### **(1) Lùi một bước, tiến hai bước**

Cho dù trong công việc hay trong cuộc sống, khi giao tiếp với lãnh đạo, chúng ta nhất định phải coi lãnh đạo là người đứng đầu, phải nghĩ cách giữ thể diện cho lãnh đạo, để lãnh đạo nghĩ rằng mình là một nhân tài có thể uốn nắn chứ không phải là một kẻ có dã tâm uy hiếp địa vị của ông ta.

### **(2) Không được nổi trội hơn lãnh đạo**

Khi giao tiếp với lãnh đạo, chúng ta phải nghiên cứu tâm lý của cấp trên. Đứng trước vinh quang, chúng ta phải đối đãi một cách ôn hòa, coi đó là sự

anh minh và ủng hộ của lãnh đạo, là sự giúp đỡ của bạn bè, như thế chúng ta mới có thể có được thành công trong công việc. Ngược lại, nếu chúng ta vì nhất thời nổi trội mà đắc tội với lãnh đạo thì chắc chắn sẽ gây ra phiền phức lớn với bản thân. Người thông minh là khi có được vinh quang, tuyệt đối sẽ không keo kiệt lời khen với cấp trên, với họ, khen cấp trên chính là khen bản thân mình.

## Bài 2: Khi lãnh đạo nổi nóng hạn chế ở lại lâu

Sau khi Duy Hoàng báo cáo xong tình hình tiêu thụ sản phẩm mùa này của công ty với lãnh đạo, lãnh đạo vô cùng tức giận, đập bàn lớn tiếng quát: “Phòng bán hàng làm cái gì vậy? Doanh thu bán hàng ít hơn mùa trước đến tận 20%.” Là thư ký của lãnh đạo, Duy Hoàng nghĩ rằng lãnh mắng mà mình lại lặng lẽ bỏ đi thì không tốt. Nhưng đi đâu khiến Duy Hoàng ngạc nhiên là lãnh đạo không hề có ý dừng lại, cậu đi không được mà ở cũng không xong. Giám đốc nhìn thấy Duy Hoàng đứng ngây ra đó, liền quát lớn: “Cậu còn đứng đấy làm gì? Tìm trưởng phòng bán hàng cho tôi. Không biết đám người các cậu làm cái gì, không có một chút sáng tạo nào!” Lúc ấy, Duy Hoàng mới có cơ hội ra ngoài.

Vì sao Duy Hoàng vô tội lại bị lãnh đạo mắng? Khi lãnh đạo bắt đầu tỏ ra bất mãn, Duy Hoàng nên biết đi đâu mà tránh đi, hướng hồ sơ liệu trong bản báo cáo đủ để khiến lãnh đạo trở thành “kho thuốc nổ”, có thể bùng phát bất cứ lúc nào. Khi lãnh đạo nhìn thấy bản báo cáo, chắc chắn sẽ nảy sinh tâm lý bức bối, tâm lý lo lắng bức bối này rất dễ khiến con người cảm thấy ức chế, từ đó xuất hiện tình huống nổi nóng, chửi bới. Duy Hoàng sai ở chỗ không biết chú ý quan sát sắc mặt của lãnh đạo, không biết tình hình, gặp tình huống không né tránh mà còn chủ động đón nhận, như vậy trở thành người trút giận của lãnh đạo là đi đâu đương nhiên.

Trong tâm lý học có “hiệu ứng đạp mèo” (Kick the cat effect), chỉ cảm xúc bất mãn và tâm trạng tiêu cực của con người thường truyền đi theo thứ tự đẳng cấp quan hệ xã hội, từ người lớn nhất đến người bé nhất. Trong câu chuyện kể trên, sau khi lãnh đạo nhìn thấy bảng báo cáo, thành tích của công ty bị ảnh hưởng, trước tiên sẽ khiến trách bộ phận bán hàng, sau khi

khiến trách hết những bộ phận có liên quan thì vừa hay nhìn thấy Duy Hoàng, vậy là Duy Hoàng vô cớ trở thành người bị hại.

Thông thường, cảm xúc của con người sẽ chịu ảnh hưởng từ môi trường và một số nguyên nhân ngẫu nhiên, từ đó xuất hiện sự biến đổi cảm xúc, hoặc là khá hơn hoặc là tệ hơn. Sau khi cảm xúc của con người trở nên tệ hơn, anh ta sẽ bị tiềm thức xúi giục lựa chọn cấp dưới hoặc người không thể phản kích để trút giận. Là cấp dưới, khi nhìn thấy tâm trạng của lãnh đạo không tốt, tốt nhất là chọn cách tránh né hoặc tránh xa lãnh đạo, tránh để mình trở thành cái thùng trút giận vô cớ.

Buổi sáng, Duy Hoàng nhìn thấy giám đốc vừa gọi điện thoại, vừa rảo bước đi vào phòng làm việc, từ xa nghe thấy hình như đang tranh luận đi đâu đó với đầu dây bên kia. Duy Hoàng vốn định buổi chiều xin nghỉ, nhưng sau khi suy nghĩ một hồi liền từ bỏ ý định của mình. Còn một đồng nghiệp khác đến phòng giám đốc báo cáo khoản nợ của tháng trước, vừa hay giám đốc đang bực tức không tìm được đối tượng để xả giận, thế là đồng nghiệp này bị giám đốc mắng cho một trận rồi mới được ra khỏi phòng. Duy Hoàng và mấy đồng nghiệp khác nhìn thấy, ai ai cũng nhìn nhau, không dám nói to, ngay cả đi lại cũng rón rén, sợ bị liên lụy.

Khi giao tiếp với lãnh đạo, quan sát tới sắc mặt và lời nói là việc không thể thiếu. Trước khi nói, trước khi làm việc, nhất định phải nhìn sắc mặt của lãnh đạo, hỏi qua thư ký của lãnh đạo rồi hãy đi tìm lãnh đạo, phải thật chắc chắn, nhất định không được lao vào khi lãnh đạo đang bực tức trong lòng. Cho dù chúng ta có chuyện gấp, sau khi báo cáo lãnh đạo cũng nên tìm cớ lập tức rời đi, không được đợi để lãnh đạo trút giận lên mình.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Phận là cấp dưới, chúng ta không tránh được việc phải giao tiếp với lãnh đạo. Vậy, khi lãnh đạo đang nổi nóng, chúng ta nên làm thế nào?

(1) Không biến mình thành “con mèo bị đập”

Không ai muốn trở thành thùng trút giận của người khác, bởi vậy khi thấy lãnh đạo đang nổi nóng, chúng ta cố gắng nên tránh hỏi lãnh đạo.

(2) Khi tâm trạng lãnh đạo không tốt, phải biết đi đâu tránh xa

Chúng ta không được để đến lúc lãnh đạo không thể kìm nén cơn tức giận trong lòng rồi mới đi, khi ấy muốn đi e là cũng không được. Vì thế, khi bước vào cửa hãy quan sát sắc mặt của lãnh đạo, nếu tâm trạng lãnh đạo không tốt thì nói xong hãy lập tức xin phép rời đi.

Bài 3: Khi báo cáo công việc cần chú ý kỹ xảo

Nhật Minh bước vào phòng giám đốc báo cáo tình hình của bộ phận bán hàng. Nhật Minh nói: “Thưa Giám đốc, nhờ sự lãnh đạo sáng suốt của anh, mức bán hàng quý này tăng so với quý trước 50%.” Giám đốc nghe xong mặt mày rạng rỡ, hết lời khen: “Các cậu làm tốt lắm, tôi sẽ suy nghĩ tăng thêm tiền thưởng cho các cậu.” Nhật Minh nói: “Quý này, quả thực mức độ nhiệt tình trong công việc của các nhân viên nghiệp vụ tăng lên không ít, ngay cả thành tích bán hàng của Hữu Tiến lười biếng nhất cũng tăng lên 30%.” Giám đốc nghe vậy càng phấn khích: “Tôi đã nói mà, nhân viên nghiệp vụ chỉ cần chăm chỉ một chút, nhất định sẽ có thành tích. Đúng rồi, khoản chi mời khách hàng quý này có nhiều không?” Nhật Minh nói: “Nhiều hơn quý trước ạ, nhưng so với thành tích mà nói thì không đến 30%. Mặc dù tăng thêm khoản chi dư thừa nhưng đổi lại được thành tích bán hàng tăng cao, đối với công ty thì đó là lãi chứ không lỗ ạ.” Giám đốc không vì khoản kinh phí dành cho khách hàng quá nhiều mà tức giận, nghĩ một lúc rồi nói: “Cứ như vậy đi, quý sau kiên nhẫn một chút, cố gắng giảm thiểu các khoản chi đó.”

Nhật Minh là trưởng phòng bán hàng, khoản chi chiêu đãi khách hàng tăng gần 30% so với quý trước, anh vốn đã sớm chuẩn bị tâm lý bị mắng, nhưng do phía trước có thành tích bán hàng làm bình chẵn, nên đã tránh được cơn tức giận của giám đốc. Qua câu chuyện này, chúng ta có thể hiểu rằng, khi báo cáo công việc với lãnh đạo, nhất định phải chú ý kỹ xảo, như

thể vừa giúp bản thân tránh khỏi nguy hiểm, vừa thể hiện được thành tích của mình. Nếu chúng ta báo tin xấu trước, trước tiên sẽ bị lãnh đạo mắng, thành tích của bản thân trong mắt lãnh đạo cũng giảm đi rất nhiều.

Lãnh đạo cũng thích nhân viên báo nhiều tin tốt, hạn chế tin xấu, nếu ngày nào cũng phải đối diện với nhân viên báo tin xấu thì sẽ chẳng ai muốn làm lãnh đạo nữa. Giống như trong cuộc sống, người ta đều thích nhận được tin vui chứ không ai muốn nhận được tin dữ. Đây chính là “hiệu ứng ca tụng” điển hình trong tâm lý học.

“Hiệu ứng ca tụng” (Carol effect) là chỉ con người đều thích nghe hoặc nói tin tốt chứ không thích nói hoặc nghe tin xấu.

Ở đế quốc La Mã cổ, ai mang đến thông tin xấu thì nhất định sẽ bị đưa lên đoạn đầu đài, vì thế, người ở dưới sẽ giấu giếm thông tin xấu không báo cáo. Trong công việc cũng như vậy, lãnh đạo ở trên cao, đã quen với việc nhân viên báo tin tốt, một khi xuất hiện nhân viên báo tin xấu sẽ cảm thấy khó chịu, nhân viên như thế nhất định không được trọng dụng. Điều này cũng giải thích hoàng đế Càn Long triều Thanh rõ ràng biết Hòa Thân tham ô hủ bại, nhưng vì sao không cho ông ta vào tù, bởi vì Hòa Thân chính là người luôn mang tới đi đầu vui cho ông ta.

Tuy vậy, trước những vấn đề xấu nghiêm trọng, nếu chúng ta giấu giếm vấn đề không báo cáo, sẽ càng dễ mang tới nguy hại cho công ty, sớm muộn một ngày sẽ bị lãnh đạo phát hiện, vậy chúng ta nên báo cáo như thế nào? Đó là khi báo cáo, chúng ta hãy báo nhiều tin tốt, ít tin xấu, dùng tin tốt lấn át tin xấu, dĩ nhiên lãnh đạo sẽ không để ý tin xấu, như vậy sẽ không làm mất đi công lao của chúng ta.

Nhật Minh chính là một quản lý như vậy. Khi báo cáo thông tin tốt với giám đốc, anh ta thường báo cáo đầu tiên, đồng thời phóng đại một chút, giám đốc nghe xong mặt mày rạng rỡ, sẽ càng chú trọng Nhật Minh hơn. Dĩ nhiên, Nhật Minh cũng khôn ngoan để biết báo đi đầu xấu đúng lúc, bởi nếu giấu giếm thì chẳng khác nào lại rước họa đến cho mình sau này. Anh

ta báo tin xấu một cách có kỹ xảo. Anh ta nói: “Giám đốc, một phương án mà chúng ta thiết kế khách hàng đã đồng ý rồi, hai ngày nữa sẽ ký hợp đồng thanh toán.” Giám đốc nghe xong khen liền Nhật Minh mấy câu, Nhật Minh không vì thế mà dương dương tự đắc, nói tiếp: “Có một thông tin không tốt.” Giám đốc nói: “Không sao, cậu nói đi”. Nhật Minh nói: “Một khách hàng khác có chút không hài lòng với phương án của chúng ta, yêu cầu có một vài thay đổi nhỏ, có thể sẽ bị chậm thời gian một chút.” Giám đốc nói: “Vấn đề nhỏ này cậu cũng báo cáo với tôi sao, vậy tôi còn cần một quản lý như cậu làm gì? Cậu xem mà giải quyết, chỉ cần thuyết phục khách hàng là được.” Nhật Minh thấy giám đốc không tức giận, thế là vui vẻ đi sửa lại phương án. Thực ra, phương án này khách hàng không thích, yêu cầu sửa lại, Nhật Minh là quản lý bộ phận, để xảy ra vấn đề như thế dĩ nhiên sẽ bị khiển trách. Nhưng khi báo cáo với giám đốc, anh ta biến sự việc lớn thành nhỏ và cũng nhờ vậy mà có thêm thời gian, cuối cùng thuyết phục được khách hàng.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Báo tin tốt không báo tin xấu, đó là giấu giếm vấn đề, sớm muộn gì sẽ bị phát hiện; báo tin xấu không báo tin tốt, thì ta vừa mất công lại vừa không được lòng, sẽ không ai muốn làm như vậy cả. Phương pháp tốt nhất chính là báo nhiều tin tốt, báo ít tin xấu, dùng tin tốt át tin xấu. Vì thế, khi báo cáo công việc với lãnh đạo, chúng ta hãy thử suy nghĩ mấy điểm dưới đây:

### **(1) Có hai thông tin tốt, nhất định phải phân chia báo cáo**

Như thế sẽ có hai lần ngạc nhiên, từ đó khiến lãnh đạo giữ được tâm trạng tốt, cũng sẽ khiến bản thân có hai công lao.

### **(2) Một thông tin tốt, một thông tin xấu, sẽ cùng báo cáo**

Dùng sự thích thú từ thông tin tốt xoa dịu phần muộn từ thông tin xấu, “hiệu ứng tiêu cực” cũng giảm đi nhiều.



### (3) Có hai thông tin xấu thì cùng báo cáo

Nếu có hai thông tin xấu, thì tốt nhất là bạn cùng báo cáo, như thế những phiền muộn sẽ ít hơn việc những tin xấu được báo cáo nhiều lần.

### Bài 4: Giúp đỡ đồng nghiệp cần có mức độ

Anh Quân là một người vô cùng nhiệt tình, làm quản lý bộ phận trong một công ty. Thanh Ngọc là một đồng nghiệp mới vào công ty. Do Thanh Ngọc mới tốt nghiệp, nên Anh Quân hướng dẫn chỉ bảo cho cô mọi điểu trong công việc. Như thế, thời gian hai người giao lưu với nhau khá nhiều, Quân là người trọng nghĩa, chính trực, nếu có chuyện khó xử gì, anh thà làm khó mình chứ không làm khó người khác. Rất nhiều lần, người khác đã tan ca từ lâu rồi nhưng Thanh Ngọc vì chưa làm xong việc nên chưa thể về được. Anh Quân thấy vậy cũng thường xuyên ở lại giúp đỡ cô.

Có một lần, Thanh Ngọc khóc lóc nói với Anh Quân: “Trưởng phòng, đầu là do em quá ngốc nên mới làm liên lụy đến anh.” Anh Quân nói: “Đừng nói như vậy, cô cũng muốn làm tốt việc mà.” Nhưng Thanh Ngọc vẫn khóc không ngừng. Anh Quân hỏi: “Cô có chuyện khó xử gì sao?”

Thanh Ngọc ghen ngào nói: “Em là người mới, vốn dĩ nên học thêm chút nghiệp vụ. Nhưng một người bạn của em bị bệnh cần chăm sóc, mà chuyện công việc cũng không thể chậm trễ, vì thế vô cùng khó xử.” Sau khi nghe xong, Anh Quân nói không chút do dự: “Để tôi xử lý cho, cô đi chăm sóc bạn trước đi.” Vì chuyện này, anh thường xuyên về nhà rất muộn. Vợ của anh tức giận nói: “Ngày nào anh cũng về muộn thế này, chi bằng ở luôn công ty cho xong.”

“Hiệu ứng nhím” (Hedgehog effect) bắt nguồn từ một câu chuyện ngụ ngôn phương tây. Vào một ngày mùa đông lạnh giá, hai chú nhím vì muốn sưởi ấm mà dựa sát vào nhau. Ban đầu, do khoảng cách của chúng quá gần, cả hai đều chọc vào người đối phương khiến đối phương máu me bê bết, về sau, chúng đi đầu chỉnh tư thế, giữ một khoảng cách nhất định, như thế

chúng không chỉ đạt được hiệu quả sưởi ấm mà còn bảo vệ được đối phương.

Là đồng nghiệp, giúp đỡ lẫn nhau dĩ nhiên là chuyện tốt, đi đâu này cũng có thể tăng thêm tình bạn giữa hai bên. Nhưng giúp đỡ đồng nghiệp cũng cần có mức độ, không được vì chuyện của đồng nghiệp mà ảnh hưởng tới cuộc sống của mình. Anh Quân trong câu chuyện chính là người như vậy, anh ta nhìn thì thấy thực là người tốt nhưng lại tự gây rắc rối cho bản thân. Bạn của nhân vật Thanh Ngọc trong câu chuyện không hề bị bệnh. Cô ta chỉ lợi dụng tính cách thích giúp đỡ người khác của Anh Quân mà thôi.

Rõ ràng, Anh Quân giúp đỡ đồng nghiệp nhưng vì sao anh lại trở thành công cụ để đồng nghiệp lợi dụng? Bởi vì anh ta không nắm được mức độ giao lưu giữa đồng nghiệp, đồng nghiệp gặp khó khăn trong công việc, anh nên giúp đỡ, nhưng đó không phải là trách nhiệm mà anh ta bắt buộc phải hoàn thành. “Hiệu ứng nhím” trong tâm lý học chính là nói giữa con người với con người nên giữ một khoảng cách thích hợp, khoảng cách này mới khiến con người có được cảm giác an toàn. Nhưng Anh Quân đã bỏ qua hiệu ứng này, giúp đỡ đồng nghiệp một cách quá mức, thế nên, anh ta vô tình đã rơi vào bẫy của đồng nghiệp. Trong công việc, giữa đồng nghiệp ngoài quan hệ hợp tác cùng phát triển, còn có quan hệ cạnh tranh. Chúng ta giúp đỡ đồng nghiệp dĩ nhiên là chuyện tốt, nhưng không thể đơn thuần theo đuổi danh tiếng tốt của cá nhân, mà nhất định phải cẩn thận không để người khác lợi dụng.

Hà Anh và Quỳnh Lương đến công ty làm việc cùng một ngày, sau ba năm, quản lý của họ thăng chức. Hai người họ được coi là lão làng trong bộ phận, đều có khả năng trở thành quản lý mới. Hà Anh là người vô tư, cơ bản không nghĩ đến chuyện này. Vừa hay Quỳnh Lương có một nhiệm vụ cần phải hoàn thành, liền cầu cứu Hà Anh. Hà Anh vì giúp đỡ Quỳnh Lương mà hy sinh thời gian làm việc của mình, phải làm thêm giờ để hoàn thành nhiệm vụ của mình. Ngày hôm sau, nhiệm vụ của Hà Anh mặc dù đã làm xong nhưng lại không tốt, phải nhận sự phê bình của quản lý, còn Quỳnh Lương, nhờ có sự giúp đỡ của Hà Anh mà công việc vô cùng xuất sắc, nhận được đánh giá tốt của quản lý. Trong khi đó, quản lý lấy kết quả

nhiệm vụ lần này để đánh giá và so sánh giữa hai người, kết quả là Quỳnh Lương đã được làm quản lý của bộ phận này như mong đợi.

Mỗi người đều có nhược điểm, chỉ có đi sâu tìm hiểu sẽ rất khó phát hiện. Nhưng có người nhược điểm lại thể hiện rõ bên ngoài, rất dễ bị người khác phát hiện. Thực ra đây là một biểu hiện vô cùng nguy hiểm, đặc biệt là trong thương trường cạnh tranh kịch liệt. Nếu một khi chúng ta bị người khác phát hiện ra nhược điểm của bản thân thì sẽ rất dễ bị họ lợi dụng.

Hà Anh trong câu chuyện rất rõ ràng là bị Quỳnh Lương tính toán, nhưng vì sao cô lại dễ dàng bị lợi dụng như vậy? Bởi vì quan hệ giữa cô và Quỳnh Lương quá mức thân thiết, khiến Quỳnh Lương hoàn toàn nắm được nhược điểm của Hà Anh. Quỳnh Lương đã lợi dụng tính cách vui vẻ giúp đỡ người khác, rất ít khi từ chối của Hà Anh để đạt được mục đích của mình.

Trong công việc, giữa đồng nghiệp ngoài hợp tác chính là cạnh tranh, rất nhiều người thích lợi dụng nhược điểm trong tính cách của người khác để đạt được mục đích của mình. Điều đó nói với chúng ta rằng, trong công việc, giúp đỡ đồng nghiệp cần có mức độ, giao lưu với đồng nghiệp càng phải chú ý giữ khoảng cách nhất định, đây cũng chính là để giúp bản thân được bảo vệ tốt hơn. Đó là đạo lý mà mọi người nên biết.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khoảng cách nảy sinh sự an toàn, nhưng chúng ta không thể vì bảo vệ bản thân mà đặt đồng nghiệp ở phía đối lập. Vậy, làm thế nào để chúng ta giữ được mức độ phù hợp khi giúp đỡ đồng nghiệp?

### **(1) Có thể thân thiết nhưng không thể không có khoảng cách**

Chúng ta muốn làm việc ở công ty lâu dài, dĩ nhiên phải có quan hệ đồng nghiệp tốt đẹp, vì thế, giữ quan hệ thân thiện với đồng nghiệp là cần thiết.

Nhưng giữa đồng nghiệp còn có quan hệ cạnh tranh, xung đột lợi ích, vì thế khi giao tiếp với đồng nghiệp, chúng ta phải có một khoảng cách nhất định, như thế có thể tránh việc đồng nghiệp nắm được hoàn toàn điểm mạnh và điểm yếu của bạn, thậm chí là sự riêng tư của bạn, bạn sẽ không trở thành công cụ bị lợi dụng.

(2) Có thể giúp đỡ đồng nghiệp nhưng nhất định phải làm tốt việc của mình

Trước khi giúp đỡ đồng nghiệp, chúng ta nhất định phải duy trì thành tích của mình. Chúng ta phải dựa vào thành tích để chứng minh sự xuất sắc của mình chứ không phải hy sinh bản thân để giúp đỡ đồng nghiệp.

Bài 5: Cho dù có quan điểm khác, cũng đừng tranh luận kịch liệt trước mặt mọi người

Gần đây, tâm trạng của anh Lưu khá bức bối, nguyên nhân chính là trong buổi họp công ty, ý kiến của anh ta và quản lý khác nhau. Quản lý cho rằng anh Lưu đã cố tình gây chuyện với mình, thế là cuộc thảo luận của hai người càng ngày càng lên đến cao trào, cuối cùng phát triển thành một cuộc tranh cãi kịch liệt, mọi người đều không vui ra về. Quản lý sau đó kiểm soát anh Lưu làm việc không cố gắng, trong bảng đánh giá của tháng, anh Lưu bị cắt giảm mất một phần ba tiền thưởng. Đồng nghiệp xung quanh khuyên anh Lưu xin lỗi quản lý, coi như chuyện này đã qua, sau này chú ý một chút là được, coi như là bỏ tiền mua kinh nghiệm. Nhưng anh Lưu không nghĩ như vậy, anh nói: “Đây không phải là vì chuyện thảo luận lần trước, mà là anh ta lấy chuyện công báo thù riêng. Tôi nhất định phải nói với cấp trên chuyện này.”

Lẽ nào anh Lưu thật sự không sai? Dĩ nhiên không phải. Cho dù anh ta có quan điểm khác, cũng không được thách thức quyền uy của quản lý trước mặt đồng nghiệp, huống hồ anh ta còn tranh luận kịch liệt với quản lý, điều này chắc chắn sẽ gây ra tâm trạng bất mãn cho quản lý. Với quản lý, anh Lưu rõ ràng là đang tự làm mình khó xử, nếu không sửa đổi, thì bản

thân sau này khó có thể lãnh đạo bộ phận này được, anh Lưu vô tình đã trở thành “vật thí mạng” của quản lý.

Trong công việc, rất nhiều người không hiểu được cách suy xét tâm lý của lãnh đạo, lãnh đạo nói ai có ý kiến khác có thể nêu ra, chúng ta liề n lập tức nói ra suy nghĩ khác đó của mình, lãnh đạo vì thế mà thấy rất khó xử. Đối nhân xử thế nói cho cùng là một môn nghệ thuật nắm bắt tâm lý người khác, chỉ có nắm bắt được tâm lý của người khác mới không làm tổn thương lòng tự tôn, tổn hại tự ái của họ, như vậy chúng ta mới có thể giành được thiện cảm của mọi người. Điều này vô cùng quan trọng, đặc biệt là trong thương trường.

Ấy vậy mà luôn có một số người thích đối đầu với lãnh đạo, chỉ ra sai lầm của lãnh đạo trước mặt mọi người, khiến lãnh đạo khó xử, mất mặt, trong khi đó lãnh đạo lại không tiện bộc lộ, trách mắng nhân viên của mình. Điều này đã để lại ấn tượng không tốt với lãnh đạo. Cuối cùng loại người này sớm muộn cũng sẽ bị lãnh đạo kiếm cớ đuổi đi, nhẹ thì giáng chức hoặc đi đầu tới bộ phận khác, nặng thì bị đuổi việc.

Trong một buổi họp của công ty, sau khi nói xong nhiệm vụ công việc giai đoạn sau, giám đốc hỏi mọi người có ý kiến gì không. Duy Nghĩa nhìn thấy giám đốc hướng ánh mắt về phía mình, một người thẳng thắn, mau miệng như Duy Nghĩa lập tức đứng dậy, không suy nghĩ gì mà nói: “Tôi cho rằng...” Sắc mặt của giám đốc càng lúc càng khó coi, anh ta hỏi: “Cậu cho rằng những đi ều cậu nói có đúng không?” Duy Nghĩa nói: “Tôi nghĩ là như vậy, làm như vậy sẽ càng tốt hơn...” Sau khi nghe xong, giám đốc cảm thấy vô cùng khó xử, nhưng lại không thể phê bình Duy Nghĩa. Thế là giám đốc hướng mắt về phía Đức Kiên là người dày dặn kinh nghiệm trong công ty, Đức Kiên ngắt lời Duy Nghĩa: “Cách nhìn của giám đốc rõ ràng là phù hợp với tình hình thị trường, tôi ủng hộ giám đốc.” Tiếp đó mọi người đều thi nhau bày tỏ ủng hộ quan điểm của giám đốc, cuối cùng Duy Nghĩa giống như anh hùng cô độc, đứng giữa phòng họp. Giám đốc nhìn Duy Nghĩa đứng đó, không bận tâm đến anh ta mà nghiêm mặt nói: “Nếu mọi người đều ủng hộ với ý kiến của tôi, vậy thì tôi hy vọng công việc trong giai đoạn tiếp theo, mọi người cố gắng hơn nữa để nâng cao

thành tích của công ty.” Một thời gian sau, Duy Nghĩa bị giám đốc tìm cơ đuổi việc.

Trong tâm lý học có “hiệu ứng địa vị” (Position effect). Tức là lãnh đạo địa vị cao, những lời ca tụng lãnh đạo sẽ nhiều; ngược lại nhân viên địa vị thấp, cho dù ý kiến của nhân viên đúng đắn cũng không dễ được mọi người tiếp nhận. Còn phần lớn lãnh đạo, trong tâm lý học hình thành một định thức: lời nói của mình chính là quyền uy, là chân lý, phản đối mình là sai lầm.

“Hiệu ứng địa vị” do một nhà tâm lý học người Mỹ đưa ra, muốn chỉ ý kiến, biện pháp mà người có địa vị cao đưa ra dễ được phần lớn những người có địa vị thấp hơn thừa nhận, tán thành, thực hiện; còn ý kiến, biện pháp mà người có địa vị thấp đưa ra, mặc dù là đúng, hoặc giống với người có địa vị cao đưa ra cũng không dễ được người ta thừa nhận, tán thành, thực hiện, tức là “lời nói do người định, con người lấy địa vị làm trọng”.

Trong công việc, lãnh đạo tuyệt đối sẽ không cho phép xuất hiện âm thanh lạc điệu, đây chính là thách thức quyền uy của lãnh đạo, đặc biệt là trước mặt mọi người. Vì thế, khi gặp tình huống bất đồng ý kiến với lãnh đạo, chúng ta nhất định không được tranh luận với lãnh đạo trước mặt mọi người, phải giữ quyền uy và tôn nghiêm cho lãnh đạo. Đặc biệt là trong cuộc họp đông người, càng không được xuất hiện ý kiến khác với lãnh đạo, cho dù quan điểm khác nhau, chúng ta cũng hoàn toàn không nhất thiết phải chỉ ra trước mặt, nếu nhất định phải nói ra thì cũng nên dùng lời lẽ uyển chuyển, ám thị chứ không phải là nói thẳng, làm tổn hại lòng tự tôn của lãnh đạo, thách thức quyền uy của lãnh đạo.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi gặp tình huống bất đồng ý kiến với lãnh đạo, chúng ta phải làm thế nào để khiến lãnh đạo vừa vui vẻ tiếp nhận quan điểm của mình, vừa không đắc tội với họ?

### (1) Bảo vệ quyền uy của lãnh đạo

Quyền uy của lãnh đạo không cho phép nhân viên xâm phạm, khi chúng ta bất đồng ý kiến với lãnh đạo, nên cố gắng tránh tranh luận với lãnh đạo, nhưng có thể ám thị với lãnh đạo hoặc khéo léo đưa ra ý kiến của mình.

### (2) Tìm gặp riêng lãnh đạo để nói chuyện

Có thể tìm gặp riêng lãnh đạo, đưa ra “ý kiến chưa thành thực” của mình, nhờ lãnh đạo chỉ dẫn, gặp nhân viên hiểu chuyện như vậy, không lãnh đạo nào tức giận; ngược lại, lãnh đạo sẽ cảm thấy rất vui vì nhân viên của mình biết làm việc và sẽ có ý cất nhắc. Điều này có hiệu quả hơn việc đưa ra ý kiến khác trước mặt mọi người rất nhiều, đối với bản thân cũng có lợi hơn rất nhiều.

# **Chương 11: Trong cuộc sống, để người khác bất giác gần gũi bạn hơn**

Bài 1: Thường tặng những món quà nhỏ, không có việc cũng thân thiết

Có lẽ phụ nữ sẽ không tính toán viên kim cương trên nhẫn cưới to như thế nào, nhưng nhất định họ sẽ nói không ngừng về việc thiếu một bông hồng trong ngày sinh nhật, lễ tình nhân, ngày kỷ niệm. Đàn ông tìm mọi cách lấy lòng, tiết kiệm tiền một năm mua cho họ một chiếc túi hàng hiệu, nhưng lại khiến họ nghi ngờ: “Vì sao đột nhiên lại đối xử tốt với em như vậy? Có phải là anh làm sai chuyện gì không?” Điều này khiến người đàn ông không khỏi kêu khổ: “Thật khó chi đâu! Phải làm thế nào thì em mới thấy hạnh phúc?”

Nói về cảm giác hạnh phúc, các nhà tâm lý học đã tiến hành rất nhiều nghiên cứu. Họ phát hiện, tăng cường cảm giác hạnh phúc chủ quan của con người là một việc rất khó khăn. Nghiên cứu thực nghiệm cho thấy, cho dù trải qua những chuyện tươi đẹp hay tồi tệ đến mức nào, con người có thể nhanh chóng điều chỉnh cảm xúc của mình để nó quay về mức độ ổn định cơ bản. Tâm hồn của con người giống như đại dương mênh mông, cho dù bạn ném tảng đá lớn đến mức nào xuống đó thì mặt biển vẫn có thể nhanh chóng quay về trạng thái ban đầu. Trong tâm lý học, khả năng duy trì trạng thái tâm lý của bản thân và giữ cảm giác vui vẻ, hạnh phúc ở một mức độ cơ bản mà không chịu ảnh hưởng từ thế giới bên ngoài được gọi là Guồng nước vui vẻ. Trong thực nghiệm có một phát hiện khá thú vị, mặc dù con người sẽ không vì một sự việc nghiêm trọng nào đó để tăng cường cảm giác hạnh phúc chủ quan nhưng sẽ vì không ngừng tích lũy những sự việc nhỏ mà tăng cường cảm giác hạnh phúc.

Trong cuộc sống, khi chúng ta ở cùng với một số người, sẽ cảm thấy rất nhàm chán, mặt trời mỗi ngày đều giống nhau, không có gì để mong đợi. Dĩ nhiên, những người như thế rất khó để lại ấn tượng trong ký ức của chúng ta, đừng nói là thích. Tuy nhiên, khi ở cùng với một số người khác,



chúng ta sẽ cảm thấy mới mẻ, thú vị, tràn đầy ngạc nhiên, mỗi ngày đều có niềm mong đợi mới.

Con người thường bày tỏ cảm giác yêu thích với những thứ mà mình quen thuộc. Vì thế, muốn để người khác gần gũi và nảy sinh thiện cảm với bạn, chúng ta phải cố gắng thường xuyên xuất hiện trước mặt người khác, mang theo sự quan tâm và bất ngờ thú vị.

Để mỗi lần gặp mặt vừa tươi mới vừa ấn tượng, thì một món quà nhỏ thích hợp là điều không thể thiếu được. Khi gặp mặt, chúng ta có thể nói “Gần đây khí sắc của anh không tốt, chắc chắn là rất vất vả, tôi mua cho anh chút vitamin, nhớ là phải uống nhé!” “Có phải anh rất thích ban nhạc này không? Khó khăn lắm tôi mới kiếm được đĩa của họ.” “Tôi thấy bạn rất giống ngôi sao này nên đã mua chiếc áo giống với chiếc mà cô ấy đã mặc, bạn mặc chắc chắn sẽ rất đẹp.” Thường xuyên tặng người khác một số món quà nhỏ tinh xảo là một cách vô cùng hữu hiệu để chúng ta lấy lòng người khác. Người ta thường rất yêu mến những người biết tạo ra sự lãng mạn nho nhỏ, cho rằng họ có thể mang lại niềm vui bất ngờ và cảm giác khác biệt trong cuộc sống.

Trong cuộc sống, con người vì tình yêu mà bày tỏ sự thân thiện, lôi kéo quan hệ, nhờ sự giúp đỡ... để làm được điều này thì tặng quà là một khâu không thể tránh được, nhưng tặng quà phải chú trọng kỹ xảo. Đầu tiên, bạn phải hiểu rõ lập trường của việc tặng quà. Quà là để tặng cho đối phương, bạn không được chỉ dựa vào sở thích cá nhân để lựa chọn thứ mà mình thích.

Chúng ta rất dễ phạm sai lầm như sau, lúc chọn quà, chỉ dựa vào sở thích của bản thân, mua thứ mà bản thân mình rất thích, thầm nghĩ: “Cái mình thích, nhất định người khác cũng thích.” Kết quả sau khi tặng chúng ta lại phát hiện đối phương có vẻ hụt hẫng, khiến bản thân cũng rất thất vọng. Khi trẻ con bóc quà năm mới, nhìn thấy một chiếc bút máy hàng hiệu đắt tiền chúng lại bĩu môi than phiền: “Chẳng phải bố đã hứa mua cho con máy bay đi đâu khiến từ xa rồi sao.” Cậu bé không cần biết giá của chiếc bút máy

đắt gấp mười lần máy bay, cậu bé chỉ cảm thấy “Đây không phải là thứ mà mình thích.”

Đôi khi, chúng ta đặt một vài mong muốn chủ quan của bản thân mình vào trong món quà, đi đâu này sẽ hình thành ám thị mang tính ép buộc. Ví dụ, vào ngày sinh nhật, cô gái nhận được sách triết lý mà bạn trai tặng. Cô gái sẽ nghĩ: “Anh ta có ý gì? Anh ta đang chê mình ngốc, bảo mình học thêm chút kiến thức sao?”

Khi tặng quà, chúng ta cần tuân theo hai nguyên tắc, hoặc là tặng thứ người khác thích, hoặc là tặng thứ người khác cần. Có một số người nhầm tưởng rằng quà cần phải đắt tiền, giá trị. Thực ra, ý nghĩa quý trọng nhất của món quà là sự ân cần. Món quà khiến người khác cảm thấy bạn hiểu lòng người, tỉ mỉ chu đáo, có thể nhanh chóng rút ngắn khoảng cách tâm lý của hai bên. Nếu là bạn bè thân thiết, chúng ta có thể tìm hiểu sở thích hứng thú của đối phương. Đối với những cô gái trẻ, có thể tặng trang sức đẹp mắt; với những người bạn thích rượu, có thể tặng rượu; với những người thích sưu tập tem, có thể tặng tem. Tùy vào từng người để chọn thứ mà họ thích.

Trong tâm lý học, nguyên tắc yêu mến là chỉ việc chúng ta đều muốn đồng ý với yêu cầu mà người mình quen và yêu mến nêu ra. Để có được sự yêu mến của người khác cần năm yếu tố: Ngoại hình, điểm tương đồng, khen ngợi, tính liên quan, không khí và môi trường tích cực.

Nguyên tắc yêu mến trong tâm lý học cho thấy, con người khi đã thích một sự vật thì cũng sẽ thích sự vật liên quan tới nó. Tục ngữ nói: “Yêu nhau yêu cả đường đi, ghét nhau ghét cả tông chi họ hàng.” Thực ra chúng ta cũng có thể vận dụng ngược lại, để người khác từ thích món quà của mình mà thích bản thân mình. Một món quà ân cần có thể trở thành “điểm tương thông” trong tâm hồn, khiến đối phương nảy sinh sự xúc động và có ý mơ hồ “Sao anh biết tôi thích cái này?” Từ đó khiến hai bên triển khai chủ đề, trở thành bạn bè thân thiết. Nếu chúng ta không thể gây ấn tượng được ngay với đối phương thì trước tiên hãy để món quà của mình đến được với anh ta. Sau đó khiến những món quà ấy giúp chúng ta chiếm được một vị trí

trong lòng người khác, cho dù chỉ là người qua đường, rồi dần dần trở nên thân thiết.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Chúng ta thường xuyên tặng người khác một vài món quà nhỏ thì sẽ mang tới cho họ tâm trạng tốt đẹp, quan hệ giữa hai bên cũng sẽ sâu sắc hơn. Vậy thì khi tặng món quà nhỏ cho người khác, chúng ta nên chú ý những gì?

### **(1) Tặng quà phải thực tế**

Bình thường, chúng ta tặng quà cho người khác tốt nhất là phải thực tế, đại chúng một chút, không nên tặng đối phương thứ quá đắt tiền, như thế rất dễ khiến đối phương nghi ngờ thành ý của mình và từ chối nhận.

### **(2) Tặng quà tốt nhất là tặng thứ có thể bày tỏ tình cảm một cách hữu hiệu**

Muốn bày tỏ tình cảm của mình, khi tặng quà, tốt nhất chúng ta không nên để đối phương vừa nhìn thấy quà là nghĩ tới việc lấy tiền để đánh giá. Ví dụ tặng đối phương áo da không hiệu quả bằng tặng áo ngủ. Bình thường, chúng ta có thể chuẩn bị một vài món quà để mang ra tặng bạn bè bất cứ lúc nào.

## **Bài 2: Thái độ ôn hòa, không tạo cho người khác cảm giác đè nén**

Trong cuộc sống, chúng ta thường nghe thấy lời đánh giá như sau: “Không biết vì sao, lần đầu nhìn thấy bạn, tôi đã cảm thấy rất thân thiết, muốn nói chuyện với bạn giống như người thân vậy.” Hoặc là: “Nhìn thấy khuôn mặt ấy của anh ta, tôi không muốn lại gần chào anh ta.” Quả thực, trong giao tiếp, dường như xung quanh mỗi người đều bao trùm một loại từ trường khác nhau. Có người mặt mày rạng rỡ, nói năng nhẹ nhàng, dịu dàng thân thiết, lúc nào cũng có thể thu hút người khác giao tiếp, đối xử chân thành với mình; có người lại tỏ vẻ lạnh lùng “gạt người khác ra ngoài”. Người

như vậy dĩ nhiên sẽ khiến người khác giữ khoảng cách, không muốn tiếp xúc thân mật.

Sức hấp dẫn vốn là một thuật ngữ hóa học, chỉ khả năng liên hệ giữa các nguyên tử trong phản ứng hóa học. Từ này về sau được vận dụng trong cuộc sống xã hội, chỉ khả năng và khí chất mà một người tỏa ra, có thể thu hút người khác giao lưu thân mật với mình. Về nguyên nhân nảy sinh sự thu hút, nhà tâm lý học Stanley Schachter nói là do cảm giác cô độc. Ông đã từng làm một thí nghiệm như sau: Năm tình nguyện viên được cách ly trong các phòng khác nhau và được cung cấp thức ăn, chỗ ở nhưng bị khóa nguyền thông tin, khiến họ cách biệt với thế giới bên ngoài. Trong môi trường này, họ đều tỏ tâm lý căng thẳng và bức tức. Mới được hai mươi phút đã có người bày tỏ “không thể chịu được”, yêu cầu giao lưu với những người xung quanh. Người kiên trì được lâu nhất là tám ngày tám đêm, nhưng sau khi người đó ra ngoài, cũng thể hiện bản thân khó chịu, giống như phải ở một mình trong đó hàng mấy thế kỷ vậy.

Thí nghiệm cho thấy, tâm lý của mỗi người đều tồn tại cảm giác cô độc. Giao tiếp xã hội là để giúp con người khắc phục cảm giác sợ hãi với sự cô độc này. Không một ai có thể tách xa người khác mà tồn tại độc lập, có người ngoài miệng nói “Tôi không bạn tâm bạn bè”, nhưng nếu thật sự bị mọi người xa cách, cô lập, thì cảm giác tuyệt vọng ấy sẽ khiến anh ta chẳng khác nào vừa mới trượt chân xuống nước, phải bám chặt vào chiếc phao để cứu lấy mình. Sự hấp dẫn có thể bồi dưỡng được, vì thế chúng ta hãy bắt tay từ phương thức biểu đạt thông thường, ví dụ, thường xuyên nở nụ cười ngọt ngào trên môi, hỏi thăm ân cần, thân thiết, dùng ngôn ngữ cơ thể thân mật như bắt tay và ôm hôn, kiên nhẫn lắng nghe, không tiếc lời khen ngợi... như thế có thể thể hiện được sự ôn hòa cho bản thân mình. Sự hấp dẫn càng làm tăng thêm sức hút giao tiếp của bản thân, dần dần chúng ta sẽ có thể giống như một cục nam châm, thu hút người xung quanh vậy.

Giáo sư Thắng giảng dạy trong trường đại học, học sinh lúc nào cũng ngời lên trong giờ học của ông. Sinh viên vô cùng yêu quý ông, không khí trong giờ học vô cùng sôi nổi. Ông và sinh viên của mình nói về cuộc sống, tình yêu, hoàn toàn không có khoảng cách giữa sinh viên và giáo sư. Sau khi tan

học, thậm chí có sinh viên còn gọi ông là “Bố Thắng, Bố Thắng”, ông cũng không giận, đối xử với mọi người vô cùng vui vẻ và hài hòa.

Đồng nghiệp nhìn thấy, có lúc cũng không tránh khỏi hỏi ông: “Giáo sư, ông không phân biệt lớn nhỏ với bọn trẻ như vậy, liệu có thấy là mình sẽ mất đi uy nghiêm của giáo sư không?” Giáo sư cười và nói: “Không đâu, đối xử với chúng như vậy khiến tôi cảm thấy tâm lý cân bằng, chúng không chê tôi già, có thể còn làm bạn tâm giao với tôi, dường như tôi cũng tìm lại được cảm giác thời trẻ.”

Trong cuộc sống, rất nhiều người có danh tiếng và địa vị nhưng trong mọi trường hợp đều lo rằng sẽ mất đi sự uy nghiêm. Vì thế, họ bị tâm lý này trói buộc, nảy sinh sự ngăn cách về tâm lý với học sinh, nhân viên, mất đi sự thu hút và sức thuyết phục.

Trong thực tế, càng là thái độ ôn hòa thì sẽ càng khiến đối phương tiếp nhận ý kiến mà không gây tâm lý chống đối. Đây chính là phương pháp gió nam (South wind law) trong tâm lý học và quản lý học. Nó bắt nguồn từ câu chuyện ngụ ngôn thú vị của nhà thơ người Pháp.

Phương pháp gió nam (South wind law) chỉ sự ấm áp vượt xa lạnh giá. Nếu vận dụng nó vào quản lý học thì chỉ việc người quản lý lúc nào cũng phải chăm sóc tốt nhân viên của mình, tôn trọng và quan tâm họ. Khi nhân viên xuất hiện vấn đề, phải kịp thời ở bên cạnh họ. Nhân viên sẽ vì thế mà biết ơn bạn, ra sức làm việc để bảo vệ lợi ích của doanh nghiệp.

Gió nam và gió bắc gặp nhau trên đường. Gió bắc khoe khoang nói uy lực của mình lớn, còn gió nam thì mỉm cười, không khẳng định cũng không phủ định.

Gió bắc rất tức giận, liền yêu cầu độ sức. Nó chỉ vào một người đi đường và nói: “Chúng ta hãy thi xem, ai có thể khiến anh ta cởi áo khoác ra.”

Gió bắc dùng hết sức mình muốn thổi bay áo khoác của người đó, nhưng người đi đường lại vì lạnh mà dùng tay nắm chặt áo khoác.

Gió nam chỉ thổi nhẹ nhàng, người đi đường vì thời tiết ấm áp nên tự mình cởi áo khoác.

Có thể thấy, muốn đạt được mục đích của mình, chúng ta không cần phải dùng thái độ cứng rắn mà phải dùng chính sách mềm mỏng, ôn hòa. Trước đây rất nhiều lãnh đạo không hiểu đạo lý này, cho rằng đối với nhân viên ngoan cố, để duy trì hình tượng của doanh nghiệp và thể diện của mình, cần ra sức đàn áp, phê bình nhưng hiệu quả đạt được lại ngược lại, đồng thời gây ra tâm lý chống đối của nhân viên, ép họ công khai chống đối, khiến lãnh đạo càng không có thể diện, cuối cùng là nhân viên bỏ đi. Một số người tức giận nhưng không dám nói, bên ngoài tỏ vẻ phục tùng và ủng hộ lãnh đạo, nhưng trong bụng lại nghĩ: “Lãnh đạo có gì tài giỏi mà thích phê bình người khác như vậy.”

Ngược lại, người quản lý doanh nghiệp ưu tú đều biết cách vận dụng “phương pháp gió nam”, cố gắng nhân tính hóa trong chế độ quản lý, ân cần với sự vất vả của nhân viên, như thế mới có thể phát huy được sức mạnh đoàn kết của công ty. Thái độ của giám đốc ôn hòa, nhân viên mới dám đưa ra kiến nghị hợp lý. Doanh nghiệp xuất sắc thật sự sẽ giống như một “gia đình”, còn lãnh đạo chính là những phụ huynh luôn nói: “Tôi có tài thì sẽ không để cho các con của mình phải thiếu thốn.”

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Con người đều thích giao tiếp với những người có sức hút. Vậy, để thu hút được người khác, chúng ta nên làm thế nào?

### **(1) Tạo cảm giác thân thiết với người khác trong công việc**

Trước mặt đồng nghiệp, lãnh đạo, chúng ta phải tỏ ra thành thật, lúc nào cũng nhớ phải mỉm cười với họ. Cũng cần phải có khí chất và luôn tỏ ra lễ

phép với đối phương. Như vậy, người khác sẽ có cảm giác an toàn về bạn và bạn nhất định sẽ thu hút được họ.

## (2) Tạo cảm giác thân thiết với người khác trong xã giao

Khi chúng ta ở cùng bạn bè, phải chú ý tới hành vi và lời nói của mình, không được để bạn mất mặt. Tốt nhất chúng ta đừng tỏ ra nổi trội, kín đáo một chút sẽ khiến đối phương cảm thấy dễ hòa nhập với mình.

Bài 3: Đừng tỏ ra quá cao siêu, cũng cần thể hiện khuyết điểm nhỏ một cách đúng mực

Kim Dung – nhà văn lớn của Trung Quốc từng được phóng viên hỏi: “Ông hài lòng nhất với nhân vật nào dưới ngòi bút của mình?” Ông cười và nói: “Tôi thích nhất Vi Tiểu Bảo”(1). Nhân vật này tham tài hảo sắc, võ nghệ xuất chúng đánh bại rất nhiều đại hiệp hành hiệp trượng nghĩa, hơn nữa trong hoàn cảnh nào cũng thể hiện rất xuất sắc, trở thành người mà Kim Dung yêu mến nhất. Trong tiểu thuyết, Vi Tiểu Bảo đã đánh cắp được trái tim của mỹ nữ trong thiên hạ, còn ở ngoài đời anh ta cũng là hình tượng được cánh đàn ông mơ ước, có thể thấy sức hút rất lớn từ anh ta.

(1) Vi Tiểu Bảo: là nhân vật trong tiểu thuyết võ hiệp nổi tiếng Lộc Đình Ký của Kim Dung

Khi nhà văn xây dựng nhân vật chính, đều có cảm xúc như thế này: “Độc giả thích nhân vật chính như thế nào, mình sẽ xây dựng nhân vật chính như thế đó.” Chẳng hạn, độc giả thích đọc tiểu thuyết kiếm hiệp, họ sẽ xây dựng nên một nhân vật siêu nhân, khi thấy ở đâu có nguy nan, là nhân vật ấy lập tức xuất hiện, lần nào cũng chiến thắng. Độc giả thích thú với việc tìm thấy cảm giác dẫn dắt mãnh liệt, liên khiến bản thân hóa thân thành nhân vật chính, lo lắng cho sự nguy hiểm của anh ta, ăn năn vì sai lầm của anh ta, vui mừng vì sự trưởng thành của anh ta. Vì thế, nhân vật chính tuyệt đối không thể là người hoàn mỹ, nếu không sẽ khiến độc giả không thể hòa

nhập, cảm thấy nhân vật có sự khác biệt quá lớn với hình tượng bản thân. Như vậy, hình tượng nhân vật sẽ trở nên giả tạo và khiên cưỡng.

Trong cuộc sống hiện thực cũng vậy, văn nhân mặc khách cổ đại thường than thở “lạnh khi đứng ở trên cao”. Con người có được địa vị nhất định sẽ khó có thể có được người bạn thật lòng, đây chính là bởi họ quá cao siêu, khiến cho người khác khó hiểu. Bởi vậy, chúng ta có thể nghĩ cách để lộ chút khuyết điểm của mình, như thế sẽ khiến người khác càng dễ tiếp cận bản thân hơn.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng lộ khuyết điểm” (Pratfall effect) là chỉ người thông minh biết phạm chút sai lầm nhỏ một cách đúng mực, như vậy sẽ khiến người khác cảm thấy anh ta cũng có chút khuyết điểm giống người bình thường, họ sẽ càng thích anh ta hơn.

“Hiệu ứng Pratfall” được nhà tâm lý xã hội học nổi tiếng người Mỹ - Elliot Aronson đưa ra chính là nói về điểm này. Hiệu ứng này chỉ những người thành công trong cuộc sống vô tình phạm một vài sai lầm nhỏ, không những sẽ không làm ảnh hưởng đến hình tượng của anh ta mà còn khiến người ta nảy sinh cảm giác tán thưởng và thân thiết hơn, “thì ra anh ta cũng phạm sai lầm giống người bình thường”. Vì thế mọi người sẽ càng thích anh ta.

Nhà tâm lý học đã làm một thí nghiệm như sau: Ông để tình nguyện viên cùng xem một đoạn băng, nội dung là tiết mục mô phỏng buổi phỏng vấn trên tivi. Trong tiết mục, dẫn chương trình lần lượt phỏng vấn bốn vị khách. A là một người thành công, khi nhận lời phỏng vấn anh ta tỏ ra rất phóng khoáng, tràn đầy tự tin, tỏ vẻ rất thành thực, chốc chốc lại nhận được tràng pháo tay của khán giả ngồi dưới; B có thành tựu rất lớn trong sự nghiệp của mình, nhưng khi nhận lời phỏng vấn, anh ta tỏ ra hơi gượng gạo, đặc biệt là khi được yêu cầu nói về kinh nghiệm thành công của mình, anh ta tỏ ra có chút căng thẳng, lỡ tay làm đổ cốc cà phê trên bàn, làm ướt cả váy của người dẫn chương trình, bản thân cũng không ngừng xin lỗi; C là một người bình thường, trong cuộc phỏng vấn tỏ ra rất phóng khoáng, đúng mực nhưng không có gì nổi bật nên cũng không có được bài phát biểu



đặc sắc; D cũng là một người bình thường nhưng anh ta tỏ ra rất căng thẳng, nói chuyện cũng không dám nhìn thẳng vào người dẫn chương trình, liên tiếp mắc lỗi, lại còn làm đổ cốc cà phê trên bàn.

Sau khi đoạn băng kết thúc, nhà tâm lý học đi đầu tra ấn tượng của mọi người với bốn vị khách trên. Không có gì bất ngờ khi D nhận được “giải ấn tượng xấu nhất”, bởi vì anh ta là nhân vật lúc nào cũng phạm sai lầm trong cuộc sống, khiến người ta không yên tâm. Nhưng đi đầu khiến người ta bất ngờ là, mọi người ấn tượng nhất không phải là A “gần như hoàn mỹ” mà là B “lỡ tay làm đổ cốc cà phê”. Mọi người bày tỏ, sai lầm nhỏ này khiến người ta cảm thấy anh ta càng chân thực, có cảm giác thân thiết, còn A quá hoàn mỹ, ngược lại khiến người ta cảm thấy có khoảng cách.

Nhà tâm lý học phân tích, con người không muốn kết bạn với “người hoàn mỹ”, có ba nguyên nhân:

### 1. Lòng tự tôn đi đầu khiến

Sức hút của bản thân hoàn toàn bị đối phương lấn át, không thể so sánh được, giá trị của bản thân không được thể hiện, con người sẽ vì đố kỵ mà nảy sinh sự công kích thù địch với đối phương, hoặc vì tự ti mà tránh xa “nhân vật tỏa sáng”.

### 2. Không thể tiếp cận

Cảm giác xa cách ấy khiến người ta nhìn mà sợ hãi, nảy sinh sự xa cách, mất đi sự thu hút, giống như con người chiêm ngưỡng đá quý trên đỉnh tháp, cứ mãi ngửa cổ ngắm nhìn trong thời gian dài sẽ dẫn tới bệnh về đốt sống cổ, vì thế, chỉ bằng ng ẩ trước cửa sổ còn gần gũi và thực tế hơn.

### 3. Không thể nghi ngờ ng ắm tâm lý đối phương

Mọi người đều biết trên thế giới không có sự hoàn mỹ, một người có vẻ ngoài “hoàn mỹ” sẽ tạo cho người khác cảm giác che giấu, làm bộ, không

thể đoán biết được tâm tư chân thực của đối phương, khiến người ta thiếu dũng khí để đối xử chân thành và thiếu cảm giác an toàn trong giao tiếp. Ngược lại, một người thành công hoàn toàn không cần thiết phải vì duy trì hình tượng của bản thân mà sống căng thẳng qua ngày, biết lộ khuyết điểm của mình ra ngoài một cách thích hợp thì sẽ tăng thêm mức độ yêu mến mà mọi người dành cho mình.

Người thông minh đầu biết cách vận dụng “hiệu ứng bộc lộ khuyết điểm” này để tăng sự ủng hộ và thu hút trong giao tiếp với người khác. Thủ khoa khối A của một trường nào đó khi nhận lời phỏng vấn đã nói: “Thực ra khả năng lo liệu cuộc sống của tôi rất kém, thường khi mải suy nghĩ một vấn đề là sẽ đắm chìm vào đó, có lúc đi đường còn lạc lung tung.” Nhưng khuyết điểm nhỏ này đôi khi lại được phụ huynh dùng để dạy con: “Nhìn xem, người ta thủ khoa có khác. Không giống con, suốt ngày chỉ biết chơi, lúc nào con thử lạc đường như bạn ấy cho mẹ xem nào.”

Chú mèo máy Doremon có “túi thần kỳ”, được vô số các bạn nhỏ trên thế giới tôn sùng và khao khát cũng có khuyết điểm “sợ chuột”. Mỗi lần nhìn thấy chuột nó sẽ hét lên và chạy khắp phòng, đồng thời trốn sau lưng Nobita. Khuyết điểm này sẽ được trẻ con dùng để an ủi bản thân: “Ngay cả mèo máy thần kỳ cũng sợ chuột, mình sợ thì có gì xấu mặt?” Khuyết điểm nhỏ của “người hoàn mỹ” sẽ mang lại cho người khác một không gian gần gũi và nhẹ nhàng. Vậy, chúng ta hãy thử làm theo nhé!

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Nếu một người quá ưu tú thì vô tình sẽ tạo ra cảm giác áp lực cho những người xung quanh. Bởi vậy, nếu muốn chung sống thoải mái với người khác thì chúng ta hãy thử để lộ những khuyết điểm nhỏ của mình:

### **(1) Phải có thái độ không sợ để lộ nhược điểm**

Khi chúng ta quá bảo thủ hoặc bảo vệ hình tượng của mình quá mức thì sẽ khó bộc lộ được khuyết điểm của bản thân, như vậy cũng đồng nghĩa với

việc mất đi cơ hội chung sống thân mật với người khác. Do vậy, chúng ta cần có thái độ không sợ để lộ khuyết điểm, như thế đối phương sẽ cảm thấy chúng ta là người chân thành, muốn giao lưu tiếp xúc với chúng ta.

## (2) Cởi bỏ lộ khuyết điểm là động lực để vươn lên

Người không dám nhìn thẳng vào bản thân thường chú trọng bản thân quá mức, như thế sẽ không có nhiều động lực vươn lên. Còn người dám cởi bỏ khuyết điểm của bản thân thường dễ sửa đổi những khuyết điểm ấy của mình, để nhược điểm của mình biến thành điểm mạnh, từng bước có được thành tích.

## Bài 4: Yêu cầu với người khác càng đơn giản càng tốt

“Anh không hy vọng là sẽ có được tình yêu của em, nhưng xin hãy để anh ở bên em có được không? Anh sẽ lặng lẽ dõi theo em và em sẽ không phải chịu bất kỳ áp lực và gánh nặng nào.” Lời tỏ tình thành khẩn này đã làm cảm động trái tim của không biết bao nhiêu cô gái, cứu vớt không biết bao nhiêu mối tình sắp đến hồi kết.

Trong cuộc sống, những yêu cầu càng nhỏ, càng đơn giản thì lại càng dễ được người ta chấp nhận, thậm chí còn khơi dậy lòng trắc ẩn của đối phương, tăng thêm thiện cảm của đối phương, để hai bên tiếp tục phát triển mối quan hệ của mình. Ngược lại, ngay từ đầu chúng ta đã đưa ra những yêu cầu khá lớn, thì thường sẽ bị từ chối. Có thể lý giải như thế này: nếu bắt đầu từ yêu cầu nhỏ, đối phương sẽ dễ dàng tiếp nhận, một khi chúng ta đưa ra yêu cầu lớn hơn, đối phương sẽ vì muốn duy trì hình tượng trước sau của bản thân, tức là muốn làm người tốt đến cùng, sẽ dễ dàng chấp nhận lời yêu cầu này. Tâm lý học gọi đây là “hiệu ứng bước qua ngưỡng cửa”.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng bước qua ngưỡng cửa” (Skips threshold effect) là chỉ việc con người khó có thể tiếp nhận được những yêu cầu khó, bởi vậy, chúng ta phải từng bước đưa ra yêu cầu và hy vọng của bản thân,

để đối phương từ từ tiếp nhận, cuối cùng đạt được mục đích mà mình muốn.

Nhà tâm lý học đã làm một thử nghiệm như sau: Ông yêu cầu tình nguyện viên đến thăm một số phụ nữ gần đó, với danh nghĩa là người tuyên truyền làm đẹp môi trường, rồi thỉnh cầu những người phụ nữ này treo một tấm biểu ngữ tuyên truyền lên cửa sổ nhà họ. Họ cảm thấy kích thích tấm biểu ngữ không lớn, sẽ không ảnh hưởng tới ánh sáng và vấn đề mỹ quan, vì thế đều dễ dàng chấp nhận.

Hai tuần sau, tình nguyện viên lại đến thăm những người phụ nữ này, đồng thời thăm những gia đình chưa tham gia vào cuộc đi đầu lần thứ nhất. Lần này, tình nguyện viên lại đưa ra lời thỉnh cầu tương tự, chỉ có đi đầu kích thích của bảng biểu ngữ lần này được phóng to hơn rất nhiều, treo lên cửa sổ không những ảnh hưởng tới mỹ quan mà còn che khuất ánh sáng. Đây quả thực là yêu cầu khó khăn khiến người ta khó có thể chấp nhận được.

Kết quả đi đầu tra cho thấy, trong số những phụ nữ đã tiếp nhận lời thỉnh cầu về tấm biểu ngữ nhỏ, có tới 55% người đồng ý với lời thỉnh cầu lần thứ hai, còn những phụ nữ không tham gia hoạt động lần thứ nhất, chỉ có 17% trong số họ đồng ý với thỉnh cầu này.

Đó là bởi những phụ nữ trước đó đã đồng ý với yêu cầu nhỏ, do vậy đứng trước yêu cầu khó khăn, vì muốn bảo vệ hình tượng trước sau như một của mình, nên đã cố gắng để làm người tốt đến cùng. Nhắc tới “hiệu ứng bước qua ngưỡng cửa”, chúng ta sẽ nghĩ tới những nhân viên bán hàng đi chào hàng. Họ thường là vừa giới thiệu về sản phẩm đã bị một câu từ chối lạnh lùng “không cần” dập tắt. Còn nhân viên bán hàng thì không khỏi ca thán: “Để khách hàng chấp nhận ngay thật khó ghê!”

Đối với những nhân viên bán hàng có kinh nghiệm, thì cái khó của họ không phải là giới thiệu sản phẩm như thế nào mà làm thế nào để có thể

bước vào cửa nhà của khách hàng. Thậm chí trong nghề còn nói thế này: vào được cửa nhà người ta có nghĩa là đã bán được một nửa sản phẩm.

Những người bán hàng càng ngày càng thông minh, ban đầu họ không hề đưa ra yêu cầu “mua” mà đưa ra yêu cầu “dùng thử miễn phí”, trước tiên đưa ra “cái lợi” để khách hàng nói lỏng cảnh giác. Ví dụ, họ thường nói “Xin chào, hôm nay chúng tôi tổ chức hoạt động miễn phí vệ sinh nhà bếp để giới thiệu sản phẩm tẩy rửa của chúng tôi.” Như thế, đối phương sẽ dễ dàng để họ vào nhà làm vệ sinh giúp, sau đó, khách hàng nhìn thấy đáng vẻ mượt mà mồ hôi của người bán hàng sẽ cảm thấy ngại từ chối sản phẩm của họ, từ đó chủ động mua.

Yêu cầu thực sự có thể được “giấu đi”, đợi khi thời cơ chín muồi, đối phương sẽ vì áy náy hoặc cảm động mà chủ động đưa ra. Những người càng tỏ ra “không muốn làm phiền mọi người” thì lại càng khiến mọi người có cảm tình, nảy sinh sự tương tác trong tình cảm, từ đó thông cảm với khó khăn và tâm trạng của họ.

Một chương trình tranh tài trên truyền hình, cuối cùng còn lại hai thí sinh cạnh tranh, đều là những anh chàng trẻ trung, điển trai.

Mọi người đều biết, họ đã trải qua các vòng thi rồi, và vòng cuối cùng chính là vòng lôi kéo khán giả, tăng lượng phiếu bình chọn.

Để tương tác với khán giả, A làm theo cách này: “Mọi người phối hợp với tôi được không? Cùng làm động tác với tôi, cổ vũ cho tôi. Chúng ta cùng làm chín lần, được không?” Anh ta nói rồi bắt đầu làm một động tác hơi khó và tốn sức. Bên dưới đều là những khán giả lịch sự, thấy không tiện làm mất hứng của anh ta, thế là cùng làm theo. Anh ta vừa làm vừa đếm, cuối cùng làm đúng chín lần.

Ngay cả người dẫn chương trình cũng nhận ra, động tác này khiến khán giả rất mệt, đành góp ý khéo: “Chàng trai, tôi biết tâm ý của cậu, nhưng cách

tương tác này, tôi nghĩ rằng có chút làm khó người khác, vì sao lại bắt mọi người làm tới chín lần?”

Còn B chủ động tấn công khá giả ở tình thân, nói tới người mẹ tuổi đã cao, kể về tuổi thơ khổ cực và nỗi vất vả của mẹ, nói đến mức rớt nước mắt. Cuối cùng MC mời mẹ anh ta lên sân khấu, người mẹ an ủi con đừng khóc, nói rằng chính người mẹ cũng không kiềm được nước mắt.

B khó khăn lắm mới ổn định được cảm xúc: “Được đứng trên sân khấu ngày hôm nay, tôi đã cảm thấy mãn nguyện rồi. Nhưng tôi xin có một thỉnh cầu nho nhỏ, tôi thấy mẹ quá vất vả, các bạn có thể tặng mẹ tôi tràng pháo tay trong mười giây được không?”

Có khán giả không kiềm được bật khóc, bỗng chốc cả hội trường vang lên tiếng vỗ tay giòn giã, không chỉ mười giây mà đến năm phút sau, tiếng vỗ tay cũng chưa dứt.

Vì thế, khi đưa ra yêu cầu với người khác, tốt nhất chúng ta nên bắt đầu từ yêu cầu đơn giản nhất, để đối phương có một quá trình tiếp nhận. Điềm này giống như leo cầu thang, chúng ta phải leo từng bậc từng bậc, không thể một bước trèo đến nơi. Nếu ngay từ đầu chúng ta đã đưa ra yêu cầu cao thì sẽ khiến đối phương hoặc là từ chối, hoặc chấp nhận nhưng không hài lòng.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Nếu muốn đối phương tiếp nhận một yêu cầu rất lớn, rất khó thì trước tiên chúng ta phải để đối phương tiếp nhận một yêu cầu nhỏ hơn, đợi sau khi đối phương tiếp nhận yêu cầu nhỏ này thì sẽ dễ dàng tiếp nhận yêu cầu khó đó. Vậy, chúng ta nên làm thế nào?

(1) Là người bán hàng nên làm thế nào?

Người bán hàng thông minh phải biết cách xua đi lo lắng của khách hàng. Ví dụ khi khách hàng đến cửa hàng, trước tiên anh ta phải để khách hàng đi thử quần áo, khách hàng mặc quần áo xong thì phải khen ngợi, đồng thời cần phục vụ chu đáo, tỉ mỉ. Sau đó mới khuyên khách hàng mua, khách hàng sẽ khó từ chối.

## (2) Là giáo viên nên làm thế nào?

Giáo viên thông minh sẽ không để học sinh hoàn thành nhiệm vụ học tập nặng nề trong chốc lát, trước tiên giáo viên sẽ để học sinh hoàn thành một vài bài tập dễ trước, sau đó mới đưa ra yêu cầu khó hơn.

## (3) Là lãnh đạo nên làm thế nào?

Nếu lãnh đạo muốn nhân viên làm việc khó hơn thì hãy yêu cầu anh ta làm một vài việc nhỏ trước. Nếu anh ta là người mới, thì không được lập tức đưa ra yêu cầu quá cao mà đưa ra một vài yêu cầu có độ khó hơn một chút trước đó, đồng thời khích lệ anh ta hoàn thành.

## Bài 5: Khi cần thiết vờ ra vẻ hồ đồ

Trịnh Bản Kiều đã có cách giải thích về “hồ đồ” và “trí tuệ” như sau: “Thông minh có lớn nhỏ, hồ đồ có thật giả, cái gọi là thông minh nhỏ thì hồ đồ là thật, trí tuệ là giả, còn cái gọi là thông minh lớn thì hồ đồ là giả, trí tuệ là thật.” Khi cần thiết, chúng ta vờ ra vẻ hồ đồ, mọi chuyện đều tỏ vẻ không cố chấp, như vậy sẽ có lợi cho chúng ta. Ví dụ dưới đây có thể chứng minh điểm này.

Chiến tranh thế giới thứ hai, một phóng viên của Mỹ nhận được một số tin tình báo, đồng thời đăng trên một tờ báo của Chicago. Nội dung chủ yếu của tin tình báo là: Một nhóm điệp viên do Roosevelt lãnh đạo đã phá giải được mật mã tấn công Midway của quân Nhật, bộ phận tác chiến trên biển của quân Nhật đã xác nhận tin tình báo bị tiết lộ ra ngoài.

Hành vi lộ mật mã như vậy lập tức gây ra sự bất mãn của những người có liên quan, họ yêu cầu tổng thống Roosevelt hạ lệnh tra khảo nghiêm ngặt. Nếu việc này bị cục tình báo Nhật Bản phát hiện thì sẽ lập tức đổi mật mã, điều chỉnh lại cục diện chiến đấu, quân Mỹ cũng sẽ rơi vào trạng thái bị động. Nhưng, Roosevelt lại vờ ra vẻ không xảy ra chuyện gì. Kết quả chuyện này nhanh chóng bị dập tắt, cục tình báo Nhật cũng không phát hiện chuyện này.

Bản lĩnh vờ ra vẻ hồ đồ là bảo vệ bản thân ở lập trường an toàn, tiến vào có thể tấn công, lùi về có thể phòng thủ, để lại không gian cho mình và người khác. Chính vì Roosevelt biết vờ ra vẻ hồ đồ nên mới giành được chiến thắng cuối cùng. Vậy, vờ ra vẻ hồ đồ sẽ biểu hiện như thế nào?

### 1. Không tiết lộ bí mật của người khác, không uy hiếp người khác

Trong cuộc quyết đấu, kẻ xấu sẽ nói rằng: “Không ai phát hiện chứng cứ, bởi vì người nhìn thấy chứng cứ đều bị ta giải quyết rồi.” Cuối cùng, người giữ được tính mạng chính là “kẻ mù” và “kẻ ngốc”, bởi vì kẻ xấu sẽ tin rằng, những người này chẳng có bí mật nào để tiết lộ ra ngoài. Khi người khác hỏi bạn một cách cảnh giác rằng “biết những gì rồi?” Bạn tốt nhất làm ra vẻ vô tội và nói: “Cái gì? Tôi không biết gì cả”.

Mọi người đều không thích ở cạnh một người quá thông minh. Khi chúng ta ở cạnh một người thông minh thì sẽ cảm thấy đối phương biết quá nhiều, bản thân trở nên không có cảm giác an toàn, lại còn sợ bị lừa, bị đối phương tính toán. Vì thế, lúc nào cũng đề cao cảnh giác khi ở cạnh đối phương, không dám tùy tiện nói năng, đừng nói là “thỗ lộ tâm sự”. Tâm lý con người là đều sợ bị người khác biết được bí mật gì đó, nắm được điểm yếu nào đó của mình.

Trong công việc, mỗi người đều nắm giữ những bí mật nhỏ, không muốn người khác biết được. Một số người trong lòng có ý đồ xấu, sợ bị người khác nói ra, vì thế nảy sinh thù địch với những người phát hiện bí mật, thậm chí chạy đến chỗ giám đốc mách tội.



Ví dụ, vào một ngày nào đó khi tan ca, bạn vô tình nhìn thấy một đồng nghiệp đang gửi thư nặc danh cho lãnh đạo. Khi đồng nghiệp ấy ngượng ngùng hỏi bạn “Có nhìn thấy gì không”, bạn hãy cười và nói: “Không, vừa đi ngang qua đây. Chúng ta đều đói rồi, cùng đi ăn đi!” Sau đó kiếm cớ để chuyển chủ đề nói chuyện. Như thế có thể khiến bạn bớt đi rất nhiều phiền phức không cần thiết. Nhưng sau đó, chúng ta nhất định không được mách lẻo hoặc bàn luận sau lưng, người thông minh sẽ biết bạn cố tình che giấu bí mật giúp anh ta, trong lòng sẽ nảy sinh cảm tình với bạn, còn có thể trở thành bạn bè.

## 2. Lập trường hờ dờ, không tham gia đấu tranh

Nếu hai người bạn cãi nhau, đến tìm bạn là người thứ ba để nói lý lẽ. Bạn nhất định không được coi mình là “cán cân công bằng”, phân tích sự việc có lý lẽ, chỉ rõ ai có lý, ai gây chuyện, ai đúng hơn, ai sai hơn.

Thực sự, làm “người hòa giải” không dễ dàng chút nào, thậm chí nếu bạn có kết luận cuối cùng “hai người đều không sai” thì vẫn có thể đắc tội với hai bên. Họ sẽ tức giận bởi bạn đã không đứng về phía họ, nhất định sẽ không chịu để bạn yên. Thậm chí còn cùng nhau giờ nắm đấm về phía bạn: “Không ai sai? Vậy thì được, chính là lỗi của cậu!”

Vì thế cách tốt nhất chính là không tham gia bình luận, làm ra vẻ người ngoài cuộc: “Xin lỗi, mình không hiểu”. Để mình rút lui, không tham gia đấu tranh.

Trong tâm lý học, hờ dờ là chỉ việc trong lòng hiểu một số sự việc, khoan dung với người khác, tấm lòng rộng mở nhưng bên ngoài lại vờ ra vẻ không hiểu. Đây là một biểu hiện của việc tu dưỡng bản thân.

Còn có người vờ ra vẻ hờ dờ khiến người khác vô cùng yêu mến. Rõ ràng anh ta biết hai người cãi nhau nhưng lại vờ ra vẻ không biết. Anh ta đứng trước mặt người A nói: “Lát nữa tìm B cùng đi ăn nhé?” A tức giận nói: “Đừng có nhắc tên anh ta trước mặt tôi!” Người “hờ dờ” nói: “Không phải

chứ? Hôm qua tôi còn nghe anh ta khen anh mà? Sao thế, hai người lại cãi nhau rồi à?” A sẽ cảm thấy ngạc nhiên, thậm chí cảm thấy bản thân hẹp hòi, thế là không muốn nói cho anh ta biết việc cãi nhau, vội vàng giải thích: “Đâu có, chúng tôi thân thiết như vậy, sao lại cãi nhau được. Đúng rồi, anh ta khen gì vậy?”

### 3. Không làm người khác mất hứng, giữ thể diện cho người khác

Là con người, ai cũng muốn giữ thể diện, ai cũng hy vọng bản thân có thể diện trước mặt người khác, được người khác tôn trọng, chú trọng. Khi đối nhân xử thế, bạn có thể vờ ra vẻ hồ đồ một cách thích hợp, giữ thể diện cho người khác, tự nhiên người khác cũng sẽ biết ơn bạn.

Trong công ty có một nhân viên trẻ tuổi tên là Thành Huy, cậu học vấn cao, bình thường rất thích khoe khoang học vấn và thành tích của mình, lại còn thích lôi tội lỗi xấu của người khác ra để bới móc. Các đồng nghiệp đều không thích anh ta, cảm thấy anh ta kiêu ngạo tự phụ. Chỉ có Đức Trường là thân với anh ta.

Khi Thành Huy khoe khoang trước mặt mình, Đức Trường thường gạt đầu nói: “Ừ, cậu giỏi thật!” Còn Thành Huy cũng rất vui vì được khen, thường xuyên “chỉ giáo vấn đề” cho Đức Trường. Đức Trường cũng thường cười và cảm ơn anh ta: “Cảm ơn, đúng là tôi chưa nghĩ ra!”

Đi đâu mà Thành Huy không biết là học lực của Đức Trường còn cao hơn anh ta, hơn nữa còn là nhân viên giàu kinh nghiệm nhất trong bộ phận, là “nhân viên số một” về chuyên môn. Các đồng nghiệp không chịu được cách “kín đáo nhẫn nhịn” của Đức Trường, liền nói: “Anh cứ để cho một thằng trẻ ranh múa rìu qua mắt thợ trước như vậy à, cậu ta còn tưởng là anh không biết gì thật đấy!”

Đức Trường cười và nói: “Người trẻ tuổi thường hay hiếu thắng, lúc chúng ta mới vào cũng như vậy, lúc nào cũng muốn xuất sắc hơn người khác.

Cậu ta hy vọng được thể hiện sự thông minh, tôi liền vờ ra vẻ hồ đồ, nếu không sẽ làm mất thể diện của người khác, như vậy có đáng không!”

Những lời này truyền đến tai Thành Huy, anh ta cảm thấy vô cùng xấu hổ, về sau trở nên khiêm tốn hơn rất nhiều, đồng thời trở thành bạn thân với Đức Trường.

Những người thật sự tài hoa luôn là người biết cách “vờ ra vẻ hồ đồ”, biết khiêm tốn. Họ biết giữ thể diện cho người khác, kiên nhẫn nghe những người thích khoe khoang thì càng chứng tỏ được trí tuệ và phong độ của “người hồ đồ”.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Trong xã hội cạnh tranh kịch liệt, để có được chỗ đứng trong công việc, thì thông minh chưa chắc đã phải là yếu tố quyết định, hãy thử vờ ra vẻ hồ đồ. Đôi khi, vờ ra vẻ hồ đồ sẽ khiến bản thân càng thuận lợi hơn.

### **(1) Vờ ra vẻ hồ đồ là một nghệ thuật**

Hiểu nhưng vờ ra vẻ hồ đồ là một nghệ thuật. Chỉ cần chúng ta hiểu trong lòng, dùng tấm lòng rộng mở khoan dung cho những sự việc này thì sẽ khiến sự nghiệp của bản thân càng thuận lợi hơn.

### **(2) Không được bộc lộ tài năng một cách thái quá**

Chúng ta không được nhìn thấy khuyết điểm của người khác là liền lập tức vạch trần, không được nhìn thấy sai lầm của đối phương là chỉ trích. Thích bộc lộ tài năng một cách quá mức sẽ rất dễ khiến người khác phản cảm. Chúng ta hãy thử vờ ra vẻ hồ đồ, khéo léo cho đối phương cơ hội sửa chữa, đối phương sẽ tự hiểu trong lòng, sau đó thật lòng cảm ơn bạn.

## **Chương 12: Để được người khác thừa nhận cần có tuyệt chiêu**

### **Bài 1: Lễ phép đặc biệt quan trọng**

Trong cuộc sống, rất nhiều người khổ não vì bản thân “không giỏi giao tiếp”, không dám đến những nơi xa lạ, không triển khai được chủ đề nói chuyện hoặc cứ nói là sai, là đắc tội với người khác. Họ ngưỡng mộ những người có duyên trong giao tiếp, những người có sức hút gấp là nhớ mãi.

Trở thành người được mọi người yêu quý, dĩ nhiên cần có một khí chất đặc biệt và sức hút của bản thân, phải nắm được những kỹ năng đơn giản và nhất định không được phạm phải sai lầm. Ví dụ, bạn không phải là nhiếp ảnh gia chuyên nghiệp, không thể chụp được góc sáng tuyệt mỹ. Nhưng chỉ cần bạn mua một chiếc máy ảnh compact, thì việc chụp những chi tiết nhỏ trong cuộc sống hoàn toàn không thành vấn đề. Người thật thà không biết đoán ý tứ người khác qua lời nói sắc mặt, thì cũng có một phương pháp đơn giản khiến người khác yêu mến, đó là tỏ thái độ lễ phép.

Tâm lý học cho rằng, nếu một người không có sự lễ phép cơ bản thì sẽ khiến đối phương cảm nhận được rằng bạn không đủ chân thành, thậm chí nảy sinh sự hiểu lầm không cần thiết. Trên thực tế, lễ phép là sự giao lưu tâm hồn cao quý nhất, nó có thể giúp bạn thể hiện sức hút của bản thân trong xã giao, nhờ vậy mà có thêm nhiều bạn bè và niềm hạnh phúc.

Nhà tâm lý học đã tiến hành một thử nghiệm. Ông để hai người A, B không giỏi các kỹ năng giao tiếp lần lượt thử đi trò chuyện với một người xa lạ khác là C, thời gian 10 phút, nội dung trò chuyện tùy ý. Sau khi A gặp C liền nói một câu “xin chào” rồi bắt đầu nói những chuyện mà anh ta cho là thú vị trong cuộc sống. Anh ta muốn nhanh chóng có mối quan hệ bạn bè với người này, nhưng bản thân lại không giỏi giao tiếp, trước mặt người lạ sẽ cảm thấy căng thẳng, vì thế trong quá trình nói chuyện, A cứ cúi đầu nói

một mình, không bận tâm đến việc đối phương có đáp lại hay không. C cảm thấy đối phương không có thành ý nói chuyện, cũng không nói xen vào, vì thế cảnh tượng trở nên rất khó xử. Sau năm phút, A cảm thấy không còn gì để nói nữa, liền đứng dậy cáo từ.

Sau khi B gặp C, nhìn vào đối phương và nói “xin chào”, sau đó giới thiệu sơ lược về bản thân. C cũng giới thiệu bản thân rất tự nhiên. Sau khi đã hiểu sơ qua về nhau, hai người nói chuyện cũng tự nhiên hơn. B thẳng thắn nói bản thân không giỏi giao tiếp với người lạ, còn C bày tỏ “không sao, cứ nói thoải mái là được”. B nói về một vài phiền muộn và chuyện nhỏ trong cuộc sống của mình, đồng thời luôn quan tâm tới phản ứng của đối phương. Nếu cảm thấy đối phương không thấy hứng thú là liền dừng chủ đề nói chuyện, kết quả cuộc nói chuyện được diễn ra rất thuận lợi.

Thử nghiệm cho thấy, lễ phép rất quan trọng trong giao tiếp giữa người với người, nó có thể nhanh chóng rút ngắn khoảng cách tâm lý giữa hai bên, nảy sinh cảm giác thân thiết. A và B đều không giỏi giao tiếp, họ không biết làm thế nào mới có thể thu hút sự hứng thú và chủ đề nói chuyện của đối phương. Nhưng B làm tốt hơn A về mặt lễ phép, anh ta “nhìn vào mắt đối phương và chào hỏi”, trước khi nói chuyện “giới thiệu sơ qua về bản thân”, đồng thời thái độ chân thành, quan tâm tới phản ứng của đối phương. Hàng loạt những hành vi này khiến đối phương cảm thấy anh ta là người hiểu lễ nghĩa và muốn gần gũi với người khác, từ đó nảy sinh thiện cảm với anh ta. Như vậy, bất chấp nội dung nói chuyện thì B đã bước đầu giành được cảm tình của đối phương, đó là điều kiện nảy sinh những cuộc trò chuyện tiếp theo.

Nhà tâm lý học cho rằng những người liên tiếp gặp trở ngại trong xã giao thường là những người có vấn đề trong khâu lễ phép cơ bản. Lễ phép cơ bản thường là những chi tiết không được chú ý trong cuộc sống.

Nhà văn Vương Lộ người Trung Quốc có lần tổ chức gặp mặt bạn bè ở nhà. Có rất nhiều khách đến dự, từ học giả lớn tuổi đến những cử nhân rất trẻ mới tốt nghiệp. Vương Lộ bận tiếp khách, anh đang nói chuyện hăng say với một người bạn mới quen thì phát hiện có vị khách chỉ nhìn mình,

không nói chuyện gì. Vương Lộ đập tay lên trán, lúc ấy mới nhớ ra mình quá sơ suất, là chủ nhà, trước tiên ông nên để các vị khách làm quen với nhau.

Ở đó có học giả lớn tuổi họ Dương, có sinh viên năm thứ tư họ Trương. Lúc Vương Lộ giới thiệu để hai người làm quen, trước tiên nói với Trương: “Đây là giáo sư Dương rất nổi tiếng trong giới.” Sau đó nói với giáo sư Dương: “Đây là cậu Trương, một thanh niên rất có tài.” Sau khi giới thiệu xong, Vương Lộ phát hiện sắc mặt của giáo sư Dương không được tốt lắm, Trương nói chuyện cũng không thoải mái.

Sau chuyện đó, Trương vỗ vai Vương Lộ và nói: “Sao lúc nãy anh lại giới thiệu em với giáo sư trước, anh không thấy giáo sư tức giận sao?” Vương Lộ tỏ vẻ không hiểu, thứ tự giới thiệu trước sau có liên quan gì?

Vương Lộ không biết rằng trong lễ nghi cơ bản của xã giao, giới thiệu người khác làm quen, thứ tự rất quan trọng. Ở đây có một nguyên tắc cơ bản, chính là người có địa vị cao nên có quyền tìm hiểu ưu tiên. Theo nguyên tắc này, chúng ta nên giới thiệu người địa vị thấp với người địa vị cao, giới thiệu hậu bối với trưởng bối trước, giới thiệu nam giới với nữ giới trước,... Còn Vương Lộ đã nhầm lẫn khi giới thiệu cậu Trương trước, điểu này thể hiện sự không tôn kính đối với giáo sư.

Lễ nghĩa cơ bản là tấm danh thiếp đầu tiên của chúng ta trong giao tiếp. Nó biểu hiện được sự tu dưỡng về đạo, đức, trí tuệ và văn hóa của chúng ta. Về mặt này, chúng ta không được làm một cách qua loa đại khái, bởi ấn tượng mà chúng ta để lại cho người khác chỉ là những khoảnh khắc lóe lên trong một hai giây.

Trong cuộc sống, những anh chàng khiến các cô gái si mê thường sẽ chủ động mở cửa cho cô gái trước khi lên xe, khi dùng bữa chủ động kéo ghế, khi gọi món ăn ưu tiên cho phụ nữ gọi trước, thậm chí nhớ được sở thích của phụ nữ. Còn những người vừa mở miệng đã hỏi tuổi phụ nữ thường sẽ bị người khác coi là thô tục và không lễ phép. Trên biển quảng cáo công

cộng dân đầy biểu ngữ lễ phép: “Xin chào, xin mời, cảm ơn, không có gì, xin lỗi, không sao”. Những khẩu ngữ này có thể khiến cuộc sống của mọi người trở nên ấm áp hơn.

Lễ phép là một môn nghệ thuật, nên sau khi bước chân vào xã hội, chúng ta nhất định phải học tập và tu dưỡng, đồng thời lấy đó làm niềm vui, coi đó là một tấm huy chương tinh xảo kẹp trên ve áo, cộng thêm điểm cho phẩm chất của mình.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Lễ phép phản ánh được sự tu dưỡng của một người, cũng có thể giành được sự tôn trọng của đối phương, nhưng điều này cần phải được nhìn nhiều, nghe nhiều và từng bước rèn luyện.

### **(1) Mỉm cười là lễ phép**

Chúng ta mỉm cười rạng rỡ đồng thời bước lên bắt tay đối phương, đối phương sẽ cảm thấy chúng ta dễ gần, cũng sẽ không có tâm lý đề phòng, như thế hai bên rất dễ trở thành bạn bè.

### **(2) Lễ phép phải rèn luyện nhiều lần, cho đến khi hình thành thói quen tốt**

Muốn hình thành thói quen lễ phép thì chúng ta phải không ngừng luyện tập, khi đã quen rồi thì sẽ làm một cách rất tự nhiên.

## **Bài 2: Làm việc đúng sở trường và cố gắng làm tốt hơn người xung quanh**

Cổ nhân có câu: “Thà là đầu gà, không làm đuôi phượng”. Rất nhiều người trẻ tuổi mới đi làm không hiểu điều này. Họ chọn công việc giống như mua cổ phiếu, nhìn thấy ngành nào có tiềm lực thì lao vào đó, thấy ngành khác hot hơn là lại vội nhảy việc. Những người này tham gia vào hội chợ việc làm giống như đi hội vậy, đáng vẻ cưỡi ngựa xem hoa, ung dung ngắm

phong cảnh bên đường, cuối cùng bản thân cũng mơ hồ, không biết đâu là điểm cuối. Thương trường chẳng khác nào việc học võ, nếu đâu đâu cũng dừng bước thì vĩnh viễn không thể trở thành người có võ công cao siêu, thậm chí còn bị đại ca của các môn phái khác từ chối nhận làm tiểu đệ, bởi họ lo bạn sẽ áp dụng chút công phu của môn phái trước vào môn phái của mình. Khi phỏng vấn, người xin việc đầu sẽ gặp phải một câu hỏi: “Vì sao lại thường xuyên thay đổi môi trường làm việc?”, không một giám đốc nào thích nhân viên liên tục nhảy việc, bởi họ không muốn bỏ tiền ra thuê một người không chuyên tâm làm tốt việc gì.

Một công ty điện ảnh tuyển trợ lý cho đạo diễn, khi phỏng vấn, có một anh chàng trẻ tuổi. Anh ta tỏ ra lo lắng không yên khi chờ phỏng vấn, dường như có chút căng thẳng. Anh ta nhìn đồng hồ ba lần, cuối cùng cũng được gọi tên, anh chàng rất vui mừng và bước vào phòng phỏng vấn.

Giám đốc cười và nói: “Nhìn dáng vẻ cậu rất vui, là bởi vì cậu thích công việc này sao?”

Chàng trai nói: “Đúng vậy, rất thích ạ.”

Giám đốc gật đầu hỏi: “Đã có kinh nghiệm làm việc chưa?”

Chàng trai trả lời thành thật: “Chưa ạ, nhưng tôi rất hứng thú với công việc này, tôi cũng có tự tin sẽ làm tốt!”

Giám đốc nghĩ một lúc rồi hỏi: “Trước đây cậu làm việc gì? Vì sao muốn chuyển việc?”

Chàng trai thở dài nói: “Trước đây tôi bán vé máy bay. Lúc đầu làm rất tốt, nhưng hai năm nay ngành này không khởi sắc, cộng thêm với khủng hoảng kinh tế, cơ bản không có hiệu suất, tôi liền quyết định ra ngoài. Người ta đều nói ngành điện ảnh là ngành có tiềm năng phát triển rất lớn, vì thế tôi vô cùng hứng thú, hy vọng có thể phát huy tài năng của mình trong lĩnh vực này.”



Giám đốc nghe đến đây, không khỏi cười và nói: “Chàng trai, có thể cho phép tôi đi đầu chỉnh một chút suy nghĩ sai lầm của cậu được không? Trên thương trường có một câu nói, chỉ có cá nhân thất bại, không có ngành nghề thất bại. Một doanh nghiệp trượt dốc, có thể không nuôi sống được tất cả mọi người nhưng nhất định sẽ làm giàu một số người. Chúng ta không được vì sự không khởi sắc của cả ngành nghề mà lựa chọn từ bỏ, cũng đừng vì độ hấp dẫn của ngành nghề mà nghĩ rằng nó nhất định thích hợp cho bản thân mình. Cậu có biết tôi đã xông pha trong ngành này bao nhiêu năm rồi không? Ba mươi năm. Tôi đã từng nếm trải không biết bao nhiêu đau khổ. Tôi cũng từng cảm thấy tiều tụy mơ hồ, không có hy vọng nhưng tôi vẫn kiên trì. Bởi vì tôi cảm thấy ngành này rất hợp với mình, vì thế tôi cố gắng học hỏi, nâng cao trình độ của bản thân, cố gắng giành được mức độ ưu tú nhất trong nghề. Tôi luôn tin rằng, đợi đến khi tôi làm tốt rồi thì nhất định sẽ có thu hoạch.”

Dĩ nhiên, chàng trai cũng mất đi cơ hội lần này, nhưng những lời nói của giám đốc đã cho anh ta những gợi ý bổ ích. Anh ta đã đổi rất nhiều việc nhưng chưa bao giờ phát huy hết khả năng của mình, hẳn thấy chán là anh ta lại từ bỏ. Tương tự vậy, nếu chúng ta đều không chịu đi sâu nghiên cứu tìm hiểu công việc, thì nhất định chúng ta sẽ không có được thành công.

Có một câu nói như thế này: “Cả đời có thể làm rất nhiều việc, nhưng muốn làm đến mức tốt nhất, thì chỉ có thể làm một việc mà thôi.” Định luật chuyên tâm của tâm lý học nói với chúng ta, chỉ khi con người chuyên tâm tập trung vào một lĩnh vực thì mới có thể làm tốt lĩnh vực ấy. Chúng ta làm bất cứ ngành nghề nào đều coi những yêu cầu cao nhất của ngành nghề ấy là mục tiêu của bản thân, như thế chúng ta mới thành công được.

Có biết bao việc có thể làm, rốt cuộc chúng ta phải chọn việc nào để làm? Tâm lý học nghiên cứu phát hiện, làm việc bản thân có hứng thú và có sở trường càng có thể khơi dậy tiềm năng ẩn giấu bên trong con người. Trên thế giới này, một người không bao giờ rời xa bạn, chia sẻ niềm vui với bạn, bao dung trước sự bướng bỉnh của bạn, nhẫn nhịn tính khí của bạn, dùng toàn bộ tấm lòng để yêu bạn, dành toàn bộ thời gian ở bên cạnh bạn. Người ấy chính là bản thân bạn. Tuy nhiên, đối với người thân thuộc nhất

này, bạn đã bao giờ hiểu nó thực sự chưa? Người ấy như thế nào, người ấy thích làm gì, sở trường là gì, rốt cuộc người ấy muốn cuộc sống như thế nào?

Trong tâm lý học, định luật chuyên tâm chỉ việc con người nhờ tập trung vào một lĩnh vực nào đó mà có được sự thành công. Vì thế, cho dù chúng ta làm ở ngành nghề nào, cũng đều phải nỗ lực hết mình để bản thân trở thành người xuất sắc nhất trong ngành nghề ấy. Khi chúng ta nỗ lực đến mức chuyên tâm thì việc trở thành người xuất sắc sẽ không còn là khó.

Tâm lý học nói, con người khó có thể hiểu được bản thân mình. Khi đánh giá bản thân, con người thường xuất hiện tâm trạng tự đại hoặc tự ti, nguyên nhân là bởi nảy sinh sự chênh lệch chủ quan và nhận thức, đi đầu này gọi là chênh lệch nhận thức bản thân. Sau khi chênh lệch này hình thành, con người sẽ cảm thấy không có cảm giác an toàn, không hiểu ưu điểm khuyết điểm của bản thân, rất dễ nảy sinh suy nghĩ theo số đông, chạy theo mọi người, chạy theo những ngành nghề hấp dẫn, không cần biết mình có phù hợp hay không. Nhưng về sau, khi phát hiện ngành nghề này không thích hợp với mình, liền cảm thấy căng thẳng, ức chế, như thế làm việc sẽ không hiệu quả và đương nhiên là thất bại.

Trước khi lựa chọn ngành nghề, chúng ta cần hỏi bản thân vài câu hỏi: “Mình có yêu nó thực sự không? Nó có thể mang lại cho mình niềm vui và cảm giác thành công không? Nó có thích hợp với đặc điểm, tính cách và trình độ năng lực của mình không?” Nếu đáp án là có, vậy thì chúc mừng bạn, đó chính là ngành nghề phù hợp với bạn. Một khi đã lựa chọn rồi thì đừng nên dễ dàng từ bỏ, cần phải cố gắng làm ở mức tốt nhất. Hãy nhớ, không phải bình thường, không phải ưu tú mà là tốt nhất.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tăng Quốc Phiên từng nói: “Trên đời không có người bất tài, chỉ có nhân tài đặt nhân vị trí.” Người thông minh sẽ làm công việc sở trường của

mình, như thế mới có thể khiến bản thân có thêm động lực, có thành công lớn hơn.

### (1) Tìm việc thuộc sở trường của bản thân

Chúng ta phải học cách “nhìn nhận bản thân”, tìm việc mà bản thân mình có thể làm được tốt nhất, đồng thời dũng cảm tiếp nhận thử thách, khơi dậy tiềm năng của bản thân.

### (2) Chỉ có làm việc đúng sở trường mới có thể mang lại thành công cho bản thân

Nếu chúng ta làm việc đúng sở trường thì sẽ cảm thấy vô cùng hứng thú, sẽ dành toàn bộ tâm trí của mình vào đó để học tập và nghiên cứu. Động lực này sẽ khiến bản thân có được những đột phá bất ngờ mà người bình thường không thể tưởng tượng được, đợi đến khi tích lũy được kinh nghiệm phong phú, thành công sẽ đến với chúng ta một cách dễ dàng.

### Bài 3: Học cách khoan dung, cho dù là bắt đầu từ giả vờ

Khoan dung là điều tuyệt diệu nhất trên thế gian. Nó có thể khiến con người trở nên khỏe mạnh vui vẻ, tràn đầy cảm giác hạnh phúc. Nhà tâm lý học đã làm một thử nghiệm nghiên cứu về “mối quan hệ giữa khoan dung với sức khỏe”. Các tình nguyện viên được hướng dẫn trước tiên hãy dùng thái độ khoan dung để nhớ lại cảnh tượng bản thân đã từng bị tổn thương, sau đó dùng thái độ không khoan dung để nhớ lại cùng cảnh tượng ấy. Thử nghiệm cho thấy, trước thái độ khoan dung, nhịp tim của tình nguyện viên là 1.75 nhịp/4 giây; còn trước thái độ không khoan dung, nhịp tim của họ tăng lên rõ rệt đến 2.6 nhịp/4 giây. Trường đại học Stanford của Mỹ đã thử nghiệm “kế hoạch khoan dung Stanford” trong số các bạn tham gia thì có 70% số người nói “cảm giác bị tổn thương giảm xuống rõ rệt”, còn 20.3% số người thậm chí bày tỏ tình hình sức khỏe có phần cải thiện.

Khi chúng ta khoan dung với người khác cũng là đang khoan dung với chính mình, để lại một không gian thoải mái cho tâm hồn mình, duy trì cảm giác vui vẻ. Đây chính là định luật khoan dung trong tâm lý học. Một người có tấm lòng khoan dung chắc chắn sẽ không so đo tính toán với người khác, trên mặt thường nở nụ cười rạng rỡ như gió xuân, tỏa ra sức hút nhân cách độc đáo, những đi đâu này cũng sẽ giúp họ có được mối nhân duyên tốt đẹp.

Một bà mẹ chững đặc biệt xét nét với nàng dâu mới. Con dâu phạm một chút lỗi nhỏ là sẽ nổi nóng, từ việc con dâu nấu ăn không ngon, không phân biệt được hành, gừng tỏi đến việc con dâu không chăm chỉ, không thích làm việc nhà. Nhìn thấy con dâu về muộn, bà ta liền nói con dâu chơi bời bên ngoài, kiểm soát thêm. Bản thân bị cảm cúm cũng cho rằng là do con dâu gây ra.

Một hôm, có một người bạn đến nhà chơi. Mẹ chững liền nói rất nhiều, oán trách con dâu, lại còn chỉ vào quần áo trên ban công và nói: “Sao mẹ nó lại sinh ra một đứa con gái như thế? Quần áo thì không biết giặt, lại còn loang loang lỗ lỗ, không sạch tí nào.” Người bạn nghe xong lời bà ta nói liền ra ban công nhìn lại thật kỹ. Thì ra không phải quần áo không sạch mà là cửa sổ không sạch. Thế là người bạn liền cầm khăn lau lau cửa sổ. Mẹ chững nhìn thấy vậy thì rất ngạc nhiên. Thì ra đó là bởi vì bản thân không đủ khoan dung, nhìn thấy con dâu làm việc gì cũng cho là có lỗi. Từ đó bà không xét nét con dâu nữa, lúc nào cũng khoan dung hơn với cô, quan hệ giữa hai người từ đó mà cũng được cải thiện nhiều.

Đôi khi, không phải là con người có quá nhiều sai lầm mà là do bản thân không đủ khoan dung, giống như người mẹ chững trong ví dụ trên. Trên thực tế, chỉ khi cả hai khoan dung thì mới có thể làm lay động đối phương, mới có thể chung sống hòa thuận. Ngược lại, nếu chúng ta không đủ khoan dung, lúc nào cũng đổ kỵ, oán hận và đi tìm người khác để lý luận, thậm chí nảy sinh tranh chấp kịch liệt thì sẽ tăng thêm một kẻ thù. Có thể thấy, khoan dung là vũ khí hóa giải mâu thuẫn tốt nhất, có sức mạnh vĩ đại nhất.

Trong tâm lý học, định luật khoan dung là chỉ con người nên khoan dung với bản thân, khoan dung với người khác, để lại không gian thoải mái cho cả hai tâm hồn, nhờ vậy mà có một cuộc sống tươi đẹp.

Nhà giáo dục Olexandrovykh Sukhomlynsky từng nói: “Đôi khi, khoan dung tạo ra những ảnh hưởng đạo đức mãnh liệt hơn cả trừng phạt”. Lý luận này được ứng dụng vào giáo dục và quản lý, thu được hiệu quả rất tốt. Khi nhân viên phạm lỗi, lãnh đạo nghiêm khắc phê bình một hồi thường sẽ gây kết quả ngược lại, khiến cho nhân viên cảm thấy bị mất thể diện và tổn thương lòng tự ái. Nhưng nếu lãnh đạo khoan dung một chút, thái độ ôn hòa và bày tỏ sự quan tâm với nhân viên, kiểu “lạt mềm buộc chặt” này thường sẽ có hiệu quả hơn rất nhiều.

Nhân viên Tuấn Hưng là “vua đến muộn” được cả công ty công nhận. Giám đốc bộ phận từng góp ý với anh ta rất nhiều lần nhưng không có hiệu quả. Các cách như trừ lương, phê bình trong cuộc họp đều đã thực hiện, nhưng Tuấn Hưng cũng chỉ rút kinh nghiệm một chút chút, trong lòng thì đầy oán hận.

Một hôm, Tuấn Hưng đi làm thì bị lỡ hai chuyến xe, đến cổng công ty đã muộn mười lăm phút. Anh ta vội vàng chạy lên cầu thang, bỗng chốc va vào một người. Nhìn lên thì là tổng giám đốc. Tuấn Hưng thầm nghĩ lần này thì tiêu rồi, vội vàng xin lỗi và giải thích: “Xin lỗi giám đốc, không phải tôi cố ý, bởi vì buổi sáng tắc đường...” Tổng giám đốc tỏ ý anh ta không cần giải thích, hơn nữa còn mỉm cười nói: “Tuấn Hưng, đã ăn sáng chưa, không được nhịn đói làm việc đâu đấy. Nào, đi ăn sáng với tôi đi!” Tuấn Hưng đỏ mặt, trước sự khoan dung ân cần của tổng giám đốc, anh ta cảm thấy vô cùng hổ thẹn.

Về sau, Tuấn Hưng không còn đến muộn nữa. Anh ta hoàn toàn thay đổi thái độ lười biếng trước đó, làm việc vô cùng chăm chỉ, thái độ tích cực vươn lên, mọi người đều ngạc nhiên nói anh ta đã biến thành người khác. Như vậy, so với giám đốc bộ phận, thái độ khoan dung của tổng giám đốc rõ ràng là có ảnh hưởng tốt hơn đối với Tuấn Hưng.

Con người kỳ lạ như vậy đấy – thích được đối xử một cách mềm mại chứ không cứng nhắc. Nếu được người khác khoan dung thì sẽ cảm kích vô cùng và sẽ nghĩ cách để báo đáp lại. Cho dù là người bản thân không thích, bạn cũng hãy khoan dung cho người đó. Điều này không những thể hiện sự tu dưỡng của bạn mà còn có thể có được sự thừa nhận của đối phương. Người khoan dung thật sự sẽ khoan dung cho những người đã chống đối mình, khoan dung cho những người đã phê bình mình, như thế bản thân cũng có thể tiến bộ, đối phương cũng sẽ vì thế mà thấy khâm phục.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khoan dung là đức tính quý báu, biết khoan dung sẽ cảm thấy thoải mái, vui tươi, có thể có được tình bạn, tình thân, tình yêu. Vì thế chúng ta phải học cách khoan dung.

### **(1) Khoan dung với bản thân và người khác**

Chúng ta nên khoan dung với những hành vi đại dột và sai lầm của bản thân, đồng thời qua đó rút kinh nghiệm để sửa đổi lỗi lầm, để bản thân càng tiến bộ. Hơn thế, chúng ta cũng phải khoan dung với người khác, không dùng sai lầm của người khác để trừng phạt bản thân, để bản thân sống thật vui vẻ.

### **(2) Khoan dung với đồng nghiệp, với nhân viên**

Khoan dung với đồng nghiệp có thể khiến cả hai duy trì quan hệ thân thiện, trong môi trường khoan dung này, chúng ta có thể nâng cao hiệu quả công việc. Ngoài ra, trong công việc, lãnh đạo còn nên khoan dung với nhân viên, như thế nhân viên mới có thể trung thành với công ty, đóng góp vào lợi ích của công ty nhiều hơn nữa.

## **Bài 4: Biết cách kiềm chế và che giấu cảm xúc tiêu cực**

Có một câu nói thế này: “Làm chủ được cảm xúc, bạn có thể sẽ có cả thế giới.” Có người ví von một cách hình tượng rằng: cảm xúc giống như thiên thần hoặc ác quỷ trong lòng chúng ta. Nhất thời kích động, cảm xúc dâng cao sẽ khiến con người mất đi lý trí. Tức giận, sợ hãi, lo lắng sẽ khiến tư duy của chúng ta hỗn loạn, không thể đưa ra phán đoán chính xác, sau khi gây tổn thương, do không thể bù đắp sẽ khiến chúng ta vô cùng ân hận: “Tôi thật sự không hiểu vì sao khi ấy lại làm như vậy, tôi hoàn toàn không nhớ khi ấy đã xảy ra những gì.”

Trong cuộc sống, chúng ta nói có người tư duy hời hợt, không chín chắn, là chỉ việc anh ta thể hiện vui buồn ngay trên khuôn mặt, lời nói, hành vi. Người có tư duy không chín chắn chẳng khác nào thời tiết thay đổi, tâm lý thất thường. Cứ tức giận là lấm lầm lì lì, ai hỏi cũng không nói hoặc quát mắng bừa phứa, gặp ai liền trút giận xuống người đó, khiến mọi người e ngại không dám lại gần; cứ phiền não là lông mày nhíu lại, thở vắn than dài, không quan tâm đến ai; cứ sợ hãi là cẩn thận, giống như trời sập vậy, chỉ cần bạn vỗ vào lưng anh ta một cái, anh ta có thể lập tức ngất đi.

Những người thường mang tâm trạng tiêu cực như tức giận, bị thương, sợ hãi, thường sẽ bị loại ra khỏi đám đông, như vậy sẽ không thể có được mối quan hệ tốt đẹp. Cảm xúc dễ bị lây truyền, người dễ buồn phiền khiến những người xung quanh không muốn lại gần, bởi anh ta lúc nào cũng có tâm trạng không tốt, không khí đè nén xung quanh anh ta sẽ khiến người khác khó chịu.

Tâm lý học cho rằng, cảm xúc tiêu cực sẽ khiến tâm trạng của con người bị đè nén, khiến con người mất đi ý chí vươn lên, mất đi ý chí chiến đấu. Nghiêm trọng hơn còn gây tổn hại tới tâm sinh lý, gây ra các bệnh.

Biết kiềm chế và che giấu cảm xúc tiêu cực của bản thân đã trở thành một tiêu chí không thể thiếu của con người. Nói cách khác, cảm xúc là một trong những phẩm chất tùy thân của bạn, nó quyết định việc bạn giao tiếp như thế nào và thu được kết quả như thế nào. Một nhà tâm lý học đã nói: “Thực ra, môi trường mà chúng ta sinh sống xét về bản chất là trung tính, chính cảm xúc đã dán cho nó logo tích cực hay tiêu cực. Con người thường

coi những giả thiết của mình lý giải thành bản chất cuộc sống, đồng thời bị những giả thiết ấy ảnh hưởng và bó buộc.”

Nhà tâm lý học đã tiến hành một thử nghiệm thú vị. Ông yêu cầu hai nhóm tình nguyện viên dùng các tư thế biểu cảm khác nhau để xem cùng một bức tranh. Nhóm tình nguyện viên thứ nhất miệng ngậm một chiếc bút máy, tư thế này khiến họ giống như mỉm cười; còn nhóm thứ hai thì ngậm chiếc bút chì bằng môi, tư thế này khiến họ trông giống với đang tức giận. Tình nguyện viên được hỏi về “cảm nhận về bức tranh”, kết quả trong số các tình nguyện viên ở nhóm thứ nhất có rất nhiều người cảm thấy bức tranh thú vị.

Thử nghiệm nói với chúng ta rằng, do cảm xúc tư tưởng trong lòng mỗi người khác nhau nên khi nhìn nhận cùng một sự việc, sẽ thể hiện ra các cách nhìn khác nhau. Chúng ta thường bị những cảm xúc này bó buộc, nhưng một khi biết tự chủ đi đầu tiết và kiềm chế được những cảm xúc này, chúng ta sẽ nhanh chóng phát hiện sự việc không tệ như chúng ta tưởng tượng.

Ánh Hồng làm kế toán trong công ty đã hai năm, bình thường tính tình cô rất ôn hòa, lại rất ý tứ, mọi người đều yêu quý cô. Nhưng đến cuối năm, do công việc bận rộn, áp lực tinh thần rất lớn nên tính cách của cô cũng trở nên nóng nảy. Ở công ty, vì một chút chuyện nhỏ là có thể cãi nhau với đồng nghiệp; về đến nhà, cũng thở vắn than dài, cần nhằn trách móc chồng.

Mọi người đều rất quan tâm đến cô, bản thân cô cũng cảm thấy như vậy không tốt, liền tìm đến chuyên gia tâm lý để thổ lộ. Ánh Hồng nói: “Tôi không thể kiềm chế được bản thân, thường xuyên căng thẳng và bức tức vô cớ.” Chuyên gia nói: “Có thể nói cho tôi biết vì sao tâm trạng của cô không tốt không?” Ánh Hồng lắc đầu nói: “Thực ra bản thân tôi cũng không biết. Có thể là do áp lực công việc quá lớn.” Chuyên gia dẫn dắt từng bước: “Áp lực công việc đương nhiên luôn luôn có, nhưng gần đây có chuyện gì đặc biệt bó buộc cô không?” Được chuyên gia chỉ dẫn, Ánh Hồng nói: “Gần đây áp lực lớn nhất là công ty muốn cắt giảm nhân lực, trong khi đó, tôi đã



phạm một lỗi nghiệp vụ cách đây không lâu, tôi rất sợ vì sai lần này mà bị công ty đuổi việc.”

Sau khi biết được vướng mắc, Ánh Hồng cảm thấy thoải mái hơn. Cô nói: “Sau khi bày tỏ những phiền muộn trong lòng bằng lời, tôi cảm thấy sự việc dường như không còn tồi tệ như thế nữa.”

Sau khi tìm ra được vướng mắc thì cần phải nghĩ ra cách giải quyết. Ánh Hồng gác lại áp lực, toàn tâm toàn ý tập trung vào công việc, cuối cùng giành được thành tích xuất sắc. Bản thân cô cũng rất vui, bày tỏ lòng biết ơn trước sự chỉ dẫn của chuyên gia tâm lý, nhờ ông mà cô đã chiến thắng được cảm xúc nhất thời của bản thân.

Phương pháp để chúng ta đi đầu tiết cảm xúc bao gồm cả việc tự ám thị. Khi chúng ta nhìn vào gương, thấy một khuôn mặt nhăn nhó, có phải là bỗng chốc cảm thấy tâm trạng càng đi xuống không? Lúc ấy, hãy làm một biểu cảm vui vẻ, mỉm cười với bản thân, duy trì mười giây, chúng ta sẽ phát hiện thì ra mỉm cười rất đơn giản, tiếp đó cũng phát hiện tâm trạng cũng nhẹ nhõm hơn một chút. Đây là phát hiện thú vị của nhà tâm lý học, cảm xúc sẽ ảnh hưởng tới biểu cảm của con người, đồng thời biểu cảm cũng có thể ảnh hưởng tới cảm xúc. Chúng ta đi đầu tiết cảm xúc còn có rất nhiều cách khác, ví dụ như phân tán sự chú ý, mua sắm, vận động, ăn uống hợp lý...

Chúng ta là chủ nhân của cảm xúc, vì thế phải đối xử và quản lý nó thật tốt, đồng thời để nó duy trì ở trạng thái tốt nhất, làm thần bảo hộ cho vận may và nhân duyên của bản thân.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tức giận, căng thẳng, ưu buồn, lo lắng, đau khổ, bi thương, sợ hãi... những cảm xúc tiêu cực đều làm giảm mức độ trí tuệ của con người, khiến con người chậm chạp, mất đi ý chí vươn lên, đi đầu đó sẽ mang tới nguy hại

rất lớn với chúng ta. Vậy chúng ta phải làm thế nào để loại bỏ những cảm xúc tiêu cực này?

### (1) Phương pháp chuyển hướng chú ý

Khi cảm xúc của chúng ta rơi xuống đáy sâu thì phải học cách chuyển hướng chú ý của bản thân. Chúng ta có thể chuyển hướng chú ý sang hoạt động mà bản thân cảm thấy hứng thú, cũng có thể nhớ lại những việc mà mình cảm thấy hạnh phúc nhất, vui vẻ nhất.

### (2) Giải tỏa tâm trạng hợp lý

Chúng ta có thể áp dụng phương pháp thích hợp để loại bỏ cảm xúc tiêu cực trong lòng, ví dụ như khóc, khi bản thân bị đả kích, có thể tìm một nơi và khóc thật to.

### Bài 5: Chủ động nói với người khác: tôi cần sự giúp đỡ của bạn

A và B vốn là hai anh chàng nghèo, hai người họ cùng từ quê đi làm thuê, cùng ăn một bát mì, cùng ngủ một chiếc giường, không phân biệt anh tôi, tình cảm rất thân thiết. Hôm nay A nhận lương, liền mời B đi ăn đồ nướng ven đường; ngày mai B nhận lương, cũng không quên mua chút hoa quả cho A. Tình cảm anh em qua lại này khiến hai người cảm thấy vừa thân thiết vừa thoải mái. Về sau do cơ hội khác nhau và sự cách biệt về năng lực, sự nghiệp của B khởi sắc. Mấy năm sau, B trở thành ông chủ lớn giàu có, ở biệt thự, đi xe sang. Còn A thì vẫn là tầng lớp làm thuê cực khổ, thuê nhà cũ. B không quên được người bạn này, luôn muốn giúp đỡ A. Anh ta giúp A về mọi mặt. Ban đầu A cảm thấy vô cùng cảm kích, nhưng lâu dần A cảm thấy không thể báo đáp được, tự thấy hổ thẹn. A bắt đầu cố tình từ chối sự giúp đỡ của B, quan hệ giữa hai người dần dần xa cách.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng bập bênh” (Seesaw effect) là chỉ quan hệ giữa người với người, giống như hai người chơi bập bênh, muốn chung sống hòa bình thì phải giữ sự cân bằng và bình đẳng về mức độ cho đi của cả

hai. Một khi hai bên xuất hiện mức độ cho đi khác nhau thì sẽ mất cân bằng giống như bập bênh vậy.

Ngay từ năm 1974, nhà tâm lý học Homans đã đưa ra lý luận nổi tiếng về cân bằng giao tiếp. Trong đó chỉ ra rằng, quan hệ giao tiếp trong cuộc sống thực tế cũng là một dạng trao đổi trong xã hội. Điều này giống với trao đổi vật chất trên thị trường, anh đưa hàng, tôi đưa tiền. Anh thiếu cân thiếu lạng, tôi không vui; tôi ăn cơm không trả tiền, anh càng không vui. Không ai thích bị người khác lợi dụng, trong quá trình trao đổi, người ta hy vọng báo đáp không ít hơn cho đi. Thực ra, đâu chỉ là bên “chịu thiệt” cảm thấy trong lòng không cân bằng, ngay cả bên “được lợi” cũng sẽ nảy sinh cảm giác không cân bằng này.

Khi chúng ta còn ngồi trên ghế nhà trường, thầy cô giáo luôn dạy cho chúng ta phải giúp đỡ lẫn nhau, trong giao tiếp, hai bên phải giữ được sự cân bằng trong tâm lý, như vậy mới có thể duy trì được mối quan hệ hòa thuận và lâu dài. Vậy, chúng ta phải làm thế nào để duy trì được sự cân bằng này? Chính là hai bên đều phải cho đi, hơn nữa còn phải nhận được sự báo đáp của đối phương. Trong cuộc sống hiện thực, có một số người không hiểu đạo lý này, phạm sai lầm, chỉ biết cho đi mà không biết nhận lại. Những người này cho rằng, chỉ cần bản thân đối tốt với người khác thì chắc chắn sẽ nhận lại nhân duyên tốt đẹp.

Dũng là nhân viên mới vào công ty. Vì muốn có được mối quan hệ tốt đẹp với các đồng nghiệp trong công ty nên anh ta ra sức giúp đỡ người khác. Không phân biệt chuyện lớn nhỏ, chỉ cần có thể giúp được là anh ta đảm nhận ngay. Khi người khác hỏi anh ta: “Có cần giúp không?” Anh ta thường nói: “Không sao, tôi làm được”.

Kết quả ngược lại với mong muốn, sự nỗ lực giúp đỡ của anh ta không đổi lại được sự đối xử nhiệt tình của đồng nghiệp. Đồng nghiệp trước mặt anh ta tỏ vẻ cảm kích nhưng sau lưng lại nói: “Ở cạnh cậu ta thấy áp lực, hình như cậu ta quá tốt với người khác.” Thậm chí có đồng nghiệp cảm thấy anh ta cố tình lấy lòng người khác, khi ở cạnh sẽ không thấy tự nhiên cho lắm.

Cách làm này của Dũng được coi là nhiệt tình quá mức trong giao tiếp. Anh ta không muốn làm phiền người khác, khiến người ta cảm thấy không có gì để báo đáp, nảy sinh cảm giác mắc nợ, xuất hiện cảm giác không cân bằng, cũng không muốn tiếp tục mối quan hệ này. Nếu bạn từ chối hết sự giúp đỡ của người khác thì sẽ khiến người khác cảm thấy bạn quá giỏi, đồng thời nảy sinh cảm giác thất bại ở mình. Khi bạn làm việc theo nhóm, yếu tố hài hòa và hợp tác lại càng được chú trọng. Nếu bạn một mình giống như robot, làm việc độc lập, uy lực vô cùng, dễ dàng “nâng cả một khoảng trời” thì sẽ bị người khác coi là chủ nghĩa anh hùng cá nhân thích nổi trội, rất dễ bị tập thể cô lập. Mọi người thậm chí còn chế giễu bạn: “Cậu có năng lực như vậy, thích thể hiện như vậy thì làm một mình đi, dám càn lá chúng tôi không nâng được bông hoa to như cậu.” Còn giám đốc thì cũng thấy rất khó xử, cho dù khả năng của bạn giỏi đến đâu, ông ta cũng sẽ nhắc nhở bạn: “Phải học cách đoàn kết, biết hợp tác.”

Người ta nói phụ nữ sinh ra đã là phái yếu, nhưng khéo léo vận dụng kỹ xảo “thế yếu” có thể giúp chúng ta có được mối quan hệ tốt đẹp hơn. Có một người dẫn chương trình nói đùa rằng: “Nếu ông chồng lấy một người phụ nữ giỏi giang về nhà, máy tính bị hỏng, cô ấy sẽ bình tĩnh một mình tháo máy chủ, nhanh chóng xử lý nó. Chắc chắn người chồng sẽ choáng váng. Nhưng khi ấy, nếu phụ nữ vờ ra vẻ ngốc nghếch nói “Em ngốc thật, cái này cũng không biết” thì có thể cho chồng một cơ hội thể hiện, hoặc chỉ một việc đơn giản là khởi động lại máy, phụ nữ tặng chồng một cái ôm khen ngợi và nói: “Không có anh, em chẳng làm được việc gì cả.” Như vậy mới là người phụ nữ thông minh.”

Nhà tâm lý học nói, trong lòng mỗi người đều có khao khát thể hiện, đều hy vọng có thể thể hiện mặt ưu tú của mình trong giao tiếp. Không ai thích ở cùng với người lúc nào cũng giỏi hơn mình, khiến bản thân có cảm giác thất bại. Vì thế chúng ta phải học cách bộc lộ điểm yếu, chân thành nhờ sự giúp đỡ của người khác, thỏa mãn tính sĩ diện và lòng tự tôn của người khác. Như thế có thể nhanh chóng rút ngắn khoảng cách của hai bên, cũng khiến hình tượng của bản thân càng thân thiết hơn.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tỏ ra yếu đuối, bày tỏ cần sự giúp đỡ có thể giảm được tâm lý đổ kỵ và bất mãn của người khác, có lợi cho việc duy trì cân bằng tâm lý của con người, cũng có lợi cho việc đoàn kết mọi người xung quanh. Vậy, chúng ta cần bộc lộ điểm yếu như thế nào?

### (1) Biết cách lựa chọn nội dung

Trước mặt người có địa vị thấp, chúng ta hãy thử làm ra vẻ bản thân không đủ năng lực, kinh nghiệm có hạn, thể hiện bản thân là người bình thường. Như thế có thể nhận được sự giúp đỡ của người khác.

### (2) Biết cách lựa chọn phương thức

Chúng ta có thể thông qua phương pháp suy bụng ta ra bụng người, cũng có thể thông qua cách tự chế nhạo mình một cách hài hước trước mặt mọi người để bộc lộ điểm yếu. Như thế mới thể hiện được điểm yếu của mình, điểm mạnh của người khác, đối phương như vậy cũng muốn giúp đỡ mình hơn.

## Chương 13: Để người khác cảm thấy bạn đáng tin cậy

Bài 1: Hạn chế hứa hẹn, một khi đã hứa thì phải cố gắng hết sức để làm

Lời hứa chính là một ám thị thông tin hữu hiệu từ thế giới bên ngoài. Thông tin này luôn khiến người nghe nảy sinh “hiệu ứng mong chờ” ở mức độ khác nhau. Vì sao con người thích hứa hẹn? Là vì lời hứa thông thường đều rất đẹp, nó mang theo một sự “ban tặng” tưởng tượng nào đó, giống như một mũi trợ tim mang tới cho con người niềm vui, sự tin tưởng, thậm chí là động lực vươn lên. Ví dụ “hứa cho bạn một công việc” trong ví dụ dưới đây.

“Hiệu ứng mong chờ” (Desired effect) là chỉ con người có một giả thiết và mô phỏng trong lòng về một sự việc xảy ra trong tương lai, đặc biệt là trong tình huống có sự ám thị từ thông tin bên ngoài, giả thiết này sẽ càng chân thực. Nếu sự việc chân thực xảy ra không giống với giả thiết, đặc biệt là tệ hơn so với giả thiết, thì con người sẽ nảy sinh cảm giác thất bại khi ảo tưởng bị hủy diệt, từ đó rơi vào nỗi hụt hẫng lớn hơn.

Huy tốt nghiệp một trường đại học danh tiếng, sau một năm làm việc ở một công ty lớn, anh có được thành tích rất tốt. Một hôm, giám đốc gọi Huy đến phòng làm việc, mỉm cười và nói: “Huy à, cậu là một nhân tài, tôi biết rất rõ. Hãy làm việc thật tốt, công ty sẽ không để cậu phải chịu thiệt thòi.”

Huy vội nói: “Vâng ạ, cảm ơn giám đốc đã chỉ bảo.”

Nhân lúc vui vẻ, giám đốc lại nói: “Lần cuối năm này, nếu thành tích của cậu đứng top ba trong công ty, tôi sẽ thăng chức cho cậu. Hiện tại vị trí phó giám đốc đang trống, tôi muốn để dành cho chàng trai có năng lực như cậu.”

Huy có chút ngạc nhiên vui mừng, thầm nghĩ: “Giám đốc coi trọng mình như vậy, nhất định mình phải làm thật tốt.” Sau đó Huy làm việc nhiệt tình hơn, thường xuyên làm thêm giờ, giám đốc cũng rất hài lòng.

Đến cuối năm, Huy hoàn thành nhiệm vụ vượt quá mức quy định, bỗng chốc trở thành quán quân về thành tích làm việc của công ty. Các đồng nghiệp đều chúc mừng anh, giám đốc cũng biểu dương anh trong cuộc họp, nhưng hoàn toàn không nhắc tới lời hứa thăng chức.

Không lâu sau, trong cuộc họp, giám đốc tuyên bố muốn tuyển “phó giám đốc” mới. Mọi người đều thảo luận, suy đoán sau lưng, liệu có “chỉ định ngầm” hoặc ai có hy vọng nhiều nhất. Có đồng nghiệp hỏi Huy, anh ta cũng chỉ mỉm cười nhưng trong lòng thì chắc chắn với lời hứa lúc đầu của giám đốc, cảm thấy mình chính là “ứng cử viên được chọn trước”. Nhưng có một lần, khi Huy nói chuyện với đồng nghiệp Quốc Triệu, Quốc Triệu lỡ lời nói: “Giám đốc đã đồng ý để lại vị trí phó giám đốc cho tôi rồi.” Huy ngạc nhiên hỏi: “Cái gì, giám đốc cũng nói với tôi như vậy?” Lúc hai người đang nhìn nhau thì Duy ngẩng cạnh thở dài, gượng cười và nói: “Giám đốc đùa cho vui thôi, nửa năm trước đã nói sẽ để lại vị trí này cho tôi, chỉ cần tôi biểu hiện tốt. Tôi dốc hết tâm sức làm việc, kết quả thành tích tăng lên, lúc tôi đến tìm giám đốc, thì giám đốc tỏ vẻ như đã quên chuyện đó vậy, chỉ coi như là buột miệng nói ra thôi.”

Cuối cùng, vị trí phó giám đốc đã dành cho một người họ hàng của giám đốc. Huy có cảm giác bị lừa, về sau làm việc gì cũng chậm chạp, không có động lực. Giám đốc lại tìm anh nói chuyện, hứa hẹn vị trí nào trông nhất định sẽ cất nhắc Huy đầu tiên... Nhưng Huy đã không tin những lời này nữa, thậm chí anh còn mất đi niềm tin vào chế độ quản lý của công ty, cảm thấy ở đây không có không gian phát triển cho bản thân, có cố gắng hơn nữa cũng vô ích. Không lâu sau anh nộp đơn thôi việc.

Nếu giám đốc không đưa ra lời hứa thăng chức từ đầu, thì chắc rằng Huy sẽ không có cảm giác hụt hẫng vì bị lừa dối lớn như vậy. Bởi trước đó, Huy không có tâm lý mong chờ được làm phó giám đốc, tuy nhiên lời hứa của giám đốc khiến sự mong chờ này hình thành. Lòng tin của anh với

giám đốc khiến sự hình thành mong chờ này càng chân thực hơn. Trong khi “hy vọng càng lớn, thất vọng càng nhiều”, cuối cùng khi mong chờ không thành hiện thực, người trong cuộc sẽ có cảm giác bị lừa.

Trong cuộc sống, có một số người thích hứa suông. Những lời hứa không thực hiện sẽ trở thành những tấm ngân phiếu trống, làm tổn thương tình cảm của người khác, phá hoại niềm tin của hai bên. Khi hứa hẹn, con người sẽ nảy sinh một áp lực đạo đức nhất định, nếu không thể thực hiện lời hứa thì sẽ để lại hình tượng vô trách nhiệm với người nghe. Vậy là, áp lực đạo đức đã thúc đẩy họ có những hành động tương ứng để thực hiện lời hứa. Vì thế mới nói lời hứa sẽ tạo ra áp lực cho cả hai phía (người hứa và người nghe). Do đó, đứng trước một sự việc, chúng ta không được tùy tiện hứa hẹn, không được chỉ vì nhất thời sượng miệng mà gây ra những phiền muộn không cần thiết, thậm chí hạ thấp chữ tín của bản thân.

Là con người, thì hầu như ai cũng chú trọng đến việc giữ chữ tín, một khi đã hứa thì phải cố gắng hết sức để làm được, trước sau như một. Lời hứa là vàng, vô cùng quý giá.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Chúng ta phải cố gắng thực hiện lời hứa của mình, nếu chỉ một lần thất tín thì sẽ khiến người khác mất đi niềm tin với chúng ta, sau này họ cũng sẽ ít tin tưởng chúng ta hơn. Vậy khi hứa hẹn chúng ta cần áp dụng những kỹ xảo gì?

### **(1) Công khai**

Lời hứa phải công khai rõ ràng, cố gắng không được hứa riêng, như thế dưới sự giám sát của mọi người mới có sức trói buộc lớn hơn. Tâm lý học nghiên cứu chứng minh, con người thường rất coi trọng đến lời hứa công khai của mình, sẽ nghĩ cách hoàn thành.

### **(2) Rõ ràng chính xác**



Lời hứa phải rõ ràng, chính xác. Chúng ta phải nói rõ với đối phương nội dung cụ thể mà mình đã hứa, khi nào có thể thực hiện... như thế càng dễ khiến người khác tin tưởng.

## Bài 2: Thái độ chân thành, không làm ra vẻ

Năm 1968, một nhà tâm lý xã hội học đã tiến hành cuộc điểu tra về “phẩm chất nhân cách được yêu mến nhất” với sinh viên đại học. Ông liệt ra 555 tính từ miêu tả phẩm chất, để sinh viên lựa chọn phẩm chất mà mình thích nhất, kết quả từ được chọn nhiều nhất chính là “chân thành”. Trong khi “giả tạo” là phẩm chất bị mọi người ghét nhất.

Tổng thống Mỹ Lincoln được người dân yêu kính chính là bởi ông vô cùng chú trọng đến việc bộc lộ tình cảm chân thực. Trong một lần diễn thuyết, ông có một câu nói rất thâm thúy: “Bạn có thể lừa dối một số người nào đó vào mọi thời điểm, cũng có thể lừa dối tất cả mọi người vào một thời điểm nào đó nhưng bạn không thể lừa dối tất cả mọi người vào tất cả mọi thời điểm.”

Trong xã hội hiện đại, ngày càng có nhiều sự giả tạo, ngày càng có nhiều bí mật. Con người cũng chú trọng đến vỏ bọc của mình hơn, đến bí mật của mình hơn. Quan hệ giao tiếp trở nên phức tạp, có rất nhiều người hời hợt những năm tháng giản dị và tình cảm chân thành. Phẩm chất “chân thành” được coi trọng hơn bao giờ hết

Trong giao tiếp xã hội, hầu hết mọi người đều thích tiếp xúc với những người có thái độ chân thành, không làm ra vẻ. Ở cùng họ, không cần mất nhiều tâm tư suy đoán suy nghĩ, cũng không cần nghi ngờ tính chân thực trong lời nói, họ sẽ khiến người khác cảm thấy thoải mái và vui vẻ. Những người này đã biết dùng phương thức giản dị nhất để giành được tình cảm chân thành nhất.

Tuy nhiên, trong cuộc sống, lại có một số người vì muốn nhanh chóng hòa nhập vào môi trường mới hoặc muốn xây dựng hình tượng tốt đẹp trong

mắt người khác mà ra sức lấy lòng họ, nói những lời không thật lòng, như thế sẽ khiến người nghe không thích. Chẳng hạn như Trương Lan dưới đây:

Công ty mới có một nữ đồng nghiệp mới, tên là Trương Lan. Cô rất xinh đẹp, nói năng dễ nghe, nhưng không hiểu sao lại không được mọi người yêu quý. Làm được ba ngày, Minh Hà vừa vào phòng làm việc là thân thiện với đồng nghiệp Mỹ Vân: “Mình thật không chịu nổi nữa, cái cô Trương Lan kia không biết có vấn đề gì không? Hôm qua lúc tan ca đi cùng mình, khen đây chuy ền của mình đẹp”. Mỹ Vân cười và nói: “Khen cậu còn không tốt sao, người như cậu, đúng là khó chi ều”. Minh Hà nói: “Đúng vậy, lúc đầu mình rất vui. Sau đó cô ta lại khen kiểu tóc của mình, khen da mình đẹp, khen hết một lượt từ đầu đến chân, ngay cả chiếc váy mà tất cả các cậu đầu bảo là xấu, cô ta cũng nói rất đẹp, rất hợp với mình. Khen tới mức mình nổi cả da gà.”

Cổ nhân có câu: Tình cảm giao hảo của người quân tử nhạt như nước lã, tình cảm giao hảo của kẻ tiểu nhân ngọt ngào như rượu ngọt, tình cảm của người quân tử tuy nhạt nhẽo nhưng lâu dài thân thiết, tình cảm kẻ tiểu nhân tuy ngọt ngào những dễ đoạn tuyệt. Trong cuộc sống, người giống như Trương Lan thuộc mẫu nhiệt tình quá mức, như vậy sẽ khiến người khác cảm thấy không chân thành, từ đó nảy sinh cảm giác bài xích. Ngược lại, có một số người vì muốn xây dựng hình tượng tốt đẹp mà cố tình làm ra vẻ, thể hiện bản thân khác người, cứ như thể là có khí chất cao sang bẩm sinh, xa lạ với mọi người.

Có một người nọ, thực ra gia cảnh bình thường nhưng luôn giả vờ là giàu có trước mặt người khác, mọi người nói về những quán ăn nhỏ bên đường, cô ta lại toàn nói về những khách sạn cao cấp; mọi người nói về kiểu tóc mới, cô ta lại nói mình là khách “VIP” của một thợ cắt tóc chuyên nghiệp. Sau lưng mọi người đầu bàn tán và không thích cô ta, cuối cùng phát hiện những lời cô ta nói không phải là sự thật. Người như thế vĩnh viễn phải sống trong mệt mỏi với chiếc mặt nạ, không dám nói ra những tâm sự và phi ền muộn chân thực, không thể khiến người khác nảy sinh cảm giác thân thiết và ham muốn được gần gũi.

Nhà tâm lý học cho rằng, khi con người giao tiếp, cần phải duy trì cân bằng tâm lý, dùng thái độ chân thành để duy trì cân bằng tâm lý của hai bên. Điều này không những có lợi cho sức khỏe tâm lý mà còn có lợi cho việc giao tiếp bình thường.

Tâm lý học cho rằng, mọi chuyện đều ở trạng thái cân bằng thì mới có thể hài hòa, lâu bền được. Quan hệ giao tiếp cũng vậy, khi hai người ở cạnh nhau, cân bằng tâm lý của một người không được thỏa mãn, thì quan hệ của hai người sẽ xuất hiện vết nứt. Ví dụ, một bên đối xử chân thành còn bên kia thì lúc nào cũng che giấu giả tạo, cảm giác không chân thành này sẽ khiến bên chân thành cảm thấy mệt mỏi, như vậy sẽ không muốn tiếp tục duy trì tình bạn không ngang bằng này nữa.

Trong lòng mỗi người đều có một góc khuất, đều có lúc không muốn mở cửa lòng mình. Nhưng đồng thời con người lại cô độc, khao khát được giao lưu với người khác, được thấu hiểu. Giống như trên tòa nhà cao tầng sừng sững, bạn đóng chặt cửa nhà mình nhưng lại cảm thương vì sao cửa nhà khác bị khóa chặt. Bạn khóa bí mật của mình trong két bảo hiểm nhưng lại oán trách người khác không chịu thổ lộ tâm sự với mình. Bạn trang điểm rất đậm nhưng lại chê người khác không chịu để mặt mộc.

Cách duy nhất để chúng ta khiến người khác dỡ bỏ tâm lý phòng bị chính là trước tiên hãy dỡ bỏ tâm lý phòng bị của mình; chúng ta muốn được ôm thì trước tiên hãy dang tay ôm người khác, muốn được yêu quý thì trước tiên hãy yêu quý người khác. Điều này được áp dụng rất rõ trên thương trường. Rất nhiều doanh nghiệp hiện nay đều theo đuổi mô thức kinh doanh cởi mở, tức là chân thành đối diện với người tiêu thụ, để họ nảy sinh cảm giác tin tưởng và cảm giác an toàn tuyệt đối. Thực tế chứng minh, một doanh nghiệp có cách hành xử chân thành sẽ khiến người ta cảm thấy thân thiết hơn, dễ có được thị trường và danh tiếng hơn.

Thành Trung là một nhân viên bán hàng trẻ tuổi, lúc mới vào công ty, anh cho rằng muốn bán được sản phẩm thì phải phóng đại sản phẩm tới mức hoàn hảo, khiến khách hàng mê mẩn thì sẽ ký vào đơn mua hàng.

Nhưng anh ta phát hiện rằng, càng cố gắng miêu tả sản phẩm hoàn mỹ thì lại càng gặp phải khách hàng kén chọn, họ nói ra hết những điểm lỗi của sản phẩm, cuối cùng còn châm chọc một câu: “Chẳng phải nói nghe rất hay sao?”

Thành Trung cảm thấy rất buồn và thất bại. Một hôm, do thành tích làm việc không tốt, anh ta bị giám đốc phê bình, tâm trạng càng tệ hơn. Khi đối diện với khách hàng, anh ta quyết định thẳng thắn, nói ra hết khuyết điểm của sản phẩm, dù sao thì mình không nói, người khác cũng nói.

Không ngờ sau khi anh ta làm như vậy, khách hàng cười và nói: “Cảm ơn sự chân thành của cậu. Cậu suy nghĩ rất thấu đáo, có đi đâu tôi cảm thấy, ngoài những khuyết điểm này, thì có thể coi là sản phẩm rất hoàn mỹ.”

Qua chuyện này, Thành Trung hiểu được rằng bán hàng không phải là “che giấu khuyết điểm” và “nói khoác” mà là đưa ra những ý kiến chân thành và có tính xây dựng. Bản thân thái độ chân thành chính là vật báu không ai có thể công kích.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Một phiên dịch nổi tiếng đã nói: “Chỉ cần một người chân thành thì có thể cảm động được lòng người, cho dù nhất thời người ta không hiểu thì sau này cũng sẽ hiểu”. Chân thành không phải cố tình làm ra vẻ để chiếm được lòng tin và sự tôn kính của người khác.

### **(1) Mở cửa lòng mình**

Khi chúng ta ở cạnh người khác, phải mở cửa lòng mình, đối xử chân thành với họ, như vậy họ mới đối xử chân thành lại với bạn.

### **(2) Thấu hiểu người khác**

Chúng ta chân thành rồi thì phải hiểu người khác, dùng trái tim quan sát người khác, nghe họ nói, dùng thái độ khoan dung và lương thiện để hiểu họ.

### Bài 3: Làm sai thì dũng cảm thừa nhận

Chắc hẳn các ông bố bà mẹ đã từng nghe câu chuyện cậu bé Washington khi còn nhỏ cầm rìu chặt cây anh đào mà bố yêu quý, sau đó dũng cảm đứng ra thừa nhận lỗi lầm, đọc xong câu chuyện này, các ông bố bà mẹ liền coi việc “dũng cảm thừa nhận lỗi lầm” là bài học cần thiết để giáo dục con cái trưởng thành.

“Phạm lỗi, không sao cả. Con nói ra vẫn là con ngoan. Là con làm đúng không?”

“Cho con thêm một cơ hội nữa. Là con đúng không?”

“Hỏi con lần cuối cùng. Tự mình nói ra hay là để bố mẹ đi điều tra? Đợi đến khi bố mẹ hết kiên nhẫn, thì con sẽ bị trừng phạt nặng hơn đấy.”

Đáng tiếc, cùng với sự tăng lên của tuổi tác, chúng ta không những không học được cách thừa nhận lỗi lầm mà càng khó thừa nhận lỗi hơn.

Tâm lý học nghiên cứu chứng minh, ba từ mà con người khó nói nhất là “tôi sai rồi”, sau đó là “xin lỗi”. Vì sao con người lại nhất định không thừa nhận sai lầm của mình? Phân tích từ góc độ tâm lý học, chủ yếu có ba yếu tố:

#### 1. Không muốn phủ nhận bản thân

Trong lòng mỗi người đều có nhu cầu khẳng định, chứng tỏ cái tôi, hy vọng thể hiện được giá trị của bản thân trước mặt mọi người. Thừa nhận

lỗi lầm đồng nghĩa với việc phủ nhận bản thân, điều đó khiến con người nảy sinh cảm giác thất bại.

## 2. Bảo vệ tự tôn

Đây chính là vấn đề “thể diện” mà chúng ta thường nói. Con người lầm tưởng coi “nhận lỗi” là một việc mất thể diện, vì thế mặc dù biết là mình sai, chúng ta cũng phải cố giữ thể diện, chết cũng không thừa nhận.

## 3. Sợ gánh vác trách nhiệm

Làm sai chuyện gì đó, dĩ nhiên phải gánh vác trách nhiệm nhất định. Nhưng trách nhiệm thường khiến con người cảm thấy áp lực, con người sợ vì sai lầm mà phải chịu trừng phạt, vì thế kiên quyết giấu giếm lỗi lầm.

Tuy nhiên, những lỗi lầm trong cuộc sống sẽ không biến mất vì chúng ta không thừa nhận. Ngược lại, chúng sẽ lấy đi càng nhiều thứ xung quanh chúng ta, ví dụ sự coi trọng của giám đốc, sự tin tưởng của bạn bè. Còn sai lầm cũng sẽ không phóng đại tính nghiêm trọng khi được thừa nhận, nó tồn tại khách quan. Ngược lại người ta phát hiện, thừa nhận lỗi lầm thậm chí sẽ mang lại thêm nhiều lợi ích khác.

Trong tâm lý học, phương pháp Tory (Tory law) chỉ ra rằng, thừa nhận lỗi lầm là nguồn sức mạnh lớn nhất của một người. Chỉ có nhìn thẳng vào sai lầm, chúng ta mới có được những thứ ngoài sai lầm.

Tory, giám đốc trước đây của ngân hàng Tennessee nói: “Thừa nhận sai lầm là nguồn sức mạnh lớn nhất của một người, nhìn thẳng vào sai lầm sẽ có được những thu hoạch bên ngoài sai lầm.” Đây chính là phương pháp Tory nổi tiếng trong quản lý doanh nghiệp.

Sau khi hành động ứng cứu đại sứ quán Mỹ ở Iran thất bại, cả nước Mỹ rơi vào tâm trạng phẫn nộ, bi thương, thất vọng, người ta cảm thấy chính phủ bất lực, mất đi niềm tin với chính phủ. Khi ấy, tổng thống Mỹ Jimmy

Carter trước sức ép nặng nề của dư luận, đã chân thành xin lỗi trên tivi: “Tất cả trách nhiệm thuộc về tôi.” Nhìn thì có vẻ là một câu nói đơn giản nhưng giống như ngọn lửa hy vọng, thắp sáng niềm tin trong lòng dư luận. Tỷ lệ ủng hộ tổng thống bỗng chốc tăng lên 10%.

Căn cứ vào phép tắc Tory, tổng thống thừa nhận sai lầm cũng là tự xây dựng hình tượng một lãnh đạo anh minh có trách nhiệm. Ông giành được niềm tin và sự yêu kính của quần chúng, cũng giành được sự khâm phục của cấp dưới. Là lãnh đạo phải dũng cảm thừa nhận sai lầm, điều này sẽ mang lại cho nhân viên cảm giác an toàn đáng tin tưởng; còn nhân viên cũng vậy, dũng cảm thừa nhận trách nhiệm, không đổ lỗi cho người khác, như vậy có thể có được sự chú trọng và thiện cảm của lãnh đạo.

Minh Quang là kế toán của công ty, phụ trách phát lương cho nhân viên. Một lần, do sơ suất, anh ta đã phát tiền lương 1 tháng thành cả năm cho một nhân viên xin nghỉ ốm. Sau khi phát hiện lỗi lầm, Minh Quang thành khẩn bày tỏ sự xin lỗi của mình, đồng thời nói là anh ta phải thu hồi tiền lương đã phát thừa. Nhưng nhân viên này lại nói khéo với anh rằng: trước mắt cần dùng số tiền này để lo liệu kinh tế, vì thế không thể trả lại tiền lương phát thừa mà trừ theo tháng.

Minh Quang khó xử, anh thông cảm với nhân viên này nhưng lại sợ không khớp với sổ sách, giám đốc sẽ tức giận. Cuối cùng anh ta nói với nhân viên đó: “Chuyện này tôi không quyết định được, cần phải hỏi giám đốc.”

Quang chủ động tìm gặp giám đốc, thẳng thắn thừa nhận sơ suất của mình, đồng thời nói rõ tình huống trước mắt. Quả nhiên giám đốc vô cùng tức giận, mắng mỏ bộ phận nhân sự và bộ phận tài vụ phối hợp không tốt nên mới để xảy ra sai lầm này, đồng thời liên tiếp trách tội hai đồng nghiệp của Quang. Anh hết lời giải thích: “Không phải lỗi của họ, tất cả là trách nhiệm của tôi.”

Trước sự kiên trì của Minh Quang, giám đốc mới bớt giận một chút. Ông ta bắt đầu thích thú với chàng trai dũng cảm gánh vác trách nhiệm này, thế

nên nói: “Thôi được, nếu cậu đã kiên trì là lỗi của cậu, vậy thì bây giờ cậu xử lý nó đi!”

Cuối cùng, Minh Quang có được sự tha thứ của giám đốc và làm theo lời thỉnh cầu của nhân viên kia trừ lương theo tháng, phát lương cũng không xuất hiện bất cứ một lỗi nào nữa. Sau đó giám đốc càng coi trọng anh ta hơn, còn nhân viên kia cũng bày tỏ vô cùng biết ơn anh ta.

Căn cứ vào phương pháp Tory, Minh Quang thừa nhận sai lầm cũng là lúc có được niềm tin của giám đốc, sự cảm kích của đồng nghiệp và nhân duyên tốt đẹp.

Nhà tâm lý học nghiên cứu cho thấy, thời gian để thừa nhận lỗi lầm và bày tỏ cảm giác có lỗi tốt nhất là mười phút đến trong vòng hai ngày sau khi “sai lầm gây tổn thương” hình thành, lúc đó nên bày tỏ thành ý xin lỗi của mình với bên bị hại hoặc bị tổn thất.

Xin lỗi quá gấp gáp sẽ tạo cho đối phương cảm giác không có thành ý, cho rằng bạn đơn thuần làm qua loa cho xong chuyện và không chân thành nhận lỗi; còn thời gian quá lâu, đối phương sẽ cảm thấy tinh thần trách nhiệm của bạn quá kém, ấn tượng này một khi đã hình thành thì mối quan hệ giữa bạn với người xung quanh sẽ trở nên khó khăn hơn.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Con người không phải là thánh hiền, nên không thể không phạm lỗi. Phạm lỗi không đáng sợ, đáng sợ là chúng ta không tìm ra lỗi, không dám thừa nhận lỗi.

### **(1) Thừa nhận sai lầm phải kịp thời**

Chỉ có kịp thời thừa nhận sai lầm, chúng ta mới có thể giảm tổn thất xuống mức thấp nhất trong thời gian ngắn nhất. Nếu không kịp thời, chúng ta sẽ không cứu vãn được tổn thất.



## (2) Phải nhận thức bản chất của lỗi lầm

Chúng ta phải nhận thức được bản chất của lỗi lầm, thừa nhận lỗi lầm, đồng thời có thái độ sửa đổi, coi đó là bài học, lần sau không phạm sai lầm tương tự nữa.

Bài 4: Kiểm chế tính sĩ diện của mình, không được để nó thôi phồng bản thân

Người ta nói thanh niên bây giờ đi làm mặc quần áo đòi hàng hiệu, ở khách sạn chọn khách sạn nhiều sao, tiền lương thì bèo bọt nhưng lại sống cuộc sống xa hoa. Có cô gái vì mua một chiếc áo khoác hàng hiệu, đã không tiếc bỏ tiền lương cả nửa năm ra để mua, rồi sau đó ở nhà ăn mỳ ăn liền một tháng đến mức cơ thể gầy gò, mặt mày xanh xao, người khác nhìn vào thì tưởng rằng cô ta đang giữ eo. Giữ eo tới mức đau dạ dày, tổn hại sức khỏe, điều này có đáng không?

Sĩ diện là tâm lý rất đáng sợ của con người, con người thường vì sĩ diện mà nảy sinh mâu thuẫn. Thực tế chứng minh, quan hệ xã giao bình thường sẽ mất đi vì sĩ diện.

Tâm lý học định nghĩa, sĩ diện chính là một trạng thái tâm lý dùng phương thức giả tạo không đúng mực để bảo vệ lòng tự tôn của bản thân một cách quá mức. Tâm lý sĩ diện là chỉ con người mượn sự trang trí bên ngoài để bù đắp thiếu hụt thực chất bên trong, qua đó chiếm được sự quan tâm và tôn trọng của người khác. Có người hình dung nó là lòng tự tôn méo mó.

Phương thức biểu hiện của tính sĩ diện rất đa dạng: Thối phồng phóng đại địa vị của bản thân, khoe khoang họ hàng có quyền thế; gia cảnh nghèo khó nhưng lại vung tay tiêu tiền tỏ vẻ dư giả; khoe khoang tài năng của bản thân quá mức, không hiểu làm ra vẻ có hiểu, chỉ thích được khen không thích bị phê bình; phạm lỗi không chịu thừa nhận, đổ lỗi cho người khác; dễ đổ kỵ với người giỏi hơn mình, đi khắp nơi bới móc chuyện riêng tư của người khác, tuyên truyền thị phi.

Triết gia người Pháp Bergson có một câu danh ngôn: “Tính sĩ diện rất khó nói là một hành vi xấu, nhưng nó lại là nguyên nhân khiến nảy sinh tất cả hành vi xấu, trở thành thủ đoạn thỏa mãn hư vinh.”

Tính sĩ diện hại người hại mình, có rất nhiều tác hại:

### 1. Dẫn đến các vấn đề về nhân cách

Tính sĩ diện sẽ khiến con người trở nên nhạy cảm, yếu đuối và cô độc. Nó “trang trí” cho bạn một vẻ ngoài như vàng ngọc nhưng lại khiến bạn xấu hổ vì một nội tâm trống rỗng bên trong. Một khi có người bàn tán sau lưng hoặc nhìn người sĩ diện lâu một chút, họ sẽ nghi ngờ có phải bị người ta phát hiện ra rồi không. Người sĩ diện ở ngoài thì bàn luận vô biên, nhưng khi ở một mình thì bắt đầu mơ hồ, không thể tìm thấy cảm giác tồn tại chân thực. Tâm lý nảy sinh cảm giác đè nén lâu dài, thậm chí còn nguy hại cho sức khỏe.

### 2. Ảnh hưởng tới giao tiếp

Trong xã giao, phần lớn mọi người sẽ không thích những người thích khoe khoang, thích thể hiện. Họ mang lại cho người khác cảm giác không chân thành, không thể dốc bầu tâm sự. Sĩ diện thường kèm theo nói dối, trong khi đó nói dối đầu có sơ hở, đợi đến một ngày bị lộ ra, tất cả những người bị bạn lừa dối sẽ phỉ nhổ đạo đức của bạn.

### 3. Đả kích niềm tin phẫn đấu

Một người lạc lối và đắm chìm trong thế giới ảo tưởng tươi đẹp sẽ mất đi niềm tin vào hiện thực trước mắt. Ví dụ, có người ngày nào cũng ảo tưởng mình là ông chủ lớn xa hoa, nhưng trong cuộc sống chỉ là người làm thuê gian khổ. Chênh lệch tâm lý này sẽ khiến người ta không dám đối mặt với hiện thực, mất đi động lực vươn lên.

Sĩ diện là vườn hoa trên không, đẹp nhưng nguy hiểm, bạn có thể xây nó rất cao, nhưng là một ngôi nhà không có móng, như vậy sẽ chẳng đứng vững được bao lâu. Bạn tưởng rằng đầu tư thật nhiều sức lực vào vườn hoa ấy là sẽ có kết quả, nhưng khi tất cả giả tưởng đầu bị vạch trần, bạn sẽ không thể chịu đựng được nữa, như vậy tất cả sẽ biến thành số không.

Sĩ diện là con rắn độc trong lòng mỗi người. Vậy, chúng ta phải làm thế nào mới có thể khống chế được sức phá hoại của nó?

### 1. Tự tôn tự trọng

Một người thành thực, chính trực, có giá trị quan hợp lý sẽ hiểu thế nào là lòng tự trọng thật sự.

Chức vị có được nhờ vào xu nịnh, bợ đỡ sẽ bị người ta chỉ trỏ sau lưng, đó không phải là tôn nghiêm; tài sản có được nhờ vào việc hãm hại bạn bè, mất đi tình bạn đáng quý, đó cũng không phải là tôn nghiêm; oai phong nhờ vào việc tự khoe mẽ, thổi phồng bản thân, đó cũng không phải là tôn nghiêm.

Tôn nghiêm chính là dựa vào sự nỗ lực của bản thân để đổi lấy thành quả, dùng thái độ chân thành đối lấy tình bạn, nhìn nhận bản thân bằng thái độ cao quý, chỉ có như vậy, người khác mới đối xử với bạn bằng chính thái độ tương tự.

### 2. Xây dựng lý tưởng cao đẹp

Người có lý tưởng sẽ theo đuổi sự phong phú và hoàn mỹ của thế giới tinh thần, từ đó chuyển hướng chú ý, không chạy theo danh lợi hư vinh. Lý tưởng là tài sản quý báu nhất trong sinh mệnh, nó khiến tâm hồn con người thuần khiết, ý chí kiên định. Trong tâm lý học nói, lý tưởng có thể khơi dậy tiềm năng của một người ở mức độ lớn nhất. Người không có lý tưởng rất dễ lạc đường trong ham muốn vật chất, chỉ lấy tiền bạc danh lợi

làm biến chỉ đường, tuy nhiên tấm biển này bốn phương tám hướng, còn có thể chỉ về đường tà, đường chết.

### 3. Không chịu ảnh hưởng của dư luận

Rất nhiều phụ nữ thích than phiền ở nhà rảnh, trong phòng làm việc có người mua nhà mới, buổi họp lớp có người đeo viên kim cương to. Họ thích so sánh với những người có ưu thế hơn mình, kết quả nảy sinh cảm giác tâm lý không cân bằng, đồng thời truyền cảm xúc tiêu cực này lên người thân của mình. Thực ra cách làm này rất nực cười, người khác sống thế nào hoàn toàn không liên quan đến mình. Sự so sánh không chút ý nghĩa này sẽ khiến bản thân rơi vào tự ti rồi lại lây truyền tâm trạng tiêu cực này cho người thân, mang lại áp lực không cần thiết cho gia đình, gây ra tranh cãi. Chúng ta chỉ cần giữ được trái tim bình dị, sống thật tốt cuộc sống của mình là có thể tránh được phiền não hại người hại mình.

### 4. Tìm thấy ưu thế của bản thân

Tính sĩ diện khiến con người đánh mất bản thân, khiến con người theo đuổi sự tốt đẹp hư ảo trong thế giới danh lợi, vật chất mà bản thân lại không có khả năng tốt đẹp, chân thực ấy. Điêu đó rất dễ khiến con người mất đi cân bằng tâm lý. Một mặt trái khác của sĩ diện chính là khiến con người dễ trở nên bi quan, thất vọng. Có người bỏ rất nhiều thời gian và tinh lực để dệt nên một giấc mộng đẹp hư ảo, sau khi tỉnh dậy phát hiện chẳng có gì, không tìm được hồi bản thân “Mình là ai?”, “Mình như thế nào?”... Vì thế chúng ta muốn kiềm chế sĩ diện, trước tiên hãy yêu bản thân, biết cách phát hiện ưu điểm của bản thân, không được dựa vào hư ảo để tăng cường giá trị của bản thân và cảm giác hư vinh.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Tính sĩ diện không có lợi cho sự trưởng thành của chúng ta, nhưng nếu chúng ta có thể dẫn dắt nó một cách đúng đắn thì sẽ biến sĩ diện thành động lực. Vậy, chúng ta phải nhìn nhận sĩ diện như thế nào?

## (1) Nhìn nhận sĩ diện một cách đúng đắn

Mỗi người đều khát khao danh vọng, thành công, danh tiếng, địa vị và tự tôn, nhưng điều này phải phù hợp với sự nỗ lực chân thực của bản thân. Nếu chúng ta quá sĩ diện thì sẽ không nhận được sự tôn trọng của người khác mà còn bị người ta khinh miệt.

## (2) Hiểu rõ bản thân

Chúng ta không được đánh giá quá cao bản thân mình, phải nhìn thấy thiếu sót của bản thân, như thế mới có thể khắc phục được tâm lý sĩ diện.

### Bài 5: Quan tâm tới người khác nhưng không xâm phạm vào sự riêng tư

Trên báo có một tin tức như sau: Có học sinh trung học cơ sở vì bị xem trộm nhật ký mà kiện bố mẹ ra tòa vì tội xâm phạm quyền riêng tư, cuối cùng đã thắng kiện. Thực ra, nội dung của cuốn nhật ký rất trong sáng, chỉ là những áp lực trong thi cử và tình cảm đơn thuần. Bố mẹ ngạc nhiên nói: “Làm lớn chuyện như vậy, có cần như vậy không? Trẻ con thì có gì mà riêng tư chứ?” Sau đó than phỉ phàn một cách xót xa: “Bây giờ mức sống tăng cao, trẻ con trưởng thành sớm. Bé tí mà đã biết giữ khoảng cách với bố mẹ, sau này còn có thể mong chờ gì ở chúng nữa?”

Thực ra, suy nghĩ này không có lợi cho sự phát triển tốt đẹp trong mối quan hệ giữa bố mẹ với con cái. Riêng tư là những thông tin bí mật mà con người không muốn tiết lộ với người khác. Ai cũng có, không liên quan đến tuổi tác. Đặc biệt là với trẻ con, chúng cảm thấy tự do của bản thân vốn dĩ đã rất ít ỏi, vì thế trong lòng chúng, thứ mà chúng cảm thấy quý giá chính là những sự riêng tư ấy, nó tượng trưng cho không gian cá nhân, thậm chí là nhân cách tôn nghiêm. Một khi người lớn tùy tiện chạm vào thì sẽ gây ra sự phản kháng chống đối trong lòng trẻ, chúng sẽ cảm thấy bản thân không được tôn trọng, bị cướp đi chút quyền tự chủ ít ỏi.

Hơn nữa, nhà tâm lý học phát hiện, những người trưởng thành tính cách nhạy cảm hướng nội, rất nhiều người trong số đó đều từng bị bố mẹ xem trộm những đi đâu riêng tư. Đi đâu này khiến sau khi trưởng thành, họ lại càng chú trọng đến không gian riêng tư của mình, không muốn chia sẻ với người khác, vì thế họ càng dễ giữ bí mật trong lòng, không chịu tiết lộ với mọi người, dẫn tới nảy sinh trở ngại trong giao tiếp, bị mọi người xa cách, nảy sinh cảm giác cô độc.

Trong tâm lý học, hàm nghĩa tượng trưng cho sự riêng tư rất nhiều, đó là có khoảng cách, tôn trọng, tin tưởng... Trong lòng mỗi người đều hy vọng giữ một chút không gian cho mình, đi đâu này xuất phát từ việc bảo vệ cái tôi bản năng. Riêng tư không nhất thiết là chuyện lớn, đôi khi, một việc nhỏ bé không đáng nhắc tới với bạn nhưng trong lòng người khác lại nặng ngàn cân, quý giá như châu báu hoặc nguy hiểm như khối thuốc nổ.

Dĩ nhiên, khoảng cách trong giao tiếp không được quá xa cũng không được quá gần, nắm được một khoảng cách thích hợp là vô cùng quan trọng. Thử nghĩ một chút, trên chuyến xe buýt quá chật chội, mọi người chen lấn xô đẩy, người bên cạnh không cẩn thận đã giẫm vào chân bạn. Trong tình huống này, có phải bạn sẽ cảm thấy rất khó chịu, muốn nhanh chóng đến bến? Một người xa lạ không nói câu nào mà lảng lảng ngó xuống cạnh bạn, như vậy có phải bạn sẽ lập tức đề cao cảnh giác?

Tâm lý học nghiên cứu chứng minh, quan hệ giao tiếp cần khoảng cách, khoảng cách nảy sinh vẻ đẹp. Con người sẽ căn cứ vào mức độ thân thiết với đối phương để đi đâu chỉnh khoảng cách không gian khi ở cạnh đối phương. Khoảng cách này gọi là khoảng cách giao tiếp. Ví dụ với người chúng ta ghét, chúng ta sẽ nói “Xin hãy tránh xa tôi trong phạm vi một mét!” Với người chúng ta thích, chúng ta có thể nắm tay, ôm hôn.

Nhưng người thân thiết đến đâu cũng cần giữ khoảng cách, để lại chút không gian riêng tư, để có thể xoay mình, có thể hít thở, có thể nghỉ ngơi tâm sự. Sự qua lại có không gian này càng dễ duy trì sự hài hòa lâu dài. Xã hội hiện đại đặc biệt chú trọng đến quyền riêng tư cá nhân. Có phóng viên phỏng vấn một người mua nhà: “Anh vất vả kiếm tiền mua nhà như vậy là

vì cái gì?” Người mua nhà nói: “Là để có một không gian tự do thuộc về mình, như thế mới thoải mái, mới có cảm giác an toàn. Không cần cùng người khác chen chúc trong một nhà vệ sinh, không cần nấu cơm trong nhà bếp công cộng, ngay cả ăn cà rốt rau xanh người khác cũng nhìn thấy, không có gì là riêng tư cả.”

Trong cuộc sống, khắp nơi đâu là riêng tư. Không gõ cửa mà vào phòng của người khác sẽ khiến người khác cảm thấy bạn không lễ phép và phản cảm; không được hỏi cân nặng của phụ nữ, tuổi tác càng không được hỏi; không được đọc tin nhắn của người khác khi chưa được phép, bởi như vậy là bất lịch sự.

Nhà tâm lý học đưa ra một công thức thú vị: Vali cộng tủ lạnh bằng riêng tư cá nhân. Bạn có thể hiểu được cảm giác mất mặt khi mời khách đến nhà, anh ta tự tiện mở tủ lạnh và tìm thấy bát bẩn cất trong đó không? Và cảm giác tức giận khi anh ta tự ý lục va li trong phòng bạn, tìm thấy bức thư tình ố vàng vẫn được bạn coi như bảo bối không?

Trong công việc, một số người trẻ tuổi tò mò với mọi chuyện, thích hỏi đến cùng. Đồng thời có người có sở thích bới móc chuyện riêng tư của người khác, thậm chí coi việc nói ra chuyện riêng tư là đi đầu kiện và tiêu chí cho tình bạn. Loại người này rất dễ khiến người ta căm ghét. Nếu bạn có thể giữ lại một chút cho người khác, rút lại sự tò mò của mình, quan tâm tới người khác một cách thích hợp thì sẽ có được sự tin tưởng của đối phương, đối phương sẽ chủ động đối xử chân thành với bạn.

Công ty có một nữ đồng nghiệp mới tên là Hạ Vũ. Cô tính tình hoạt bát, thích giúp đỡ người khác, quan hệ rất tốt với đồng nghiệp. Nhưng cô có một điểm kỳ lạ là không bao giờ ăn cơm với đồng nghiệp. Mọi người bàn tán sau lưng: “Không phải Hạ Vũ mắc bệnh truyền nhiễm gì đấy chứ?” Càng nói lại càng thấy đáng nghi, mọi người liếc nhìn xa cách cô.

Có lần Ngọc Lan bị cảm cúm đến viện tiêm, vừa hay gặp Hạ Vũ bước từ đó ra ngoài với sắc mặt nhợt nhạt. Ngọc Lan đi tới đỡ cô, cũng không hỏi

câu gì. Sau đó trong công ty, Ngọc Lan đặc biệt chăm sóc Hạ Vũ. Có một hôm, Hạ Vũ hỏi cô ấy: “Cậu gặp mình ở bệnh viện, vì sao không hỏi mình bị bệnh gì? Không giống mọi người ở công ty, nghi ngờ mình mắc bệnh truyền nhiễm?” Ngọc Lan cười và nói: “Nếu cậu muốn nói với mình thì tự nhiên sẽ nói. Trông cậu có tinh thần như vậy, đâu giống với người bị bệnh.”

Hạ Vũ rất cảm động, sau đó chủ động nói với Ngọc Lan rằng, lần ấy mẹ bị ốm nằm viện, nên rất lo lắng, vì thế tranh thủ thời gian nghỉ ăn cơm trưa để đến bệnh viện xem bệnh tình của mẹ. Mình không muốn mọi người trong công ty biết chuyện, vì thế không nói ra.

Từ đó về sau, Hạ Vũ cảm thấy Ngọc Lan là người rất đáng tin tưởng, hai người trở thành bạn thân, tâm sự mọi điếu.

Ví dụ trên nói với chúng ta, muốn rút ngắn khoảng cách giữa hai bên, trước tiên phải cho đối phương quyền giữ khoảng cách. Chúng ta phải để đối phương cảm thấy ấm áp, an toàn, đối phương mới chủ động mở lòng mình.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Bất cứ người nào cũng không muốn quyền riêng tư của mình bị xâm phạm. Nếu chúng ta biết loại bỏ tâm lý dưới đây thì sẽ không chạm vào sự riêng tư của người khác nữa:

### **(1) Không được quá tò mò**

Rất nhiều người tò mò quá mức, đặc biệt muốn biết chuyện riêng tư của người khác, dùng mọi cách để thăm dò.

### **(2) Không được tự cho rằng bản thân biết nhiều hơn người khác**



Rất nhiều người vì muốn khoe khoang với người khác rằng bản thân “biết nhiều hơn” nên đi nghe ngóng và tuyên truyền chuyện riêng tư của người khác để thể hiện rằng mình rất có bản lĩnh.

# Chương 14: Những việc nhất định không được làm

## Bài 1: Độc chiếm công lao

Trong cuộc sống, cảnh tượng xúc động nhất là các buổi lễ trao thưởng. Người được khen xúc động rơi nước mắt và phát biểu cảm tưởng khi nhận giải, nào là cảm ơn từ sự chỉ bảo ân cần của lãnh đạo đơn vị đến sự chăm sóc tận tình của bố mẹ, từ sự ưu ái của các vị giám khảo đến sự ủng hộ của khán giả, thôi thì tất cả những người có liên quan đều cảm ơn, “thà cảm ơn nhàn chứ không bỏ sót”, thậm chí còn chân thành tới mức muốn xẻ chiếc cúp trên tay thành nhiều mảnh tặng cho mỗi người một phần. Bạn bảo người ta thật lòng cũng được, làm ra vẻ cũng được, nhưng sự cảm ơn này chắc chắn là được yêu mến, hơn nữa nhiều lần không chán, vẫn nhận được tràng pháo tay ròn rã, vẫn có những khán giả xúc động rớt nước mắt. Nhưng nếu có ngôi sao nào ngạo mạn, không những không cảm ơn, mà còn nói một câu: “Thành công hôm nay chính là sự nỗ lực của một mình tôi” thì anh ta sớm muộn sẽ thất bại mà thôi.

Những người thành công và những người có mối quan hệ tốt đẹp trong giao tiếp đều có hai phẩm chất ưu tú, chính là khiêm tốn và biết ơn. Trước thành công, họ vui vẻ với việc “chia sẻ”, chia công lao với những người cùng làm việc. Charles Schwab đã từng được bậc thầy tâm lý nổi tiếng Carnegie tuyển chọn làm tổng giám đốc. Ông đánh giá về khả năng của mình như sau: “Tôi cảm thấy bản thân không có tài năng lãnh đạo đặc biệt nào, nhưng tôi có một kỹ năng đặc biệt, chính là chung sống với người khác. Tôi có thể khơi dậy nhiệt tình của nhân viên, để họ cảm thấy mình là quan trọng nhất.

Tôi thật lòng khen ngợi họ, đồng thời chia sẻ mỗi thành công của công ty với họ, quy công lao cho mỗi người trong số họ.”

Thành công trong công việc chính là một phần tài năng cộng với chín phần nhân duyên. Mỗi một người thành công cần phải dựa vào đối tác, lãnh đạo hoặc nhân viên. Phương pháp tốt nhất để rút ngắn khoảng cách giữa hai bên chính là chia sẻ công lao và danh tiếng với họ, bày tỏ mong muốn mọi người cùng đứng trên một lập trường, như thế càng có lợi cho sự đoàn kết và phát triển.

Có người nói: “Danh tiếng của người thành công nhiều như vậy, chia cho người khác một chút không thành vấn đề. Còn tôi thì sao, khó khăn lắm mới làm được chút việc, còn phải chia cho người khác, thế thì sao lãnh đạo có thể nhìn thấy được, làm sao có thành công được.” Thực tế chứng minh, càng là nhân vật nhỏ càng có ham muốn chiếm công lao, hơn nữa sẽ phóng đại công lao của mình.

Nhà tâm lý học làm một cuộc trắc nghiệm như sau. Ông tìm bốn tình nguyện viên, để họ cùng hợp tác hoàn thành một nhiệm vụ. Sau khi hoàn thành, chuyên gia lần lượt hỏi từng người: “Nói thật, các bạn cảm thấy mình chiếm bao nhiêu công lao trong nhiệm vụ này?” A nói: “Phương án thực thi nhiệm vụ là do tôi vẽ ra, tôi cảm thấy mình đóng vai trò lãnh đạo, công lao ít nhất chiếm 40%.” B nói: “Trong công việc họ đều chỉ biết nói, công việc chủ yếu là do tôi phụ trách hoàn thành. Công lao của tôi lớn nhất, ít nhất chiếm 40%.” C nói: “Họ chỉ làm công việc cơ bản, trong nhiệm vụ gặp khó khăn hai lần, cuối cùng đều do tôi giải quyết. Tôi cảm thấy năng lực của mình mạnh nhất, công lao cũng lớn nhất, ít cũng phải chiếm 40%.” D nói: “Không ai phục ai cả, nhờ có tôi phối hợp nhiều mặt thì sự việc mới hoàn thành thuận lợi. Tôi nói tới mức sắp rách cả họng rồi, dĩ nhiên công lao của tôi lớn nhất, nói thế nào cũng phải trên 40%.” May là nhà tâm lý học ấy đã hỏi riêng, chứ nếu hỏi cùng bốn người một lúc, thì chắc chắn là sẽ cãi nhau. Tâm lý học nói, trong lòng mỗi người đều tưởng tượng bản thân ưu tú hơn thực tế, khi có được một chút thành công, con người thường quy nguyên nhân thành công cho tài năng và sự nỗ lực của mình; còn khi gặp thất bại lại đổ nguyên nhân cho nhân tố bên ngoài, than thân trách phận. Đây là biểu hiện của chủ nghĩa chủ quan, cũng là sai lầm trong quy kết nguyên nhân. Đây cũng được coi là định kiến tự kỷ.

Người có định kiến tự kỷ mãnh liệt thường có hai cá tính khác nhau, hoặc là quá tự tin, hoặc là quá tự ti. Người quá tự tin cảm thấy mình là đệ nhất thiên hạ, tất cả mọi người đều là chân lon ton, chỉ có bản thân mới là nhân vật chính. Lâu dần, người khác sẽ rất ghét cái kiêu không coi ai ra gì của anh ta, vứt bỏ anh ta, để một mình anh ta độc thoại; người quá tự ti vì bản thân không có cảm giác thành công về thân phận và địa vị, trong lòng vô cùng khao khát thành công và được người khác chú trọng. Họ không bỏ qua cơ hội lộ diện nào, cho dù là thứ người khác không cần cũng nhặt lên đeo lên người. Họ càng sợ vì sai lầm mà bị người khác coi thường, vì thế vội vàng đổ trách nhiệm lên đầu người khác. Điều này khiến người ta nhớ tới đứa trẻ làm vỡ lọ hoa trong ti vi là người đầu tiên đứng ra nói “không phải con”, hoặc nói “là cậu ta đẩy con”. Người như vậy sẽ bị người khác đánh giá là tự tư tự lợi, rất dễ bị cô lập.

Trong công việc, còn có một câu nói: “Muốn để lãnh đạo nhìn thấy bạn thì hãy ngồi trong góc.” Những nhân viên thích thể hiện, thích kể công thông thường không được giám đốc coi trọng. Giám đốc sẽ cảm thấy họ không có lợi cho sự đoàn kết của bộ phận, không biết cách hợp tác với người khác. Trong khi đó, càng là người kín đáo thì lại càng khiến người ta yên tâm, đáng tin cậy. Họ lặng lẽ hoàn thành công việc, khiêm tốn nhìn nhận công lao. Họ càng thoái thác “đây không phải là công lao của một mình tôi” thì giám đốc lại càng khen ngợi “khả năng làm việc của cậu tôi biết rất rõ”; họ càng bày tỏ “còn có người ưu tú hơn tôi” thì giám đốc càng khẳng định “vị trí này không ai xứng đáng hơn ngoài cậu.”

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Người ích kỷ thường hay bị ghét, học cách chia sẻ mới có thể nhận được sự yêu mến của người khác.

### **(1) Học cách nhẫn nại**

Học cách chia sẻ chính là học cách nhẫn nại. Chúng ta phải chia sẻ thành quả vật chất và tinh thần với người khác.

## (2) Chia sẻ một cách vui vẻ

Chúng ta phải đưa ra thứ thuộc về mình, dẫn dắt người khác cùng chia sẻ với mình, đồng thời trải nghiệm niềm vui chia sẻ.

### Bài 2: Chỉ được lợi chứ không chịu thiệt

Trung Quốc có một câu cổ ngữ nói rằng: “Lai nhi bất vãng, phi lễ dã” (có qua mà không có lại là trái lễ nghĩa). Có một từ dùng để miêu tả quan hệ giao tiếp giữa người với người, vô cùng chính xác và khéo léo, chính là “qua lại”. Trong xã hội, mối quan hệ giữa người với người được xây dựng và củng cố nhờ việc “có qua có lại”. Hôm nay bạn tặng một giỏ táo, ngày mai tôi tặng một thùng lê; hôm nay bạn mời ăn một bữa, ngày mai tôi mời uống trà; hôm nay bạn giúp tôi làm tiếng Anh, ngày mai tôi giúp bạn làm môn Toán. Những việc về tình người là vướng mắc nhất, con người thường mới kết hôn nhận được quà của người thân nào đó là đã nhâm tính trong lòng phải để phong bì bao nhiêu khi người đó kết hôn mới được coi không mất mặt. Nhưng cũng chính vì có sự qua lại như vậy, có cho đi có nhận lại như vậy thì quan hệ giao tiếp mới có thể hài hòa và lâu bền.

Trong cuộc sống, quả thực có người mua cải thảo rồi lại lấy thêm hai cọng hành, qua lại với người khác chỉ chăm chú vào “cái lợi” hơn người khác, đôi mắt như lóe câu vậy. Không ai muốn bị lừa, bị người khác chiếm lợi. Vì thế, trong giao tiếp, những người như vậy sẽ không có nhân duyên tốt đẹp. Thứ anh ta có thể lấy đi, chỉ là hai cọng hành mà thôi, nhưng lần sau, người khác sẽ càng đề phòng anh ta hơn. Người ta gọi những kẻ keo kiệt và thích chiếm lợi này là “gà trống sắt”, còn những người hào phóng không sợ chịu thiệt là người tốt. Từ cách xưng hô và đối xử hàng ngày, chúng ta có thể nhận ra tình cảm yêu ghét. Hãy nhìn hai kiểu người trong ví dụ dưới đây, bạn sẽ biết ai được yêu mến hơn.

Trong công ty sắp bầu giám đốc mới, trong danh sách bầu chọn có Đức Cường và Duy Anh. Đức Cường đối nhân xử thế linh hoạt, năng lực làm việc tốt, là một người tài hiếm có; còn Duy Anh thì thật thà, yên phận,

năng lực làm việc bình thường, thậm chí tạo cho người khác cảm giác “đề ỨC HIẾP”. Lúc nào anh ta cũng làm thêm đến rất muộn, xử lý những cái gọi là “giúp việc nhỏ” mà đồng nghiệp nói. Đức Cường hoàn toàn không nghĩ rằng Duy Anh là đối thủ cạnh tranh của mình, hài lòng chờ đợi ng ấ vào vị trí giám đốc.

Nào ngờ, kết quả bầu chọn đã cho thấy, phần lớn đồng nghiệp đầu bỏ phiếu cho Duy Anh. Các đồng nghiệp đầu bàn tán sau lưng Đức Cường: “Anh ta á, lần nào mời ăn cũng đến nhưng không mời lại một lần nào, keo kiệt hết chỗ nói. Nếu anh ta làm giám đốc, không biết sẽ bóc lột chúng ta như thế nào?”

Họ nói về Duy Anh như sau: “Tôi cảm thấy anh ấy rất thật thà, còn hay giúp đỡ người khác, khiến tôi rất ngại. Nếu anh ấy làm giám đốc, chắc chắn chúng ta sẽ có những ngày tháng tươi đẹp.”

“Chịu thiệt chính là được lợi”, câu nói này rất có đạo lý. Giống như Duy Anh trong ví dụ trên, những việc nhỏ mà bạn vô tình giúp đỡ người khác sẽ cộng điểm cho hình tượng cá nhân của bạn, để lại những món nợ ân tình, sau này người khác cũng sẽ giúp đỡ bạn, đó chẳng phải là được lợi sao?

Món nợ ân tình này có thể dùng nguyên tắc qua lại trong tâm lý học để giải thích. Trong phim, khi nhân vật chính hành hiệp trượng nghĩa gặp nguy nan, luôn xuất hiện một vài nhân vật không tiếc mạng sống bảo vệ anh ta, lý do là anh ta đã từng cứu mình trước đó. Mỗi qua lại giữa con người với con người thực ra chính là đơn giản như vậy, bạn cho tôi một thước, tôi trả lại một trượng. Chút ân huệ nho nhỏ giống như hạt m ần gieo xuống, không biết vào mùa xuân nào sẽ nảy m ần, kết thành quả ngọt mang tới trước mặt bạn. Vì thế có thể trước mắt chịu thiệt một chút, nhưng sau này sẽ được lợi.

Nguyên tắc qua lại (Reciprocity) trong tâm lý học cho rằng, sau khi nhận được một chút ân huệ của người khác, con người sẽ nảy sinh cảm giác mắc nợ trong lòng, sau đó muốn cho đi ân huệ tương ứng để báo đáp. Suy luận

ngược lại có nghĩa là nếu chúng ta muốn nhận được sự giúp đỡ của người khác thì trước tiên phải giúp đỡ họ. Chúng ta muốn người khác đối xử với bản thân như thế nào thì hãy đối xử với họ như vậy.

Những ông chủ thông minh là những người hiểu rất rõ đạo lý “chịu thiệt”. Trước tiên họ sẽ để khách hàng cảm nhận vị ngọt, được chút lợi. Ví dụ hoạt động giao hàng miễn phí hoặc tặng quà sinh nhật. Vô tình, khách hàng sẽ nảy sinh cảm giác mắc nợ trong lòng, cảm thấy thái độ của ông chủ tốt như vậy, nếu là hàng hóa cần dùng, chắc chắn sẽ chọn thương hiệu này, nếu không sẽ cảm thấy cắn rứt lương tâm.

Về mặt này, công ty Amway làm rất tốt. Họ bước chân vào thị trường từ một thương hiệu vô danh, không được người khác biết đến, chứ chưa nói đến chuyện được thừa nhận. Công ty đã cử người bán hàng phục vụ tận nhà, đồng thời giao nhiệm vụ cho họ: “Nhất định phải để sản phẩm miễn phí dùng thử ở lại nhà của các bà nội trợ.” Sự phục vụ nhiệt tình này khiến các bà nội trợ không thể từ chối, hơn nữa là miễn phí dùng thử, họ được lợi nên cảm nhận được uy tín của công ty. Sau một thời gian dùng thử, họ phát hiện chất lượng của thương hiệu mới này cũng không đến nỗi nào. Do trước đó đã nhận được ân huệ nên dĩ nhiên họ sẽ trở thành người tiêu dùng của thương hiệu này.

Một nhà kinh tế học nổi tiếng nước Anh đã nói: “Cách làm của người thông minh là dùng phương thức của mình để có được lợi ích chứ không phải có ý xâm chiếm lợi ích của người khác, hoặc là ngăn không cho người khác được lợi.” Nếu ngay từ đầu ông chủ đã có thái độ chiếm lợi, áp dụng cách moi tiền của người tiêu dùng thì rất dễ khiến người tiêu dùng chống đối. Cách làm thông minh nhất chính là chịu thiệt trước, cho người khác được lợi, sau đó dưới tác dụng của nguyên tắc qua lại khiến khách hàng chủ động tiêu dùng.

## **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Không ai muốn chịu thiệt, những người thường xuyên chịu thiệt hại nhỏ nhỏ thường sẽ không bị thiệt hại lớn.

### (1) Thái độ chủ động chịu thiệt

Những việc người khác không muốn làm, việc khó khăn, thì bản thân phải chủ động làm, như vậy người khác sẽ cảm kích trong lòng, sau đó sẽ tạo cơ hội giúp đỡ bạn.

### (2) Chịu thiệt có thể tạo ra thành tích tốt

Một số người gánh vác trách nhiệm mà người khác không muốn gánh vác, nhìn thì giống như chịu thiệt nhưng lại có thể tạo ra thành tích tốt hơn.

### Bài 3: Biểu lộ động cơ quá rõ rệt

Mỗi người đều có tính nhạy cảm bảo vệ lợi ích của bản thân, một khi cảm thấy “anh đến cướp đồ của tôi, chiếm lợi từ tôi”, tính nhạy cảm này sẽ lập tức phát huy tác dụng, khiến ta giữ khoảng cách với người đó.

Vì thế khi bạn có một ý đồ nào đó với người khác, muốn đối phương đồng ý với yêu cầu nào đó của bạn thì nhất định không được biểu lộ động cơ của mình quá rõ rệt. Nếu một cô gái muốn moi tiền của một anh chàng, nhất định cô ta sẽ chỉ nói đến tình yêu mà hoàn toàn không nhắc đến tiền; nếu một thương nhân muốn đối phương ký hợp đồng, nhất định anh ta sẽ nói “chỉ muốn kết bạn”. Trước vỏ bọc này, đối phương sẽ dần dần dỡ bỏ phòng bị tâm lý của mình. Sau đó bạn phân tán sự chú ý của đối phương – không chú trọng đến việc “lợi ích bị tổn hại”, đối phương sẽ nói lỏng phòng bị với bạn, thậm chí bạn sẽ có được thông tin mà mình muốn có.

Nhà tâm lý học khi muốn giao lưu với người khác, thường thích dùng phương thức “thôi miên”. Với những người đóng chặt cánh cửa tâm hồn, tính cảnh giác cao độ, trước tiên chúng ta phải tạo cho họ một không khí hài hòa, ấm áp, thoải mái và tràn đầy cảm giác an toàn. Trong tình huống



này, để anh ta tự do nói về bản thân, người nhà, sở thích, quá khứ, dằn dằn, người có phòng bị tâm lý kiên cố như thế nào cũng sẽ bất giác nói ra suy nghĩ chân thực của mình, tiết lộ những thông tin cần thiết với chúng ta trong tiềm thức.

Đây chính là “Freudian slip” – một dạng phát ngôn hớ hênh, nhỡ lời – lý luận tâm lý học nổi tiếng của Sigmund Freud, người sáng lập phân tâm học. Thử nghiệm nói với chúng ta, muốn lấy được lời nói của đối phương, trước tiên phải tạo ra một môi trường an toàn, vô hại. Đây chính là “màn dạo đầu” mà chúng ta thường nói, nó ẩn giấu động cơ của chúng ta, kết bạn trước rồi mới nói đến lợi ích.

Lời nói hớ là chỉ trong cuộc sống có rất nhiều người thường vì các nguyên nhân mà nói hớ, nhưng thường nói hớ này không phải là ngẫu nhiên, ngược lại, nội dung nói hớ thường là sự phản ánh suy nghĩ chân thực tận sâu trong lòng chúng ta.

Có người cũng hiểu tầm quan trọng của màn dạo đầu, nhưng không biết nắm bắt. Làm văn cấm kỵ viết lời mở đầu quá dài quá lan man, như vậy khó đi vào vấn đề chính. Giao tiếp cũng vậy, nếu cảm thấy người nghe sốt ruột thì người nói nên đi vào vấn đề chính; những lời giải thích dài dòng như “Thực ra tôi nói nhiều như vậy là vì...”, hoặc “Mục đích thực chất hôm nay tôi đến đây là...” những lời này quả thực là quá sáo rỗng. Điệu này giống như chuốc người ta đến lúc gần say, đột nhiên đổ một chậu nước lạnh vào đầu họ, khiến họ đột nhiên tỉnh táo vậy. Màn dạo đầu hữu hiệu là không được cách chủ đề chính quá xa, nên biểu hiện một cách tự nhiên, giống như cơn gió xuân ấm áp, khiến người khác cảm thấy bạn đang nghĩ cho họ, từ đó khiến họ cam tâm tình nguyện đồng ý với yêu cầu của bạn.

Làm thế nào để có được sự mở đầu vừa thích hợp lại tự nhiên, đồng thời để tất cả mọi người được ở trong trạng thái thoải mái?

Có một câu chuyện nhỏ về bán hàng rất thú vị. Một người bán hàng dẫn một cặp vợ chồng đi xem nhà. Bản thân kết cấu căn nhà không tốt lắm, ngay từ đầu người bán hàng đã thành thật thừa nhận điểm này. Nhưng vị khách nữ bị cuốn hút bởi cây anh đào cạnh nhà. Chị ta nói với chồng: “Đẹp quá! HỒi nhỏ ở cửa nhà em cũng có một cây như thế, đi đâu đó khiến em nhớ lại thời thơ ấu.” Nhân viên bán hàng lắng lẽ tiếp nhận thông tin này, anh ta không lập tức nắm lấy sở thích này của vị khách nữ để khuyên chị ta mua nhà mà bày tỏ sự hứng thú của mình với thời thơ ấu của chị, hy vọng được nghe chị ta kể câu chuyện về mình và cây anh đào. Vị khách nữ phấn khích kể, cuộc trò chuyện vô cùng vui vẻ. Cuối cùng người bán hàng nói: “Tôi cũng cảm thấy chị và căn nhà này rất có duyên, tuy nó có vấn đề kết cấu nhỏ nhỏ, nhưng chính về vấn đề như thế, chị mới có thể nhìn thấy cây anh đào đẹp như thế này từ mọi căn phòng, đúng không ạ?” Vị khách nữ vui vẻ mỉm cười, chị không suy nghĩ tới vấn đề trước đó nữa và thuyết phục chồng mua căn nhà này.

Người bán hàng thường gặp một vấn đề nan giải, đó chính là “khách hàng không có hứng thú với lời nói của bạn, thậm chí tỏ ý phản cảm”. Chúng tôi kết hợp ví dụ trên, từ góc độ tâm lý học đưa ra vài lời khuyên cho người bán hàng:

## 1. Đặt câu hỏi hướng vào hứng thú

Người bán hàng nhất định không được tập trung sự chú ý của mình vào hàng hóa, để đối phương cảm nhận được vẻ như đang moi tiền của bạn mà thấy phản cảm với bạn. Trước khách hàng xa lạ, bạn phải thông qua quan sát và trò chuyện đơn giản, từ đó tìm hiểu hứng thú của khách hàng. Hứng thú này là sở thích trong cuộc sống của anh ta, không liên quan với giao dịch. Bạn có thể thử thông qua đó tìm điểm ăn nhập đầu tiên của hai người, đồng thời bày tỏ hứng thú của mình với sở thích của họ. Đi đâu đó sẽ khiến đối phương cảm thấy mình được tôn trọng và cũng nảy sinh sự ăn ý và hứng thú tương ứng với bạn.

## 2. Thay đổi lập trường nói chuyện

Điểm này vô cùng quan trọng. Vai trò của người bán hàng nên là một “người đưa ra kiến nghị cần” chứ không phải là “nhà buôn thông minh”. Khách hàng muốn bỏ tiền ra mua “thứ mà họ cần mua” chứ không phải “thứ bạn muốn bán”. Vì thế thân phận và lập trường của bạn có thể đi đầu khiến ý nghĩ của đối phương. Bạn đứng trên góc độ của đối phương, nghĩ cho lợi ích của đối phương thì mới khiến đối phương nảy sinh cảm giác thân thiết và được quan tâm, từ đó coi bạn là bạn bè.

### 3. Nhìn thẳng vào khuyết điểm của sản phẩm

Đây là sự thành thật của những ông chủ, cũng là phẩm chất dễ lấy lòng người tiêu dùng nhất. Mỗi người đều không thể yêu cầu hoàn mỹ. Nếu bạn miêu tả sản phẩm của mình thập toàn thập mỹ thì rất dễ tạo cho người khác cảm giác bị lừa, càng khơi dậy tâm lý chống đối “Tìm ra thiếu sót để vạch trần lời nói dối của bạn” của khách hàng.

## CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC

Khi làm việc, chúng ta biểu lộ động cơ của mình một cách rõ rệt sẽ khiến người khác cảm thấy bức bối và chán ghét. Đôi khi, chúng ta hãy thử nói dối một chút để che đậy động cơ thật sự của mình. Dưới đây là hai kỹ xảo “nói dối”:

#### (1) Che giấu

Chúng ta làm một số động tác có ý thức để che giấu bản thân đang “nói dối”, đi đầu đó sẽ mang lại cảm giác an toàn nhất định cho bản thân.

#### (2) Mỉm cười rạng rỡ

Chúng ta dùng nụ cười che giấu bản thân đang “nói dối”, đối phương cũng rất dễ tin vào “lời nói dối” của bạn.

#### Bài 4: Chỉ ra lỗi lầm của người khác không chút nể mặt

Các nhân vật có quyền uy trong các ngành các nghề được chúng ta ngưỡng mộ gắn thêm từ “nhà” đằng trước: nhà khoa học, nhà âm thực... Nhưng có một “nhà” không được chào đón, đó chính là “nhà phê bình”. Ấn tượng mà người khác dành cho họ là đeo một cặp kính, lông mày nhíu lại, miệng nói liên hồi, tìm lỗi khắp nơi để đả kích. Đối phương bỗng cảm thấy giống như có rất nhiều chậu nước tấp vào mặt, không thoát ra được.

Chỉ ra vấn đề của người khác không chút nể mặt phân ra thành hai loại, một loại là kiến nghị tốt. Ví dụ như bố mẹ nói: “Nếu con không phải là con của mẹ, mẹ còn lâu mới quan tâm.” hoặc bạn bè nói: “Tớ muốn tốt cho cậu, không muốn cậu đi sai đường.” Còn một loại khác là đả kích ác ý. Ví dụ như người thích thị phi nói: “Tôi thấy công việc của anh chướng mắt, tôi vừa thấy anh đã thấy chướng mắt”, hoặc người nhiều chuyện nói: “Sớm biết anh không có năng lực rồi, quả nhiên bây giờ mới thấy hậu quả”...

Chúng ta tạm thời không nói tới những lời đả kích ác ý, chỉ nói tới những ý kiến được coi là có ý tốt. Trong cuộc sống, đặc biệt là trong công việc, có một số người không biết ăn nói, lại cứ thích coi mình là “nói thẳng nói thật”. Họ không biết kỹ năng nói chuyện, nên đã chỉ ra sai lầm của người khác một cách quá thẳng thắn, đi đâu đó sẽ khiến đối phương không thể tiếp nhận, thậm chí gây xung đột mâu thuẫn và ngăn cách tâm lý.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng quá hạn” (Transfinite effect) là chỉ con người do chịu kích thích quá nhiều, quá mạnh hoặc thời gian quá lâu mà dẫn tới hiện tượng tâm lý chống đối. Ví thế, khi chỉ ra vấn đề của người khác, chúng ta phải nắm bắt chừng mực và mức độ, nội dung phải đúng hướng, như thế tâm lý chống đối của đối phương sẽ giảm đi một chút.

Rất nhiều người còn dùng phương thức phê bình để chỉ ra vấn đề của người khác. Theo tâm lý học, ý nghĩa thực chất của phê bình nên là sự giao lưu và trò chuyện về tư tưởng, tình cảm, mục đích là đạt tới thống nhất. Vì

thế, bản thân phê bình là một quá trình có ích, nhưng rất nhiều người do phương pháp không đúng, liề n hiểu sai ý nghĩa bản chất của quá trình này. Có người đến cuối cùng bị cảm xúc hoàn toàn dắt mũi, coi phê bình là công cụ phát tiết, thậm chí báo thù.

Nhà tâm lý học phân tích, việc phê bình thường gây ra tâm trạng tiêu cực và không được người khác tiếp nhận, có hai nguyên nhân: Một là người phê bình vẫn chưa hiểu rõ trắng đen trái phải, không biết hoàn cảnh của đối phương và nguyên nhân phạm lỗi, không biết đúng sai nặng nhẹ đã phê bình. Điều đó rất dễ kéo dài khoảng cách tâm lý giữa hai bên, bởi vì họ cảm thấy bạn không ân cần và hiểu họ, hai người không cùng một lập trường; hai là người phê bình dùng lời nói quá khích, ví dụ như “đúng là đ ồng gốc”... đ ồng thời đứng trên góc độ của người trên, khiến đối phương cảm thấy lòng tự tôn bị tổn thương, đ ồng thời có cảm giác ức chế, đối phương rất dễ coi người phê bình là “kẻ thù”, cảm thấy ấ m ức.

Thông qua phân tích ví dụ dưới đây, chúng ta có thể chỉ ra sai lầm của người khác mà không khiến cho hòa khí bị tổn thương.

Giám đốc nhận được một văn bản mà hôm qua thư ký H ồng Anh đã sắp xếp, phát hiện trong đó có rất nhiều lỗi. Ông ta không khỏi cau mày. Nhưng ông không lập tức chỉ ra mà đợi sau khi cuộc họp kết thúc mới gọi riêng H ồng Anh đến phòng làm việc. H ồng Anh nhìn thấy văn bản để trên bàn, trong lòng thấp thỏm không yên, chuẩn bị giải thích: “Thưa giám đốc, tôi...”

Giám đốc mỉm cười, vỗ vai H ồng Anh: “H ồng Anh ạ, tôi biết văn bản này yêu cầu cô làm trong vòng ba ngày, thời gian hơi gấp. Lúc nãy tôi vừa xem qua, thấy rất tốt.” H ồng Anh cảm thấy rất ngạc nhiên. Giám đốc nói tiếp: “Chỉ là có một vài sơ sót nhỏ, điều này không thể trách cô được, là thời gian quá gấp. Tôi tin vào năng lực làm việc của cô, cô có thể sửa lại văn bản này cho hoàn hảo hơn được không?” H ồng Anh vội vàng gật đầu và nói: “Được ạ!”

Dĩ nhiên chưa đầy một ngày sau, Hồng Anh đã nộp được tập văn bản khiến giám đốc hài lòng. Nhưng nếu khi ấy giám đốc tức giận ném thẳng tập văn bản đầy lỗi vào Hồng Anh và nghiêm khắc phê bình một hồi thì chắc rằng trong lòng Hồng Anh sẽ không phục, đồng thời sẽ vì thế mà mất đi tính tích cực trong công việc.

Sự phê bình khéo léo của giám đốc được biểu hiện ở những mặt nào? Thứ nhất, không phê bình trước mặt mọi người mà chọn cách gặp riêng, đi đâu này đã giữ thể diện cho đối phương; thứ hai, đưa ra lời khen, tạo một không khí hài hòa; thứ ba, chỉ ra khó khăn khách quan chứ không phải chỉ trích nguyên nhân chủ quan của đối phương; thứ tư, bày tỏ sự tin tưởng với nhân viên. Vậy, sau khi kết hợp mấy điểm kể trên, chúng ta đã biết được phải làm thế nào để đưa ra lời phê bình một cách khéo léo mà lại nhận được kết quả tốt nhất chưa?

1. Bày tỏ lập trường của mình là chỉ trong công việc, không phải với đối phương

Không được bắt đầu bằng “cậu”, ví dụ “người như cậu, nói bao nhiêu lần vẫn không sửa được.” Nên miêu tả bản thân sự việc trước, tỏ rõ lập trường của bạn là “với công việc chứ không phải với người”. Hãy nhớ, từ đầu tới cuối luôn đặt bản thân ở lập trường công chính, khách quan, như thế sẽ khiến đối phương tôn trọng ý kiến của bạn hơn.

2. Tỏ ra thấu hiểu, xem xét trách nhiệm

Người bị phê bình sẽ vì bạn không hiểu họ mà cảm thấy ấm ức, nói bạn “nóng nảy, hồ đồ”, vì thế bạn hãy thử thể hiện tâm lý “thấu hiểu” của mình, rằng: “Tôi cũng biết phương án này rất phiền phức, rất nhiều nhân viên có kinh nghiệm không xử lý được”, hoặc “Thời gian này cậu vất vả rồi, lượng công việc giao cho cậu quá nhiều.”

3. Chủ động hỏi thăm sự khó khăn của đối phương

“Cậu hãy nói rõ một chút, có những khó khăn nào được không?” Dù sao thì có một số nhân tố khách quan bạn không thể quan sát và cảm nhận được, để đối phương chủ động nói ra sẽ khiến họ có cảm giác được tôn trọng và quan tâm.

#### 4. Chân thành hỏi ý kiến đối phương

“Vậy cậu cho rằng nên sửa như thế nào thì tốt hơn?” Bạn hỏi ý kiến của đối phương là một cách khẳng định khả năng của đối phương, cũng chứng tỏ lập trường của hai người là nhất trí.

#### 5. Bày tỏ sự kỳ vọng và tin tưởng với đối phương

“Tôi tin cậu có thể làm tốt hơn.” Câu nói này sẽ khiến đối phương cảm thấy được tin tưởng, từ đó sẽ cố gắng hết sức để thỏa mãn kỳ vọng của bạn.

Cuối cùng là tổng kết và cảm ơn đối phương: “Thật sự rất cảm ơn cậu, cậu đã cố gắng rất nhiều vì công việc này.” Câu nói ấy của lãnh đạo có thể khiến nhân viên cảm thấy mình cống hiến cho công ty cũng xứng đáng, cảm thấy ấm áp trong lòng.

### **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Chỉ ra vấn đề của người khác không chút nể mặt sẽ khiến đối phương cảm thấy rất khó xử. Có lẽ bản thân anh ta định sửa đổi, nhưng bị một đòn như vậy thì sẽ có tâm lý chống đối. Vậy, chúng ta phải làm thế nào để chỉ ra vấn đề của người khác một cách tốt hơn?

#### (1) Phải đứng trên lập trường của đối phương để nhìn vấn đề

Khi chúng ta chỉ ra vấn đề của đối phương, phải đứng trên lập trường của họ để suy nghĩ vấn đề, suy nghĩ đến cảm nhận của họ, dùng phương thức

và phương pháp thích hợp nhất để chỉ ra cho đối phương thấy được những điều đó.

## (2) Không được phê bình trực tiếp

Khi chúng ta chỉ ra vấn đề của người khác, không được phê bình một cách trực tiếp, nghiêm khắc mà phải dùng phương thức uyển chuyển, gián tiếp, ngữ khí ôn hòa, chỉ ra vấn đề của người khác một cách hài hước, dí dỏm. Như thế, đối phương không những có thể tiếp nhận mà còn có quyết tâm sửa đổi.

## Bài 5: Không được tỏ ra kích động khi bị phê bình hoặc phản đối

Trong tâm lý học nói, không có bất cứ ai thích bị phê bình. Bởi vì cho dù ý đồ và động cơ phê bình như thế nào, thực chất chính là phủ định người khác. Mỗi người đều hy vọng có thể khẳng định được cái tôi và giá trị của mình trong cuộc sống xã hội, nếu có người xuất hiện ngăn chặn mong muốn này của bạn, đồng thời chỉ ra “bạn sai rồi”, vậy thì nhất định sẽ mang lại cho bạn một tâm trạng tiêu cực.

Rất nhiều lãnh đạo hay đồng nghiệp lớn tuổi đều tỏ ra đau đầu, không có cách nào với những người trẻ tuổi mới bước vào nghề. Họ phạm lỗi, phê bình không được, tính tình nóng nảy hết sức, dăm ba câu là cãi nhau, sự việc không giải quyết được, khiến hai bên đều không vui. Giống như ví dụ dưới đây.

Bộ phận nhận một hạng mục mới. Đức Cường đầu tư rất nhiều tâm huyết trong công việc, anh chỉ muốn thực hiện phương án theo kế hoạch của mình, không nghe lời khuyên của đồng nghiệp. Cuối cùng hạng mục này thất bại, đồng nghiệp Duy Nghĩa phê bình anh ta: “Ai bảo anh thích thể hiện? Bây giờ thì hay rồi, cả bộ phận bị anh làm hại rồi!”

Đức Cường vốn dĩ tâm trạng đã rất tồi tệ vì hạng mục thất bại, bị Duy Nghĩa phê bình như vậy, bỗng chốc thấy rất mất mặt, cũng tức giận



gần lên: “Anh có thái độ gì vậy? Anh làm được cái gì, có bản lĩnh thì anh làm xong trước đi?”

Cãi nhau càng lúc càng dữ dội, đồng nghiệp khuyên cũng không được. Cuối cùng phần lớn mọi người chỉ trích lỗi của Đức Cường: “Sao anh lại như vậy, làm sai rồi lại còn ngoan cố không thừa nhận, còn không cho người khác nói sao?”

Người không chịu được phê bình, dễ kích động, trong người lúc nào cũng như một khối thuốc nổ, chỉ cần một mồi lửa chạm vào là sẽ bùng lên, những người xung quanh chỉ dám đi nhẹ nói khẽ, không dám động vào, càng không dám lại gần. Lâu dần, những người không chịu được phê bình này rất dễ bị cô lập, không được mọi người yêu mến.

Tuy nhiên, trên đời này không có ai là hoàn hảo cả, con người cũng sẽ có lúc phạm sai lầm. Trong cuộc sống, chúng ta khó tránh khỏi phạm sai lầm, sẽ phải nhận sự phê bình tương ứng. Nếu chúng ta không thể nhìn nhận sự phê bình một cách đúng đắn thì đồng nghĩa với việc đang né tránh và bóp méo bản thân cuộc sống, xét từ ý nghĩa sâu xa, nhân cách của chúng ta là chưa hoàn chỉnh.

Trong tâm lý học, “hiệu ứng Zeigarnik” (Zeigarnik effect) là trạng thái mà con người nhớ một công việc chưa hoàn thành hoặc bị gián đoạn tốt hơn nhiều so với công việc đã hoàn thành. Đây là một kiểu “sai lệch ký ức”, mà trong đó sự lệch về nhận thức sẽ tăng cường khả năng nhớ của bạn. Chẳng hạn, trong học tập, một sinh viên ngắt quãng học bài giữa chừng sau đó tham gia những hoạt động khác như chơi game, xem phim sẽ nhớ những phần quan trọng tốt hơn một sinh viên hoàn thành bài học trong một mạch. Vì vậy, bạn hãy biết cách học và nghỉ ngơi đúng lúc để tăng cường trí nhớ. Tương tự vậy, khi chúng ta phê bình người khác, không được thao thao bất tuyệt, bởi vì chúng ta phê bình đến đâu, đối phương sẽ quên đến đó. Chỉ bằng chúng ta dừng lại ở giữa, giản lược nội dung phê bình, khi nói đến vấn đề, chỉ điểm qua mà thôi.

Nhà tâm lý học nghiên cứu chứng minh, phương thức phản ứng của con người trước sự phê bình thường có liên quan tới sự trưởng thành của người đó. Nếu khi còn nhỏ, anh ta thường xuyên bị bố mẹ phê bình nghiêm khắc, những lời nói này giống như thuốc độc làm tổn thương lòng tự tôn. Vậy thì sau khi trưởng thành, anh ta sẽ coi phê bình là nước lũ, mãnh thú, hoặc tránh né hoặc ra sức phản kích.

Nhà tâm lý học nói, từ chối và tránh né phê bình một cách quá mức là biểu hiện sự thiếu tự tin. Giống như người lùn ghét nói về chiều cao. Những người không tự tin về đầu óc của mình rất ghét bị người khác nói là “ngốc”.

Vậy, chúng ta phải làm thế nào để bản thân càng tự tin và kiên cường hơn? Hãy bắt đầu từ việc nhìn thẳng vào phê bình và đón nhận nó một cách thiện ý, lý trí.

## 1. Thái độ chân thành, kiên nhẫn lắng nghe

Chúng ta phải kiên nhẫn lắng nghe, không được ngắt lời, hoặc dùng ngôn ngữ cơ thể tỏ vẻ khó chịu.

Còn nhớ cảnh tượng trẻ con khi bị mẹ phê bình không? Chúng bĩu môi, trợn mắt, mặc dù không nói một lời nhưng lại dùng biểu cảm toàn thân tỏ ý chống đối. Điều đó thường khiến mẹ tức giận hơn: “Con bé này, thái độ gì vậy?” Thế là người mẹ liền cằn roi đánh con một trận.

Ngộ nhỡ đối phương đổ oan cho chúng ta, chúng ta cũng không được ngắt lời đối phương mà phải đợi anh ta nói xong rồi mới giải thích. Điều đó sẽ khiến đối phương cảm thấy chúng ta là người khoan dung độ lượng, đồng thời sẽ nảy sinh cảm giác mắc nợ chúng ta.

## 2. Nhìn rõ bản chất của những lời phê bình

Chuyên gia giao tiếp nói: “Phần lớn tình huống, con người tức giận dẫn đến tranh cãi hoàn toàn không phải do nội dung nói chuyện mà là thái độ nói chuyện.”

Cũng như vậy, con người tức giận và ra sức chỉ trích người phạm lỗi hoàn toàn không phải do bản thân sai lầm mà là thái độ đối phương không chịu nhận lỗi.

Chúng ta nên nhìn nhận sự phê bình bằng thái độ ôn hòa, hãy thử loại bỏ ngữ khí chua ngoa, nhìn xem nội dung thực chất là gì, đồng thời giữ thái độ “có lỗi thì sửa, không có thì thôi”. Làm được như vậy, chúng ta có thể sẽ nghe được những lời vàng ngọc.

### 3. Giúp đối phương bình tĩnh trở lại và xác định điểm cần phê bình

Đôi khi, đối phương chưa hết giận, phê bình mắng mỏ chúng ta cho sượng miệng, nhưng chúng ta vẫn chưa hiểu, không biết bản thân đắc tội anh ta chỗ nào. Khi ấy, chúng ta không được trực tiếp cãi lại mà nên giúp đối phương sắp xếp mạch tư duy, để anh ta bày tỏ nỗi bất mãn.

### 4. Chuyển thành thỉnh giáo đối phương bản thân nên sửa như thế nào

Chúng ta không được phản bác lại sự phê bình của đối phương mà nên thân thiện hỏi một câu: “Tôi cũng không biết nên sửa như thế nào, anh giúp tôi được không?” Như thế sẽ khiến thái độ của đối phương lập tức mềm dẻo hơn, đồng thời sẽ kiên nhẫn chỉ cho chúng ta phương pháp cải thiện.

### 5. Nhận thức rõ sai lầm, dũng cảm xin lỗi

Người ta nói “Biết sai mà sửa, vẫn là người tốt”. Một câu “tôi sai rồi”, một câu “tôi xin lỗi” của chúng ta có thể khiến mọi người giữ được hòa khí, từ đó giải quyết vấn đề tốt hơn.

## 6. Vứt bỏ tâm lý “thể diện”

Điểm này nói cuối cùng bởi vì nó khó thực hiện nhất. Chúng ta nhất định không được nghĩ rằng bị phê bình một trận nghĩa là mất thể diện, người vừa bị phê bình đã nhảy lên sẽ bị coi là nông cạn và thiếu tu dưỡng, như thế mới là mất thể diện thực sự.

### **CẨM NANG NÓI CHUYỆN LÀM VIỆC**

Khi bị phê bình chúng ta không được quá kích động, nếu không sẽ chỉ xuất hiện kết quả tệ hơn. Vậy, chúng ta nên đối mặt với phê bình như thế nào?

#### (1) Suy nghĩ lời phê bình của người khác

Nếu người khác đã phê bình chúng ta thì chúng ta nên kiểm điểm lại lỗi lầm của mình, sửa đổi hành vi của mình.

#### (2) Thỉnh giáo người phê bình mình

Người phê bình chúng ta thường khá hiểu chúng ta. Chúng ta có thể thỉnh giáo đối phương, lễ phép hỏi họ chúng ta nên sửa đổi hành vi của mình như thế nào, làm thế nào mới tốt hơn.