

# **Những kỹ năng dành cho cuộc sống**

**PEOPLE SKILLS FOR LIFE  
EASY PEASEY**

**Allan & Barbara Pease**

Bản dịch tiếng Việt  
**Lê Huy Lâm**

## **Lời cảm ơn**

Chúng tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới những người sau đây đã trực tiếp hoặc gián tiếp giúp chúng tôi hoàn thành cuốn sách này:

Ray & Ruth Pease, Tiến sĩ Dennis Waitley, Trevor Dolby, Malcolm Edwards. Ron & Toby Hale, Deb Mehrtens, Jim Cathcart, Steve Wright, Trish Goddard. Kerri-Anne Kennerley, Bert Newton, Leon Byner, Ron Tacchi, Gerry & Kathy Bradbeer, Kathy Contoleon, Trevor Veit, Kevin Fraser, Alan Gamer, Brian Tracy, Gerry Hatton, John Hepworth, Glen Fraser, David Smith, Sally & Geoff Burch, Dorie Simmonds, Decima McAuley, Ian & Jo Abbott, Norman & Glenda Leonard.

# Mục lục

## Lời tựa

### Ba bản tính đặc trưng của con người

1. Tầm quan trọng của lòng tự tôn
  2. Mối quan tâm hàng đầu của con người chính là bản thân mình
  3. Quy luật của tự nhiên về sự đền đáp công bằng
- Tóm tắt

### Chương A. Làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng

1. Làm thế nào để khen ngợi chân thành?
  2. Làm thế nào để lắng nghe hiệu quả?
  3. Làm thế nào để nói lời cảm ơn?
  4. Làm thế nào để nhớ tên người khác?
- Tóm tắt

### Chương B. Làm thế nào để trở thành người trò chuyện lôi cuốn?

5. Nói chuyện như thế nào để người khác cảm thấy thích thú?
6. Làm thế nào để đặt câu hỏi hay?
7. Bắt đầu trò chuyện như thế nào?
8. Làm thế nào để cuộc trò chuyện không bị ngắt quãng?
9. Làm thế nào để trở thành người trò chuyện khéo léo trong mắt người khác?

10. Làm thế nào để tạo được thiện cảm ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên?
  11. Cảm thông với người khác như thế nào?
  12. Làm thế nào để tỏ ra hòa nhã với mọi người?
  13. Làm sao để gây thiện cảm với người khác?
  14. Làm thế nào khiến người khác dễ dàng đồng ý với bạn?
  15. Nói chuyện như thế nào để thu hút nam giới?
  16. Nói chuyện như thế nào để lôi cuốn phụ nữ?
  17. 17 từ và cụm từ không hiệu quả mà bạn nên loại khỏi vốn từ của mình
  18. 12 từ hiệu quả nhất mà bạn nên sử dụng khi nói chuyện
  19. Biến những lời nói tiêu cực thành tích cực
  20. Làm thế nào để đối mặt với nỗi sợ hãi và lo lắng?
- Tóm tắt

## Chương C. Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

21. Làm thế nào để tạo được ấn tượng đầu tiên lâu bền?
22. Làm thế nào để đối mặt với những lời chỉ trích trong kinh doanh?
23. Cách trả lời điện thoại hay nhất
24. Nói lời góp ý hoặc phê bình như thế nào?
25. Làm thế nào để có bài phát biểu đầy thuyết phục?
26. Sử dụng hình ảnh minh họa cho bài thuyết trình như thế nào?
27. Nên ngồi ở vị trí nào khi phỏng vấn?

28. 10 bí quyết sử dụng ngôn ngữ cơ thể giúp bạn giành  
ưu thế

Tóm tắt

Lời kết

Thư mục tham khảo

## **Lời tựa**

Có phải chúng ta thường ngưỡng mộ những ai có khả năng  
kết thân với người lạ chỉ qua một lần trò chuyện và gọi họ là

“những người lười cuốn”? Hầu như rất ít người tự hỏi họ đã làm điều đó như thế nào, đa phần chúng ta đều xem đây là năng khiếu bẩm sinh. Thật ra, sức lười cuốn của họ chính là khả năng tạo ấn tượng với người khác – kỹ năng có được nhờ kiên trì rèn luyện. Một khi đã gọi là kỹ năng, bạn hoàn toàn có thể học hỏi, phát triển và hoàn thiện nó nếu bạn tích lũy được những hiểu biết nhất định và có quyết tâm cao.

Cuốn sách *Những kỹ năng dành cho cuộc sống* sẽ cung cấp cho bạn những kỹ năng cần thiết giúp bạn tạo ấn tượng. Khi vận dụng các kỹ năng này vào cuộc sống, bạn đừng ngạc nhiên nếu ai đó hỏi rằng: “Bạn làm thế nào để nói chuyện lười cuốn đến vậy?”. Thậm chí, ngay cả khi không hỏi thì họ vẫn thầm thắc mắc đấy cũng như bạn đã từng thắc mắc về những người khác vậy.

Cuốn sách này đề cập những kỹ năng cần thiết giúp bạn đạt được thành công vượt bậc trong giao tiếp. Với cách trình bày mạch lạc, dễ hiểu, bạn có thể mở ngẫu nhiên bất cứ trang nào và bắt đầu tập luyện ngay một kỹ năng mới. Xin bạn lưu ý rằng với mỗi một kỹ năng, chúng tôi chọn cách đi thẳng vào vấn đề, dẫn chứng bằng ví dụ minh họa và rút ra kết luận, tương tự cách chúng tôi trình bày lời tựa này.

Allan & Barbara Pease

## **Ba bản tính đặc trưng của con người**

# 1. Tầm quan trọng của lòng tự tôn

*Nhu cầu lớn nhất của con người là được tôn trọng, được công nhận và đề cao.*

- Thomas Dewey

Người ta nhận thấy rằng nhu cầu được tôn trọng của con người mạnh mẽ hơn những nhu cầu về sinh lý bởi những nhu cầu này vốn dễ được đáp ứng. Nhu cầu được tôn trọng mãnh liệt hơn nhu cầu về tình cảm, vì chỉ cần có được tình cảm thì nhu cầu này đã được thỏa mãn. Nhu cầu được tôn trọng cũng quan trọng hơn nhu cầu được chở che bởi khi an toàn rồi, người ta không cần sự bảo vệ.

Được người khác đề cao và coi trọng luôn là khao khát lớn nhất của con người. Điều này làm nên sự khác biệt giữa loài người với các động vật khác. Khao khát ấy khiến chúng ta ao ước khoác lên mình những bộ cánh hàng hiệu, lái chiếc xe hơi sang trọng, có địa vị cao hoặc tự hào khoe thành tích con cái mình. Khao khát ấy còn lôi kéo các thanh thiếu niên tham gia vào những băng đảng đường phố. Một số thậm chí còn sẵn sàng trộm cắp hay giết người chỉ cốt để nhiều người biết đến, dù phải mang tiếng xấu.

Các nghiên cứu về thực trạng hôn nhân cho thấy, nguyên nhân chủ yếu khiến phụ nữ ly hôn không phải do họ bị lạm dụng, ngược đãi hay sống lệ thuộc chồng mà vì họ không được tôn trọng. Được đề cao và công nhận là khát khao mãnh liệt của con người. Do vậy, bạn càng tôn trọng người khác bao nhiêu, họ càng đối xử tử tế với bạn bấy nhiêu.

## 2. Mối quan tâm hàng đầu của con người chính là bản thân mình

Mọi người luôn quan tâm tới bản thân mình hơn người khác. Bởi vậy, bạn nên tập trung nói về họ khi chuyện trò với họ nhé.

Ví dụ, bạn có thể nói về:

cảm nhận *của họ*

gia đình *họ*

bạn bè *họ*

địa vị *của họ*

nhu cầu *của họ*

quan điểm *của họ*

tài sản *của họ*

thay vì nói về bạn hay những gì liên quan tới bạn (trừ phi họ hỏi bạn).

Nói cách khác, ai cũng quan tâm đến bản thân và lợi ích cá nhân. Để thành công trong giao tiếp, bạn phải vận dụng nguyên tắc này khi tiếp cận với họ, bởi đó là nền tảng để xây dựng mối quan hệ bền vững giữa đôi bên. Còn nếu họ chẳng buồn hỏi han đến bạn hay vấn đề của bạn thì điều đó có nghĩa là họ không quan tâm tới bạn; nếu đúng là vậy thì bạn cũng đừng chen những điều này vào khi nói chuyện với họ.

Một số người đã vô cùng thất vọng khi phát hiện ra điều này. Họ cho rằng con người thật ích kỷ và vô tâm bởi lẽ khi cho đi, sao lại mong đến chuyện nhận lại. Thế nhưng phần lớn những ai sẵn sàng cho đi những gì mình có mà không chút đắn đo đều hiểu được điều này: "Những gì ta cho đi chẳng chóng thì chày sẽ được đền đáp lại và đôi khi, ta còn nhận lại nhiều hơn



những gì cho đi". Sự thực là bất cứ hành động nào của ta đều xuất phát từ lợi ích cá nhân, kể cả khi ta làm từ thiện. Nếu bạn không tin tôi thì hãy nghĩ mà xem, chẳng phải bạn cho đi vì muốn có cảm giác mình là người rộng lượng. Tuy nhiên, điều tôi muốn nhấn mạnh là cuối cùng mọi người đều nhận được phần thưởng xứng đáng, ngay cả khi họ âm thầm "ra tay nghĩa hiệp". Mẹ Teresa đã dành cả cuộc đời để giúp đỡ mọi người nhằm có được cảm giác mãn nguyện khi làm hài lòng chúa. Đương nhiên, tất cả những hành động trên đây đều mang ý nghĩa tích cực.

Đối với những người không hề suy tính đến các mục đích cá nhân, họ thường cảm thấy thất vọng khi người khác không có cùng quan điểm như họ. Tuy nhiên, chúng ta không cần phải xấu hổ về điều này, bởi đơn giản cuộc sống là như vậy. Sống vì bản thân là bản năng sinh tồn đã được lập trình sẵn trong bộ não con người và trở thành một phần tính cách của chúng ta. Hiểu được sự thật này là một trong những bí quyết giúp chúng ta thành công khi giao thiệp với người khác.

.....

*Trong 30 ngày liền, bạn hãy thực hành kỹ năng tôn trọng người khác bằng cách công nhận và đề cao họ. Dần dần, nó tự khắc trở thành thói quen theo bạn suốt đời.*

.....

### 3. Quy luật của tự nhiên về sự đền đáp công bằng

Trong tiềm thức chúng ta, ai cũng có sự thôi thúc mạnh mẽ được đáp lại những gì ta đã nhận từ người khác. Hãy thử nghĩ mà xem, nếu bạn làm cho ai đó cảm kích, họ sẽ đền đáp lại

bằng cách tặng những gì bạn thích hoặc làm điều bạn muốn. Chẳng hạn, nếu một người chưa bao giờ gửi tặng thiệp cho ai nay lại nhận được thiệp, anh ta sẽ tự cảm thấy rằng mình cần phải gửi ngay một tấm thiệp đáp lại.

Thông thường, khi bạn làm điều tốt đẹp cho ai, họ sẽ tìm cơ hội đền đáp lại. Nếu bạn khen ngợi họ, họ sẽ yêu mến và khen lại bạn. Nếu bạn xa lánh hay giữ khoảng cách với họ, họ sẽ nghĩ bạn không thân thiện và đối xử lạnh nhạt với họ. Nếu bạn cư xử tùy tiện hay lăng mạ họ, họ sẽ nghĩ bạn là người thô lỗ và đối xử với bạn tương tự. Nếu bạn xúc phạm họ, sẽ có lúc bạn bị họ xúc phạm nặng nề gấp bội. Đó chính là quy luật tự nhiên, và nó gần như đúng hoàn toàn.

Để nhận được sự yêu mến của người khác, bạn hãy thường xuyên đề cao họ. Còn nếu bạn cứ làm như thể bạn tốt đẹp hơn họ thì họ sẽ cảm thấy mình thua kém và ghen tỵ với bạn. Điều này rất bất lợi khi bạn muốn xây dựng mối quan hệ tốt đẹp.

Hãy ghi nhớ điều này, mỗi khi bạn được phục vụ một bữa ăn tuyệt hảo tại nhà hàng, được người phục vụ cất lời hỏi thăm hay giúp bạn thu dọn bát đĩa đã dùng xong, bạn hãy mỉm cười và bày tỏ lòng biết ơn vì sự tận tụy của họ.

Một khi hiểu ra và chấp nhận ba bản tính trên, bạn sẽ ngạc nhiên về khả năng gây ấn tượng với người khác của chính bạn đấy.

## Tóm tắt

1. Khao khát mãnh liệt nhất của con người là được coi trọng và đề cao.

- Bạn càng làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng bao nhiêu, họ càng đối xử tử tế với bạn bấy nhiêu.

2. Mỗi quan tâm hàng đầu của con người chính là bản thân mình
  - Hãy tiếp cận người khác bằng cách nói về suy nghĩ và nguyện vọng của họ.
3. Quy luật của tự nhiên về sự đền đáp công bằng
  - Bạn sẽ nhận lại nhiều hơn những gì bạn cho đi.

## Chương A.

### Làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng

#### 1. Làm thế nào để khen ngợi chân thành? !

Nghiên cứu chỉ ra rằng khi bạn khen người khác, họ sẽ đánh giá bạn là người biết thông cảm, hiểu biết và có sức lôi cuốn. Bởi vậy, bạn còn chần chừ gì mà không dành tặng cho người yêu, đồng nghiệp, nhân viên, sếp, khách hàng, người đưa thư, bác làm vườn, con cái của bạn hay thậm chí là ai đó bạn mới gặp lần đầu một lời khen? Bất cứ người nào! Dù hành động này có vẻ nhỏ nhặt và chẳng mấy quan trọng đối với bạn song nó lại có ý nghĩa đối với *bất kỳ* ai đã được bạn chú ý và ngợi khen, chúng tôi đảm bảo rằng nếu bạn thường xuyên đề cao người khác, một thế giới mới mẻ và khác biệt sẽ mở ra trước mắt bạn.

Để thể hiện sự mến mộ với họ, cách đơn giản nhất là bạn trực tiếp khen tặng họ. Hãy bày tỏ thẳng thắn rằng bạn thích *cách cư xử, diện mạo* của họ hay *những gì họ có*.

Chẳng hạn, bạn có thể khen như sau:

Khen cách cư xử: Anh quả là một huấn luyện viên cừ khôi!

Khen diện mạo: Kiểu tóc của bạn dễ thương lắm!

Khen những gì họ có: Tôi rất thích khu vườn của bạn!

Trong ba cách khen trên, khen cách cư xử thường làm cho người khác cảm kích nhất. Tuy nhiên, lời khen ấy sẽ hiệu quả hơn nếu bạn kết hợp nó với hai bí quyết sau:

## **1. Gọi tên người đối thoại**

Gọi tên người đối thoại là cách thu hút sự chú ý của họ và khiến họ chăm chú lắng nghe điều bạn nói. Do vậy, để nhấn mạnh điều gì đó với người nghe, bạn hãy mở đầu bằng cách gọi tên của họ nhé. Cách này sẽ giúp họ nhớ được nhiều hơn những lời bạn nói đấy.

## **2. Bí quyết “Khen gì/Tại sao”**

Sở dĩ lời khen của bạn chẳng có mấy ai tin bởi vì bạn chỉ biết *khen suông* mà không hề *giải thích*. Bạn nên nhớ, sức mạnh của lời khen nằm ở sự chân thành. Nếu bạn chỉ *nói suông* thì những lời khen kia có khác nào lời tăng bốc hay xu nịnh. Vì vậy, hãy giải thích *tại sao* bạn khen ngợi họ nhé.

Khen cách cư xử: "*Alan, thầy quả là một người huấn luyện viên tuyệt vời vì thầy quan tâm tới từng học viên*".

Khen diện mạo: "*Sue, kiểu tóc của bạn thật dễ thương vì nó làm tôn lên đôi mắt của bạn đấy*".

Khen những gì họ có: “*John*, khu vườn của anh thật đẹp *bởi* nó rất hài hòa với cảnh quan xung quanh”.

Gọi tên người đối thoại, khen họ và giải thích lý do khen sẽ giúp bạn tạo ấn tượng với họ và làm cho họ nhớ lâu hơn lời khen của bạn đấy. Đừng bao giờ thốt ra lời khen tặng nếu bạn không thật lòng. Sớm muộn gì họ cũng phát hiện ra và bạn sẽ đánh mất đi ấn tượng đẹp trong lòng họ. Sự phỉnh nịnh chỉ là cách diễn đạt lại những gì mà người khác tự nghĩ về bản thân họ mà thôi.

### **Khen tặng thông qua người thứ ba**

Đôi khi, lời khen của bạn càng hiệu quả hơn nếu nó được ai đó nói ra với người nhận thay vì bạn trực tiếp nói. Hãy gửi lời khen tặng thông qua người thứ ba nếu bạn biết là lời khen của bạn sẽ đến tai người nhận. Họ có thể là bạn thân của người được khen hay thậm chí là kẻ hay “buôn chuyện”, miễn là họ giúp bạn “chuyển hộ” lời khen tặng. Bạn biết không, nhiều lời khen tặng gián tiếp sẽ đáng tin và giá trị hơn bội phần so với một lời khen trực tiếp đấy bạn ạ!

### **Lời khen chuyển tiếp**

Tuy chẳng tự nghĩ ra nhưng bạn là người chuyển lời khen tặng đến tai người nhận.

Bạn có thể nói như sau:

“Này *Bob*, John khoe với tớ rằng cậu là tuyển thủ giỏi nhất câu lạc bộ *bởi* vì cậu “bất khả chiến bại”. Thế bí quyết của cậu là gì vậy?”

Tương tự, nếu nhà tuyển dụng muốn mời một ứng viên tiềm năng tới phỏng vấn, người này có thể nói qua điện thoại như sau:

“*Johnson* này, nghe nói anh là kế toán giỏi nhất thị trấn vì anh làm việc hiệu quả phải không?”

Những lời khen này lúc nào cũng làm cho người nghe vui sướng và yêu đời hơn rất nhiều.

### **Nhận lời khen như thế nào?**

Khi được ai đó ngợi khen, bạn hãy:

1. Nhiệt tình đón nhận nó
2. Cảm ơn họ
3. Chân thành bày tỏ lòng cảm kích của bạn

Hãy xem ví dụ sau:

Kylie: “Anne ơi, xe của cậu đẹp quá!”

Anne: “Cảm ơn Kylie. Tớ mới cọ rửa và đánh bóng nó sáng nay đấy! Lời khen của cậu làm tớ vui lắm! Cảm ơn cậu nhiều nhé!”

Hành động đón nhận lời khen của người khác chứng tỏ bạn là người tự tin và biết nhìn nhận bản thân. Ngược lại, từ chối lời khen thường được hiểu là khước từ cả người khen đấy bạn ạ!

Ngay từ bây giờ, mỗi ngày bạn hãy tập khen tặng ba người về cách cư xử, diện mạo hoặc những gì họ có và chờ xem thái độ của họ đối với bạn như thế nào nhé. Tôi tin chẳng mấy chốc bạn sẽ nhận ra rằng khen tặng người khác thậm chí còn khiến bạn vui hơn đón nhận lời khen đấy!

## **2. Làm thế nào để lắng nghe hiệu quả?**

Tất cả chúng ta đều biết đến những người nói hay nhưng chúng ta chú tâm nhiều hơn đến người lắng nghe giỏi. Người đối thoại lôi cuốn chính là người chăm chú lắng nghe khi người khác đang nói.

Một người biết lắng nghe sẽ để lại ấn tượng ban đầu tốt đẹp hơn một người cứ thao thao bất tuyệt. Bốn mươi phần trăm bệnh nhân tìm đến bác sĩ bởi vì họ muốn giải bày tâm sự chứ chưa hẳn họ có thể trạng yếu.

Hầu hết khách hàng nóng tính, những nhân viên bất mãn hay những người luôn sầu muộn đều chỉ muốn có ai đó lắng nghe họ trình bày vấn đề.

Vì vậy, để trở thành một người trò chuyện khéo léo, trước tiên bạn hãy là một người biết lắng nghe.

Khả năng suy nghĩ của chúng ta nhanh gấp ba lần so với khả năng lắng nghe. Đó là lý do tại sao hầu hết mọi người thường mất tập trung khi nghe người khác nói. Trong kinh doanh, bước đầu tiên là gây được thiện cảm (sell yourself) trước khi tính đến chuyện bán hàng. Đây chính là “giai đoạn lắng nghe”. Mục tiêu của bạn là tạo được thiện cảm trước khi đặt các câu hỏi về nhu cầu của khách hàng để khám phá khao khát tốt bậc hay nỗi lòng của họ.

### **Năm quy tắc vàng giúp bạn lắng nghe hiệu quả**

#### **1. Vận dụng phương pháp “lắng nghe tích cực”**

“Lắng nghe tích cực” là phương pháp hiệu quả để khuyến khích người khác tiếp tục nói. Chỉ cần bạn chăm chú lắng nghe, đối phương sẽ biết rằng bạn hiểu những gì họ đang nói.

Khi lắng nghe tích cực, bạn hãy nhắc lại những gì họ đã nói, sau đó mới trình bày ý kiến của bạn. Hãy nhớ tập trung vào vấn đề *của họ* nhé.

Bạn có thể tham khảo ví dụ sau:

Mark: “Công ty tôi có tới 1.200 nhân viên. Tôi nghĩ mình khó mà thăng tiến được.”

Melissa: “Có vẻ như anh chán nản lắm!” (lắng nghe tích cực)

Mark: “Tất nhiên rồi! Tôi có dự các cuộc phỏng vấn đề bạt nhưng có vẻ như chẳng mấy triển vọng.”

Melissa: “Tôi đoán là anh đang nghĩ rằng họ đang chơi trò úp mở với anh chứ gì?” (lắng nghe tích cực)

Mark: “Chính thế đấy! Nếu họ nghĩ rằng tôi không thể kham nổi vị trí đó, họ nên nói thẳng với tôi chứ!”

Melissa: “Vậy là anh muốn người ta thành thật với anh?”

Mark: “Phải, nhưng không chỉ có thế thôi đâu...”

Nếu bạn không chắc mình có hiểu đúng ý người nói hay không thì hãy hỏi lại họ: “Tôi nói có đúng không?”.

Chẳng hạn:

Melissa: “Vậy là anh muốn người ta thành thật với anh. Tôi nói có đúng không?”

Việc lắng nghe tích cực sẽ khiến người khác trò chuyện cởi mở hơn bởi bạn không tranh luận hay chỉ trích họ. Ngoài ra, khi chăm chú lắng nghe, bạn không phải lo lắng về việc mình sẽ nói gì tiếp theo.

2. Dùng những câu khích lệ ngắn

Để khuyến khích người khác tiếp tục nói, bạn hãy sử dụng những câu đệm ngắn như:

Tôi hiểu...



Ừ...

Thật sao?

Hãy kể tiếp cho tôi nghe xem nào...

Những câu khích lệ trên có thể làm cho người nói trở nên hào hứng và chia sẻ với bạn nhiều thông tin hơn.

3. Hãy hướng mắt vào người nói chuyện

Bạn nên nhìn thẳng vào mắt người đối diện trong suốt cuộc trò chuyện. Đây là phương cách hữu hiệu để bạn thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với họ bởi hành động này chứng tỏ bạn thực sự quan tâm đến những điều họ nói.

4. Hãy xoay người về phía người nói

Khi phải nghe những điều nhàm chán, bạn thường lảng tránh bằng cách quay người sang hướng khác, đúng không? Do đó, nếu bạn thực sự để tâm đến câu chuyện của người đối diện, bạn nên xoay người về phía người nói.

5. Đừng ngắt lời người khác mà hãy kiên nhẫn lắng nghe

Tốt nhất, bạn đừng nên đột ngột đổi chủ đề khi trò chuyện. Hãy để họ nói hết những gì đang nói dở.

### 3. Làm thế nào để nói lời cảm ơn?

Đối với một số người, việc nói lời cảm ơn dường như là chuyện nhỏ. Tuy nhiên, đây lại là một trong những phương cách hữu hiệu nhất giúp bạn xây dựng mối quan hệ. Do đó, hãy tìm cơ hội để nói lời cảm ơn bất cứ lúc nào có thể bạn nhé.

#### **Bốn bí quyết để cảm ơn hiệu quả**

1. Hãy cảm ơn một cách thẳng thắn và chân thành

Bằng cách này, người khác sẽ có ấn tượng rằng bạn thực lòng muốn cảm ơn họ. Do vậy, hãy nhớ vui vẻ khi cảm ơn bạn

nhé. Bạn biết không, nếu có người tình cờ nghe được bạn đang cảm ơn ai đó, tác dụng của lời cảm ơn sẽ nhân lên gấp bội.

2. Hãy nhìn vào mắt và chạm nhẹ vào người mà bạn muốn cảm ơn

Nhìn vào mắt đối phương là cách bày tỏ sự chân thành của bạn. Tuy nhiên, sẽ tuyệt vời hơn nếu đồng thời với việc nhìn thẳng họ, bạn chạm nhẹ vào khuỷu tay họ bởi hành động ấy góp phần nhấn mạnh lời cảm ơn của bạn và khiến họ nhớ mãi.

3. Nhắc tên người bạn muốn cảm ơn

Hãy cụ thể hóa lời cảm ơn của bạn. Thay vì nói: “Cảm ơn” đơn thuần, bạn hãy nói: “Cảm ơn Susan nhé!”.

4. Viết lời nhắn cảm ơn

Đây là cách cảm ơn hay nhất nếu bạn có thể thực hiện được. Lời cảm ơn trực tiếp bao giờ cũng hiệu quả hơn lời cảm ơn qua điện thoại. Gửi tin nhắn cảm ơn sẽ hay hơn là bạn không nói gì cả.

Hãy chân thành cảm ơn để người nghe biết rằng lời cảm ơn của bạn xuất phát từ tận đáy lòng. Đừng nghĩ mình có thể giả bộ cảm ơn vì điệu bộ và cử chỉ của bạn sẽ khiến bạn bị lộ tẩy. Hãy tìm cơ hội cảm ơn người khác ngay cả khi họ giúp bạn những việc đơn giản.

## 4. Làm thế nào để nhớ tên người khác?

Ai cũng cảm thấy tên gọi của mình là âm thanh ngọt ngào nhất trên đời. Đối với họ, danh tính chính là cả con người họ và các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng mọi người chăm chú lắng nghe hơn khi ai đó nhắc đến tên mình.

Thế nhưng hầu như chúng ta không thể nhớ được tên người khác nếu chỉ gặp một lần. Sở dĩ như vậy là vì chúng ta mãi chú tâm vào việc tạo ấn tượng với họ đến nỗi không nghe thấy tên họ chứ không hẳn vì chúng ta đãng trí.

**Để nhớ tên người khác, bạn hãy làm theo 3 bước sau:**

**Bước 1. Nhắc lại tên**

Nhắc lại tên của người mới gặp ít nhất hai lần để chắc rằng bạn không bị nhầm, nhờ đó bạn sẽ dễ nhớ tên họ hơn. Chẳng hạn, với người bạn mới tên là Susan, bạn hãy nói như thế này: "Susan này, rất vui được làm quen với bạn, Susan ạ!". Nếu họ có cái tên không phổ biến, bạn hãy đề nghị họ đánh vần nó. Nhờ vậy, bạn sẽ có thêm thời gian ghi nhớ cái tên đó.

**Bước 2. Gắn tên của họ với một hình ảnh hay sự vật nào đó**

Sở dĩ chúng ta khó nhớ tên người khác bởi vì chúng không phải là vật thể hữu hình để bộ não của chúng ta lưu giữ bằng hình ảnh. Nếu muốn dễ nhớ hơn, bạn hãy gắn cái tên đó với một hình ảnh có cách phát âm tương tự. Chẳng hạn, cái tên "Barbara" nghe như "barbed wire" (dây thép gai), "Jack" nghe giống "car jack" (con đội xe hơi), "John" lại khiến ta nghĩ đến cái bồn cầu (toilet bowl), còn "Kathy" làm ta liên tưởng đến chú mèo (cat).

**Bước 3. Hình dung một cảnh tượng hài hước**

Tiếp theo, bạn hãy để ý xem người mới quen có điểm gì đặc biệt về ngoại hình, gán tên của họ với đặc trưng ấy và liên tưởng tới những cảnh tượng khôi hài. Chẳng hạn, nếu Barbara có một cái mũi to, hãy tưởng tượng bạn xuyên dây thép gai qua mũi và "dắt mũi" cô ấy đi vòng quanh. Nếu Jack có một cái cằm ngồ ngệ, bạn hãy nghĩ đến cảnh cái cằm của cậu ta bị con đội xe

hơi nâng lên. Nếu John bị hỏi đầu, hãy tưởng tượng cậu ta đang đội cái bồn cầu trên đầu như một tay cao bồi cưỡi ngựa vậy. Còn nếu Kathy xỏ đến ba lỗ khuyên tai thì hãy hình dung vành tai cô ấy bị vuốt mèo bám vào. Bạn biết không, bạn nghĩ ra hình ảnh càng hài hước bao nhiêu thì bạn càng dễ nhớ tên của họ bấy nhiêu.

Hãy thử thực hành xem, tôi đoán mọi người sẽ phục bạn lắm đấy! Nhưng bạn nhớ đừng tiết lộ bí quyết này với ai bởi nếu họ biết được bạn đã gắn tên của họ với những biệt danh kỳ quặc hay hình ảnh khôi hài, họ sẽ nổi đóa lên và tránh xa bạn ngay lập tức!

## Tóm tắt

Bí quyết số 1: Làm thế nào để khen ngợi chân thành?

- Hãy khen cách cư xử, diện mạo hoặc những gì họ có.
- Hãy nêu những ưu điểm của họ và giải thích tại sao bạn thích chúng.
- Hãy bắt đầu trò chuyện bằng cách gọi tên họ.
- Nếu ai đó khen bạn, hãy đón nhận lời khen, nói lời cảm ơn và bày tỏ lòng cảm kích của bạn.

Bí quyết số 2: Làm thế nào để lắng nghe hiệu quả?

- Vận dụng kỹ năng “lắng nghe tích cực”: nhắc lại những gì người đó nói, sau đó mới trình bày ý kiến của bạn và tập trung vào vấn đề của họ.
- Đừng ngắt lời người khác.
- Hãy tập trung vào chủ đề câu chuyện.
- Hãy để họ nói hết những gì họ muốn nói.
- Hãy dùng những câu đệm ngắn để khích lệ họ nói.

Bí quyết số 3: Làm thế nào để nói lời cảm ơn?

- Cảm ơn một cách thẳng thắn và chân thành.
- Hãy nhìn vào mắt và chạm nhẹ vào người mà bạn muốn cảm ơn.

- Nhắc tên người bạn muốn cảm ơn.
- Viết lời nhắn cảm ơn.

Bí quyết số 4: Làm thế nào để nhớ tên người khác?

- Hãy nhắc lại tên của họ.
- Gắn tên của họ với một hình ảnh hay sự vật nào đó.
- Kết hợp hình ảnh hay sự vật đó với những đặc điểm riêng của họ và liên tưởng đến cảnh tượng khôi hài.

## Chương B.

### Làm thế nào để trở thành người trò chuyện lôi cuốn?

#### 5. Nói chuyện như thế nào để người khác cảm thấy thích thú?

Những người được đánh giá là trò chuyện có duyên thường hay nói về đề tài ưa thích cũng như về bản thân người đối thoại. Để làm được điều này, bạn hãy vận dụng ba kỹ năng sau:

1. Thích thú lắng nghe người đối thoại và khuyến khích họ kể về bản thân lẫn những mối quan tâm của họ

Bạn biết không, mọi người quan tâm đến cái mụn trên mũi họ nhiều hơn số người nhiễm AIDS ở châu Phi. Do vậy, chỉ cần bạn biết cách tạo hứng thú khi trò chuyện với họ thì trong vòng 4 tuần, bạn sẽ có thêm nhiều bạn mới hơn 10 năm rông rã cố gắng làm cho họ yêu mến bạn.

2. Hãy thay những từ “tôi”, “đối với tôi”, “của tôi” bằng các từ “bạn” và “của bạn” khi trò chuyện

Thay vì nói:

“Tôi biết kế hoạch của mình sẽ thành công vì tôi đã nghe các khách hàng khác của tôi hồ hởi thông báo rằng, nhờ sự tư vấn của tôi mà họ đã đạt được mục tiêu.”

Bạn hãy nói:

“Nếu bạn thực hiện kế hoạch này, bạn sẽ rất bất ngờ trước kết quả và lợi ích mà bạn cùng gia đình mình nhận được đấy.”

3. Khuyến khích họ nói về bản thân

“Kỳ nghỉ của bạn thế nào?”

“Anh đã bắt đầu khởi nghiệp như thế nào?”

“Con trai cậu học ở trường mới có tốt không?”

“Anh nghĩ ai sẽ giành chiến thắng trong cuộc bầu cử tới?”

“Bạn đang nghĩ gì thế?”

Bạn hãy nhớ điểm mấu chốt này, mọi người không quan tâm đến bạn mà cũng chẳng quan tâm tới tôi, họ chỉ quan tâm đến bản thân họ. Còn nếu bạn cảm thấy khó chịu về điều này thì tốt nhất hãy học cách vượt qua và chấp nhận nó như một phần tất yếu của cuộc sống.

## 6. Làm thế nào để đặt câu hỏi hay?

Hầu hết chúng ta đều cảm thấy khó khăn khi bắt đầu hay tiếp tục một cuộc nói chuyện. Thực ra, ta lúng túng không hẳn

vì nội dung trò chuyện vượt quá tầm hiểu biết của ta mà chủ yếu vì ta không biết cách gợi chuyện. Nếu bạn từng rơi vào tình huống tương tự, hãy tham khảo hai cách đặt câu hỏi dưới đây để biết cách trò chuyện thú vị nhé:

1. Câu hỏi có kết thúc đóng

Nếu bạn đặt những câu hỏi có kết thúc đóng, bạn sẽ nhận được câu trả lời chỉ cụt ngắn vài từ. Điều này là nguyên nhân khiến cuộc nói chuyện rơi vào bế tắc. Hãy xem ví dụ sau:

Hỏi: “Bạn bắt đầu làm kế toán từ khi nào?”

Đáp: “Tám năm trước.”

Hỏi: “Bạn thích xem phim không?”

Đáp: “Có.”

Hỏi: “Bạn nghĩ bên nào sẽ thắng cử?”

Đáp: “Đảng Cấp tiến.”

Bạn thấy đấy, nếu bạn toàn đặt ra những câu hỏi có kết thúc đóng thì cuộc nói chuyện giữa đôi bên có khác nào một cuộc chất vấn!

2. Câu hỏi có tính gợi mở

Người đối diện sẽ cảm thấy thoải mái hơn khi nhận được những câu hỏi này bởi nó gợi ý cho họ cách giải thích, đưa ra ý kiến hay cung cấp thông tin. Đặt câu hỏi mở còn giúp bạn thể hiện sự quan tâm đối với vấn đề của họ, nhờ đó mà mối quan hệ giữa đôi bên sẽ càng thân thiết hơn. Ngoài ra, những người biết đặt câu hỏi mở là những người nắm được bí quyết tạo ra niềm vui, thể hiện sự chân thành, nhiệt tình và quan tâm tới người đối thoại.

Bốn kiểu câu hỏi mở hay nhất thường bắt đầu bằng:

Làm thế nào mà...?

Hãy kể cho tôi nghe về...

Bằng cách nào mà...?

Tại sao...?

Dưới đây là ví dụ cụ thể:

Hỏi: “Làm thế nào mà bạn quyết định trở thành kế toán viên vậy?”

Đáp: “Hồi còn đi học, tôi thường thắc mắc những con số ảnh hưởng thế nào đến kết quả...”

Hỏi: “Kể cho tôi nghe về cảnh mà bạn thích nhất trong phim đi!”

Đáp: “À, tôi ấn tượng nhất cảnh Dracula bước vào cửa và nói...”

Hỏi: “Bạn làm thế nào mà đoán được ứng viên Đảng Lao động đã thao túng cuộc bầu cử này?”

Đáp: “Tôi chưa bao giờ ủng hộ Đảng Bảo thủ, nhưng tôi cho rằng cuộc luận bàn tối qua có thể là yếu tố quyết định bởi...”

Hãy nhớ chỉ nên đặt câu hỏi mở thôi bạn nhé! Tuy nhiên, nếu như lỡ đặt câu hỏi đóng thì bạn vẫn có thể cứu vãn tình hình bằng một câu hỏi mở ngay sau đó.

Chẳng hạn:

Hỏi: “Anh đến Chesterville từ bao giờ?” (câu hỏi đóng)

Đáp: “Khoảng 10 năm về trước.”

Hỏi: “Sao anh nghĩ là Chesterville đã thay đổi nhiều so với trước?” (câu hỏi mở)

Đáp: “À, hồi chúng tôi mới chuyển đến, mọi thứ vẫn còn hoang sơ lắm. Nhưng cách đây 5 năm, một số nhà đầu tư đã đổ mắt tới vùng đất này và...”

## 7. Bắt đầu trò chuyện như thế nào?



Bạn biết không, tới 90% ấn tượng của mọi người về bạn được hình thành chỉ trong bốn phút đầu tiên của cuộc gặp gỡ. Bởi vậy, việc bạn mở đầu câu chuyện như thế nào sẽ quyết định đến cách mọi người nhìn nhận bạn. Thường thì chúng ta lựa chọn một trong ba chủ đề sau để trò chuyện:

- hoàn cảnh hiện tại
- người đối thoại với bạn
- bản thân bạn

và ba cách để gợi chuyện:

- đặt câu hỏi
- đưa ra ý kiến
- nói về một thực trạng

### 1. Nói chuyện về hoàn cảnh hiện tại

Cách đơn giản nhất để bắt đầu câu chuyện là nói về hoàn cảnh hiện tại của hai bạn. Bạn chỉ cần quan sát xung quanh và đặt câu hỏi mở về điều bạn vừa thấy. Bạn dễ dàng thực hiện thao tác này ở khắp mọi nơi, chẳng hạn:

Ở chợ: “Tôi thấy chị vừa mua mấy quả bí xanh, tôi lại không biết chế biến món này. Chị chỉ tôi cách nấu nhé!”

Trong phòng triển lãm: “Bạn nghĩ ý tưởng mà tác giả gửi gắm trong tác phẩm này là gì?”

Trong cuộc họp: “Vì sao anh đến dự buổi họp này?”

Đang xếp hàng chờ được phục vụ trong nhà hàng: “Theo anh thì bí quyết thành công của nhà hàng này là gì?”

Trong siêu thị: “Theo chị thì nên dùng loại bột giặt này như thế nào là tốt nhất?”

Mở đầu buổi thuyết trình kinh doanh: “Bạn đã bắt đầu ngành kinh doanh này như thế nào?”

## 2. Nói về người đối thoại với bạn

Mọi người đều thích nói về bản thân mình. Do vậy, họ sẽ sẵn lòng trả lời bất cứ điều gì khi được bạn hỏi.

Trong bữa tiệc: “Cái huy hiệu trên áo khoác của anh trông đẹp nhỉ! Nó có ý nghĩa gì vậy?”

Trên sân gôn: “Anh vừa đánh một đường bóng thật chính xác! Làm thế nào mà anh có thể chơi hay vậy?”

Trong cuộc họp: “Tôi thấy anh có vẻ ủng hộ việc tái thiết công viên. Anh nghĩ chúng ta sẽ cải thiện hiện trạng công viên bằng cách nào?”

Trên bãi biển: “Mình được biết bạn là thành viên câu lạc bộ cứu hộ. Bạn có thể hướng dẫn cho mình cách thức tham gia không?”

## 3. Nói về bản thân bạn

Phương pháp này có một điểm mà bạn cần lưu ý khi áp dụng. Nếu người đối thoại không hỏi về bản thân bạn, gia đình bạn, bạn ở đâu hay những gì liên quan tới bạn thì điều đó có nghĩa là họ không quan tâm. Do vậy, khi mở đầu câu chuyện, bạn đừng bao giờ nói về bản thân mình trước, trừ phi họ hỏi bạn.

## 8. Làm thế nào để cuộc trò chuyện không bị ngắt quãng?

### **Sử dụng từ nối**

Đối với những người có thói quen trả lời ngắn gọn câu hỏi mở, bạn hãy sử dụng các từ nối để khuyến khích họ tiếp tục trò

chuyện. Thực tế, từ nối chính là hình thức rút gọn của câu hỏi mở.

Từ nối thường có dạng:

Nghĩa là...?

Ví dụ như...?

Rồi sau đó thì sao...?

Vì thế mà...?

Rồi sau đó bạn...?

Điều đó nghĩa là...?

Sau khi đặt ra các từ nối, bạn nên tạm ngưng trong giây lát để ra hiệu cho người nghe biết bạn đang chờ họ trả lời. Ví dụ:

John: “Tại sao anh lại chuyển tới đây sống vậy?”

Martin: “Tôi thích khí hậu trong lành ở nơi đây.”

John: “*Trong lành hơn so với...?*”

Martin: “So với khí hậu ô nhiễm trong thành phố.”

John: “Điều đó nghĩa là...?”

Martin: “...nghĩa là sức khỏe của tôi và gia đình sẽ được cải thiện. Hôm nọ, tôi có đọc một báo cáo nói rằng sức khỏe toàn diện của con người ngày càng giảm sút và...”

Ở ví dụ trên, chỉ cần sử dụng vài từ nối, John đã làm cho cuộc nói chuyện không bị ngắt quãng và giúp người đối thoại cảm thấy thoải mái hơn.

Ngoài ra, để đạt được hiệu quả tốt nhất, bạn hãy thực hiện đồng thời các động tác dưới đây khi sử dụng từ nối:

1. Hướng người về phía người nói và để lộ lòng bàn tay trong khi nói
2. Ngồi thẳng trở lại sau khi đã nói xong

Hành động nghiêng người và để lộ lòng bàn tay ngụ ý bạn không định dọa dẫm và ngầm “chuyển giao quyền hành” cho người đối thoại. Nhờ đó, họ sẽ hiểu rằng đã tới lượt mình nói.

Như đã đề cập ở trên, sau khi sử dụng từ nối xong, bạn hãy tạm thời im lặng thay vì vội vàng bày tỏ quan điểm, cố gắng cưỡng lại mong muốn được chêm những câu nói khôn ngoan vào chuỗi im lặng tưởng chừng như vô tận thỉnh thoảng xuất hiện sau mỗi lần sử dụng từ nối. Cử chỉ đưa tay hướng về phía người nối ngầm báo hiệu bạn trao quyền phát ngôn cho họ. Đồng thời, bạn hãy ngồi thẳng trở lại, tay đỡ lấy cằm và gật gù khi nghe người kia nói. Hành động này sẽ khuyến khích người đối thoại tiếp tục câu chuyện.

Sử dụng từ nối là cách thức hữu hiệu giúp bạn không phải nói nhiều mà vẫn duy trì được cuộc trò chuyện. Nếu biết kết hợp từ nối cùng lời khích lệ ngắn, bạn sẽ có trong tay những công cụ giao tiếp vô cùng hữu ích.

## 9. Làm thế nào để trở thành người trò chuyện khéo léo trong mắt người khác?

Đoán xem nhé, ai khéo kết bạn nhất và luôn được mọi người yêu mến? Đó chính là chú cún. Khi vừa nhìn thấy bạn, chú ta đã vẫy đuôi mừng rỡ. Lúc nào chú cũng yêu quý bạn và chỉ quan tâm đến mỗi mình bạn mà thôi, chú chẳng bao giờ thốt ra một lời nhận xét tiêu cực nào về bạn, luôn nghĩ bạn là ca sĩ lừng danh và thậm chí bạn về nhà càng muộn bao nhiêu, chú ta càng vui mừng bấy nhiêu khi thấy bạn.

Chú cún của bạn luôn dành cho bạn tình yêu vô bờ không xuất phát từ một động cơ ẩn khuất nào cũng như không đòi hỏi

bạn phải đền đáp lại. Tất nhiên, chú ta cũng chẳng cần bạn mua bảo hiểm nhân thọ cho chú!

Do đó, bạn chỉ nên nói chuyện với mọi người về những gì họ thích, chứ không phải về những gì bạn thích. Hầu hết mọi người chỉ quan tâm đến những gì họ muốn hay hứng thú chứ không phải là những gì bạn muốn.

Hãy thử nghĩ mà xem, nếu bạn nhử mồi bằng những món bạn thích như bít tết, bánh nhân thịt hay kem sôcôla thì liệu có con cá nào mắc câu không? Ngược lại, nếu thay mồi bằng những món khoái khẩu của lũ cá như con giun hay con tôm bocc mùi thì chúng sẽ bơi đến ngay lập tức. Đây cũng chính là cách để bạn thu hút người khác, đó là nói về những gì *họ* thích.

Sở dĩ mọi người khó lòng thu hút sự chú ý của người khác bởi vì họ chỉ biết thao thao bất tuyệt về *bản thân* mà thôi.

Do vậy, khi trò chuyện với họ, bạn hãy nói về những gì họ thích và hướng dẫn họ cách đạt được điều đó nhé!

## 10. Làm thế nào để tạo được thiện cảm ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên?

Thông thường, khi tiếp xúc với người đối diện, bạn thể hiện nét mặt như thế nào thì họ sẽ phản ứng lại với bạn như thế ấy. Nghiên cứu chứng minh rằng khi bạn mỉm cười với đối phương, hành động đó sẽ tạo ra phản ứng tích cực trong não họ. Lúc này, nụ cười mang ý nghĩa: “Rất vui được làm quen với bạn, hy vọng chúng ta sẽ trở thành bạn tốt”. Đó là lý do vì sao ai cũng yêu quý những người luôn mỉm cười, như các em bé đáng yêu chẳng hạn.

Giáo sư Ruth Campbell. Đại học London đã phát hiện trong bộ não của chúng ta có một loại "nơ-ron phản chiếu". Nơ-ron này kích hoạt vùng chức năng nhận biết khuôn mặt lần các biểu hiện trên nét mặt và tạo ra hiệu ứng phản chiếu tức thì. Nói cách khác, chúng ta thể hiện lại một cách vô thức vẻ mặt mà chúng ta nhìn thấy. Điều này cũng có nghĩa, nếu bạn bắt gặp ai đó đang mỉm cười với mình thì gần như ngay lập tức, bạn sẽ mỉm cười đáp lại.

Nụ cười của con người mang ý nghĩa tương tự với các loài linh trưởng. Nụ cười ngầm báo cho người khác biết bạn không nguy hiểm và mong muốn được kết bạn với họ. Tương tự như trên, cả phản ứng này cũng được ghi nhận lên não.

Điều này giải thích tại sao bạn nên mỉm cười thường xuyên và bổ sung điệu bộ này vào kho ngôn ngữ cơ thể của bạn, thậm chí ngay cả khi bạn không cười nổi. Hành động này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến thái độ và phản ứng của người khác đối với bạn đấy.

Ngược lại, cau mày lại là một vẻ mặt tiêu cực trong cuộc trò chuyện vì người khác sẽ nghĩ là bạn không ưa họ hay tỏ ý chê bai họ. Vì vậy, mỗi khi bạn cau mày thì hãy tập đặt tay lên trán để ngăn mình lặp lại tật xấu này bạn nhé!

#### Tóm tắt

Khi bạn mỉm cười với người khác, hầu như họ sẽ cười đáp lại. Điều này tạo nên một phản ứng tích cực giữa đôi bên theo quy luật nhân quả. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng khi bạn tập được thói quen mỉm cười thường xuyên, các cuộc gặp gỡ của bạn sẽ diễn ra suôn sẻ, lâu dài, đạt được kết quả tốt đẹp hơn và mối quan hệ giữa đôi bên được cải thiện đáng kể. Bởi vậy, bạn

còn chần chừ gì nữa mà không tập mỉm cười cho đến khi thành thục?

Bên cạnh đó, nụ cười và tiếng cười còn góp phần tăng cường hệ miễn dịch, giúp xua tan mệt mỏi, bệnh tật và phục hồi sức khỏe, gợi mở nhiều ý tưởng, thu hút nhiều bạn bè và kéo dài tuổi thọ.

Nói tóm lại, một nụ cười bằng mười thang thuốc bổ. Hãy cười lên bạn nhé!

## 11. Cảm thông với người khác như thế nào?

Hầu như ai cũng muốn được người khác cảm thông và thấu hiểu. Tập luyện kỹ năng vận dụng các từ HIỂU - CŨNG - THỬ, bạn sẽ biết cách bày tỏ sự cảm thông hiệu quả hơn và làm cho mọi người thêm yêu mến bạn. Thay vì chỉ trích hay phản bác lời than phiền của họ, bạn nên nói:

“Tôi HIỂU tâm trạng của anh. Một số người ở vào hoàn cảnh của anh CŨNG cảm nhận như anh vậy. Nhưng bằng cách THỬ... (đề xuất hướng giải quyết), họ đã đạt được kết quả khả quan.”

Chẳng hạn, khi ai đó than thở với bạn rằng:

“Tôi không thể hợp tác với công ty các anh vì tôi nghe nói dịch vụ của bên anh rất tệ.”

Bạn hãy trả lời:

“Tôi HIỂU tâm trạng của anh. Một số khách hàng thân thiết của chúng tôi CŨNG cảm nhận như anh. Tuy nhiên, bằng cách THỬ đặt hàng với chúng tôi trước buổi trưa thì họ đã nhận được sản phẩm ngay trong ngày hôm đó.”

Trường hợp Sue nói rằng:

“Em nghĩ mình chẳng yêu anh đâu, Justin ạ.”

Thì chàng trai có thể bày tỏ:

“Sue à, anh HIỂU tâm trạng của em. Jessica CŨNG đã từng cảm nhận như vậy về Paul đấy. Tuy nhiên, bằng cách THỬ ngồi lại bên nhau và trút hết tâm tình, cô ấy nhận ra là từ trong sâu thẳm, Paul thực sự là chàng trai biết quan tâm và chia sẻ.”

Bạn thầy không, ở hai trường hợp trên, bạn không cần phải thể hiện sự bất đồng hoặc tranh cãi với người đối thoại. Hãy nói như thể bạn đồng tình với họ. Đừng phản ứng lại bất kỳ sự công kích nào cả mà chỉ cần thấu hiểu cảm giác của người đối diện là đủ rồi.

## 12. Làm thế nào để tỏ ra hòa nhã với mọi người (ngay cả đối với những người chỉ trích bạn)?

Tỏ ra hòa nhã là một trong những kỹ năng quan trọng nhất mà bạn cần tập luyện. Người ta thường yêu mến những ai ủng hộ mình và chẳng mấy cảm tình với người nào hay lớn tiếng phản đối. Bởi vậy, hãy tỏ ra hòa nhã và tôn trọng ý kiến của người khác ngay cả khi bạn đang bị chỉ trích.

### 1. Chấp nhận sự thật như thế nào?

Phản ứng tích cực nhất trước lời chỉ trích là đồng tình với người chỉ trích, sau mới trình bày ý kiến cá nhân.

Ví dụ:

Mẹ: Nếu con tham dự tiệc khiêu vũ tối nay thì sáng mai con sẽ khó mà dậy đi làm nổi.

Con gái: Con cũng nghĩ như vậy. Nhưng mẹ biết là con vốn thích khiêu vũ mà, con đợi buổi tiệc này lâu rồi mẹ ạ!



Bạn thấy không, ở tình huống trên, cô con gái vừa đồng tình với mẹ vừa giữ vững lập trường của mình. Bạn hãy tham khảo ví dụ tiếp theo nhé:

Sue: Em nghĩ là anh không nên nghỉ việc, Adam ạ. Anh là nhân viên chủ chốt trong công ty, do vậy dù nền kinh tế có suy thoái đến đâu thì anh vẫn có công việc ổn định. Thành lập công ty riêng có vẻ mạo hiểm quá!

Adam: Có thể em nói đúng, Sue ạ. Đúng là làm ăn riêng chẳng có gì đảm bảo, nhưng anh biết mình sẽ làm được. Hơn nữa, anh đã đợi cơ hội này từ lâu rồi!

Trong trường hợp này. Adam đã khéo léo đồng ý với Sue trong khi vẫn bảo lưu quan điểm. Nhờ vậy, cả hai không phải đôi co tranh cãi.

2. Chấp nhận quyền được nêu ý kiến của người khác như thế nào?

Ai trong chúng ta cũng cảm thấy khó chịu mỗi khi bị người khác chỉ trích. Tuy nhiên, hãy chấp nhận quyền được nêu ý kiến của họ, ngay cả khi ý kiến đó có ngớ ngẩn đến đâu.

Hãy xem ví dụ sau:

David: Monica, nếu em cứ vung tiền sắm sửa quần áo vô tội vạ thế này thì sẽ có ngày em cháy túi đấy!

Monica: Em hiểu ý anh mà. Nhưng em lại thấy vui khi có nhiều quần áo đẹp anh ạ!

Hay một ví dụ khác:

Leanne: Glen, sao anh lại mua chiếc Mazda cơ chứ? Anh biết là Toyota tốt hơn nhiều cơ mà!

Glen: Em cũng có lý đấy Leanne à. Xe Toyota rất tuyệt nhưng anh lại thích Mazda hơn!

Ở hai ví dụ trên, cả Glen và Monica đều tôn trọng ý kiến của người khác, đồng thời khéo léo bảo lưu quan điểm của bản thân mà không làm cho đối phương bức bối. Thậm chí, ngay cả khi bạn hoàn toàn không tin điều họ nói là đúng thì bạn vẫn có cách bày tỏ sự đồng tình, song song đó là bảo vệ quan điểm cá nhân. Hãy nhớ rằng, mục tiêu của bạn là làm cho người khác cảm thấy thoải mái, ngay cả khi bạn không đồng tình với họ.

Hãy tham khảo năm bí quyết sau để trở thành một người biết cách đồng ý nhé:

1. Bày tỏ sự đồng tình với bất kỳ ai

Tập luyện thành thạo kỹ năng này sẽ giúp bạn không bao giờ làm người khác khó chịu.

2. Biết chấp nhận sự thật

Để người khác biết rằng bạn đồng tình với họ bằng cách gật đầu và thêm vào: “Ừ, bạn nói đúng” hoặc “Mình đồng ý với bạn”.

3. Chấp nhận quyền được nêu ý kiến của người khác

Nên tôn trọng cách nghĩ của người khác ngay cả khi bạn biết ý kiến đó là sai. Về phần mình, bạn hãy làm theo những gì mà bạn cho là đúng.

4. Hãy biết nhận lỗi nếu bạn sai

Hầu như ai cũng có xu hướng phủ nhận, lấp liếm hay đổ tại cho người khác khi mình sai. Nhưng bạn hãy nhớ rằng, những ai biết nhận lỗi luôn luôn được mọi người tôn trọng. Do vậy, mỗi khi bạn phạm lỗi, bạn hãy nói:

“Tôi đã nhận ra sai lầm đó rồi...”

“Đúng là tôi đã làm hỏng việc ...”

“Tôi đã sai...”

5. Tránh tranh cãi

Bạn khó lòng giành được chiến thắng khi tranh cãi, dù bạn đúng hay sai. Hành động này chỉ làm bạn đánh mất đi lòng tin của bạn bè, đồng thời khiến cho kẻ muốn gây chiến với bạn đạt được mục đích - đó là tạo ra một cuộc ẩu đả.

### 13. Làm sao để gây thiện cảm với người khác?

Hẳn bạn còn nhớ điều tôi đã đề cập trong phần trước, 90% ấn tượng ban đầu của người khác về chúng ta được hình thành chỉ trong bốn phút đầu gặp gỡ và những nhận xét này của họ chủ yếu dựa vào ngôn ngữ cơ thể mà chúng ta thể hiện. Bên cạnh đó, việc ta trò chuyện như thế nào và ăn nói ra sao cũng góp phần quyết định cách họ nhìn nhận ta.

Để nhận được sự ngưỡng mộ và tôn trọng của người khác ngay từ lần đầu tiếp xúc, bạn hãy làm theo ba bước sau:

#### 1. Tự tin về bản thân và công việc của mình

Hãy vui vẻ kể về nghề nghiệp của bản thân và vì sao bạn thích công việc đó. Đừng bao giờ tự hạ thấp mình bằng cách nói: “Tôi chỉ là một thư ký” hay “Tôi chỉ ở nhà nội trợ”. Thay vào đó, bạn hãy nói: “Tôi làm việc ở ngân hàng lớn nhất tỉnh, nơi hỗ trợ tài chính cho mọi người” hoặc “Tôi là mẹ của hai đứa trẻ đáng yêu và là bạn đời của John đấy”.

Nếu bạn không lạc quan và tự tin về bản thân thì ai sẽ tin bạn đây?

#### 2. Thể hiện sự hào hứng

Hãy hào hứng kể về cuộc sống của bản thân bạn nhé. Đây không chỉ là cách giúp bạn thể hiện mình mà còn làm cho người khác vui lây với câu chuyện của bạn. Và hãy nhớ luôn mỉm cười nữa. Điều đó sẽ khiến họ có đôi chút tò mò về những gì bạn đã và đang theo đuổi đấy.

### 3. Đừng phê phán bất kỳ ai hay bất cứ điều gì

Nếu bạn hay phê phán hoặc chỉ trích, người khác sẽ nghĩ bạn không có lòng tự trọng, thiếu hiểu biết và kém tự tin. Trường hợp có ai đó nhắc đến đối thủ của bạn, hãy thật lòng ca ngợi ưu điểm của họ nhé. Còn nếu bạn không làm được như vậy thì tốt hơn hết là nên giữ im lặng. Hãy nhớ rằng, đừng bao giờ cố gắng đánh bóng hình ảnh của bản thân bằng việc hạ thấp người khác.

## 14. Làm thế nào khiến người khác dễ dàng đồng ý với bạn?

Nếu bạn muốn người khác chấp nhận lời đề nghị của mình, hãy làm theo bốn cách sau:

### 1. Đưa ra một lý do khiến họ đồng ý

Mọi điều chúng ta làm hay bất cứ mục tiêu nào mà chúng ta hướng tới trong cuộc sống đều xuất phát từ động cơ riêng. Khi người khác thực hiện việc gì đó, họ có thể có nhiều lý do nhưng động cơ lớn nhất thì chỉ có một. Đó chính là điều mà bạn cần tìm hiểu. Bắt đầu bằng việc đặt câu hỏi: “Mối quan tâm hàng đầu của bạn là gì?”, sau đó là chăm chú lắng nghe và đừng ngắt lời người đối thoại, họ sẽ bộc bạch với bạn đâu là nguyên nhân thôi thúc họ hành động. Đừng bao giờ tỏ ra rằng mình đã biết tổng vì sao họ làm vậy. Có thể bạn sẽ nhầm và điều đó sẽ khiến họ mất hứng cũng như chẳng buồn tâm sự với bạn nữa. Bạn cũng đừng tiết lộ với người khác động cơ cá nhân của bạn, trừ phi họ có cùng động cơ như bạn. Khi đã hiểu được nguyện vọng của họ rồi, bạn hãy giúp họ thực hiện nó bằng giải pháp của bạn. Mọi người có xu hướng tin vào điều tự họ khám phá ra

thay vì nghe theo lời người khác hướng dẫn. Do vậy, hãy để họ giải quyết vấn đề của mình theo cách riêng. Tất cả những gì bạn cần làm là đặt câu hỏi để hướng họ tìm ra câu trả lời đúng đắn. Và trong lúc gợi ý giải pháp cho họ, bạn hãy lặp lại những từ mà họ nói về ưu tiên hàng đầu của mình.

## 2. Chỉ đặt những câu hỏi khiến họ trả lời "Có"

Cách tốt nhất để bắt đầu câu chuyện là đặt ra các câu hỏi sao cho họ chỉ có thể trả lời "Có". Đồng thời, bạn nên tránh hỏi những câu mà bạn đoán họ sẽ trả lời "Không".

Chẳng hạn, bạn có thể hỏi như sau:

"Bạn có thích kiếm tiền không?"

"Tôi đoán anh luôn muốn gia đình mình hạnh phúc, đúng không?"

"Cậu hẳn là muốn có nhiều thời gian hơn để chăm sóc bọn trẻ, đúng không nào?"

Chỉ cần bạn khéo léo đặt ra những câu hỏi tích cực thì người khác sẽ khó lòng trả lời "Không" với bạn. Để tạo ấn tượng tốt với họ, hãy nhớ rằng mục tiêu của bạn là chứng minh họ đúng chứ không phải là chỉ trích họ sai cho dù bạn chưa hẳn đồng ý với quan điểm của họ.

## 3. Hãy gật đầu

Chúng ta hay gật đầu để xác nhận điều gì đó là đúng. Nghiên cứu đã chứng minh rằng khi bạn *chủ tâm* gật đầu, bạn sẽ phát sinh những cảm xúc tích cực. Do vậy, hãy gật đầu khi bạn đặt các câu hỏi "Có" hoặc trong lúc lắng nghe người đối thoại trả lời. Nếu bạn làm như trên, họ sẽ gật đầu đáp lại và tin tưởng lời đề nghị của bạn.

## 4. Dành cho họ nhiều phương án trả lời

Nếu bạn chỉ đưa ra một sự lựa chọn, người khác buộc phải quyết định trả lời “Có” hoặc “Không”, và “Không” thường là phương án mà mọi người hay chọn để họ không phải giải thích nhiều cũng như không bị bạn căn vặn. Nhằm tránh trường hợp này, bạn hãy đưa ra tối thiểu hai phương án lựa chọn, chẳng hạn:

“Gặp cậu lúc 3 hay 4 giờ chiều thì tiện hơn nhỉ?”

“Cậu thích màu xanh lá cây hay xanh da trời?”

“Anh muốn dùng thẻ tín dụng hay tiền mặt cho tiện?”

“Anh muốn bắt đầu vào thứ tư hay thứ năm?”

## 15. Nói chuyện như thế nào để thu hút nam giới?

Nghiên cứu cho thấy nam giới sử dụng một hệ thống quy tắc giao tiếp riêng. Nếu bạn là phụ nữ, việc nắm bắt và vận dụng các quy tắc này khi nói chuyện với bất kỳ người đàn ông nào là bí quyết vô cùng quan trọng.

Sau khi chụp cắt lớp và thu được hình ảnh các mạch máu và các vùng chức năng trong bộ não nam giới, người ta đã tổng kết một số quy tắc “nói chuyện với đàn ông” như sau:

### 1. Hãy trình bày từng vấn đề một

Bộ não của nam giới được phân thành nhiều “khu”. Có thể hình dung mỗi “khu” là một “căn phòng nhỏ” có chức năng riêng biệt và hoạt động độc lập với các “phòng” khác. Bởi vậy, bạn đừng nói với họ cùng lúc nhiều vấn đề mà nên tách bạch từng ý một rồi lần lượt trình bày.

## 2. Hãy để cho nam giới nói khi đến lượt họ

Cùng một lúc, bộ não của nam giới chỉ có thể thực hiện một trong hai chức năng nghe hoặc nói chứ không thể vừa nói vừa nghe. Đó là lý do tại sao nam giới chỉ mở lời khi đến lượt mình. Những lúc như thế này, bạn đừng vội ngắt lời mà hãy đợi tới khi anh ta nói xong nhé.

## 3. Giữ vẻ mặt nghiêm túc trong khi nghe

Theo cách nhìn nhận của nam giới, những người bộc lộ nhiều nét mặt khác nhau khi lắng nghe có vẻ có một số vấn đề về tinh thần hoặc cảm xúc. Do vậy, bạn hãy giữ vẻ mặt nghiêm túc trong lúc họ nói nhé. Ngoài ra, bạn có thể thêm vào vài tiếng đệm như: “ừ...”, “Tôi hiểu” “À” “Vâng, vâng ...” để khuyến khích họ tiếp tục câu chuyện.

## 4. Hãy đưa ra các dữ kiện và thông tin

Bộ não của nam giới được cấu tạo để thực hiện độc lập các chức năng khác nhau và chú trọng đến mối tương quan giữa các vấn đề. Do vậy, khi nói chuyện với họ, bạn nên đưa ra giải pháp, kèm theo đó là cung cấp sự kiện và dẫn chứng minh họa. Bạn cần tránh nêu ra những yêu cầu cảm tính, thay vào đó, hãy chứng minh cho họ thấy quan điểm của bạn.

## 5. Đề cập thẳng vào vấn đề

Nam giới thường nói những câu ngắn nhưng hàm chứa nhiều sự kiện, dữ liệu, thông tin và giải pháp hơn là những câu nói dông dài của phụ nữ. Do vậy, bạn đừng phí thời gian nói những lời bóng gió xa xôi hay đưa ra phỏng đoán. Hãy bày tỏ suy nghĩ của bạn và đi thẳng vào vấn đề chính.

## 16. Nói chuyện như thế nào để lôi cuốn phụ nữ?

Tương tự nam giới, phụ nữ cũng có hệ thống quy tắc giao tiếp riêng. Nếu bạn là đàn ông, bạn cần trang bị những quy tắc này để biết cách trò chuyện hiệu quả với nữ giới.

Sau khi chụp cắt lớp và thu được hình ảnh về các mạch máu trong bộ não phụ nữ, người ta đã rút ra quy tắc “nói chuyện với phụ nữ” như sau:

### 1. Chủ động tham gia vào cuộc nói chuyện

Đừng đợi tới lượt mình rồi mới nói. Bạn nên nhớ, bộ não của phụ nữ có khả năng thực hiện đồng thời hai chức năng nghe và nói. Do vậy, họ hoàn toàn có thể vừa nói vừa nghe. Nếu bạn cứ đợi tới lượt mình thì tôi e bạn sẽ phải đợi đến già đấy! Chẳng những vậy, khi bạn không chủ động tham gia trò chuyện thì phụ nữ sẽ đánh giá bạn thiếu nhiệt tình hoặc có ý chê bai họ.

### 2. Biểu lộ cảm xúc qua nét mặt khi lắng nghe

Bạn biết không, vẻ mặt của người phụ nữ tiết lộ cảm xúc của cô ấy. Do vậy, để tạo dựng mối quan hệ, bạn hãy bắt chước vẻ mặt và điệu bộ của cô ấy trong khi lắng nghe nhé. Tuy nhiên, bạn nhớ đừng áp dụng cách này trong những cuộc gặp gỡ giữa đàn ông với nhau.

### 3. Hãy chia sẻ những thông tin cá nhân và thu hút cảm xúc của phụ nữ



Bộ não của phụ nữ được cấu tạo để nhận biết cảm xúc của người khác cũng như đánh giá mối quan hệ giữa cô ta với họ. Bởi vậy, bạn hãy tiết lộ cho cô ấy biết thông tin về bản thân hay gia đình và đừng quên bày tỏ cảm xúc của mình nhé.

#### 4. Sử dụng cách nói gián tiếp

Những câu nói của phụ nữ thường dài hơn câu nói của đàn ông và chứa đựng trong đó cả suy nghĩ lẫn cảm xúc của người nói. Vì vậy, khi trò chuyện với phụ nữ, bạn cần tránh đề cập thẳng vào vấn đề chính, đưa ra giải pháp hay “kết thúc thương vụ” một cách chóng vánh mà hãy tỏ ra thân thiện, thoải mái và mềm mỏng với họ.

## 17. 17 từ và cụm từ không hiệu quả mà bạn nên loại khỏi vốn từ của mình

Dưới đây là danh sách các từ và cụm từ có nguy cơ phá hỏng cuộc gặp gỡ bởi chúng thể hiện thái độ, cảm xúc và định kiến chủ quan của người nói. Bạn hãy nhanh chóng loại bỏ chúng khỏi vốn từ của mình bởi nếu phát ngôn chúng, uy tín của bạn sẽ bị hạ thấp đấy!

Những từ được nói là:

**Cái con vợ/thằng chồng tôi**

**Như thế là...**

**Đại loại như...**

Thật ra

Thẳng thắn mà nói

Thành thực mà nói

Ý tôi là...

Chân thành mà nói  
Hãy tin tôi

**Hạ thấp tư cách người bạn đời  
của bạn.**

**Tất nhiên**

Người không trung thực hay  
chân thành, muốn phóng đại  
hoặc nói dối điều gì đó thường  
mở đầu bằng câu nói này.

Nên/phải

**Bạn đang buộc người khác  
phải đồng ý với mình.**

**Đừng hiểu sai ý tôi**

Bạn cố ép người ta đồng tình  
với bạn bằng cách khiến họ

**Bạn không tự tin hoặc không  
biết mình đang nói gì**

cảm thấy có lỗi hoặc phải chịu  
trách nhiệm.

Bạn không chắc chắn về những  
điều mình nói.

**Bạn định nói điều gì đó tiêu  
cực hoặc chê bai.**

Theo thiện ý của tôi...

Bạn định nói câu gì đó ngăm ý  
thể hiện sự tự cao tự đại.

**Tôi sẽ làm hết sức**

**Tôi không muốn tỏ ra.**

Với lòng kính trọng

**Thực ra đó là điều mà bạn** Tôi không chắc sẽ thành công.  
**thực sự muốn. Ví dụ câu “Tôi**  
**không muốn cư xử thô lỗ” “Hết sức” của tôi vẫn không**  
**thường được nói sau khi bạn đủ**  
**mặt sát người khác.**

Tôi chẳng hề kính trọng ông.

Bạn nên cẩn trọng khi sử dụng những từ và cụm từ trên, đồng thời cố gắng loại bỏ chúng ra khỏi vốn từ của bạn!

## 18. 12 từ hiệu quả nhất mà bạn nên sử dụng khi nói chuyện

Theo một nghiên cứu được tiến hành tại Đại học California, các từ giàu sức thuyết phục nhất mà bạn nên sử dụng khi nói chuyện là: *khám phá, bảo đảm, tình yêu, đã được chứng minh, thành tựu, tiết kiệm, dễ dàng, sức khỏe, tiền bạc, mới, an toàn, bạn.*

Bằng việc vận dụng những từ trên vào các cuộc trò chuyện, bạn sẽ được nhiều người yêu mến, có sức khỏe dồi dào, thậm chí là tiết kiệm được tiền bạc của mình nữa. Những từ này dễ dàng được áp dụng trong mọi tình huống.

Do vậy, bạn hãy kiên trì thực hành những từ trên và biến chúng trở thành “từ cửa miệng” trong cuộc sống hàng ngày của bạn.

## 19. Biến những lời nói tiêu cực thành tích cực

Bạn hoàn toàn có thể biến những lời công kích thành những lời ngợi khen có tính xây dựng. Thay vì chỉ trích sai lầm hay thất bại của người khác, bạn hãy đề cao những nỗ lực của họ bằng cách:

Thay vì nói:

Thật đáng tiếc là cậu không được tăng lương!

Truyện cậu viết thật là ngắn!

Phải mất tới năm lần cậu mới thi đậu cơ đấy. Cậu làm sao thế?

Bạn có thể nói:

Barbara, tôi nghĩ tốt hơn cậu nên đề đạt nguyện vọng của

mình cho sếp biết, cho dù mọi việc chưa chắc được như ý. Cậu hãy nghĩ xem nên làm gì tiếp theo để sếp đổi ý?

Valerie à, tôi thích nhất đoạn Burt bị buộc phải cưới vợ hoặc từ chức. Câu chữ ở đoạn đó rất sắc sảo. Cậu lấy đâu ra ý tưởng để viết nó vậy?

Vậy là cậu đã đậu rồi, Bill ạ. Không phải ai cũng làm được điều đó đâu! Chúng ta phải ăn mừng chứ nhỉ?

Cậu lại làm hỏng nữa rồi! Chắc phải đợi vài tháng nữa cậu mới có thể bắt đầu lại.

Chúc mừng nhé, Sue! Cậu đã tiến bộ hơn nhiều so với hôm qua  
đấy!

## 20. Làm thế nào để đối mặt với nỗi sợ hãi và lo lắng?

Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng trong số tất cả những phiền muộn khiến chúng ta lo lắng trong cuộc sống:

Có tới 87% là điều chưa bao giờ xảy ra

Chỉ có 7% là điều đã thực sự xảy ra

Còn 6% là điều bạn có thể hóa giải

Bạn thấy không, có rất ít những điều mà chúng ta lo lắng là xảy ra, còn đa phần chúng chỉ là giả thiết. Vì vậy, bạn chẳng việc gì phải nơm nớp lo sợ về chúng cả.

Ta hãy xem nỗi sợ (fear) thực chất là gì nào:

**False** - Giả

**Evidence** - Dấu hiệu

**Appearing** - Có vẻ

**Real** - Thật

Nỗi sợ thực ra chỉ là một phản ứng thể chất khi chúng ta suy nghĩ quá nhiều về điều khiến chúng ta lo lắng. Hầu hết chúng không tự nhiên đến cũng chẳng tự nhiên đi mà chúng chỉ là:

Dấu hiệu Giả Có vẻ như là Thật.

Bởi vậy, tốt hơn hết là bạn *đừng* bao giờ nghĩ đến những điều không hay mà hãy nghĩ về những gì tốt đẹp, dù kết quả ra sao đi chăng nữa. Bạn nên nhớ rằng, bạn “giao” suy nghĩ như thế nào thì bạn sẽ “gặt” kết quả như thế ấy.

Tóm tắt

Bí quyết Số 5: Nói chuyện như thế nào để người khác cảm thấy thích thú?

- Hãy luôn luôn tâm niệm một điều, mọi người chỉ quan tâm đến bản thân họ.
- Hạn chế sử dụng những từ “tôi”, “đối với tôi”, “của tôi” và thay bằng các từ “bạn” và “của bạn”.

Bí quyết số 6: Làm thế nào để đặt câu hỏi hay?

- Hãy đặt câu hỏi mở bắt đầu bằng các từ: “Làm thế nào?”, “Tại sao?”, “Bằng cách nào?”, “Hãy kể tôi nghe về...”.

Bí quyết số 7: Bắt đầu trò chuyện như thế nào?

- Mở đầu cuộc nói chuyện bằng cách nói về hoàn cảnh hiện tại hoặc về người đối thoại.
- Hãy bắt đầu bằng một câu hỏi.

Bí quyết số 8: Làm thế nào để cuộc trò chuyện không bị ngắt quãng?

- Sử dụng các từ nối như: “Ví dụ?”, “Rồi sao nữa?”, “Vậy nên...?”, “Sau đó anh...?”, “Điều đó có nghĩa là...?”.

Bí quyết số 9: Làm thế nào để trở thành người trò chuyện khéo léo trong mắt người khác?

- Chỉ nói về những điều *họ* quan tâm và hướng dẫn họ *cách* đạt được chúng.

Bí quyết số 10: Làm thế nào để tạo được thiện cảm ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên?

- Hãy mỉm cười với tất cả mọi người. Nụ cười hàm ý rằng: “Tôi rất vui được biết bạn và tôi muốn chúng ta sẽ là bạn của nhau”.

Bí quyết số 11: Cảm thông với người khác như thế nào?

- Hãy nói với người đối thoại rằng bạn HIỂU tâm trạng của họ, không chỉ họ mà người khác CŨNG đã từng cảm nhận tương tự, sau đó chia sẻ với họ những giải pháp mà người khác đã THỬ.

Bí quyết số 12: Làm thế nào để tỏ ra hòa nhã với mọi người?

- Chấp nhận sự thật khi bạn bị phê bình hay chỉ trích.
- Chấp nhận quyền được nêu ý kiến của người chỉ trích.

Bí quyết số 13: Làm sao để gây thiện cảm với người khác?

- Tự tin về bản thân và công việc của bạn.
- Kể về chúng một cách hào hứng.
- Đừng phê phán bất kỳ ai hay bất cứ điều gì.

Bí quyết số 14: Làm thế nào khiến người khác dễ dàng đồng ý với bạn?

- Đưa ra một lý do khiến họ phải nói “Có”.
- Chỉ đặt những câu hỏi khiến họ trả lời “Có”.
- Gật đầu khi bạn nói hoặc lắng nghe họ nói.
- Đưa ra nhiều phương án trả lời.

Bí quyết số 15: Nói chuyện như thế nào để thu hút nam giới?

- Hãy trình bày từng vấn đề một.
- Đưa ra các dữ kiện và thông tin.
- Để anh ta nói khi đến lượt.
- Giữ vẻ mặt nghiêm túc và khích lệ vài câu khi lắng nghe.
- Sử dụng cách nói trực tiếp.

Bí quyết BỐ 16: Nói chuyện như thế nào để lôi cuốn phụ nữ?

- Chủ động tham gia trò chuyện. Đừng đợi tới lượt mình rồi mới nói.
- Biểu lộ cảm xúc qua nét mặt khi lắng nghe.
- Chia sẻ thông tin cá nhân và thu hút cảm xúc của người phụ nữ ấy.
- Đừng đưa ra giải pháp hoặc kết luận quá sớm.
- Sử dụng cách nói gián tiếp. Đừng hấp tấp đề cập thẳng vào vấn đề chính.

Bí quyết số 17: 17 từ và cụm từ không hiệu quả mà bạn nên loại khỏi vốn từ của mình

- Loại bỏ những từ hoặc cụm từ khiến bạn giảm uy tín khi phát ngôn như: như thể là, đại loại như, ý tôi là, cái con vợ/thằng chồng tôi, thật ra, thẳng thắn mà nói, thành thực mà nói, chân thành mà nói, hãy tin tôi, tất nhiên, nên/phải, đừng hiểu sai ý tôi, theo thiển ý của tôi, tôi không muốn tỏ ra, tôi sẽ cố gắng, tôi sẽ làm hết sức, với lòng kính trọng.

Bí quyết số 18: 12 từ hiệu quả nhất mà bạn nên sử dụng khi nói chuyện



- 12 từ đó là: khám phá, bảo đảm, tình yêu, đã được chứng minh, thành tựu, tiết kiệm, dễ dàng, sức khỏe, tiền bạc, mới, an toàn, bạn.

Bí quyết số 19: Biến những lời nói tiêu cực thành tích cực

- Tìm cách biến những lời chỉ trích thành những lời ngợi khen mang tính xây dựng.

Bí quyết số 20: Làm thế nào để đối mặt với nỗi sợ hãi và lo lắng?

- Có rất ít trong số những điều mà chúng ta lo lắng là xảy ra, còn đa phần chúng chỉ là giả thiết. Bởi vậy, bạn đừng nên lo lắng về bất cứ điều gì.

- Hãy hiểu rằng nỗi sợ thực chất chỉ là: Dấu hiệu Giả Có vẻ như là Thật.

## Chương C.

### Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh

## 21. Làm thế nào để tạo được ấn tượng đầu tiên lâu bền?

Ấn tượng ban đầu thường được giới kinh doanh gọi đùa là “yêu từ cái nhìn đầu tiên”. Dưới đây là 9 bước khởi đầu vàng:

1. Cách bạn bước vào: Khi được mời vào phòng, bạn hãy đi vào không chút do dự. Đừng thập thò trước cửa như một cậu học trò ngỗ nghịch đợi gặp thầy hiệu trưởng. Những người thiếu tự tin thường đi chậm và bước từng bước ngắn. Vì vậy, bạn hãy nhớ bước vào một cách dứt khoát và đi với tốc độ vừa phải.

2 Cách bạn đi: Hãy bước đi một cách nhanh nhẹn. Những người biết cách tạo ấn tượng và thu hút sự chú ý của người khác thường bước đi với tốc độ vừa phải. Ngược lại, những ai đi lè mề hoặc sải bước dài thường bị cho là người dư thời gian, không quan tâm đến những gì mình sắp làm hay chẳng có việc gì để làm.

3 Cách bạn bắt tay: Mở lòng bàn tay thẳng (hướng xuống), siết chặt tay người đối diện và để đối phương quyết định khi nào ngừng bắt tay. Bạn nhớ đừng bao giờ bắt tay ngang qua mặt bàn vì hành động này gián tiếp tạo lợi thế cho đối phương.

4 Nụ cười của bạn: Hãy chắc rằng bạn để lộ hàm răng khi cười và cười bằng toàn bộ các cơ trên mặt chứ không chỉ bằng khóe miệng.

5 Cách bạn nhướn mày: Từ xa xưa, nhướn mày được coi là dấu hiệu của sự nhận biết. Dấu hiệu này được ghi nhận trong não dưới dạng tín hiệu hai chiều, có thể gửi đi và nhận lại.

Khi gặp người quen, bạn hãy nhướn cao mày trong giây lát để ngầm báo cho họ biết bạn đã nhận ra họ.

6. Khi bạn nói: Hãy nhắc tên người đối thoại hai lần trong 15 giây đầu tiên và mỗi lần không nên nói quá 30 giây. Ngoài ra, bạn hãy nói chậm hơn một chút so với tốc độ nói của người đối thoại.

7 Khi bạn ngồi: Khi buộc phải ngồi đối diện với ai đó trên một cái ghế thấp, bạn hãy xoay ghế chếch một góc 45 độ so với họ để tránh khỏi vị trí bất tiện trên. Còn nếu bạn không thể xoay ghế thì hãy cố gắng xoay người.

8 Điều bộ của bạn: Những người điềm đạm, bình tĩnh và biết cách kiểm soát cảm xúc thường sử dụng các động tác dứt khoát, đơn giản và thận trọng. Người có địa vị cao ít sử dụng điệu bộ hơn người có địa vị thấp. Bởi vậy, bạn nhớ đừng “huơ tay múa chân” trong khi nói. Ngoài ra, bắt chước các điệu bộ và biểu hiện của đối phương vào thời điểm thích hợp cũng là cách giúp bạn thiết lập mối quan hệ.

9. Khi bạn đi ra: Sau khi kết thúc buổi nói chuyện, hãy nhẹ nhàng và thông thả thu dọn đồ đạc chứ đừng hấp tấp. Nếu có thể, bạn hãy bắt tay chào tạm biệt rồi quay người bước đi. Nếu bạn vào lúc cửa đóng thì nhớ khép cửa lại khi đi ra. Khi bạn bước đi, mọi người luôn quan sát bạn từ phía sau. Bởi vậy, nếu bạn là nam giới thì hãy nhớ đánh bóng gót giày của mình nhé. Các máy quay bố trí bí mật đã cho thấy, trong trường hợp bạn là phụ nữ, người khác thường quan sát phía sau lưng bạn, mặc cho bạn có thích hay không. Do đó, khi bạn đi đến cửa, hãy chậm chậm xoay người lại và mỉm cười. Cách này sẽ giúp họ nhớ gương mặt tươi cười của bạn thay vì những gì phía sau lưng bạn.

## 22. Làm thế nào để đối mặt với những lời chỉ trích trong kinh doanh?

Trường hợp khách quen hay khách hàng tiềm năng chỉ trích bạn hoặc công ty của bạn, hãy sử dụng chiến thuật “nếu bạn ở vào tình thế đó” để xoa dịu tình hình. Cụ thể, bạn hãy hỏi xem họ sẽ làm gì nếu ở vào hoàn cảnh của bạn. Sau đó, dù họ có trả lời như thế nào thì bạn vẫn cứ đáp lại rằng:

“Đúng vậy! Đó chính là điều mà chúng tôi đã làm!”, hoặc:

“Ông nói đúng! Đó là điều mà chúng tôi định làm!”

Bạn hãy xem ví dụ sau:

Khách hàng: “Tôi nghe nói công ty anh hay giao hàng trễ hạn lắm.”

Bạn: “Vâng, chúng tôi gặp sự cố ở một kho hàng. Ông có thể vui lòng cho biết nếu ông là giám đốc công ty mà bị chỉ trích như thế này thì ông sẽ làm gì không?”

Khách hàng: “Tôi sẽ triệu tập một cuộc họp gồm tất cả các bộ phận liên quan và tìm ra giải pháp để đảm bảo hàng được giao đúng hạn!”

Bạn: “Ý kiến của ông thật tuyệt vời! Đó cũng chính là điều mà chúng tôi đã làm.”

Bạn hãy làm cho khách hàng cảm thấy họ đúng bằng cách công nhận ý kiến của họ và bảo rằng công ty bạn đã áp dụng cách đó (hoặc chuẩn bị áp dụng). Khi bạn sử dụng chiến thuật “nếu bạn ở vào tình thế đó”, phản ứng của khách hàng sẽ dịu đi và họ thôi chỉ trích.

Còn nếu công ty bạn vẫn đang loay hoay tìm cách giải quyết vấn đề thì đúng là bạn không xứng đáng để khách hàng hợp tác.

## 23. Cách trả lời điện thoại hay nhất

Khi nhận một cuộc gọi, hầu hết mọi người đều bắt đầu bằng câu:

*“Đây là công ty XYZ. Allan đang nói đây!”*

Thử hình dung xem nhé, nếu bạn đang đi về phía ai đó, bạn có cần phải giới thiệu: “Tôi là Allan, tôi đang tới đây” không? Tương tự, khi nói chuyện điện thoại, hiển nhiên người gọi sẽ biết bạn đang nói, bởi vậy bạn chẳng cần thêm vào: “... đang nói đây”.

Nghiên cứu chứng minh rằng, mọi người thường nhớ từ cuối cùng mà họ nghe qua điện thoại. Bởi vậy, bạn nên nói tên mình sau cùng và chú ý “lên giọng đoạn cuối”. “Lên giọng đoạn cuối” nghĩa là bạn nhấn mạnh và chuyển tông khi nói đến từ cuối trong câu. Bằng cách này, 86% người gọi điện sẽ nhớ được tên bạn chứ không chỉ là 6% như khi bạn nói: “Allan đang nói đây...”

Giờ đây, mỗi khi trả lời điện thoại, bạn hãy nói:

*“Đây là công ty XYZ. Tôi là Allan.”*

Ngoài ra, bạn đừng quên nhấn mạnh tên mình nhé. Hành động này sẽ ngầm nhắc người gọi xưng tên và dĩ nhiên, mối quan hệ giữa bạn và họ cũng nhanh chóng được thiết lập. Tuy nhiên, hãy nhớ nói tên mình chứ không phải tên Allan đâu đấy nhé!

## 24. Nói lời góp ý hoặc phê bình như thế nào?

Trong một số trường hợp, với tư cách là người lãnh đạo, bạn có trách nhiệm phải chỉ ra những sai lầm hoặc phê bình cách làm việc không hiệu quả của nhân viên. Tuy nhiên, hầu hết chúng ta đều rất ngại góp ý với người khác hay đưa họ vào khuôn phép. Bạn hãy tham khảo 6 bí quyết dưới đây để có thể đưa ra lời góp ý dễ dàng, hiệu quả mà không làm ai bị tổn thương nhé!

Sáu nguyên tắc vàng để đánh giá, phê bình hay góp ý

1. Sử dụng bí quyết “bánh mì kẹp thịt”

Nếu chỉ ăn hành riêng thì bạn sẽ cảm thấy rất cay, nhưng khi trộn chung nó với loại rau khác thì chúng ta sẽ có một món ăn ngon tuyệt. Tương tự, để khiển trách người khác mà không làm cho họ bức tức, bạn hãy khen ngợi thành tích của họ trước, sau đó mới đưa ra lời phê bình.

2. Phê phán việc họ làm chứ đừng phê phán bản thân họ

Bạn hãy nói rằng cá nhân bạn vẫn yêu quý anh ta (nếu thực sự như vậy), bạn chỉ không đồng tình với những gì anh ta làm mà thôi.

3. Kêu gọi sự giúp đỡ của người khác

Bạn đừng đòi hỏi người khác lúc nào cũng phải “răm rắp tuân lệnh” mình. Tốt nhất, hãy nói rằng bạn cần họ hợp tác để giải quyết vấn đề.

4. Thừa nhận rằng bạn cũng từng mắc sai lầm tương tự và hướng dẫn họ cách khắc phục

Khi bạn kể về sai lầm tương tự của mình trong quá khứ, người nghe sẽ dễ chấp nhận lời phê bình hơn. Hành động của bạn cũng giống như việc nha sĩ tiêm thuốc tê trước khi nhổ răng bệnh nhân vậy. Bạn hãy nói rằng, trước đây bạn (hoặc những người khác) cũng từng gặp phải khó khăn như vậy, sau đó bạn

nêu ra hướng giải quyết. Bằng cách thừa nhận rằng mình không hoàn hảo, bạn sẽ làm người khác thêm dễ phục và dễ dàng nghe theo sự hướng dẫn của bạn.

5. Chỉ nên phê bình một lần và hãy nói riêng với họ

Bạn đừng bao giờ phê bình ai đó trước mặt những người khác. Tốt nhất, hãy từ tốn nói chuyện với họ trong phòng kín, đề cập thẳng vào sai phạm của họ và giúp họ nêu ra hướng giải quyết. Nên nhớ, chỉ nên phê bình họ một lần mà thôi. Bạn đừng nên dồn dập cồng kích họ về những sai lầm mà họ đã gây ra trong quá khứ nhé.

6. Hãy kết thúc bằng những lời thiện ý

Hãy nói lời cảm ơn vì họ đã hợp tác với bạn và đừng quên thêm rằng, bạn hy vọng họ sẽ giải quyết công việc theo phương án mới mà đôi bên vừa thảo luận.

## 25. Làm thế nào để có bài phát biểu đầy thuyết phục?

Những người có khả năng thuyết giảng hùng hồn và có sức lôi cuốn công chúng thường được ngưỡng mộ và đề bạt vào các vị trí chủ chốt trong lĩnh vực kinh doanh nói riêng và xã hội nói chung.

Để dễ dàng phát biểu những lời lẽ đầy sức thuyết phục như vậy, bạn hãy thực hiện theo bốn bước dưới đây. Hãy nhớ, cho dù bài phát biểu hay cuộc nói chuyện của bạn có kéo dài hai phút hay hai mươi phút, thậm chí là cả tiếng đồng hồ đi chăng nữa thì công thức này vẫn phát huy tác dụng:

1. Mở đầu bằng một câu chuyện
2. Giải thích tại sao bạn kể câu chuyện đó

3. Nêu ví dụ minh họa
4. Đề xuất ý kiến

### **1. Mở đầu bằng một câu chuyện**

Thông thường, khi bạn đứng lên phát biểu, khán giả sẽ nghĩ thầm: “Hừm, thêm một kẻ nói chuyện chán ngắt!”. Để thay đổi suy nghĩ này của họ, bạn hãy mở đầu bằng một lời nói, câu chuyện thật kịch tính, hấp dẫn hoặc hài hước khiến họ phải ngạc nhiên và chú ý đến những gì bạn nói.

### **2. Giải thích tại sao bạn kể câu chuyện đó**

Giải thích lý do bạn kể câu chuyện vừa rồi và lý giải tầm quan trọng của nó đối với họ.

### **3. Nêu ví dụ minh họa**

Đây là nội dung chính trong bài phát biểu của bạn. Đầu tiên, hãy đưa ra ba luận điểm hoặc ba lý do minh họa cho ý kiến của bạn và giải thích vì sao nó quan trọng với họ. Nếu đó là một bài thuyết trình dài thì bạn nhớ bổ sung các luận cứ chứng minh cho mỗi luận điểm chính của bạn.

### **4. Đề xuất ý kiến**

Sau khi bạn kết thúc bài nói chuyện của mình, có thể khán giả sẽ thắc mắc: "Rốt cuộc thì anh muốn chúng tôi phải làm gì?". Đây chính là lúc bạn khuyến khích họ chấp nhận và làm theo ý kiến hoặc hướng hành động mà bạn đề xuất.

Giả sử, bạn được mời đến nói chuyện với các bậc phụ huynh về đề tài an toàn giao thông. Mục tiêu của bạn là khuyến



cáo họ đi đúng phần đường dành cho người đi bộ và dừng băng qua đường tùy tiện trong giờ cao điểm khi dắt theo con cái. Bạn có thể nói như sau:

1. Mở đầu bằng một câu chuyện

“Số trẻ em bị thương tật và thiệt mạng trong năm ngoái là Hai ngàn ba trăm năm mươi lăm em và các bậc phụ huynh chính là những người đáng bị khiển trách nhất. Theo thống kê thì sẽ có hai người trong số các quý vị ngồi đây chẳng bao lâu nữa phải ngồi bên giường bệnh và cầu nguyện cho đứa con yêu sớm hồi phục. Câu hỏi đặt ra ở đây là ai trong số các vị sẽ phải trải qua điều đó?”

2. Giải thích tại sao bạn kể câu chuyện đó

“Thưa quý vị, sở dĩ tôi nêu ra những con số trên vì đây chính xác là số trẻ em bị tai nạn trong lúc băng qua đường để gặp cha mẹ đến đón chúng. 96% trong số các em đó đã không đi vào lối đi dành cho khách bộ hành. Đó là lời nhắc nhở mà tôi muốn gửi tới tất cả quý vị ở đây vì tôi biết các vị hết mực yêu thương con cái mình.”

3. Nêu ví dụ minh họa

Luận điểm 1: “Ủy ban An toàn Quốc gia mới đây đã tiến hành một cuộc khảo sát tại 46 trường học và phát hiện rằng ...” (Chứng minh luận điểm này bằng cách trích dẫn các sự kiện, số liệu thống kê và các dữ liệu khác.)

Luận điểm 2: “Chúng tôi đã tiến hành khảo sát thái độ các vị hàng xóm của chúng tôi, những người đại diện cho các bậc phụ huynh về vấn đề an toàn giao thông và nhận thấy rằng ...” (Chứng minh luận điểm thứ hai của bạn.)

Luận điểm 3: “Bản thân cũng là một bậc phụ huynh, tôi hiểu hầu hết các vị ở đây cảm thấy như thế nào. Đã nhiều lần tôi tự

hỏi mình ...” (Bạn có thể bổ sung quan điểm hoặc cảm xúc cá nhân vào luận điểm thứ ba của mình.)

#### 4. Đề xuất ý kiến

“Thưa quý vị, tôi khẩn khoản yêu cầu quý vị từ nay, mỗi khi đưa con mình đến trường,...” (Khuyến khích mọi người làm theo những gì bạn yêu cầu.)

Sau khi kết thúc bài thuyết trình, bạn hãy im lặng và ngồi xuống. *Đừng bao giờ* cảm ơn khán giả vì đã nghe bạn nói: nếu bạn nói hay thì chính họ sẽ phải cảm ơn bạn mới đúng!

## 26. Sử dụng hình ảnh minh họa cho bài thuyết trình như thế nào?

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng trong khi thuyết trình, nếu bạn sử dụng các dụng cụ trực quan như sách, đồ thị, biểu đồ hoặc máy tính xách tay để minh họa cho mỗi luận điểm thì 82% lượng thông tin sẽ được người nghe ghi nhận bằng mắt, 11% được ghi nhận bằng tai và 7% còn lại sẽ được ghi nhận bằng các giác quan khác.

### **Nói cho nghe, chỉ cho thấy và mời tham gia**

Cuộc nghiên cứu Wharton (Mỹ) đã phát hiện ra rằng khả năng ghi nhớ thông tin của người nghe sau một bài thuyết trình toàn sử dụng lời nói chỉ là 10%. Ngược lại, nếu sử dụng ngôn từ kết hợp với hình ảnh trực quan thì họ sẽ ghi nhớ đến 51% thông tin. Điều này có nghĩa là bạn có thể tăng hiệu quả thuyết trình lên đến 400% bằng việc sử dụng các phương tiện hỗ trợ trực quan.

Nghiên cứu còn cho thấy việc sử dụng các phương tiện hỗ trợ trực quan sẽ giảm thời gian họp trung bình từ 25,7 phút xuống còn 18,6 phút, tức là bạn sẽ tiết kiệm được 28% thời gian.

Tuy nhiên, nếu chúng ta kết hợp cả lời nói, hình ảnh và cảm xúc cá nhân khi thuyết trình thì khả năng ghi nhớ thông tin của người nghe sẽ tăng tới 92%.

Mọi người ghi nhớ:

10% những gì được nghe

51% những gì được nghe và thấy

92% những gì được nghe, được thấy và được tham gia

Bởi vậy, nếu bạn chỉ nói suông thì hiệu quả chắc chắn sẽ không cao. Ngược lại, vừa nói và vừa dùng hình ảnh minh họa sẽ mang lại hiệu quả tốt hơn. Và vừa nói, vừa minh họa, vừa tạo điều kiện cho người nghe tham gia vào câu chuyện sẽ làm cho họ nhớ nhiều thông tin nhất.

### **Sử dụng phương pháp “dịch chuyển năng lượng”**

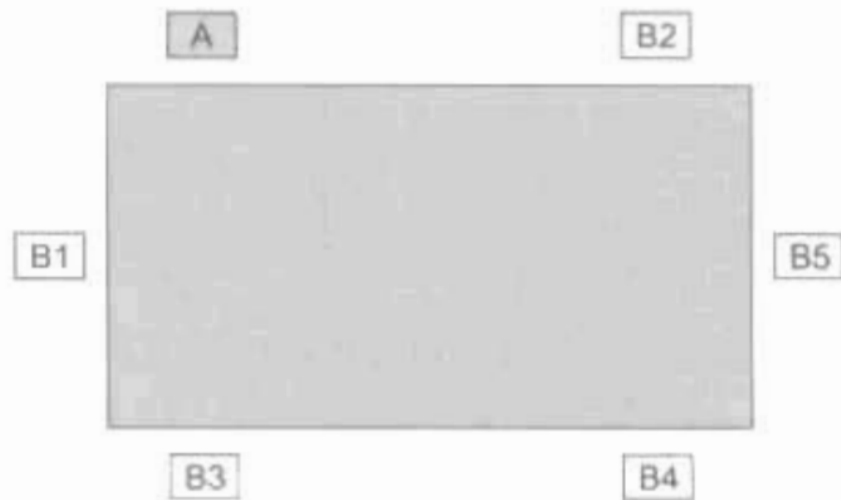
Đầu tiên, hãy sử dụng một chiếc bút chỉ lên màn hình những gì bạn đang nói. Tiếp theo, bạn dời cây bút ra khỏi màn hình rồi giữ nó ở khoảng cách giữa mắt bạn và mắt người nghe. Phương pháp này được gọi là phương pháp “dịch chuyển năng lượng”. Nó có tác dụng tạo ra một lực hấp dẫn lôi kéo người nghe rời mắt khỏi màn hình và quay sang nhìn bạn. Nhờ đó, họ dễ dàng nghe được những gì bạn đang nói. Điều này cũng giúp thông điệp bạn đưa ra giàu sức thuyết phục hơn so với việc bạn chỉ đứng nói suông. Ngoài ra, bạn nên chú ý mở lòng bàn tay không cầm bút hướng ra ngoài để biểu lộ ngôn ngữ cơ thể của bạn khi nói.

Ngoài ra, trong lúc trò chuyện, bạn nên thường xuyên giao tiếp bằng ánh mắt với nam giới nhưng hạn chế cử chỉ này đối với phụ nữ. Còn nếu bạn cảm thấy phân vân thì hãy quan sát xem số lần giao tiếp bằng mắt của người khác với bạn là bao nhiêu và đáp lại nhé.

## 27. Nên ngồi ở vị trí nào khi phỏng vấn?

Trên thực tế, việc sắp xếp ghế và chỗ ngồi hoàn toàn có thể tạo ra tâm trạng tích cực hoặc tiêu cực tại công sở hoặc ở nhà.

Chúng ta thường ngồi vào năm vị trí dưới đây quanh một chiếc bàn chữ nhật. Giả sử bạn ngồi ở vị trí A và đối tác ngồi vào vị trí B.



### Vị trí cạnh tranh/phòng thủ (B3)

Ngồi đối diện nhau với chiếc bàn làm rào chắn ở giữa có thể tạo bầu không khí phòng thủ, cạnh tranh. Thậm chí, kiểu ngồi này còn dẫn đến việc mỗi bên sẽ khẳng khẳng bảo vệ ý kiến của mình.

Theo một nghiên cứu về những mâu thuẫn đối kháng trong kinh doanh, 56% số người được khảo sát nhận xét vị trí B3 là vị trí của đối thủ cạnh tranh. Trong kinh doanh, đây là vị trí của những người đang tranh đua hoặc khiển trách nhau. Người ngồi ở vị trí này thường ít nói, có thái độ tiêu cực, ganh đua và hiếu chiến hơn. Nếu bạn được mời ngồi ở vị trí này, hãy xoay ghế chếch một góc 45 độ so với người ngồi ở vị trí A nhé.

### **Vị trí hợp tác (B2)**

Khi hai người có suy nghĩ giống nhau hoặc cùng làm một việc gì đó thì họ thường ngồi ở vị trí B2. Theo nghiên cứu, 55% số người được khảo sát lựa chọn vị trí này bởi đây là vị trí có tính hợp tác. Người ta cũng tự động ngồi vào vị trí này nếu được yêu cầu làm việc chung với người khác. Đây là một trong những vị trí tốt nhất để bạn trình bày bài thuyết trình và thu hút sự chú ý của người khác. Vị trí này cũng giúp bạn dễ dàng giao tiếp bằng ánh mắt và quan sát ngôn ngữ cơ thể của người kia.

### **Vị trí góc (B1)**

Mọi người thường ngồi ở vị trí B1 trong các cuộc trò chuyện thân mật. Đây cũng là vị trí chiến lược để bạn trình bày bài thuyết trình của mình (giả sử khán giả của bạn ngồi ở vị trí A). Ngoài ra, chỉ bằng cách chuyển chỗ ngồi qua vị trí B1, bạn có thể làm dịu đi bầu không khí căng thẳng và tăng cơ hội gạt hái được kết quả khả quan với người đối thoại.

Người ta thường chọn vị trí B4 và B5 khi ngồi trong thư viện để tránh bị làm phiền hoặc gây ảnh hưởng tới người khác. Đừng nên ngồi ở vị trí này khi bạn muốn phát biểu hoặc thuyết trình.

Khi bạn đến văn phòng làm việc hoặc nhà riêng của ai đó và được mời ngồi vào một chiếc bàn tròn thì có thể xem đây là tín hiệu tốt, bởi 95% các lời từ chối trong kinh doanh thường phát ra phía sau chiếc bàn làm việc. Đừng bao giờ ngồi trên một chiếc ghế sofa thấp đến nỗi làm cả người bạn lún xuống và trông như kẻ quái dị với cái đầu nhỏ xíu đặt trên hai cái chân khổng lồ. Nếu có thể, bạn hãy ngồi ở mép ghế để tiện sử dụng ngôn ngữ cơ thể và ngồi chếch một góc 45 độ so với người đối diện.

## 28. 10 bí quyết sử dụng ngôn ngữ cơ thể giúp bạn giành ưu thế

Hẳn bạn vẫn còn nhớ, 90% ấn tượng của mọi người về bạn được hình thành chỉ trong 4 phút đầu gặp gỡ. Và bạn biết không, 60% đến 80% ấn tượng bạn để lại nơi họ xuất phát từ ngôn ngữ cơ thể mà bạn biểu lộ. Mười bí quyết sử dụng ngôn ngữ cơ thể dưới đây sẽ giúp bạn phát huy triệt để khả năng của mình và tạo ấn tượng tốt trong lòng người khác.

### 1. Hãy ngửa lòng bàn tay lên

Trong khi nói, hãy nhớ để lộ lòng bàn tay của mình. Hành động này sẽ tạo nên phản ứng tác động lên não người đối thoại khiến họ hiểu rằng bạn không nguy hiểm và đối xử tử tế hơn với bạn.

### 2. Chụm các ngón tay lại với nhau

Những người có thói quen chụm các ngón tay lại và đỡ nhẹ lấy cằm trong khi nói thường thu hút được sự chú ý của người nghe. Ngược lại, người hay xòe các ngón tay ra và ôm lấy phía trên cằm bị coi là người thiếu quyền lực.

### **3. Giữ khuỷu tay hướng ra ngoài**

Đặt khuỷu tay lên tay ghế được xem là tư thế thể hiện quyền lực và tạo nên hình ảnh một con người mạnh mẽ, chính trực. Ngược lại, khép khuỷu tay sát cơ thể với mục đích tự vệ là tư thế của người hèn nhát và dễ bị khuất phục. Họ còn bị đánh giá là người hay lo lắng, sợ hãi và có thái độ tiêu cực. Bởi vậy, bạn nên tránh ngồi ở tư thế này nhé.

### **4. Hãy giữ khoảng cách**

Bạn nên tôn trọng không gian riêng của người đối diện khi gặp họ lần đầu. Nếu bạn ngồi quá gần, họ sẽ phản ứng bằng cách ngồi lùi lại, ngả người ra sau hay thực hiện một số cử chỉ bày tỏ sự khó chịu như nhip nhip ngón tay hoặc bấm bút liên tục. Vì vậy, bạn có thể ngồi xích lại với người thân quen hay bạn bè đồng lứa nhưng hãy giữ khoảng cách với người lạ, người lớn hay nhỏ tuổi hơn bạn.

### **5. Hãy bắt chước ngôn ngữ cơ thể của người đối thoại**

Bắt chước điệu bộ và cách nói chuyện của người khác giúp bạn nhanh chóng xây dựng mối quan hệ với họ. Khi mới gặp ai đó lần đầu, bạn hãy bắt chước vị trí ngồi, tư thế, hướng cơ thể, cử chỉ, vẻ mặt và giọng nói của họ. Chẳng mấy chốc, họ sẽ có cảm tình với bạn và đánh giá bạn quả là người thân thiện, dễ gần.

Khi nói chuyện với một cặp vợ chồng, bạn hãy để ý xem ai bắt chước ai để biết người nào nắm quyền kiểm soát trong gia đình nhé. Nếu người vợ thực hiện động tác trước và người chồng răm rắp làm theo thì việc bạn hỏi ý kiến anh ta là hoàn toàn vô ích.

## **6. Hòa hợp tốc độ nói**

Tốc độ nói của một người biểu thị tốc độ phân tích thông tin trong bộ não họ. Do vậy, bạn hãy nói với cùng tốc độ hoặc chậm hơn đối phương một chút, đồng thời bắt chước âm điệu lên xuống và ngữ điệu của họ. Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng, người ta thường cảm thấy căng thẳng khi ai đó nói nhanh hơn họ.

## **7. Đừng khoanh tay trước ngực**

Hành động khoanh hai tay trước ngực nhằm tạo ra rào chắn an toàn giữa người thực hiện với người khác hoặc với điều gì đó mà họ không thích. Khi họ thực hiện động tác này, khả năng ghi nhớ những gì được nghe của họ sẽ giảm đến 40%. Để giúp họ thay đổi tư thế này, bạn hãy đưa cho họ vật gì đó để cầm hoặc giao cho họ việc gì đó để làm. Chẳng hạn, bạn có thể đưa cho họ cây bút, quyển sách, tập sách nhỏ, mẫu vật hoặc bảo họ làm một bài trắc nghiệm ngắn để họ thôi không gập tay nữa và chú ý về phía trước. Ngoài ra, khi bạn muốn thuyết phục ai đó, bạn hãy nhớ đừng bao giờ ngồi hoặc đứng với tư thế khoanh tay trong bất kỳ cuộc gặp gỡ trực diện nào nhé.

## **8. Chạm nhẹ vào khuỷu tay họ**

Đây là cách đáp lại của bạn khi được người khác chạm tay vào. Còn nếu họ không thực hiện hành động này thì bạn đừng



dại đột thử nghiệm nhé. Tuy nhiên, có một số nghiên cứu cho thấy khi một người được chạm nhẹ vào khuỷu tay trong vòng ba giây thì khả năng anh này muốn hợp tác với đối phương sẽ nhiều hơn 68% so với khi anh ta không được chạm.

Các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng những nữ phục vụ chạm vào khuỷu tay và bàn tay thực khách sẽ tăng cơ hội nhận được tiền boa từ các quý ông đến 80% so với người không thực hiện cử chỉ này. Ngay cả nam phục vụ cũng có khả năng gia tăng 32% cơ hội có thêm thu nhập, bất kể họ chạm vào giới nào. Nói cách khác, việc khéo léo chạm vào khuỷu tay hoặc bàn tay đối phương có thể gia tăng cơ hội đạt được những điều bạn mong muốn lên gấp ba lần.

## **9. Nhắc lại tên của họ**

Lần tới, khi bạn bắt tay người lạ, hãy chạm nhẹ tay còn lại vào khuỷu tay hoặc bàn tay người đó, đồng thời nhắc lại tên của họ để chắc rằng bạn không nghe nhầm. Việc nhắc tên đối phương không những khiến họ cảm thấy được tôn trọng mà còn giúp hạn chế nhớ tên của họ hơn.

## **10. Tránh sờ tay lên mặt**

Qua khảo sát, người ta phát hiện ra khi ai đó đang che giấu sự thật hoặc nói dối, họ liên tục sờ tay lên mũi và mặt vì lúc này, áp suất máu của họ tăng cao. Thậm chí, ngay cả khi bạn sờ mũi vì mắc chứng ngứa mũi, người ta cũng nghĩ là bạn đang nói dối. Bởi vậy, bạn đừng nên sờ tay lên mặt mình nhé!

Hãy luyện tập tất cả bí quyết trên

Trước khi tham dự một buổi phỏng vấn hay cuộc họp quan trọng, bạn hãy ngồi tĩnh tâm trong vài phút, nhắm lại trong đầu những bí quyết vừa rồi và tưởng tượng ra mình đang thực hành chúng. Khi tâm trí bạn có thể hình dung ra các bước tiến hành một cách rõ ràng thì bạn sẽ dễ dàng thực hiện hơn. Nên nhớ khi tham dự phỏng vấn, bạn cần tạo ấn tượng mình là người đáng tin cậy. Do vậy, hãy tập luyện thật thành thục bạn nhé!

Thực tế cho thấy nếu bạn có ý thức luyện tập thì chẳng bao lâu, những kỹ năng này sẽ trở thành bản tính và mang lại cho bạn lợi ích vĩnh viễn.

## Tóm tắt

Bí quyết số 21: Làm thế nào để tạo được ấn tượng đầu tiên lâu bền?

- Bạn hãy bước vào phòng một cách dứt khoát và đừng chần chừ.
- Khi bắt tay, hãy để bàn tay hướng xuống và đáp lại cái bắt tay nồng nhiệt của người đối diện.
- Khi cười, bạn nhớ để lộ răng và cười bằng toàn bộ các cơ trên mặt.
- Hãy nhướn mày trong giây lát khi nhận ra người quen.
- Nhắc tên người đối thoại ít nhất hai lần trong 15 giây gặp gỡ đầu tiên.
- Ngồi chếch một góc 45 độ so với người đối diện.
- Sử dụng những cử chỉ và điệu bộ dứt khoát, đơn giản, thận trọng.

- Thông thả và cẩn thận thu dọn đồ đạc của bạn khi ra về. Nếu bạn là phụ nữ, hãy xoay người về phía đối phương và mỉm cười khi bước ra khỏi cửa.

Bí quyết số 22: Làm thế nào để đối mặt với những lời chỉ trích trong kinh doanh?.

- Sử dụng chiến thuật “nếu bạn ở vào tình thế đó”: hãy hỏi xem họ sẽ làm thế nào nếu ở trong hoàn cảnh của bạn.

Bí quyết số 23: Cách trả lời điện thoại hay nhất

- Nói tên bạn sau cùng và nhấn giọng khi nhắc đến nó.

Bí quyết số 24: Nói lời góp ý hoặc phê bình như thế nào?

- Sử dụng bí quyết “bánh mì kẹp thịt”.
- Phê phán việc họ làm chứ đừng phê phán bản thân họ.
- Kêu gọi sự giúp đỡ của họ.
- Thừa nhận rằng bạn cũng từng mắc sai lầm tương tự và hướng dẫn họ cách khắc phục.
- Chỉ nên phê bình một lần và nói riêng với họ.
- Hãy kết thúc bằng những lời nói thiện ý.

Bí quyết số 25: Làm thế nào để có bài phát biểu đầy thuyết phục?

- Mở đầu bằng một câu chuyện thật kịch tính, hấp dẫn hoặc hài hước.
- Giải thích tại sao bạn kể câu chuyện đó và lý giải tầm quan trọng của nó đối với họ.

- Nêu ví dụ minh họa. Đưa ra ba luận điểm chính và chứng minh bằng các luận cứ.
- Đề xuất ý kiến. Khuyến khích người nghe làm theo lời đề nghị của bạn.

Bí quyết số 26: Sử dụng hình ảnh minh họa cho bài thuyết trình như thế nào?

- Minh họa những gì bạn nói bằng hình ảnh và mời người nghe tham gia vào câu chuyện sẽ giúp họ nhớ nhiều thông tin hơn.
- Sử dụng phương pháp “dịch chuyển năng lượng” nhằm thu hút sự chú ý của người nghe và giúp họ dễ dàng nhìn thấy và lắng nghe điều bạn đang trình bày.

Bí quyết số 27: Nên ngồi ở vị trí nào khi phỏng vấn?

- Tránh ngồi ở vị trí cạnh tranh/phòng thủ.
- Hãy chọn vị trí hợp tác hoặc vị trí góc.

Bí quyết số 28: 10 bí quyết sử dụng ngôn ngữ cơ thể giúp bạn giành ưu thế

- Hãy để lộ lòng bàn tay của bạn.
- Chụm các ngón tay lại.
- Giữ khuỷu tay hướng ra ngoài.
- Hãy giữ khoảng cách.
- Bắt chước ngôn ngữ cơ thể của người đối thoại.
- Hòa hợp tốc độ nói.
- Đừng khoanh tay trước ngực.
- Chạm nhẹ vào khuỷu tay họ.
- Nhắc lại tên của họ.

- Tránh sờ tay lên mặt.

## Lời kết. Làm thế nào để huấn luyện một chú voi

Bạn có bao giờ tự hỏi rằng làm thế nào người ta có thể giữ chân những chú voi trong rạp xiếc chỉ bằng cách cột chúng vào những sợi xích nhẹ và gắn những sợi xích này vào cái móc sắt nhỏ chôn dưới đất?

Thậm chí đến một chú voi con cũng dư sức nhổ bật cái móc sắt nhưng tại sao những chú voi trưởng thành lại chẳng hề có ý định trốn thoát?

Thực ra khi còn nhỏ, những chú voi con đã bị xích bốn tiếng đồng hồ mỗi ngày bằng sợi dây xích to và nặng quanh chân. Những sợi dây xích này được gắn vào các khối bê tông lớn. Do đó, dù chúng có cố sức kéo, giật, gào thét hoặc rống lên thì chúng cũng không cách nào thoát ra được. Bởi vậy, khi lớn lên, các chú voi mặc nhiên chấp nhận rằng dù có cố gắng đến mấy, chúng vẫn không thể giằng đứt xích. Dần dần, chúng không nỗ lực trốn thoát nữa.

Chúng hình thành ý thức rằng khi chúng bị dây xích quấn quanh chân nghĩa là chúng không thể trốn thoát, mặc cho sợi

dây xích đó nặng, nhẹ bao nhiêu và được gắn vào bê tông hay móc sắt. Chỉ cần sợi dây xích được gắn cố định nghĩa là chúng hoàn toàn hết hy vọng.

Từ khi sinh ra, chúng ta cũng được đào tạo như những chú voi ấy. Không kể những khả năng bẩm sinh, chúng ta bước vào đời với tầm hiểu biết chỉ là con số không. Tất cả nhận thức của chúng ta là kết quả đào tạo từ những “huấn luyện viên” - cha mẹ, anh chị, bạn bè, thầy cô, các phương tiện truyền thông. Hầu hết những gì chúng ta được dạy bảo đều là điều hay lẽ phải, được lặp lại hàng ngày, ăn sâu vào tiềm thức và trở thành những giá trị đạo đức nền tảng giúp chúng ta đưa ra quyết định trong cuộc sống. Tuy nhiên, trong khi chỉ một số ít góp phần hoàn thiện bản thân ta thì đa số những lời răn dạy kia lại kìm hãm sự phát triển cá nhân. Giống như những chú voi, chúng ta cũng bị các “xiềng xích” tinh thần và cảm xúc “nín giữ”.

Cha mẹ chúng ta bảo: “Trẻ con chỉ được phép nhìn chứ không được nghe lỏm.”

Thầy cô dạy chúng ta: “Các em chỉ phát biểu khi được chỉ định.”

Bạn bè hay kháo nhau: “Đừng đại dột từ bỏ một công việc ổn định.”

Xã hội lại kêu gọi: “Hãy đem cầm cố tài sản của bạn và mang tiền đó gửi tiết kiệm để dùng khi về hưu.”

Đã vậy, các phương tiện truyền thông cứ luân phiên nói rằng chúng ta chưa hoàn hảo. Để có được hạnh phúc, chúng ta phải sở hữu một vóc dáng mảnh mai, một làn da, mái tóc và hàm răng đẹp, thậm chí là mùi hương quyến rũ.

Những lời tuyên truyền đó cứ lặp đi lặp lại thường xuyên và khắc sâu vào tâm trí chúng ta. Mỗi khi trải qua những khó khăn,

thử thách trong cuộc sống, chúng ta toàn nghĩ về thất bại của bản thân chứ không đoái hoài gì tới thành tựu mà chúng ta đạt được.

Chẳng khác nào chú voi được huấn luyện trong rạp xiếc, chúng ta cũng dễ dàng tin rằng mình không thể làm được, và trở ngại ngăn cản ta vươn đến thành công chính là những lời răn dạy tiêu cực được lặp đi lặp lại hàng ngày.

## **Giải pháp**

Hãy hình dung thói quen và nhận thức hiện tại của bạn về cuộc sống giống như nước trong xô. Lượng nước này được ví như những lời răn dạy mà cha mẹ, thầy cô, bạn bè, các phương tiện truyền thông thi nhau “đổ” vào.

Bây giờ, hãy tưởng tượng mỗi kỹ năng hay phương pháp tích cực bạn vừa học được trong cuốn sách này là một viên sỏi. Từ tốn thả chúng vào trong xô bạn nhé. Nước trong xô theo đó sẽ tràn ra tương ứng với việc những thói quen hay suy nghĩ tiêu cực của bạn bị loại bỏ. Dần dần, sỏi sẽ thế chỗ nước trong xô. Và cái xô lúc này sẽ chứa đầy những kỹ năng, thái độ và thói quen tích cực hỗ trợ cho cuộc sống tương lai của bạn.

Cuốn sách này tặng bạn những “viên sỏi” hữu ích giúp bạn trang bị kỹ năng giao tiếp ở cấp độ cao, trở thành một con người thú vị, lôi cuốn và biết cách đưa ra những quyết định đúng đắn trong cuộc sống. Mỗi ngày, bạn hãy rèn luyện một kỹ năng và thực hành cho đến khi chúng trở thành phản xạ. Bạn chỉ mất 30 ngày luyện tập để biến chúng trở thành một thói quen vĩnh viễn.

Hãy bắt đầu luyện tập ngay từ bây giờ để loại bỏ những suy nghĩ tiêu cực bằng thói quen tích cực. Làm thế nào để bạn thực

hiện được điều đó? Giống như cách người ta huấn luyện các chú voi, bạn cần tập luyện thường xuyên các hành vi tích cực, chúng sẽ trở thành những thói quen cố hữu của bạn đấy.

## Thư mục tham khảo

Pease, A & B., The Definitive Book of Body Language, Pease International, 2005

Pease, A.V., The Hot Button Selling System, Pease Training, 1976

Pease, Allan & Gamer, Allan, Talk Language, Pease International, 2004

Pease, Allan & Barbara, Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps, Pease International, 2001

Pease, Allan & Barbara, Why Men Don't Have a Clue Of Women Need More Shoes, Pease International, 2006

Pease, Allan & Barbara, Why Men Can Only Do One Thing at a Time & Women Won't Stop Talking, Pease International, 2003

Pease, Allan, Questions are the Answers, Pease International, 2003

Pease, Allan & Barbara, How to Remember Names & Faces, Pease International, 1996

Những kỹ năng dành cho cuộc sống  
EASY PEASEY - PEOPLE SKILLS FOR LIFE



Allan & Barbara Pease

Bản dịch tiếng Việt

Lê Huy Lâm

Công ty TNHH Nhân Trí Việt

NTV Nhân Trí Việt®

Khao khát được thừa nhận, được cảm thấy mình quan trọng và được đánh giá cao là khao khát vô cùng mãnh liệt. Bạn càng làm cho người khác cảm thấy họ quan trọng thì họ sẽ càng có phản ứng tích cực đối với bạn.

Tất cả chúng ta đều ngưỡng mộ những người dường như có khả năng kết thân với người lạ chỉ qua một lần trò chuyện và thường gọi họ là “những người có sức thu hút”. Nhưng đa phần chúng ta lại cho rằng đây là năng khiếu bẩm sinh. Thật ra, sức thu hút của họ chính là kỹ năng tạo ấn tượng với người khác. Bạn hoàn toàn có thể học hỏi, phát triển và hoàn thiện kỹ năng này nếu bạn tích lũy được những hiểu biết nhất định và có quyết tâm.

Quyển *Những kỹ năng dành cho cuộc sống* sẽ cung cấp những kỹ năng cần thiết giúp bạn tạo ấn tượng với mọi người trong bất kỳ tình huống nào và đạt được thành công vượt bậc trong giao tiếp. Khi vận dụng các kỹ năng này vào cuộc sống, bạn đừng ngạc nhiên nếu ai đó hỏi rằng: “Làm thế nào bạn có thể nói chuyện lôi cuốn đến vậy?”. Cho dù không hỏi thì chắc chắn họ vẫn thắc mắc về điều đó, cũng như bạn đã từng thắc mắc về những người khác.

*“Hãy trang bị cho chính mình những chiến lược đơn giản trong quyển **Những kỹ năng dành cho cuộc sống** để tạo được ấn tượng mạnh mẽ hơn trong giao tiếp.”*

Anthony Robins