Translator: Da Nguyen Reviewer: Hang Le

Tôi muốn thấy cánh tay của các bạn:

bao nhiêu bạn đã huỷ kết bạn với ai đó trên Facebook

vì họ viết những điều xúc phạm chính trị hay tôn giáo,

chăm sóc trẻ em, thực phẩm?

(Tiếng cười)

Bao nhiêu bạn tránh mặt ít nhất một người

chỉ vì bạn không muốn nói chuyện với họ?

(Tiếng cười)

Bạn biết không, để có cuộc trò chuyện lịch sự, ta từng làm thế này

ta chỉ cần theo lời khuyên của Henry Higgins trong "My Fair Lady"

Cứ nói về thời tiết và sức khỏe.

Giờ đây, biến đổi khí hậu và sự phản đối tiêm chủng , các chủ đề này

(Tiếng cười)

cũng không an toàn nữa.

Vậy nên trong thế giới chúng ta đang sống,

thế giới mà mỗi cuộc trò chuyện

đều có khả năng biến thành một cuộc tranh cãi,

khi các chính trị gia không thể nói chuyện với nhau

và kể cả những vấn đề vụn vặt nhất

cũng gây ra những tranh cãi quyết liệt, thật không bình thường.

Tổ chức Pew tiến hành nghiên cứu trên 10.000 người lớn ở Mỹ,

và họ thấy rằng ở hiện tại, chúng ta cực đoan hơn,

chia rẽ hơn,

so với quá khứ.

Chúng ta ít chịu thỏa hiệp,

điều này có nghĩa ta đang không lắng nghe nhau.

Chúng ta quyết định về việc sống ở đâu,

lập gia đình với ai, và thậm chí làm bạn với ai,

dựa vào niềm tin có sẵn của mình.

Một lần nữa thì điều này nghĩa là ta không lắng nghe nhau.

Điều kiện cần của một cuộc trò chuyện là sự cần bằng giữa nói và nghe,

và trong quá trình nói chuyện, ta làm mất sự cân bằng đó.

Bây giờ, một phần lý do là do công nghệ.

Những chiếc điện thoại thông mình mà các bạn hoặc đang cầm

hoặc giữ đủ gần để có thể cầm lên nhanh chóng.

Theo nghiên cứu của Pew,

khoảng một phần ba thiếu niên Mỹ gửi hơn một trăm tin nhắn mỗi ngày.

Và nhiều em, hầu hết các em thường nhắn tin cho bạn bè

nhiều hơn là nói chuyện trực tiếp với nhau.

Có bài báo hay trên tạp chí The Atlantic,

được viết bởi một thầy giáo cấp ba tên Paul Barnwell.

Anh ấy giao bọn trẻ một dự án về giao tiếp.

Anh ấy muốn dạy bọn trẻ cách nói về đề tài cụ thể mà không cần đến ghi chú.

Anh nói thế này: "Tôi dần nhận ra..."

(Tiếng cười)

"Tôi dần nhận ra rằng khả năng trò chuyện

có lẽ là kỹ năng bị bỏ lỡ nhiều nhất mà chúng ta không dạy.

Bọn trẻ dành hàng giờ mỗi ngày tương tác với ý tưởng và với nhau thông qua màn hình

nhưng tụi nhỏ rất ít có cơ hội

được trau dồi kỹ năng giao tiếp.

Nghe có vẻ buồn cười, nhưng chúng ta cũng cần tự hỏi mình:

Có kỹ năng nào ở thế kỷ 21

quan trọng hơn khả năng duy trì cuộc trò chuyện rành mạch và tự tin không?"

Tôi kiếm sống nhờ nói chuyện với người khác:

những người đạt giải Nobel, các tài xế xe tải

các nhà tỉ phú, các giáo viên nhà trẻ,

các thống đốc, các thợ sửa ống nước.

Tôi nói chuyện với người tôi thích. Và cả người tôi không thích.

Tôi nói chuyện với những người mà tôi bất đồng sâu sắc về mặt cá nhân.

Nhưng tôi vẫn có thể trò chuyện vui vẻ với họ.

Thế nên tôi muốn dành khoảng 10 phút này để hướng dẫn bạn cách nói chuyện

và cách lắng nghe.

Nhiều bạn đã được nghe nhiều lời khuyên về vấn đề này,

như nên nhìn vào mắt người khác,

suy nghĩ trước những chủ đề thú vị để bàn luận,

nhìn, gật đầu và mỉm cười để thể hiện bạn đang chú ý,

lặp lại những gì bạn đã nghe, hay tóm tắt lại chúng.

Tôi muốn bạn quên hết những lời đó.

Chỉ toàn là nhảm nhí.

(Tiếng cười)

Không có lý do gì phải học cách thể hiện sự chú ý

nếu bạn đang thực sự chú ý.

(Tiếng cười)

(Vỗ tay)

Giờ tôi sẽ sử dụng chính xác các kỹ năng phỏng vấn chuyên nghiệp

mà tôi thường sử dụng hằng ngày.

Vậy nên, tôi sẽ dạy cho bạn cách phỏng vấn người khác,

điều này thực sự giúp bạn trở thành người giao tiếp giỏi hơn.

Học được cách trò chuyện

mà không lãng phí thời gian, không thấy buồn chán

và tạ ơn Chúa, đặc biệt là không làm tổn thương bất kỳ ai.

Tất cả chúng ta đều có những cuộc trò chuyện thú vị.

Đã từng có. Ta biết nó như thế nào.

Những cuộc nói chuyện mà khi kết thúc, bạn cảm thấy cuốn hút và đầy cảm hứng,

hoặc giống như bạn thực sự được kết nối

hoặc cảm giác mình hoàn toàn được thấu hiểu.

Không có lý do gì

khiến hầu hết những lần giao tiếp của bạn không được như vậy.

Tôi có 10 bí quyết cơ bản. Tôi sẽ hướng dẫn cho bạn hết tất tần tật.

nhưng nói thật, nếu bạn chỉ chọn một bí quyết và thực sự nắm vững,

bạn cũng sẽ có được những cuộc nói chuyện tuyệt vời hơn.

Bí quyết một: Đừng làm nhiều việc cùng lúc.

Tôi không chỉ bảo bạn bỏ điện thoại xuống,

máy tính bảng, chìa khóa hoặc bất cứ thứ gì bạn đang cầm.

Ý tôi muốn nói là, hãy có mặt.

Có mặt thực sự trong giây phút đó.

Đừng bận tâm về việc bạn vừa tranh cãi với sếp.

Đừng suy nghĩ xem hôm nay mình sẽ ăn gì tối nay.

Nếu bạn không muốn tiếp tục nói chuyện,

hãy rời khỏi đó,

đừng nửa có mặt ở đó mà nửa muốn bỏ đi.

Bí quyết số hai: đừng khăng khăng cho mình là đúng.

Nếu bạn muốn thể hiện ý kiến

mà không muốn bị phản hồi hoặc tranh cãi hoặc phản đối hoặc góp ý,

thì hãy viết blog.

(Tiếng cười)

Tôi không mời các vị học giả tham gia chương trình của tôi là có lý do.

Đó là vì họ thực sự tẻ nhạt.

Nếu thuộc phe bảo thủ, họ căm ghét Obama, phiếu tem thực phẩm và phá thai.

Nếu thuộc phe dân chủ, họ căm ghét

các ngân hàng lớn, công ty dầu và Dick Cheney.

Hoàn toàn đoán được hết.

Và bạn không muốn giống như vậy.

Bạn cần tham gia mỗi cuộc trò chuyện mặc định rằng mình có thể học được gì đó.

Nhà trị liệu nổi tiếng M. Scott Peck đã nói

rằng để thực sự lắng nghe, bạn phải dẹp cái tôi sang một bên.

Và điều đó cũng có nghĩa bỏ bớt ý kiến cá nhân của bạn.

Ông cho rằng khi cảm được sự chấp nhận của bạn,

người nói sẽ trở nên bớt bị tổn thương

và có nhiều khả năng sẽ hé mở góc khuất bên trong

tâm hồn mình cho người nghe.

Một lần nữa, luôn cho rằng bạn có thể học được điều gì đó.

Bill Nye nói: "Mỗi một người bạn gặp đều biết thứ gì đó mà bạn không biết."

Tôi diễn đạt lại như sau:

Mỗi người đều là chuyên gia trong một lĩnh vực nào đó.

Bí quyết số ba: sử dụng những câu hỏi mở.

Cái này tôi bắt chước các nhà báo.

Bắt đầu với: ai, điều gì, khi nào, ở đâu, tại sao và như thế nào.

Nếu bạn đặt một câu hỏi phức tạp, bạn sẽ nhận được một câu trả lời đơn giản.

Nếu tôi hỏi bạn "Bạn có sợ hãi không?"

bạn sẽ có phản ứng với chữ mạnh nhất trong câu,

là chữ "sợ hãi" và câu trả lời sẽ là "Tôi có sợ" hay "Tôi không sợ."

"Bạn có giận không?" "Có, tôi rất giận."

Hãy để họ mô tả. Chính họ là người biết rõ điều đó cơ mà.

Thử hỏi họ những câu như, "Chuyện đó như thế nào?"

"Việc đó cảm giác thế nào?"

Vì họ có thể phải ngừng lại để suy nghĩ về chuyện đó,

và bạn sẽ nhận được câu trả lời thú vị hơn nhiều.

Bí quyết số bốn: thuận theo tự nhiên.

Điều này có nghĩa là những suy nghĩ đến với bạn

và bạn cần để chúng đi ra khỏi tâm trí.

Chúng ta thường nghe các cuộc phỏng vấn

khi khách mời đang nói trong vài phút

rồi tới lượt người dẫn chương trình đặt câu hỏi

có vẻ như chẳng ăn nhập gì hết hoặc đã được trả lời trước đó rồi.

Nghĩa là người dẫn chương trình có lẽ ngừng nghe cách đây hai phút

vì anh ta nghĩ đến một câu hỏi vô cùng thông minh

và anh ta nhất quyết phải hỏi.

Chúng ta cũng làm y chang như thế.

Trong khi đang ngồi nói chuyện với ai đó,

ta lại chợt nhớ đến cái lần gặp Hugh Jackman trong quán cà phê.

(Tiếng cười)

Rồi chúng ta ngừng nghe.

Các câu chuyện và ý tưởng chắc sẽ nảy ra.

Bạn cần để chúng đến và đi.

Bí quyết số năm: Nếu bạn không biết, hãy nói thật điều đó.

Những người làm nghề phát thanh, nhất là đài NPR

nhận thức rất rõ là họ đang trong quá trình phát sóng,

nên họ càng cẩn thận hơn về những lĩnh vực họ tự nhận là chuyên gia

và những gì họ tự nhận là biết chắc chắn.

Hãy làm như vậy. Hãy đặc biệt cẩn trọng.

Đừng nói những điều kém chất lượng.

Bí quyết số sáu: Đừng đánh đồng trải nghiệm của bạn với người khác.

Nếu họ đang nói về việc mất người thân của họ,

xin đừng nói về thời điểm người thân của bạn qua đời.

Nếu họ đang nói về trục trặc họ gặp trong công việc,

đừng kể với họ là bạn ghét công việc của mình tới cỡ nào.

Không giống nhau đâu. Không bao giờ.

Tất cả trải nghiệm đều riêng biệt.

Và, quan trọng hơn cả là, không phải đang nói về bạn.

Bạn không cần tận dụng giây phút đó để chứng tỏ bạn tuyệt tới mức nào

hay đã chịu đựng những gì.

Có lần ai đó hỏi Stephen Hawking chỉ số IQ của ông, ông trả lời

"Tôi không biết. Ai khoác lác chỉ số IQ chỉ là kẻ thất bại."

(Tiếng cười)

Việc trò chuyện không phải là cơ hội để quảng bá cái gì đó.

Bí quyết số bảy:

Không lặp lại lời đã nói.

Làm vậy trông rất trịch thượng và rất tẻ nhạt,

chúng ta thường hành xử như vậy.

Đặc biệt là khi nói chuyện ở chỗ làm, hoặc khi trò chuyện với bọn trẻ,

khi cần nói điều gì đó,

chúng ta cứ nhai đi nhai lại một điệp khúc.

Đừng làm như thế.

Bí quyết số tám: loại bỏ cỏ dại.

Nói thật, người ta không quan tâm đến

số năm, tên gọi,

ngày tháng, những thông tin kiểu như vậy

mà bạn đang cố nặn óc ra để nhớ.

Họ không quan tâm. Điều họ quan tâm là bạn.

Họ muốn biết tính bạn ra sao,

bạn có điểm chung gì với họ.

Nên làm ơn quên các chi tiết này đi. Loại bỏ chúng ra.

Bí quyết số chín:

Đây không phải bí quyết cuối cùng, nhưng là cái quan trọng nhất.

Hãy lắng nghe.

Tôi không thể kể biết bao nhiêu người thực sự quan trọng đã nói rằng

lắng nghe có lẽ là kỹ năng số một, kỹ năng quan trọng nhất

mà bạn có thể phát triển.

Đức Phật đã nói, tôi chỉ diễn đạt lại,

"Nếu bạn mở miệng nói, bạn không học thêm được gì."

Và Calvin Coolidge từng nói: "Chưa có ai từng bị mất việc vì lắng nghe nhiều quá."

(Tiếng cười)

Tại sao chúng ta không lắng nghe nhau?

Lý do thứ nhất, chúng ta thích nói hơn.

Khi tôi nói, tôi đang được điều khiển.

Tôi không phải nghe điều gì đó tôi không quan tâm.

Tôi là trung tâm sự chú ý.

Tôi có thể nâng cao bản ngã của mình.

Nhưng còn một lý do khác:

Chúng ta bị phân tâm.

Một người trung bình nói được khoảng 225 từ một phút,

nhưng chúng ta có thể nghe được khoảng 500 từ một phút.

Nên tâm trí chúng ta bị 275 chữ còn lại lấp đầy.

Tôi biết chứ, cần nỗ lực và năng lượng rất nhiều

mới thực sự dành chú ý cho một ai đó,

nhưng nếu bạn không làm được, thi bạn đang không trò chuyện.

Chỉ là 2 người bật ra những câu chữ không liên quan đến nhau

ở cùng một nơi.

(Tiếng cười)

Các bạn phải lắng nghe lẫn nhau.

Stephen Covey từng nói một câu rất hay.

"Hầu hết chúng ta không lắng nghe với ý định thấu hiểu.

Mà chúng ta lắng nghe với ý định trả lời."

Còn bí quyết số mười nữa là: Hãy ngắn gọn thôi.

[Cuộc trò chuyện thú vị giống váy ngắn; phải đủ ngắn để gây thích thú,

nhưng phải đủ dài để bao trùm chủ đề. -- chị tôi]

(Tiếng cười)

(Vỗ tay)

Tất cả những bí quyết này có thể rút gọn lại thành một nguyên tắc cơ bản, đó là:

Hãy quan tâm đến người khác.

Bạn biết đó, tôi lớn lên bên người ông nổi tiếng,

và gần như có một thói quen trong nhà tôi.

Mọi người thường đến kiếm ông bà tôi để nói chuyện,

và sau khi họ ra về, mẹ tôi thường đến gần tụi tui,

hỏi: "Tụi con biết người đó là ai không?

Cô này là Á Hậu Mỹ đấy.

Ông ấy là thị trưởng Sacramento.

Cô ấy đoạt giải Putitzer. Chú đó là nghệ sĩ ballet người Nga."

Và tôi cứ thế lớn lên với mặc định rằng

mỗi người đều có điều gì đó thú vị, ẩn giấu bên trong họ.

Nói thật, tôi nghĩ nó giúp tôi dẫn chương trình hay hơn.

Tôi thường giữ kín miệng ở mức độ thường xuyên có thể,

nhưng tôi mở rộng tâm trí,

và luôn trong tâm thế sẵn sàng đón nhận những điều thú vị,

và tôi chưa bao giờ bị thất vọng.

Các bạn hãy làm giống như tôi.

Hãy ra ngoài, nói chuyện với người khác,

lắng nghe người khác nói,

và quan trọng là, chuẩn bị tâm thế sẵn sàng đón nhận những điều kinh ngạc.

Cảm ơn các bạn.