

BÁT KY AI

ĐỂ KHÔNG BỊ LỪA DỐI VÀ LỢI DỤNG

Các kết quả nghiên cứu trong cuốn sách này được đưa ra dựa trên phương pháp S. N. A. P. – cách thức bài bản để phân tích và tìm hiểu tính cách trong phạm vi cho phép mà không làm mếch lòng đối tượng được phân tích. Phương pháp này dựa trên những phân tích về tâm lý, chứ không chỉ đơn thuần dựa trên ngôn ngữ cử chỉ, trực giác hay võ đoán.



MUC LUC

Sử dụng cuố n sách này thế nào?

Lời nói đâ u

Phâ n I BẢY CÂU HỎI CƠ BẢN

Chương 1 Liệu đố i phương có đang che giấ u điệ u gì không?

<u>Chương 2 Dấ u hiệu tán thành hay phản đố i: Liệu anh ta có thích điề u đó không?</u>

Chương 3 Liệu đố i phương có thực sự tự tin?

Chương 4 Mọi chuyện... có thực là vậy?

<u>Chương 5 Đo mức độ quan tâm: Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?</u>

<u>Chương 6 Đô ng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía</u> nào?

<u>Chương 7 Đọc vị cảm xúc: Có phải bạn đang nói chuyện với một người ôn hòa không?</u>

Phâ`n II NHŨNG KÊ´ HOẠCH CHI TIÊ´T CHO HOẠT ĐỘNG TRÍ ÓC: QUÁ TRÌNH RA QUYÊ´T ĐỊNH

Chương 8 S.N.A.P. không dựa trên tính cách

Chương 9 Màu sắ c cơ bản của suy nghĩ

<u>Chương 10 Suy nghĩ về những điể u chúng ta hành động: Tại sao</u> và như thể nào?

Chương 11 Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn

<u>Chương 12 Anh ta có lòng tự trọng cao hay chỉ giả vờ? Năm sai lâ m dễ mă c phải</u>

<u>Chương 13 Thăm dò lòng tự trọng: Xác định mức độ tự trọng của một người</u>

Chương 14 Ba loại tính cách

<u>Chương 15 Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế</u>

<u>Kê t luận</u>

Sử dụng cuốn sách này thế nào?

Phâ n I của cuố n sách sẽ giúp bạn đọc vị người khác một cách nhanh chóng, biế t được suy nghĩ, cảm giác và xúc cảm cơ bản của họ. Phương pháp này có thể áp dụng với bấ t kỳ ai, tại bấ t kỳ đâu và trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào. Ví dụ như chỉ trong vài phút, bạn có thể quyế t định liệu họ có hứng thú thật hay không, tự tin hay hoảng sợ, thành thật hay đang giấ u giế m.

Trong phâ n này, chúng ta tập trung vào bảy câu hỏi chính mà bạn có thể gặp phải khi xét đoán suy nghĩ và dự định của người khác; thông qua những ví dụ thực tế, bạn sẽ thấ y các thủ thuật và chiế n thuật có thể được áp dụng vô cùng dễ dàng. Các thủ thuật được cung cấ p trong mỗi chương đa dạng, dựa trên việc quan sát và đàm thoại.

Trong một số trường hợp, đôi khi bạn không thể lấ y được thông tin câ `n thiế t qua cuộc trò chuyện, khi đó hãy sử dụng các chiế ´n thuật về `ngôn ngữ cử chỉ và dấ ´u hiệu. Trong một số ´trường hợp khác, bạn lại có thể kế ´t nố ´i với người khác bặ `ng các câu hỏi. Và còn rấ ´t nhiề `u phương pháp đa dạng và tinh vi khác có thể được sử dụng.

Phâ n II sẽ phân tích các trường hợp mà bạn câ n đi sâu vào chi tiế t hơn. Trong phâ n này, bạn sẽ học cách xây dựng một bản tính cách tương đố i chi tiế t cho một người, học cách đoán biế t suy nghĩ hay cảm giác và dự định cá nhân của họ.

Ví dụ, bă ng cách áp dụng các thủ thuật đã nêu ở Phâ n I, bạn có thể nhận biế t được đố i tượng bạn đang hẹn hò có thực sự thích bạn hay không. Sau đó, bạn tiế p tục tìm hiểu thêm các tính cách khác khi muố n biế t phản ứng của họ trước bấ t kỳ điể u gì bạn nói hoặc

làm. Khi đàm phán, bạn có thể nhanh chóng ước lượng được mức độ thành thật và tự tin của đố i tác.

Nhưng nế u bạn muố n biế t sâu hơn về diễn biế n tâm lý, đoán trước được phản ứng của họ, hay tìm các chủ đề nhạy cảm với anh ta, bạn có thể câ n sử dụng chiế n lược phân tích tâm lý này để tạo nên bộ tính cách hoàn chỉnh một cách nhanh chóng và cẩn thận.

Qua các ví dụ cụ thể và thực tế, bạn sẽ nhận biế t tấ mảnh hưởng của một thành viên ban hội thẩm, mức độ thành khẩn khai báo của tên tội phạm hay bạn có thể biế t liệu một người có dễ dàng tha thứ cho người khác khi anh ta phát hiện ra điể u khuấ t tấ t khiế n anh ta khó chịu hay không.

Cuố n sách này sẽ giúp bạn biế t cách nhận biế t chân tướng của sự việc, tránh bị lợi dụng và duy trì thế thượng phong với bấ t kỳ ai, vào bấ t kỳ thời điểm nào – chỉ trong vòng năm phút hoặc ngặ nhơn.

Lời nói đầu

That had bao giờ bạn ước mình có thể thâm nhập vào đâ `u óc người khác để biế t họ đang nghĩ gì? Giờ đây, bạn có thể làm được điề `u này bă `ng cách sử dụng phương pháp phân tích tâm lý cao cấ p. Khác với các cuố n sách cùng loại, hệ thố 'ng phân tích được trình bày trong cuố n sách này sẽ cung cấ p cho bạn cách thức phân tích tâm lý và suy nghĩ của đố i tượng một cách nhanh chóng, dễ dàng, toàn diện và mang tính thực tế cao.

Cụ thể hơn, Đọc vị bấ t kỳ ai không phải là một tập hợp các ý tưởng được làm mới lại về ngôn ngữ cử chỉ. Chúng tôi sẽ không gợi ý cách tiế p cận không giới hạn với tâm hô n của một người phụ nữ chỉ thông qua kiểu tóc của cô ta hoặc phác họa những nét chung về người khác bă ng việc dựa trên trực giác hoặc những bản năng sâu kín của mình. Cuố n sách này cũng sẽ không giúp bạn rút ra các kế t luận chỉ dựa vào cách khoanh tay hoặc buộc dây giày của một người.

Những nguyên tắ c được chia sẻ trong cuố n sách này không đơn thuâ n là lý thuyế t hay những mẹo vặt chỉ đôi khi đúng với một vài người. Đó là những thủ thuật tâm lý cụ thể, đã được kiểm chứng và có thể áp dụng cho hâ u hế t mọi người trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào.

Vậy, liệu có phải bạn sẽ có khả năng đọc vị bấ t kỳ ai với xác suấ t đúng tuyệt đố i trong mọi lúc? Hoàn toàn không. Phương pháp này có thể đúng với hấ u hế t trường hợp, nhưng không phải đúng 100%. Tuy nhiên, bạn nhấ t định sẽ giành được quyề n chủ động trước mọi đố i thủ. Bạn sẽ có khả năng sử dụng những công cụ phân tích tâm lý

quan trọng nhấ t để chi phố i thái độ của người khác, không chỉ khiế n cuộc chơi trở nên cân bă ng mà còn nă m được thế thượng phong.

Lưu ý ră ng cuố n sách này không phải là cẩm nang dạy bạn cách "thâm nhập suy nghĩ" của người khác để biế t chính xác con số họ đang nghĩ hay liệu họ có đang cân nhấ c việc ăn bánh mỳ kẹp cá ngừ trong bữa trưa hay không.

Từng bước một, Đọc vị bấ t kỳ ai sẽ chỉ cho bạn cách thức khám phá điề u người khác nghĩ hay cảm nhận trong những trường hợp thực tế. Ví dụ, bạn sẽ biế t liệu một người chơi bài có chơi tiế p hay không, một nhân viên tiế p thị có đáng tin không, hay liệu cuộc hẹn hò đầ u tiên có theo đúng ý bạn không.

Cuố n sách này giúp bạn biế t cách thiế t lập luật chơi để không bao giờ thua cuộc.

Phần I BẢY CÂU HỎI CƠ BẢN

Học cách phát hiện ra điể u người khác nghĩ hay cảm nhận một cách dễ dàng và nhanh chóng trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào.

- Liệu đố i phương có đang che giấ u điề u gì không?
- Dâ u hiệu tán thành hay phản đô i:
- Liệu anh ta có thích điê `u đó không?
- Liệu đố i phương có thực sự tự tin?
- Mọi chuyện... có thực là vậy?
- Đo mức độ quan tâm: Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?
- Đô ng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía nào?
- Đọc vị cảm xúc: Có phải bạn đang nói chuyện với người ôn hòa không?

Chương 1 Liệu đối phương có đang che giấu điều gì không?

"Sự chân thật có thể là cách giải quyế t tố t nhấ t, nhưng cũng câ n nhớ ră ng theo phương pháp loại trừ, không trung thực là cách giải quyế t tố t thứ nhì."

George Carlin

hi nghi ngờ người khác đang che giấ u chuyện gì, thông thường bạn có ba hướng giải quyế t: một là hỏi trực tiế p người đó, hai là lờ đi và ba là cố gặ ng thu thập thêm thông tin.

Nê u bạn chọn cách thứ nhấ t, có thể không chỉ khiế n người đó càng phòng vệ hơn mà còn khiế n bạn bị nhìn nhận theo cách bạn không hê mong muố n, như là người mắ c bệnh hoang tưởng hoặc do ghen ghét, đố kỵ mà hỏi họ như vậy, và do đó mố i quan hệ của hai người sẽ bị xấ u đi.

Cách thứ hai chỉ gây hại hoặc khiế n bạn gặp khó khăn thêm mà thôi.

Cách cuố i cùng sẽ giúp bạn tiế t kiệm thời gian tố i đa, nhưng cũng có thể gây hại cho bạn nế u bạn bị bắ t gặp đang rình mò khắ p nơi để lấ y thông tin.

Bấ t cứ khi nào nhận thấ y có dấ u hiệu không thành thật ở đầu đó – như việc nghi ngò con cái của bạn "chơi" thuố c, cấ p dưới biển thủ hay bạn bè không trung thực – hãy áp dụng một trong những thủ thuật dưới đây để biế t liệu người đó có thực sự làm vậy không.

Thủ thuật 1: Đọc tâm trí

Thủ thuật này đã từng được giới thiệu trong một cuố n sách khác của tôi là Đừng để bị lừa thêm lâ n nữa (1). Áp dụng thủ thuật này hâ u như sẽ bảo đảm được việc tìm ra chân tướng sự việc chỉ sau vài phút. Nó có hiệu quả tương tự như một bài kiểm tra Rorschach (2). Bài kiểm tra này gô m một loạt những dấ u mực được đặt cân xứng theo từng cặp với nhau. Người tham gia bài kiểm tra sẽ được yêu câ u nói ra cảm nhận của họ về hình dáng của các dấ u mực, từ đó người ta khám phá ra thái độ hay suy nghĩ mà họ đang che giấ u.

Thủ thuật đọc tâm trí cũng có chung một nguyên tắ c áp dụng như bài kiểm tra nói trên, nhưng bạn sử dụng nó theo một cách hoàn toàn mới – không phải dùng mực mà là *lời nói*. Hãy sử dụng những câu hỏi không mang tính kế t tội người được hỏi mà chỉ ám chỉ tới sự việc. Sau đó, đánh giá phản ứng trả lời của họ để tìm ra điệ u họ đang muố n che giấ u.

Bạn có thể bàn tới một chủ đề nhạy cảm rô i quan sát xem người đó có thoải mái hay quan tâm tới chủ đề đó hay không. Hãy xem một ví dụ trong thực tế sau đây.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Giám đố c phụ trách bán hàng nghi ngờ một trong các nhân viên kinh doanh của mình ăn cấ p vật dụng văn phòng. Nế u hỏi trực tiế p "Có phải cô đang lấ y trộm đô của công ty không?" sẽ

khiế n người bị nghi ngờ phòng bị ngay lập tức, dẫn tới việc muố n tìm ra chân tướng sự việc trở nên khó khăn hơn. Nế u cô ta không làm việc đó, dĩ nhiên cô ta sẽ nói với giám đố c là mình không lấ y trộm. Ngược lại, dù có lấ y trộm đi chăng nữa, cô ta cũng sẽ nói dố i là không hề làm vậy. Thay vào việc hỏi trực diện, người giám đố c khôn ngoan nên nói một điề u gì đó tưởng chừng vô hại, như: "Jill, không biế t cô có giúp được tôi việc này không. Dường như dạo này có ai đó trong phòng kinh doanh đang lấ y vật dụng văn phòng để mang về nhà. Cô có hướng giải quyế t nào cho việc này không?" rô i bình tĩnh quan sát phản ứng của người nhân viên.

Nế u cô ta hỏi lại và có vẻ hứng thú với đề tài này, anh ta có thể tạm an tâm ră ng cô ta không lấ y trộm, còn nế u cô ta đột nhiên trở nên không thoải mái và tìm cách thay đổi đề tài thì rõ ràng cô ta có động cơ không trong sáng.

Người giám đố c khi đó sẽ nhận ra sự chuyển hướng đột ngột trong thái độ và hành vi của nhân viên. (Đọc Chương 3 để biế t thêm về các dấ u hiệu lo lă ng và bấ t an.)

Nế u cô gái đó hoàn toàn trong sạch, có lẽ cô ta sẽ đưa ra hướng giải quyế t của mình và vui vẻ khi được sế p hỏi ý kiế n. Ngược lại, cô ta sẽ có biểu hiện không thoải mái rõ rệt và có lẽ sẽ cố cam đoan với sế p ră ng cô không đời nào làm việc như vậy. Không có lí do gì để cô ta phải thanh minh như vậy, trừ phi cô là người có cảm giác tội lỗi.

Một cách khác để áp dụng thủ thuật này là nói to suy nghĩ của mình về một việc đặc biệt nào đó (điề u mà bạn nghĩ người đó đang có dấ u hiệu giấ u giế m) rô i quan sát phản ứng của họ. Hãy xem ví dụ dưới đây để thấ y cách này được áp dụng thế nào:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một phụ nữ nhận thấ y bạn trai có một số biểu hiện kỳ cục và nghi ngò anh ta đang sử dụng thuố c kích thích – có thể là theo chỉ định của bác sĩ. Cô ta có thể nói to suy nghĩ của mình theo kiểu: "Có người dùng thuố c mà cứ đinh ninh mình không bị người ngoài phát hiện, như thế thật mấ t hứng anh nhỉ?" hoặc: "Em vừa đọc được một bài báo nói ră `ng 33% số người lớn chúng ta đề `u cố thử một loại thuố c kích thích nào đó ít nhấ t một lầ `n trong đời đấ y."

Một cách gián tiế p, cô ta đã khơi trúng chủ đề và quan sát phản ứng của bạn trai xem có đúng là anh ta đang lén lút chơi thuố c không. Nế u không có chuyện đó, chặ c hẳn anh ta sẽ tham gia vào câu chuyện một cách hào hứng, còn nế u ngược lại, chặ c chặ n anh ta sẽ đổi chủ đề .

Thủ thuật này còn có thể được sử dụng bă ng cách yêu câ u đương sự đưa ra lời khuyên.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một giám đố c bệnh viện nghi ngờ một bác sĩ dưới quyề nuố ng rượu trong giờ làm việc. Bà ta có thể hỏi: "Bác sĩ Smith này, tôi muố n xin anh lời khuyên. Đô ng nghiệp của tôi tại một bệnh viện nghi ngờ bác sĩ dưới quyề nuố ng rượu trong giờ làm việc. Anh có lời khuyên nào để cô ấ y biế t được sự thật mà không làm mấ t lòng người bác sĩ đó không?"

Và cũng như những trường hợp khác, nế u là người mặ c lỗi, chặ c chặ n vị bác sĩ trong câu chuyện sẽ có cảm giác không thoải mái. Nế u không uố ng rượu trong giờ làm, hẳn anh ta sẽ vui vẻ tìm kiế m giải pháp với sế p của mình.

Thủ thuật 2: Gọi bác sĩ Bombay

Nê´u bạn đang nghi ngò có người biế´t được điề`u gì đó hoặc ai đó, thủ thuật có tên "Bác sĩ Bombay đâu!"(3) có thể hữu dụng trong việc tìm ra chân tướng sự việc. Phương pháp này được thực hiện dựa trên một nguyên tắ´c về` tâm lý: một người sẽ có mức độ quan tâm như nhau tới điề`u mà anh ta/cô ta không biế´t trước. Một ví dụ đơn giản là một người chưa từng biế´t Fred, Peter hay Marvin thì sự chú ý của anh ta san đề`u cho cả ba người. Ngược lại, trong số´ các tên được đưa ra, anh ta biế´t một thì tự nhiên sự chú ý sẽ được hướng vào đó. Trong ví dụ trên, nế´u anh ta biế´t Marvin và không biế´t hai người còn lại, đương nhiên anh ta sẽ quan tâm tới chuyện của Marvin.

Thủ thuật này sẽ cung cấ p cho đố i tượng những lựa chọn tương đương nhau. Sau đó, nế u sự chú ý của anh ta hướng về một hướng, việc anh ta có điể u che giấ u liên quan tới chuyện đó là hoàn toàn có thể. Hãy xem ví du sau:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Giám đố c nhân sự nghi ngờ Jimmy có ý định rời công ty và mang theo bản danh sách khách hàng. Vị giám đố c này nghi ngờ Jimmy có câu kế t với "ông Black", giám đố c của công ty đố i thủ.

Nghĩ như vậy, người giám đố c nhẹ nhàng bảo Jimmy ngô i xuố ng và bắ t đâ u đưa ra ba tập tài liệu được đánh dấ u "ông Green", "ông Blue" và "ông Black". Nế u Jimmy đã gặp hay đang lên kế hoạch gặp ông Black, ánh mắ t anh ta sẽ tự nhiên dừng ở tập hô sơ có tên ông này lâu hơn những hô sơ khác. Sau đó có

thể anh ta sẽ cố gặ ng di chuyển ánh nhìn sang những tập hồ sơ khác, nhưng với vẻ không tự nhiên và có phâ n máy móc.

Một cách áp dụng khác là đề cập chung chung về toàn bộ sự việc và tập trung vào một điểm đặc biệt. Đầ u tiên, hãy đưa ra toàn bộ các dữ kiện mà cả bạn và đổ i tượng cùng biế t. Đế n một đoạn nào đó, hãy thay đổi một trong số các dữ kiện. Nế u đổ i tượng hướng sự chú ý tới dữ kiện đã được thay đổi này, bạn có thể kế t luận anh ta có dính líu tới nó.

Ví dụ, một thám tử tư đang thẩm vấ n kẻ tình nghi của một vụ trộm. Từ các dữ kiện của bản báo cáo, anh ta nói với đô i tượng về sự việc đã xảy ra thể nào một cách chính xác, nhưng không quên thay đổi một chi tiế t quan trọng trong đó. Nế u đó đúng là tên trộm, theo bản năng, hă n sẽ tập trung vào chi tiế t này. Điể u mà hă n vừa nghe khiế n hă n ngạc nhiên và hă n sẽ muố n chắ c chă n là liệu điề u hă n vừa nghe có đúng không. Hặ n sẽ sử dụng điểm "mâu thuẫn" như là chứng cứ cho việc vô tội của mình, thế nhưng hặ n không biế t rã ng chỉ có kẻ phạm tội mới biế t để nhận ra điề u "mâu thuẫn" đó. Ngược lại, nế u đó là người vô tội, tấ t cả các dữ kiện đưa ra với anh ta đề u như nhau vì anh ta không hề biế t đế n chúng trước khi được nghe, do đó sẽ không thể phân biệt đâu là dữ kiện đúng và đâu là dữ kiện sai. Hãy xem một ví dụ thực tế dưới đây để hiểu rõ hơn.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Người thám tử thuật lại các "dữ kiện" cho đố i tượng tình nghi. "Kẻ tình nghi bắ n nhân viên thu ngân, sau đó bỏ trố n trong một chiế c xe mui kín màu xanh lá cây có biển đăng ký thuộc bang California, (để n đây cho thêm một dữ kiện không đúng), đâm vào một xe khác, ra khỏi xe, nhảy qua hàng rào và bỏ chay."

Nế u đố i tượng tình nghi đúng là kẻ trộm, hặ n sẽ hỏi lại về dữ kiện không chính xác nói trên: "Đâm vào một xe khác? Xe của tôi không có cả một về t xước! Đó không thể là xe tôi!" Bặ ng chứng vô tội của hặ n lại sử dụng một dữ kiện đã được làm sai, gián tiế p tố cáo hặ n biế t toàn bộ sự việc.

Thủ thuật 3: Bạn đang nghĩ gì?

Mấ u chố t để sử dụng thủ thuật này không phải ở việc luận tội đố i tượng, mà là ở việc thông báo. Phản ứng của người được nói sẽ cho biế t anh ta có giấ u bạn điể u gì hay không. Đố i tượng sẽ để lộ suy nghĩ thực sự của mình khi được thông báo một thông tin mới.

Ví dụ, Pauline đi khám sức khỏe định kỳ. Khi nhận được kế t quả xét nghiệm máu, bác sĩ thông báo ră ng cô đã nhiễm vi rút Herpes (vi rút gây bệnh mụn rộp). Sau khi nghĩ đi nghĩ lại vê các bạn tình trong thời gian gâ n đây của mình, cô tin ră ng chỉ có Mike hoặc Howie là hai người có thể truyê n bệnh cho cô. Sẽ chẳng đi đế n đâu nế u nói thẳng với hai người ră ng họ có biế t đã truyê n vi rút Herpes cho cô không, vì chắ c chắ n cả hai sẽ kịch liệt chố i bỏ.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Pauline gọi cho cả hai người và thông báo ră ng cô đã nhiễm vi rút Herpes. Phản ứng của hai người đã giúp cô hiểu được vấ n đề :

Mike: "Này, đừng có nhìn anh như thế ! Anh không lây bệnh cho em đâu! Anh hoàn toàn không mặ c bệnh đó!"

Howie: "Cái gì?! Cô nhiễm bệnh đó bao lâu rô i? Không phải là cô đã truyề n bệnh cho tôi đấ y chứ! Không thể tin được."

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Ai là người đã lây bệnh cho Pauline? Nế u bạn nghĩ là Mike thì bạn đã đúng rô i đấ y. Ngay khi nghe nói Pauline đã nhiễm một căn bệnh khó chữa, dễ lây, anh ta đã lập tức bảo vệ bản thân vì nghĩ ră ng mình đang bị buộc tội đã truyề n bệnh cho cô. Mike không quan tâm tới sức khỏe của mình vì bản thân đã biế t mình là người có bệnh. Anh ta chỉ quan tâm tới chuyện làm sao thuyế t phục được Pauline ră ng anh ta không phải nguyên nhân khiế n cô mắ c bệnh.

Ngược lại, Howie tiế p nhận cuộc gọi từ Pauline như một lời thông báo ră ng cô đã lây bệnh cho anh ta. Vì vậy, anh tức giận vì anh ta quan tâm tới sức khỏe của mình trước tiên.

Vậy là người bị nghi ngờ nhâ m sẽ dễ dàng nổi giận vì cho ră ng mình bị xúc phạm, còn người thực sự mặ c lỗi sẽ mặc định cho mình trạng thái phòng bị. Hãy xem một ví dụ nữa:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Giả sử bạn đang làm việc cho dịch vụ chăm sóc khách hàng tại một công ty máy tính. Một khách hàng mang tới một máy in không hoạt động để đổi một cái mới, nói ră ng anh ta vừa mới mua nó vài ngày trước đây. Anh ta có đâ y đủ các hóa đơn câ n thiế t và quan trọng là chiế c máy vẫn còn được gói kín trong hộp.

Trong quá trình kiểm tra hàng, bạn phát hiện một bộ phận câ n thiế t, đặ tiê n nhưng lại dễ dàng tháo ra, lặ p vào trong máy đã bị mâ t – đây cũng là lí do vì sao máy không chạy như bình thường. Dưới đây là hai cách phản ứng bạn có thể gặp sau khi thông báo tình trạng máy cho khách hàng:

Phản ứng 1: "Tôi không lấ y nó ra. Lúc mua thế nào thì bây giờ nó y nguyên như thế ."

Phản ứng 2: "Cái gì? Anh bán cho tôi một cái máy in thiế u linh kiện quan trọng nhấ t à. Tôi đã mấ t hai tiế ng đô ng hô để cố làm nó chạy!"

Bạn đã thấ y hiệu quả của nó chưa? Người khách hàng có phản ứng tức giận vì cảm thấ y bị xúc phạm. Ý nghĩ mình có thể đang bị kế t tội không bao giờ xảy để n với anh ta.

Còn người có phản ứng thuộc loại thứ nhấ t biế t thừa ră ng anh ta chẳng bao giờ cố làm cho máy chạy như bình thường cả, vì đơn giản anh ta đã lấ y phâ n linh kiện đó ra từ trước. Anh ta không có lí do gì để giận dữ, mà chỉ đơn giản rơi vào trạng thái phòng bị, bảo vệ bản thân vì tưởng ră ng mình đang bị nghi ngờ là cố tình lấ y cấ p linh kiện đó.

Thủ thuật 4: Lảng tránh hoặc biểu lộ

Khi sử dụng thủ thuật này, mấ u chố t là bạn gắ n sự nghi ngờ vào một điể u mà bạn biể t chắ c chắ n là đúng, nhưng hoàn toàn không liên quan tới người bị nghi ngờ. Nế u người đó cố tình che giấ u hay bác bỏ sự thật mà bạn đã biế t chắ c chắ n, bạn đã có câu trả lời cho mình.

Còn nế u người đó biế t sự thật nhưng lại không nhìn ra mố i liên hệ tới sự việc, thì sự nghi ngờ của bạn là không có cơ sở. Hãy xem ví dụ dưới đây:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Henry nghi ngò bạn gái nghiện rượu. Anh biế t Elaine hay ăn kẹo cao su sau khi dùng bữa, một thói quen không liên quan lắ m để n nghiện rượu (và thậm chí còn là một thói quen tố t). Anh có thể nói như sau: "Anh có đọc được một tài liệu nói ră ng người nghiện rượu thường có xu hướng nhai kẹo cao su sau khi ăn."

Trong trường hợp Elaine đúng là người nghiện rượu, anh ta sẽ nhận thấ y cô không thoải mái và có lẽ sẽ chọn cách không ăn keo cao su sau bữa ăn nữa.

Thực ra cô không có lí do gì để phải từ bỏ thói quen thường ngày của mình nế u không phải thói quen đó làm cô bấ t lợi. Ngoài ra, cô cũng không có lí do gì để nghi ngờ tính xác thực trong câu nói của ban trai.

Cô có thể nghĩ: "Oái, đó chính xác là những gì mình làm." Tuy nhiên, nế u không phải cô là kẻ nghiện rượu, cô có thể nói với Henry ră `ng mình có thói quen ăn uố ng như vậy, nên tài liệu đó có thể không hoàn toàn đúng. Dĩ nhiên, cô có thể sẽ bỏ thói quen này để tránh việc khiế n bạn trai hiểu nhâ `m cô uố ng rượu, dù thực tế ´ cô không hê ` uố ´ng nhiê `u. Thông thường trong trường hợp này, cô gái sẽ không phủ nhận thói quen tố ´t của mình và phản bác lại "tài liệu" của bạn trai để chứng minh tài liệu đó hoàn toàn không đúng.

Thủ thuật 5: Đề phòng sẽ gây ra hành động dại dột Khi sự nghi ngờ tăng cao, thủ thuật này là phương pháp tố t nhấ t để biế t liệu một người có đang che giấ u điề u gì hay không, dù đó có thể là một "diễn viên" gạo cội để n mấ y đi chăng nữa. Phương pháp này được thực hiện như sau: bạn thông báo cho cả đố i tượng tình nghi và người cộng sự (đã được gài từ trước) rã ng cả hai đề u là "đố i tượng nghi vấ n" và bạn tạo cho mình cái vẻ không quan tâm lấ m tới đố i tượng nghi vấ n thực sự.

Sau đó, thận trọng quan sát phản ứng của đố i tượng. Nế u sự liên hệ với người thứ ba khiế n đố i tượng bận tâm thì có lẽ đó là người vô tôi.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một viên thám tử sau khi đưa cả hai đố i tượng tình nghi vào phòng tạm giam thì tuyên bố : "Chúng tôi biế t một trong hai anh chính là kẻ phạm tội, về t máu tìm thấ y ở hiện trường cho biể t kẻ phạm tội đã nhiễm vi rút viêm gan C." Giờ đây, khi người được dẫn vào cùng tiế n tới gâ n đố i tượng tình nghi với bàn tay đang chảy máu, thì nế u đố i tượng tình nghi vô tội, chắ c chắ n anh ta sẽ tránh ra một bên và trở nên rấ t kích động. Anh ta lo sợ ră ng người còn lại chính là tên tội phạm và có thể gây hại cho anh ta.

Ngược lại, nế u anh ta chính là kẻ phạm tội, anh ta sẽ chẳng có lí do gì để phải bận tâm chuyện người kia có dính vi rút viêm gan hay không. Tự bản thân anh ta mặc định ră ng mình mới là người đã mắ c căn bệnh đó.

Bạn cũng có thể sử dụng thủ thuật này cho các nhóm bă ng cách gắ n đánh giá của bạn vào sự việc bị nghi ngờ chứ không phải cho đô i tượng bị nghi ngờ, và dâ n dâ n người bị tình nghi sẽ để lộ sơ hở.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một giám đố c muố n tìm ra ai là người đã lục trộm ngăn kéo của mình, anh ta có thể nói: "Bấ t kỳ ai đã vào phòng đề u bị sa thải. Những người còn lại sẽ được thăng chức vì đã trải qua cuộc điề u tra này," sau đó theo dõi biểu hiện của đố i tượng nghi vấ n. Nế u đố i tượng hào hứng hoặc muố n hỏi thêm về mức nâng lương hoặc các bổng lộc của vị trí mới, có lẽ anh ta không làm chuyện đó. Còn nế u anh ta im lặng từ đầ u tới cuố i thì có thể đó chính là kẻ đã "đột nhập" và thực hiện hành vi sai trái.

Thủ thuật 6: Bạn sẽ làm chuyện đó thế nào?

Thủ thuật này được áp dụng với giả thiế t cho ră ng kẻ phạm tội sẽ làm bấ t kỳ điề u gì có thể để chứng tỏ mình vô tội. Bặ ng cách hỏi trực diện đố i tượng rã ng hặ n đã làm cách nào để thực hiện được điề u mà bạn đang kế t tội hặ n, bạn có thể thu được khá nhiê u kế t quả theo hướng suy nghĩ của hặ n. Giả định tâm lý như sau: trong hoàn cảnh đó chỉ có một phương pháp có thể thực hiện được, và đố i tượng tình nghi lại chọn cách làm hoàn toàn không liên quan tới phương pháp ấ y, thì rấ t đáng để chúng ta tiế p tục điề u tra thêm.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Helen tin ră `ng người thủ quỹ của mình là Mitch, có hành vi bòn rút tiê `n từ một tài khoản của công ty. Việc biển thủ này đô ´i với anh ta là rấ ´t dễ dàng vì anh ta hoàn toàn không chịu sự kiểm tra và đô ´i chứng từ bên thứ ba nào cả. Do vậy, khi anh ta bác bỏ chuyện ăn trộm tiê `n, nghi ngờ của cô vẫn tiế ´p tục.

Vì vậy, vào một thời điểm thích hợp, cô nói: "Nế u anh bắ t buộc phải ăn trộm, anh sẽ làm thế nào?" Nế u anh ta trả lời bă ng một phương án lòng vòng phức tạp như, "À, nế u là tôi, tôi sẽ giữ

lại một bộ sổ sách kế toán riêng, rồ i dùng mực không màu⁽⁴⁾ để viế t..." thì có lẽ anh ta đang giấ u giế m điể u gì đó.

Tại sao có thể khẳng định như vậy? Vì câu trả lời đúng nhấ t phải là cách làm dễ dàng nhấ t, lấ y tiế n trực tiế p từ tài khoản đó. Tuy nhiên, vì anh ta không muố n bị phát hiện là đang nghĩ tới tài khoản đó nên mới nói ra một cách làm lòng vòng hòng che giấ u tội lỗi của mình.

TIÊ P CẬN NHANH

Một người đi đường tới một ngã ba dẫn tới hai ngôi làng. Một ngôi làng toàn những người nói dô í và một ngôi làng toàn những người nói thật. Người này có việc câ n làm ở ngôi làng của những người nói thật. Anh ta nhìn thấ y một người đang đứng ở giữa ngã ba đường đó, và chặ c chặ n là người thuộc một trong hai ngôi làng đó, nhưng lại không có dấ u hiệu nhận biế t được anh ta ở làng nào. Người đi đường đế n bên người đàn ông và hỏi anh ta một câu. Từ câu trả lời, anh ta biế t được con đường nào câ n đi. Vậy người đi đường đã hỏi câu gì (5)?

Chương 2

Dấu hiệu tán thành hay phản đối: Liệu anh ta có thích điều đó không?

"Chỉ có một điể `u tệ hơn việc một người không biế ´t mình thích và ghét gì, đó là anh ta không có can đảm nói ra những điể `u mình thích hoặc ghét."

Tony Randall

a bao giờ bạn gặp một người mà bạn không thể biế t được cô ta có cảm giác thể nào với chủ đề bạn đang nói không? Liệu có ai đó bạn quen đang trải qua chuyện tô i tệ mà không muố n cho bạn biế t? Khi giải thích một chiế n lược phát triển mới cho đô ng nghiệp, anh ta chẳng hé răng lấ y một lời. Bạn có muố n biế t anh ta đang nghĩ gì không?

Chương này sẽ hướng dẫn bạn cách làm thế nào để trong những trường hợp tương tự, có thể nhanh chóng và âm thâ m nhận ra điể u mà một người đang nghĩ, dù đôi khi không câ n hai người phải nói với nhau lời nào.

Thủ thuật 1: Sử dụng nỗi ám ảnh

Khi bạn viế t một lời nhấ n vào giấ y ghi chú và xé ra khỏi tập giấ y, bạn có bao giờ để ý điể `u gì đã xảy ra không? Thông thường tin nhấ n đó vẫn có thể đọc được trên mặt tờ giấ y nă `m ngay dưới tờ đã bị xé. Vế t hã `n của chữ do bút viế t gây ra đã để lại bút tích trên đó. Thủ thuật sẽ được trình bày tiế p ngay đây cũng tương tự với quá trình nói trên, bởi vì tấ t cả các kỷ niệm của chúng ta đề `u để lại â ´n tượng nhấ t định lên những sự vật và sự việc trong cuộc số ´ng của mỗi người và có thể tạo nên phản xạ có điề `u kiện.

Bạn có biế t nhà khoa học Nga Pavlov⁽¹⁾ đã rút ra được điể `u gì từ các thí nghiệm không? Các chú chó trong thí nghiệm của ông đã tiế t ra dịch vị khi nghe tiế ng ông đi vào phòng. Chúng nhận biế t được ră `ng sự xuấ t hiện của Pavlov có nghĩa là chúng sẽ được cho ăn và lưiên tưởng Pavlov với thức ăn, dù thức ăn có xuấ t hiện hay không. Ví dụ trên về `sau được ông xây dựng thành định luật về `phản xạ có điể `u kiện mà chúng ta có thể thấ y rấ t nhiề `u trong thực tế cuộc số ng.

Chẳng hạn như mùi cỏ mới că t có thể khiế n bạn nhớ về những kỷ niệm đẹp thời thơ â u, hay trong quá khứ bạn đã từng gặp một người khiế n bạn có cảm giác khó chịu thì về sau khi gặp bấ t cứ ai trùng tên với họ, bạn cũng sẽ có cảm giác không thoải mái.

Những kỷ niệm chính là đâ`u mố i. Một đâ`u mố i chính là sự gă n kế t hay liên hệ giữa một tập hợp các cảm nhận hay trạng thái cảm xúc cụ thể và một tác nhân kích thích duy nhấ t nào đó, chẳng hạn một hình ảnh, một âm thanh, một cái tên hay thậm chí một mùi vi.

Bă ng việc liên tưởng hoàn cảnh hiện tại với một tác nhân kích thích trung gian, những cảm xúc thực của một người được gắ n với tác nhân đó.

Trong thí nghiệm nghiên cứu điê `u kiện hóa cổ điển của mình vào năm 1982, Gerald Gorn⁽²⁾ đã xê ´p một cặp bút màu đi với hai thể loại âm nhạc khác nhau: màu xanh đi với nhạc giúp người nghe cảm thấ ´y dễ chịu, còn màu be đi với nhạc khiế ´n người nghe thấ ´y khó chịu. Gorn đã tách những người tham gia thử nghiệm thành các nhóm riêng biệt và đưa cho họ cả bút màu xanh lẫn bút màu be, để họ chọn bút nào đi với nhạc nào; cụ thể nhạc dễ chịu là nhạc phim Grease⁽³⁾ còn nhạc khó chịu là nhạc truyê `n thố ´ng của ´n Độ.

Vào cuố i buổi thí nghiệm, những người tham gia được thông báo họ có thể giữ một loại bút làm kỷ niệm, và họ đã chọn cách giữ cây bút tương ứng với âm nhạc họ thích, theo tỉ lệ 3,5/1.

Một công trình nghiên cứu khác cũng mô tả hiện tượng tương tự được Lewicki⁽⁴⁾ tiế nhành tại Đại học Warsaw, Ba Lan. Trong nghiên cứu này, các sinh viên trải qua một cuộc phỏng vấ n với một nhà nghiên cứu và phải trả lời câu hỏi về tên họ và "thứ tự ngày sinh" của mình.

Khi một sinh viên hỏi lại "thứ tự ngày sinh" có nghĩa là gì, người đó hoặc sẽ bị người phỏng vấ n mã ng vì không chịu nghe kỹ hướng dẫn, hoặc sẽ được trả lời một cách chung chung, vô thưởng vô phạt.

Sau đó, các sinh viên sẽ được dẫn qua một căn phòng khác và nộp lại một mảnh giấ y cho "bấ t cứ nhà nghiên cứu nào đang không bận việc". Thực tế thì cả hai nhà nghiên cứu trong phòng đề u không bận gì. Thế nhưng, một trong số họ có ngoại hình giố ng với người đã thực hiện cuộc phỏng vấ n vừa xong. Một kế t quả đáng ngạc nhiên là có để n 80% số sinh viên, những người đã bị mắ ng trong cuộc phỏng vấ n, chọn người có ngoại hình không giố ng với người đã mắ ng họ, trong khi 45% số người đã nhận được câu trả lời trung tính thì chọn người trông giố ng với người đã phỏng vấ n họ.

Thủ thuật được giới thiệu tiế p sau đây sẽ sử dụng cùng một diễn biế n tâm lý tương tự bà ng cách liên kế t hoàn cảnh xảy ra vụ việc với một tác nhân kích thích trung gian, và quan sát "cảm giác" của đố i tượng với tác nhân này. Nế u đố i tượng thể hiện quan tâm thích thú có nghĩa là anh ta có ấ n tượng tố t với chuyện đã xảy ra trước đó. Còn nế u ngược lại, anh ta biểu lộ cảm giác không hề thích, thì bạn có thể chấ c chấ n rã ng anh ta đã phạm phải sai lâ m trong quá khứ.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Bạn là nhà hòa giải đang cố gặ ng thu xế p mố i bấ t hòa giữa hai bên. Sau những thương lượng dài dặ ng dặc mà chưa đi tới kế t quả, bạn gặp rặ c rố i vì không thể đọc nổi suy nghĩ của cả hai.

Trên bàn đang đặt một số cây bút màu xanh. Sau cuộc họp, bạn đề nghị hai bên ký vào một số văn bản, hoàn toàn không liên quan tới vụ việc đang tranh chấ p. Việc ký của mỗi bên diễn ra độc lập với nhau và kéo dài trong vài phút, để tránh việc có người chấ p thuận hay có người phản đố i. Mỗi bên sau khi ký xong đề u đưa lại bút cho bạn. Mỗi lâ n đề nghị họ ký, bạn sẽ hỏi họ thích bút xanh hay bút đen.

Giả sử ră ng các loại bút này đề u có chức năng như nhau, chỉ khác biệt về màu să c thì bên cứ khăng khăng chọn bút màu đen sẽ là bên có cảm nhận không tố t về bút màu xanh, tức là với cuộc thương lượng diễn ra trước đó. Ngược lại, bên vui vẻ nhận bút màu xanh lại có thái độ tích cực với chiế c bút và dĩ nhiên là với cả cuộc họp trước đó. Chiế n thuật tră c nghiệm tâm lý này còn có thể áp dụng với vô vàn những cặp liên tưởng khác, nó có thể giúp bạn có những đánh giá să c sảo về tâm lý của đố i tượng.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người đang lă ng nghe bạn thuyế t trình. Cả hai đề u ngô i trên ghế màu xanh. Sau buổi thuyế t trình, người này được đưa sang một căn phòng khác có bàn và bố n chiế c ghế : hai cái màu xanh và hai cái màu xám. Nế u anh ta thích bài nói của bạn, anh ta sẽ chọn ghế màu xanh.

Như vậy, có thể kế t luận ră ng khi một người có hứng thú với tác nhân kích thích đã xuấ t hiện trong hoàn cảnh trước đó, chúng ta có thể giả định là anh ta đã có ấ n tượng tích cực. Ngược lại, nế u anh ta tỏ ra khó chịu với tác nhân trung gian, có lẽ anh ta đã có ấ n tượng không tố t.

Trước khi bước sang những thủ thuật mới, hãy cùng nhìn lại hai tín hiệu nhận biế t có mức độ chính xác cao về những gì một người thực sự nghĩ:

Dâ´u hiệu 1: Những â´n tượng ban đâ`u

Tiế n sĩ Paul Ekman, nhà tâm lý học và là chuyên gia hàng đâ u trong lĩnh vực phát hiện nói dố i, đã chỉ ra một dấ u hiệu nhận biế t cảm giác thực của con người thông qua biểu hiện rấ t tinh vi trên cơ mặt – những phản ứng về cảm xúc phản ánh tâm tư thực của đố i tượng. Những biểu hiện này diễn ra rấ t nhanh, hâ u như rấ t khó nhận thấ y, đố i tượng dễ dàng chuyển đổi nét mặt theo ý muố n⁽⁵⁾. Tuy nhiên, bạn cũng không câ n lo về việc phải có máy quay video mới phân tích được tình hình.

Có thể bạn không nhận ra phản ứng tự nhiên đâ u tiên đó, nhưng bạn vẫn có thể quan sát các nét mặt biểu hiện tiế p theo để biế t người đó đang cố che giấ u điề u gì. Dù khuôn mặt anh ta có biểu hiện như thế nào đi chăng nữa, chỉ câ n bạn nhận ra được là đã có

sự thay đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác thì bạn đã có thể giả định là có điể `u gì đó khuấ t tấ t rô `i. Ekman đã chỉ ra trong nghiên cứu của ông ră `ng hâ `u hế t mọi người đề `u không biể t mình có những biểu hiện tinh vi như vậy trên mặt, vì chúng xuấ t hiện một cách bản năng trước cả khi người đó ý thức được.

Dấ u hiệu 2: Những biểu hiện vô thức

Việc sử dụng các đại từ nhân xưng có thể tiế t lộ khá nhiê u vê suy nghĩ thực sự của người sử dụng. Hệ thố ng "Phân tích nội dung lời nói" (Statement Content Analysis) của tác giả Adams phân tích các trường hợp sử dụng đại từ như ngôi "tôi" (I) và "chúng tôi" (we). Ví dụ, sẽ rấ t bấ t thường nế u bạn nghe được nạn nhân của một vụ bắ t cóc, xâm phạm tình dục hay các vụ án bạo hành khác lại ám chỉ về người bị hại và kẻ tội phạm bă ng ngôi "chúng tôi".

Thay vào đó, khi thuật lại chi tiế t vụ việc, người bị hại thường sử dụng ngôi "tôi" để nói về bản thân và ngôi "hǎ n ta/ả ta" để nói về tên tội phạm. Ngôi "chúng tôi" thường chỉ được sử dụng khi nói về sự thân mật, mà điể u đó không bao giờ tô n tại trong một vụ án (6).

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người bạn kể cho bạn về buổi hẹn hò tố i qua với bạn trai. Câu chuyện bắ t đâ u bă ng cách xưng "chúng tớ": "Chúng tớ đi tới câu lạc bộ vào lúc 10 giờ... sau đó tụi tớ uố ng vài chén... rô i chúng tớ gặp vài người bạn của anh â y..." Sau đó, người kể chuyện đột ngột thay đổi, "rô i anh ta đưa tớ về nhà." Bạn có thể nhận ra sự thay đổi trong cách kể của người bạn, và đưa ra giả thiế t ră ng cô ta và bạn trai đã có tranh cãi gì đó, kể từ đoạn người bạn bắ t đâ u dùng đại từ nhân xưng kém thân mật. Ví dụ

nê´u nói "Chúng tớ lái xe vê` nhà; chúng tớ vê` nhà..." thì câu chuyện sẽ có kế´t thúc ổn thỏa hơn nhiê`u.

Bài kiểm tra tâm lý này còn có thể áp dụng trong rấ t nhiề u trường hợp khác. Ví dụ khi một người tự tin vào những gì anh ta nói, anh ta sẽ có xu hướng xưng "tôi", "chúng tôi" hay "chúng ta". Còn khi có cảm giác không chắ c chắ n thì vô thức chúng ta sẽ tự tìm cách đẩy xa mình khỏi những tuyên bố chắ c nịch và không thêm quyê n sở hữu trong cách nói của mình.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Nế u bạn hỏi đánh giá của sế p thế nào về ý tưởng mới của bạn và sế p trả lời: "Tôi thích nó đấ y", bạn hoàn toàn có cơ sở tin tưởng vào lời khen ngợi của bà ta. Còn nế u sế p nói: "Ù, tố t đấ y" hay "Cậu làm tố t đấ y," có nghĩa là bà không thêm quyề n sở hữu của mình trong câu nói thì bạn không nên hoàn toàn tin vào câu trả lời của bà ta.

Nên nhớ ră ng bấ t kỳ dấ u hiệu nào cũng phải được kiểm nghiệm trong từng ngữ cảnh riêng và nên tránh việc rút ra kế t luận một cách nóng vội dựa trên những dấ u hiệu rời rạc, không có sự liên kế t.

TIÊ P CẬN NHANH

Một nguyên tắ c quan trọng trong khoa học phân tích chữ viế t là nhìn vào khoảng cách giữa đại từ chủ ngữ "tôi" và các từ tiế p theo để nhận ra cảm xúc thực sự của người viế t. Nế u khoảng cách này lớn hơn khoảng cách giữa các từ khác trong cùng một câu, có thể giả định ră `ng đó là một nỗ lực trong vô thức của chính người viế t khi đang cố tách anh ta

khỏi câu nói. Hoặc nế u đại từ chủ ngữ nhỏ hơn hoặc được viế t nét nhạt hơn (tay viế t ít dùng lực hơn) so với các chữ còn lại thì có cơ sở để tin ră ng người viế t đang có điể u gì mâu thuẫn hoặc rõ ràng không nên tin tưởng hoàn toàn vào những gì anh ta viế t.

Thủ thuật 2: Toàn bộ thế giới này là một sự phản chiếu

Người ta thường nói ră ng cách một người nhìn nhận thế giới này chính là sự phản chiế u của bản thân anh ta. Nế u anh ta nhìn thế giới này như một nơi đâ y rẫy tội ác và thố i nát thì có lẽ bản thân anh ta – dù có không nhận ra đi chăng nữa – cũng là một người chẳng tố t đẹp gì. Nế u anh ta nhận ra trên đời này có những người tố t bụng và làm việc chăm chỉ thì đó cũng là cách anh ta nhìn nhận bản thân. Người xưa đã có câu tục ngữ "Đô ng bệnh tương liên" (ám chỉ những kẻ có cùng cảnh ngộ mới nhìn ra chân tướng của nhau). Nế u đột nhiên có người nghi ngờ bạn vô căn cứ, bạn có thể tự hỏi: "Tại sao hă n lại hoang tưởng như vậy?".

Trong tâm lý học, hiện tượng này được gọi tên theo thuật ngữ "sự phản chiế u". Thuật ngữ này giải thích việc chỉ có kẻ lừa đảo mới nhận ra chân tướng và kế t tội một kẻ lừa đảo khác. Nế u bạn liên tục bị hỏi về động cơ hay lí do hành động của mình thì hãy yên tâm ră ng những lời buộc tội đó thực sự là lời cảnh báo.

Trong đời số ng hàng ngày, chúng ta có thường gặp chuyện một anh chàng bạn trai hay ghen cứ suố t ngày kế t tội bạn gái mình là người không chung thủy, chỉ để chứng minh một điể u rã ng anh ta chính là người làm chuyện đó sau lưng bạn gái hay không? Thủ thuật này có thể được áp dụng theo cách sau đây:

Nế u bạn dò hỏi một người xem liệu anh ta có phải là người trung thực hay không, anh ta có thể đơn giản nói dố i và trả lời "có". Tuy nhiên, nế u bạn hỏi ră ng liệu anh ta có nghĩ hâ u hế t mọi người là trung thực không, anh ta sẽ thoải mái đưa ra quan điểm của mình mà không sợ bị bạn đánh giá về phẩm chấ t của anh ta.

Vậy là bạn có thể mở cánh cửa dẫn vào tâm hô n của một người? Không hoàn toàn như vậy.

Dễ bị lộ là vấ n đề câ n quan tâm nhấ t – bạn muố n chấ c chấ n rã ng đố i tượng được hỏi sẽ không biế t được điể u bạn thực sự muố n hỏi. Để giải quyế t vấ n đề này, chúng ta sẽ sử dụng một vật hoán đổi để thu hút sự chú ý của đố i tượng mà không khiế n người đó nghi ngờ. Trong toán học, phép bắ c câ u với một vật hoán đổi có thể được diễn tả như sau: nế u a = b, b = c thì a = c.

Giả sử bạn đang muố n tìm hiểu xem một người có cuộc số ng gia đình hạnh phúc không. Dĩ nhiên nế u hỏi trực tiế p sẽ không thể đọc được suy nghĩ của họ, càng không thể bảo đảm độ chính xác cho thông tin mà bạn sẽ nhận được.

Vậy nên chúng ta hãy dùng cách sau đây để khoanh vùng cảm nhận của đố i tượng cụ thể hơn mà vẫn hạn chế bị nghi ngờ. Hãy sử dụng thông tin liên đới – một hay hai cấ p suy ra từ câu hỏi ban đâ u – để tiế p cận thái độ thực sự của đố i tượng mà không khiế n họ cảnh giác.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Câu hỏi trong ví dụ trên là "Bạn có hạnh phúc với cuộc số ng gia đình không?". Thông tin liên đới đâ `u tiên đó là: những người hài lòng với cuộc số ng gia đình sẽ có cảm giác biế t ơn đố i với người chô `ng hoặc vợ của mình. Từ đó, ta có thông tin liên đới

câ phai là những người biế tơn bạn đời của mình sẽ không bao giờ có ý định lợi dụng họ. Câu hỏi câ n đưa ra là: "Bạn có nghĩ việc lợi dụng bạn đời của mình là một phâ n của hôn nhân hay không?"

Nế u đố i tượng trả lời "Có", đây là dấ u hiệu nhận biế t (nhưng chưa phải là kế t luận cuố i cùng) cho thấ y họ không mấ y hài lòng với cuộc số ng gia đình và có thể chính anh/cô ta là người đang lợi dụng vợ/chô ng mình hay có cảm giác mình đang bị lợi dụng, hay cả hai cảm giác này.

Trong bấ t kỳ trường hợp nào, việc tìm ra sự liên quan chính xác là vô cùng quan trọng. Không có công thức nào áp dụng cho mọi trường hợp, đây không phải phương pháp đúng 100%, nhưng nó đáng để bạn thử sức. Một số thông tin liên đới có thể được suy ra từ thông tin ban đâ `u, trong khi một số khác lại là câu hỏi thường gặp. Hãy xem ví dụ tiế p theo:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một luật sư biện hộ cho bị cáo muố n biế t thẩm phán là người ủng hộ hay phản đố i án tử hình. Anh ta không thể hỏi trực tiế p, và lại lo lă ng về mức độ chính xác câu trả lời mình sẽ nhận được theo cách này, nên anh ta sử dụng phép liên đới như sau: Theo logic, một người nế u ủng hộ án tử hình sẽ có thái độ không hưởng ứng với việc súng bị kiểm soát. Giờ anh ta có thể chỉ câ n hỏi đơn giản ră ng liệu người thẩm phán có ủng hộ lệnh kiểm soát dùng súng hay không. Trong trường hợp anh ta vẫn lo ngại câu hỏi có phâ n quá lộ liễu, anh ta có thể tiế p tục dùng một liên đới xa hơn cho câu hỏi của mình, như: "Bà có nghĩ ră ng các nhà sản xuấ t súng nên chịu trách nhiệm nhiệ u hơn cho việc sử dụng sai mục đích hoặc lạm dụng chúng cho những

mục đích không chính đáng không?" Theo đó, anh ta giả định ră ng nê u đó là người ủng hộ việc kiểm soát dùng súng, câu trả lời sẽ là bà ta nghĩ ră ng các nhà sản xuấ t nên chịu trách nhiệm nhiê u hơn.

Thủ thuật này đã cung cấ p cho bạn một cách khám phá suy nghĩ của người khác tố t hơn, kế t hợp với các thủ thuật khác trong phâ n này, bạn sẽ biế t điể u gì đang diễn ra trong đâ u người bạn câ n tìm hiểu.

TIÊ P CẬN NHANH

Bản thân cơ thể chúng ta có xu hướng thực hiện những hành động cơ học ăn khớp với những gì không có lợi cho cơ thể - nhận định này là sai là m. Một thí nghiệm đã chỉ ra những ảnh hưởng của những vật chấ t khác nhau lên cơ thể con người. Nế u một người nă m chặt tay thủ thế trước ngực, anh ta đang trong tư thế chố ng lại một người có ý định xô ngã anh ta. Tuy nhiên, nế u một người đặt một vật mẫu nhỏ của một chấ t không có lợi cho cơ thể vào tay một người khác, ví dụ như đường tinh luyện, thì khả năng bàn tay anh ta giữ được sức mạnh như lúc đầ u là rấ t khó.

Thủ thuật 3: Những bài học về ngôn ngữ

Ngôn ngữ luôn đóng vai trò quan trọng trong quá trình nhận thức của con người và hệ quả của nó là ảnh hưởng tới cảm nhận khi chúng ta tiế p nhận thông tin. Một người bán hàng khôn ngoan sẽ gợi ý với khách hàng "chấ p thuận làm việc trên giấ y tờ" chứ không phải ra lệnh cho họ "ký hợp đô `ng". Lưu ý ră `ng khi một người phải sử dụng

để n phép nói giảm nói tránh, ý định của họ là làm giảm ý nghĩa xấ u của cụm từ mà đáng ra họ sử dụng ban đâ u.

Ví dụ, các từ liên quan tới quân đội là những minh chứng rõ nét cho ảnh hưởng mà nó có thể gây ra cho thái độ hay hành xử của người tiế p nhận. Mọi người sẽ thoải mái hơn khi nghe tin tức về "hành động quân sự" hơn là "chiế n tranh", tuy hai cụm từ này có nghĩa như nhau. Chúng ta sẽ có thái độ đỡ gay gắ thơn khi nghe cụm từ "thiệt hại bên lề "hơn là cụm từ "tính mạng và tài sản của dân chúng đã bị tổn hại một cách không có chủ ý" hoặc "thương vong" dễ nghe hơn là "chế t chóc".

Trong cuộc số ng hàng ngày, chúng ta cũng dùng cách nói giảm nói tránh khá nhiệ `u: thay vì "nhà vệ sinh", chúng ta nói "phòng tă m", "phòng hóa trang", "phòng cho các quý ông" và "phòng cho các quý bà". Chúng ta nói với công ty bảo hiểm khi có sự cố ră `ng đó chỉ là "va quệt nhẹ" chứ không nói đó là một "vụ tai nạn". Và dĩ nhiên, chúng ta để người nhân viên "rời công ty", "đi khỏi công ty" chứ không nói anh ta đã bị "sa thải".

Vậy chúng ta có thể áp dụng được gì từ những bài học trên vào thực tế phân tích tâm lý? Nế u chú ý một cách khéo léo thì đôi khi dù là vô thức, nhưng ngôn ngữ mà một người sử dụng sẽ tiế t lộ ră ng anh ta có bận tâm về chuyện người nghe có chấ p nhận, có không thích hay tin vào thông tin anh ta nói ra hay không.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Sau khi xem qua đê `án của Theresa, người giáo viên hướng dẫn của cô nhận xét: "Ý tưởng của em được đâ y", "suy nghĩ rấ t táo bạo", hay "em viế t tố t đấ y", thì không câ `n nói thêm gì nữa, Theresa cũng biế t người giáo viên đó không thực sự thích đê `án của cô.

Dĩ nhiên cách giao tiế p của từng người, trong số rấ t nhiề ù hã ng số chúng ta tính để n, cũng là một yế u tố quan trọng trong thủ thuật này. Trong trường hợp thiế u thông tin, hãy áp dụng thêm những thủ thuật khác trong cuố n sách này, bạn sẽ có cơ hội biế t được nhiề u hơn. Thông thường một người sẽ nói thẳng điề u mà anh ta nghĩ, trong trường hợp anh ta không có lí do gì để phải che giấ u. Xem tiế p một ví dụ dưới đây để rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Bạn gái mới của Fred có kể với anh việc cô ta đã gặp lại một người mà trước đây cô đã từng có thời gian "thân thiế t". Nế u cô kể ră ng đó là đô i tượng đã từng hẹn hò, Fred có thể giả định ră ng giữa hai người không có nhiệ u chuyện xảy ra. Nhưng cô ta lại quyế t định nói giảm nói tránh [cô ta dùng từ "thân thiế t" - ND], có nghĩa là cô ta lo ngại Fred sẽ không đô i tố t với cô như trước hoặc cô không kể hế t mọi việc.

Thủ thuật 4: Những dấu hiệu tích cực

Trong chương trước, chúng ta đã nói tới những dấ u hiệu tiêu cực (bạn còn nhớ thói quen nhai kẹo cao su sau bữa ăn và chứng nghiện rượu chứ?) để nhận biế t liệu một người có đang làm việc gì khuấ t tấ t hay không. Tới phâ n này, chúng ta sử dụng các dấ u hiệu tích cực để nhận ra một người có cảm nhận tố t hay xấ u về một điể u gì đó.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Sau hai cuộc gặp với một công ty luật mới hoạt động, Ryan muố n biế t công ty đó quan tâm tới anh để n mức nào. Anh nói: "Tôi muố n làm việc cho công ty mà ở đó việc tư vấ n luật miễn phí cho cộng đô ng được ưu tiên, chứ không phải coi đó là một nghĩa vụ câ n thực hiện." Và anh ta đánh giá mức độ câu trả lời nhận được.

Nế u công ty đó chấ p nhận việc để một người mới gây dựng phâ n công việc về tư vấ n luật miễn phí cho cộng đô ng và sẵn sàng cố ng hiế n công sức của anh ta thì chứng tỏ công ty đó rấ t quan tâm tới anh. Còn ngược lại, nế u công ty đó cho ră ng anh chỉ đang có một đề xuấ t nông nổi thì họ sẽ không hứng thú gì và Ryan chỉ đang lãng phí thời gian của mình.

Để vận dụng tố t thủ thuật này, dấ u hiệu nhận biế t cấ n mang tính tích cực, cho phép người sử dụng có thể lựa chọn gắ n bó với nó hoặc không công nhận nó.

Chương 3 Liệu đối phương có thực sự tự tin?

"Tự tin là điê `u kiện tiên quyế ´t để có những công việc tố ´t".

Samuel Johnson (1709 – 1784)

ay chơi bài ngô i đố i diện với bạn bên kia bàn đang tự tin hay lo sợ? Đố i tượng hẹn hò của bạn tự tin vào bản thân anh ta hay anh ta chỉ đang muố n bạn nghĩ thế? Người luật sư phản biện có hài lòng với vụ kiện của mình như những gì anh ta nói ra? Bạn có thể sử dụng những thủ thuật sau để phát hiện ra người đố i diện với bạn có thực sự tự tin với cơ hội của mình hay không.

Để hiểu rõ hơn về sự tự tin, trước tiên chúng ta cầ n làm sáng tỏ một số cách sử dụng từ dễ bị nhâ m lẫn. Tự trọng thường bị nhâ m lẫn với tự tin, nhưng hai từ này hoàn toàn khác nhau. Sự khác biệt ở đây là rấ t quan trọng. "Tự tin" là cảm giác hữu dụng mà một người cảm nhận tại một hoàn cảnh hay điể u kiện cụ thể, còn "tự trọng" được thể hiện ở mức độ "thích" bản thân của anh ta và ở mức độ giá trị mà anh ta cảm thấ y khi tiế p nhận những điể u tố t đẹp trong cuộc số ng. Nói một cách đơn giản, một người vẫn có thể cảm thấ y ổn dù anh ta chưa lạc quan với cơ hội của mình trong một số trường hợp và ngược lại.

Một người phụ nữ hấ p dẫn có thể tự tin ră ng mình sẽ tìm được một đố i tượng để hẹn hò trong quán bar, nhưng việc đó không liên

quan để n cảm nhận chung của cô ta về bản thân. Tương tự, một người đàn ông với lòng tự trọng cao có thể chỉ là một tay chơi cờ hạng xoàng, nhưng quan trọng là anh ta "thích" bản thân mình. Anh ta sẽ có những dấ u hiệu mấ t tự tin khi đố i đã u với một cao thủ, nhưng lòng tự trọng ấ y không hệ bị ảnh hưởng.

Sự tự tin của một người trong một trường hợp cụ thể sẽ được xây dựng dựa trên nhiê `u yê ´u tô ´: lâ `n thể hiện trước, những kinh nghiệm, sự phản hô `i và cả sự so sánh. Lòng tự trọng có thể gây ảnh hưởng để ´n sự tự tin. Đã có những nghiên cứu chỉ ra ră `ng lòng tự trọng của một người càng cao thì anh ta càng cảm thấ ´y thoải mái và tự tin trong hoàn cảnh mới.

Tuy nhiên, điê `u ngược lại không đúng. Một người có thừa cảm giác tự tin (ví dụ như tự tin vê `vẻ ngoài, tự cho mình là hấ p dẫn) có thể bị hiểu nhâ `m là có lòng tự trọng cao. Tuy nhiên, cảm giác vê lòng tự trọng của một người chịu ảnh hưởng từ những điê `u anh ta làm (hành động tự nguyện), chứ không phải từ việc anh ta là ai hay anh ta sở hữu được bao nhiêu tài sản. Vì vậy, điê `u mà chúng ta tưởng nhâ `m là tự trọng thực ra là tự cao.

Tự trọng và tự tin là những khía cạnh tâm lý học khác biệt, cả hai đề `u có tác động để ´n tâm lý theo những cách khác nhau. Dù cho việc lưu ý để ´n nguô `n gô ´c và tác động của chúng rấ ´t thú vị, nhưng chúng ta không câ `n quan tâm tới lý do tại sao có lòng tự trọng hay sự tự tin đó. Trong phạm vi cuô ´n sách này, chúng ta chỉ câ `n quan tâm tới việc liệu người đó có phải là người tự tin hay không. Không câ `n thiế ´t phải biế ´t sự tự tin đó đế ´n từ đâu và bă `ng cách nào. Trong chương này, chúng ta sẽ xem xét các cách thức để đo được mức độ tự tin của đô ´i tượng.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Khi lo la´ng hay phải chịu áp lực, khả năng tập trung của con người thường bị kém đi. Đã bao giờ bạn rơi vào tình huô´ng gặp một người tại một bữa tiệc, được anh ta giới thiệu tên và sau đó vài phút bạn đã quên bằng đi chưa? Sự đãng trí và mâ´t khả năng tập trung là một trong những dâ´u hiệu của sự bâ´t an tạm thời.

Đo mức độ tự tin

Giờ chúng ta sẽ phân tích vẻ ngoài và cách nói chuyện của mẫu người tự tin để biế t được liệu người câ n phân tích có đang tự tin hay không. Tùy vào hoàn cảnh, chúng ta có thể dựa vào một hay nhiê u dấ u hiệu và áp dụng một hay nhiê u thủ thuật.

Bí quyế t để đo được mức độ tự tin của một người không phải ở sự quan sát mà ở cách lọc ra các dấ u hiệu đã được định sẵn là *dấ u hiệu thể hiện sự tự tin* của người đó. Trong phâ n này, chúng ta sẽ đi qua các phân tích về dấ u hiệu của sự tự tin như nụ cười, ánh mấ t và nhiê u cách thể hiện khác. Nhưng vì các dấ u hiệu này rấ t dễ giả bộ nên các phân tích này sẽ tập trung vào các nhân tố phức tạp hơn và khó khăn trong việc thể hiện (của chủ nhân hành động) nhưng lại dễ dàng trong việc quan sát (cho chúng ta).

Dâ u hiệu 1: Dâ u hiệu cơ thể

Trong trường hợp ai đó đang vô cùng sợ hãi một điể `u gì đó hay cảm thấ y rấ t không thoải mái, họ sẽ biểu hiện hai dấ u hiệu rấ t dễ nhận thấ y, đó là: (1) đôi mắ t của đố i tượng trở nên dáo dác và anh ta rấ t dễ mấ t tập trung, vì anh ta đang trong trạng thái cảnh giác cao độ; cả người anh ta căng cứng lại và có hành động ngược lại. Biểu hiện sợ sệt, mở to mắ t và không nói được gì rấ t thường gặp. Dưới

đây là một số phản ứng mà bản thân đố i tượng không hê chủ ý biểu hiện, vì họ không có mấ y quyê n kiểm soát chúng:

Hội chứng "Chiế n đấ u hay bỏ chạy": Khi thấ y khuôn mặt đố i tượng trở nên vô cùng kích động, hoặc trắ ng bệch ra với vẻ rấ t sợ hãi, hãy tìm kiế m dấ u hiệu của việc thở gấ p và đổ mô hôi. Hoặc dấ u hiệu cố gắ ng giữ cho hơi thở được đề u đặn. Việc cố gắ ấ ng để duy trì sự bình tĩnh có thể được nhìn ra khi người đó cố gắ ng hít sâu và thở mạnh.

Giọng nói hoặc cơ thể run rẩy: Đố i tượng có biểu hiện cố giấ u đi đôi bàn tay đang run rẩy của mình. Tiế ng của anh ta như vỡ ra và trước sau không nhấ t quán.

TIÊ P CẬN NHANH

Khi có cảm giác bấ t an, lí trí của chúng ta sẽ chỉ nhìn thấ y bê mặt của sự việc mà không thấ y được bản chấ t hoặc sự thật ẩn giấ u bên trong, vì khi đó chúng ta còn phải cố kìm nén cảm xúc và cố che giấ u sự mấ t tự tin của mình. Ví dụ, chúng ta thường gặp rặ c rố i trong việc xử lý những lời nhạo báng, chế nhạo; vì khi đó tư duy đang đòi hỏi nhận thức phi logic, trong khi việc thay đổi suy nghĩ này lại mấ t thời gian, không thể nhanh chóng thực hiện được.

Khó nuố t nước bọt: Khi mấ t tự tin, việc nuố t nước bọt trở nên khó khăn hơn, vậy nên hãy tìm biểu hiện này. Trong các chương trình tivi hoặc các bộ phim, các diễn viên khi câ n thể hiện sự sợ hãi hay buô n bã thường sử dụng cách này. Hặ ng giọng cũng là một biểu hiện của nỗi lo lặ ng, vì sự lo âu sẽ tạo ra đờm trong cổ họng. Một ví dụ điển hình là các cá nhân trước khi diễn thuyế t trước đám đông thường có biểu hiện này.

Thay đổi giọng nói: Âm să c của giọng nói, cũng như các loại cơ khác, có thể siế t chặt hơn khi một người phải chịu áp lực, do đó gây ra tiế ng nói có âm să c cao hơn, âm quãng tám hoặc âm cao vút.

"Người chớp mắ t": Khi lo lắ ng, tố c độ chớp mắ t của con người tăng lên. Trong một bài báo đăng trên tờ Newsweek số ra ngày 21 tháng 10 năm 1996, giáo sư Joe Tecce thuộc khoa Bệnh học tâm lý, trường Đại học Boston đã chỉ ra ră ng trong những cuộc tranh cãi trên truyê n hình nhã m nâng cao số phiế u bâ u cho việc chạy đua chức tổng thố ng, vào vòng bâ u cử cuố i giữa hai ứng cử viên Bob Dole và Bill Clinton, tố c độ chớp mắ t trung bình của mỗi người trong các chương trình này là 31-50 lâ n trong một phút.

Bob Dole chớp mấ t trung bình 147 là `n một phút và 3 là `n một giây, là `n cao nhấ t của ông là 163 lâ `n khi được hỏi vê ` việc có phải nước Mỹ đã tố t hơn nhiệ `u so với bố ´n năm trước đó không. Còn Clinton chớp mấ t trung bình 99 là `n một phút và cao nhấ t là 117 là `n, khi ông được hỏi vê ` tỉ lệ thanh thiế ´u niên nghiện ma túy đang gia tăng. Giáo sư Tecce cũng chỉ ra ră `ng trong cả năm là `n bâ `u cử trước năm 2000, ứng cử viên nào có tỉ lệ chớp mắ ´t cao hơn trong những cuộc tranh cãi công khai này thường là kẻ thua cuộc.

Dấ u hiệu 2: Quyế t định điểm tập trung

Hãy nghĩ tới một vận động viên, nghệ sĩ chơi nhạc hay người họa sĩ đang chìm đấ m trong "thể giới riêng" và thực hiện công việc của họ một cách hoàn mỹ, không chê vào đâu được. Bản thân những người đó không tập trung vào bản thân họ, họ trông thể nào hay buổi biểu diễn/tác phẩm của họ ra sao. Một ví dụ khác: một vận động viên bóng chày đánh bóng chỉ với mục tiêu đã có từ trước là làm sao để ghi được nhiệ `u điểm. Tấ ´t cả những gì khiế ´n anh ta xao lãng đề `u đã được bỏ qua. Đơn giản chỉ là bản thân anh ta tâm niệm duy

nhấ t một mục đích làm sao để làm việc đó cho tố t và không màng tới bản thân. Trạng thái như vậy trong tâm lý học gọi là trạng thái không quan tâm để n bản thân hoặc không tự nhận thức. Nế u lúc đó chỉ cầ n quan tâm tới bản thân một chút thôi, anh ta sẽ bị phân tâm ngay lập tức và không thể tập trung vào công việc đang làm – toàn bộ sự tập trung và chú ý của anh ta được đặt ra ngoài bản thân anh ta, những đô vật chung quanh và tấ t cả những người khác.

Một người tự tin có khả năng tập trung vào bản thân sự việc, gạt "cái tôi" của anh ta ra ngoài. Một người kém tự tin sẽ có "cái tôi" chiế m trọn suy nghĩ của họ, những lúc đó suy nghĩ của anh ta tràn ngập nỗi lo lă ng, bấ t an và vì thế không thể tập trung vào điể u gì khác ngoài bản thân; hay nói cách khác, anh ta chỉ tập trung vào những gì đang nói và làm. Những hành động mà trước đó anh ta có thể làm trong vô thức một cách dễ dàng như việc đặt tay ở đâu hay ngô i thế nào lại trở nên khó khăn, đó chính là biểu hiện của việc ý thức bị đánh động ở mức độ cao. Vì lý do này, người kém tự tin lại càng cảm thấ y bấ t an hơn.

Trong những buổi họp, gặp mặt, hẹn hò hay trong một cuộc thẩm vấ n, người nă m quyê n chủ động có thể thực hiện những hành động như với tay lấ y một đô vật nào đó mà không câ n để ý tới tay hay bản thân đô vật. Người có tâm trạng lo lă ng thì không làm được như vậy vì họ không chắ c chắ n vê bản thân, nên ánh mắ t sẽ dõi theo từng cử chỉ của chính mình.

Phân tích sâu hơn về cơ chế tâm lý trong các trường hợp trên, chúng ta nhận thấ y có bố n cấ p độ hành động của con người: *mấ t khả năng một cách vô thức* là khi ai đó không hề nhận ra việc mình đang làm là không đúng; *mấ t khả năng có ý thức* nghĩa là người thực hiện hành động biế t mình còn thiế u một điề u gì đó thì công việc mới hoàn thành tố t; *khả năng hành động có ý thức* xảy ra khi một người biế t anh ta phải làm gì để thực hiện thành công – nhưng

câ`n phải có ý thức đó thì mới làm được việc; *khả năng hành động một cách vô thức* xảy ra khi một người có thể thực hiện hoàn hảo công việc mà không câ`n phải nỗ lực chú tâm đế n (một phâ`n hay toàn bộ) quá trình thực hiện hành vi.

Việc học lái xe của một người chính là sự minh họa rõ nét cho bố n cấ p độ hành động nói trên. Các kỹ năng mới sẽ trở thành thuấ n thục, nhuấ n nhuyễn khi người lái xe có thể tự động đổi số mà không cấ n biế t là mình phải làm điể u đó, hay không cấ n bận tâm tới hành động đó – bản thân anh ta trong quá trình lái xe sẽ tự động điể u chỉnh để lái xe theo đúng ý mình.

Trong bố n cấ p độ nói trên, cấ p độ 2, 3 và 4 là dấ u hiệu cho chúng ta biế t mức độ tự tin của một người, còn cấ p độ 1 không được sử dụng vì bản thân người đó thậm chí còn không nhận thức được việc anh ta đang làm.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Trong một là `n trò chuyện thân mật với một người đô `ng nghiệp, bạn nhận thấ y cô ta với lấ y một chai soda mà lại phải đưa mặ t để ý tới cánh tay trong quá trình với lấ y nó và trong lúc đưa chai lên miệng uố ng. Hành động này cho thấ y người đô `ng nghiệp đang cảm thấ y lo lặ ng, bấ t an và không "tin tưởng" vào khả năng thực hiện một hành động mà bản thân cô ta đã thực hiện cả ngàn là `n trước đó – lấ y nước để uố ng – hành động đáng nhẽ không câ `n chú ý cũng có thể làm được. Điề `u này chỉ có thể giải thích là do ý thức của cô ta đã bị đánh động ở mức đô cao.

Nế u bạn biế t câ n phải tìm kiế m và lưu ý điể u gì, thì sự tự tin (hay mấ t tự tin) để u rấ t dễ dàng nhận ra. Chỉ câ n bạn chú ý quan sát xem người đó đang tập trung vào bản thân anh ta và hành động

anh ta đang làm hay không mà thôi. Đọc tiế p ví dụ dưới đây để thấ y rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người đàn ông độc thân bước vào một quán bar, hy vọng sẽ gặp được người phụ nữ phù hợp với anh ta. Nế u anh ta nghĩ mình là người có sức hút, sự chú ý của anh ta sẽ hướng về ngoại hình của những người phụ nữ trong quán bar đó. Thế nhưng nế u anh ta tự coi mình là người kém thu hút, anh ta tự nhiên sẽ quan tâm hơn tới chuyện mình trông như thế nào trong mắ t họ. Nói cách khác, sự tập trung của anh ta thay đổi theo sự tự tin của anh ta. Thiế u tự tin sẽ dẫn tới việc quá quan tâm tới bản thân, hay mức độ tự ý thức tăng cao. Vậy là không chỉ hành xử của anh ta trở nên cứng nhắ c và máy móc mà mục đích ban đâ u của anh ta cũng bị chuyển hướng ngược trở lại, không phải quan tâm tới ấ n tượng của anh về người khác mà là ấ n tượng của họ về anh.

Bạn có thể bắ t gặp vô vàn những trường hợp tương tự trong đời số ng thực tế. Khi một người tự tin về lời nói của mình, anh ta sẽ quan tâm tới việc bạn có hiểu anh ta hay không và ít bận tâm tới ngoại hình của anh ta trông thế nào. Bạn cũng vậy. Khi đang muố n gây â n tượng cho ý tưởng của mình, bạn chỉ muố n sao cho người khác hiểu bạn nhanh nhấ t, còn khi bạn thiế u tự tin, sự tập trung của bạn lúc đó hướng vào bên trong – nghĩa là vào ngoại hình và cách nói chuyện của bạn. Khi đó, bạn sẽ cẩn trọng trong từng lời nói và cử chỉ.

Dấu hiệu nâng cao: Điều chỉnh nhận thức Hiện tượng một người đang lo lặ ng song lại cố tỏ vẻ như ngược lại được gọi là sự "điề ù chỉnh nhận thức" – có nghĩa là người đó cố thể hiện mình theo cách có lợi cho bản thân. Ở trên, chúng ta đã bàn về các dấ u hiệu chỉ ra một người có đang tự tin hay không. Trong phâ n này, chúng ta vẫn tiế p tục nghiên cứu về các dấ u hiệu này, nhưng ở một cấ p độ cao hơn, khi người đó đang cố thể hiện là mình tự tin. Người giả vờ tự tin thì chặ c chặ n là đang mấ t tự tin. Dù anh ta cố gặ ng đánh lừa bạn khi tránh những dấ u hiệu đã nói ở phâ n trên nhưng chỉ câ n bạn biế t vẻ ngoài và cách nói chuyện của một người đang nói dố i là như thế nào, anh ta sẽ bị lật tẩy.

Dâ´u hiệu 1: Cô´ gă´ng che giâ´u điểm yê´u

Một người đang trong trạng thái "điề u chỉnh nhận thức" thường cố gặ ng là p đi điểm yế u của bản thân.

Nê u bạn chú ý, điệ u này sẽ rấ t dễ phát hiện ra. Nên nhớ ră ng một người tự tin sẽ không để ý tới cách mọi người nhìn anh ta. Anh ta không quan tâm đế n vẻ bề ngoài của mình, trái ngược với người "điệ u chỉnh nhận thức" – bị chi phố i bởi cách nhìn nhận của người khác về mình.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một tay chơi bài đặt tiế `n hế t mức cho phép. Các con bài anh ta có trong tay đẹp thật hay anh ta chỉ đang liê `u? Trong trường hợp bài xấ ´u, anh ta muố ´n chứng tỏ mình không e ngại. Anh ta sẽ đặt cược rấ ´t nhanh chóng. Nhưng nế ´u bài đẹp thật, anh ta sẽ làm gì? Anh ta sẽ tỏ ra thận trọng, đặt cược chậm rãi, ra vẻ không chắ ´c chắ ´n. Mike Caro - một trong những tay chơi bài lỗi lạc nhấ ´t - trong cuố ´n sách "Chuyện kể của một tay chơi bài" (Poker Tells), đã tiế ´t lộ nhiệ `u thông tin liên quan đế ´n khía

cạnh này của bản chấ t con người: Một người câ m bài xấ u luôn cố tỏ ra bài mình rấ t đẹp và ngược lại.

Khi người ta giả vò tự tin, dù là trong một ván bài hay trong cuộc số ng, họ điể ù khiển mức độ tự tin thể hiện ra bên ngoài bă ng cách tạo ra cảm giác ngược với những gì họ thực sự cảm nhận. Trong ví dụ trên, khi bài xấ u và muố n ra vẻ tự tin, người chơi sẽ đặt cược rấ t nhanh chóng. (Và khi bài đẹp, anh ta thậm chí sẽ dừng lại trong một khoảnh khắ c, vò như đang suy nghĩ xem mình nên làm gì).

Nguyên tắ c trên được áp dụng trong hâ u như mọi tình huố ng. Nế u một người phản ứng quá nhanh và quả quyế t, anh ta đang cố gắ ng tỏ ra tự tin, trong khi ở nhiệ u trường hợp, anh ta thực sự không hê tự tin. Ngược lại, một người tự tin không câ n nói với mọi người ră ng anh ta đang tự tin. Những người giả vờ tự tin sẽ hướng hành động của mình phù hợp với thái độ, nhưng thường theo một cách hơi thái quá.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Những người thực thi pháp luật biế t cách phát hiện một người đang nói dố i (và đang mấ t tự tin) khi người đó tỏ vẻ thận trọng, trâ m tư, có thể còn gõ nhẹ vào că m. Anh ta hành động như thể đang suy nghĩ một cách nghiêm túc cả những câu hỏi đơn giản nhấ t – cố tạo cảm giác ră ng mình đang nỗ lực để trở nên có ích.

Một dấ u hiệu khác của việc che giấ u điểm yế u bă ng điề u chỉnh nhận thức là khi ai đó có những cố gặ ng không câ n thiế t để lấ y lại lợi thế về tâm lý.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người đàn ông đưa bạn gái của mình về nhà và cô ta nói: "Muộn rô ì, em phải đi ngủ đây." Nế u thực sự thích cô ta và lại đang bị dao động, anh ta sẽ nghĩ đó là một cách đuổi khéo. Để không biểu lộ sự thấ t vọng của mình, anh ta có thể trả lời: "Anh cũng mệt rô ìi. Anh về đây." Tuy nhiên, nế u như anh ta chỉ nói: "Ù, chắ c hẳn em mệt rô ìi," hay một cách nói nào khác tương tự thể , thì có nghĩa là anh ta đang không cố đưa ra lời giải thích cho việc mình bận lòng về lời nói của người bạn gái, nghĩa là anh ta đang không cố điề ù chỉnh nhận thức của mình.

TIÊ P CẬN NHANH

Đôi khi có một số người thường tỏ vẻ cứng rắ n khi họ biế t mình sẽ dễ bị tác động nế u không tự bảo vệ bản thân. Thực ra, những người dễ mua hàng nhấ t lại là những kẻ lúc nào cũng cố nói cứng rã ng: "Tôi không tiế p người bán hàng hay tiế p thị đâu nhé!" Lí do họ làm vậy là vì họ biế t chắ c chắ n rã ng, trong sâu thẳm suy nghĩ của mình, họ sẽ dễ dàng mua bấ t cứ thứ gì mà người bán hàng rao bán.

Dấ u hiệu 2: Động tác thừa

Trong một hoàn cảnh nhấ t định, bấ t kỳ động tác thừa nào đề u là dấ u hiệu cho thấ y ai đó đang cố tỏ ra bình tĩnh và tự tin. Ví dụ, những người thực thi pháp luật biế t ră ng đố i tượng có thể ngáp để biểu lộ ră ng anh ra đang thoải mái, bình tĩnh hay thậm chí là nhàm chán. Nế u đố i tượng đang ngô i, anh ta sẽ co duỗi bàn tay hay ngô i rộng ra để thể hiện là mình đang thoải mái. Hoặc khi đố i tượng tỏ vẻ bận rộn với việc nghịch tấ m băng gạc trên tay, họ đang cố thể hiện ră ng mình không hệ lo lă ng mà chỉ bận tâm với một việc có vẻ rấ t tâ m thường. Vấ n đề ở đây đó là những đố i tượng

kể trên không hê biế tră ng một người khi bị buộc tội oan sẽ có cảm giác phẫn nộ, thì làm sao còn để ý được những hành động lửng lơ như vậy, chứ đứng nói là thể hiện mình đang có hành vi "đúng mực".

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một thám tử gặp bố mẹ một cô bé để giải quyế t chuyện cô bé bị bắ t cóc. Người chố ng nói với viên thám tử là ông ta lo ră ng con gái mình có thể đã chế t. Ngay sau đó, ông ta được mời uố ng một cố c cà phê. Nế u ông ta phản ứng giả dụ như "Cám ơn ông, tôi thực sự câ n cà phê sau một ngày như ngày hôm nay," thì ông ta chính là đang cố tình điể u chỉnh nhận thức, cố thể hiện mình là người lịch sự, biế t quan tâm đế n người khác... và có điể u gì đó không đúng trong câu chuyện mà ông ta đã khai báo.

Một trong những biểu hiện khác của động tác thừa là cố gặ ng tỏ ra phù hợp với vị thể hoặc vai trò của mình. Khi ai đó lựa chọn vẻ ngoài để gây â n tượng theo cách mà người khác không thể giải thích lý do cho vẻ bề ngoài đó, điể u này chứng tỏ anh ta thực sự không cảm nhận được vai trò của mình đang đóng.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người chuyên bán các căn hộ cao cấ p có cuộc hẹn với một khách hàng tiê m năng vào sáng Chủ nhật. Khi cô ta để n buổi hẹn gặp khách hàng, anh ta đang mặc một bộ comple, cà vạt là lượt, trên tay là chiế c điện thoại và đang có cuộc điện thoại "quan trọng". Thực chấ t đó là kẻ không một đô `ng xu dính túi.

TIÊ P CẬN NHANH

Ernest Dichter (1) – Cha đẻ của thuyế t nghiên cứu về động cơ hành động, trong một cuố n sách của mình có tên "Sổ tay về những động cơ tiêu dùng của khách hàng" (1964), đã chỉ ra ră ng: "Chúng ta thường cố tránh các tác nhân có thể gây ra nỗi sợ hãi cho chúng ta. Khi có cảm giác sợ hãi một điề u gì đó, con người thường có xu hướng quay về các trạng thái như thời trẻ con hoặc mang tính thú tính nhiê u hơn." Khi nỗi sợ hãi càng tăng, biểu hiện này càng rõ ràng, ví dụ như khi một người cảm thấ y không thoải mái, họ sẽ có cảm giác thèm ăn kem hay một loại thức ăn nào khác tương tự để thoát khỏi cảm giác sợ hãi kia. Vì vậy, khi muố n biế t ai đó đang sợ hãi, hãy tìm xem họ có biểu hiện thay đổi nào về mặt cơ học hay không – từ việc đơn giản như tự dưng lại cấ n bút, cho tới những biểu hiện tự kỷ khác như đột nhiên tức giận, ghen ghét, oán giận, tị nạnh...

Thủ thuật 1: Nắm bắt các dấu hiệu

Khi mấ t tự tin và cảm giác lo sợ tăng cao, dấ u hiệu bấ t an thường rấ t dễ nhận ra. Các nghiên cứu đã chỉ ra ră ng khi chúng ta ở cạnh những người mà chúng ta nghĩ ră ng họ trông xinh đẹp hơn bản thân ta, thì ta sẽ cảm thấ y mấ t tự tin về ngoại hình và bản thân mình. Nhận định này đúng, thậm chí cho dù chúng ta không cảm thấ y bấ t an đi nữa.

Bạn sẽ thấ y là, bă ng cách gợi ra mố i đe dọa tiế m tàng, chúng ta có thể dễ dàng hơn trong việc đánh giá ai đó có thực sự cảm thấ y thoải mái về bản thân trong hoàn cảnh đó hay không. Nế u bạn thấ y đố i tượng có sự thay đổi tâm trạng đột ngột – như việc đột nhiên tức giận, thô lỗ, không thèm bận tậm, hay có những biểu hiện

chung của sự lo lă ng hay bấ t an, thì khi đó anh ta chỉ muố n chấ m dứt hay thoát ra khỏi sự việc mà thôi.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một thám tử đang thẩm vấ n đố i tượng tình nghi và người này tỏ vẻ khá tự tin. Dù anh ta có vô tội hay không thì anh ta cũng đã có chứng cứ ngoại phạm. Khi người thám tử thông báo rã ng sẽ có một nhân chứng tới đô n cảnh sát để xem đố i tượng có phù hợp với mô tả nhận dạng thủ phạm không, thì nế u anh ta thực sự vô tội, phản ứng của anh ta có thể là thở phào nhẹ nhõm. Còn nế u không, anh ta sẽ tức giận và trở nên kích động.

TIÊ P CẬN NHANH

Một người khi đang cố để không bị bấ t bài sẽ để lộ sơ hở khi đột nhiên tỏ ra cẩn thận và có thái độ tố t với bạn. Anh ta không muố n chọc cho bạn nổi giận vì không muố n bạn nổi hứng mà gọi anh ta đặt cược theo nhà cái. Vì vậy, nế u bạn làm điể u gì đó mà bình thường hành động đó có thể chọc giận anh ta, nhưng anh ta lại có vẻ không hề bận tâm hay im lặng một cách bấ t thường, thì có thể là anh ta không mấ y tự tin về quân bài của mình.

Để áp dụng thủ thuật này thành công, bạn nên đưa ra một luận điểm nào đó làm giảm độ chặ c chặ n thành công của đô i tượng, rô i bình tĩnh quan sát xem anh ta có cảm thấ y bị o ép hay chẳng thèm bận tâm không.

Chương 4 Mọi chuyện... có thực là vậy?

"Đừng tưởng ră ng bạn có thể che giâ u suy nghĩ bă ng cách che giâ u những bă ng chứng từng tô n tại."

Dwight D.Eisenhower (1890 – 1969)

Buển họp của người đô ng nghiệp đã diễn ra thế nào? Bạn gái mới của tay hàng xóm có là người dễ tính hay lúc nào cũng bám riế t anh ta? Nhân viên của bạn có thực sự vui vẻ với công tác mới? Những thủ thuật sau đây sẽ giúp bạn nhận biế t tâm trạng và thái độ của một người dù anh ta có kín tiế ng để n đâu chăng nữa.

Dấ u hiệu 1: Sức mạnh của nhận thức

Đã bao giờ bạn trải qua cảm giác khó tin ră ng mình "làm việc gì cũng xuôi chèo mát mái", khi dường như chẳng có việc gì cản trở được chưa? Thành công nô i tiế p thành công và bạn không thể thấ t bại? Đô i lập với những khoảnh khắ c ấ y, sẽ có lúc bạn có cảm giác mình chẳng làm được việc gì, khi mọi thứ dường như đề u dễ bị đổ bể và bạn trở nên lo lắ ng đế n mức không dám ra khỏi nhà.

Điê u gì khiế n chúng ta có cảm giác như mình đang gặp vận may hay xui xẻo như vậy? Khoa học chỉ ra ră ng đó là do quá trình tự nhận thức của mỗi người đê u có sự thay đổi trước những sự kiện xảy ra hàng ngày liên quan để n chúng ta. Khi nhìn nhận bản thân mình là người như thể này hay thể khác, tư duy của chúng ta sẽ tự nhận biể t và tìm một phương án cư xử phù hợp. Thậm chí cả những việc dường như không liên quan tới kiểm soát cảm xúc chủ quan của con người cũng tuân theo quy luật này.

Hãy xem xét một vấ n đề cụ thể nào đó và cách nó ảnh hưởng tới quá trình tự nhận thức của mỗi chúng ta. Các nghiên cứu cho thấ y: khi nhận được một yêu câ u nhỏ và chấ p nhận thực hiện nó; một người sẽ dễ dàng chấ p nhận một yêu câ u lớn hơn – thực chấ t chính là yêu câ u mà chúng ta muố n người đó thực hiện. Nế u không có yêu câ u nhỏ và anh ta cũng không muố n thực hiện nó, thì anh ta chẳng có lí do nào để làm yêu câ u tiế p theo.

TIÊ P CẬN NHANH

Kế t quả nghiên cứu dưới đây minh họa cho lý thuyế t "kẹt chân trong cửa" (foot-in-the-door), một lý thuyế t và thủ thuật vô cùng nổi tiế ng trong các kỹ năng thuyế t phục người khác của tâm lý học, ám chỉ việc một người sẽ dễ dàng chấ p nhận thực hiện một yêu câ `u lớn hơn khi đã chấ p nhận làm theo yêu câ `u nhỏ từ trước đó. Freedman và Fraser (1) đã làm một thử nghiệm khi đê `nghị một số hộ gia đình cho treo biển "LÁI XE CẨN THẬN" cỡ to trước cửa nhà họ. Kế t quả là chỉ 17% người được hỏi đô `ng ý với đề `nghị này. Với một số hộ gia đình khác, hai ông sử dụng cách khác: ban đâ `u chỉ xin phép treo bảng chữ cỡ nhỏ, khoảng 8cm ở cửa sổ trước nhà, là "HÃY LÀ NGƯỜI LÁI XE AN TOÀN"; hâ `u hế t mọi gia đình đề `u đô `ng ý. Khoảng vài tuâ `n sau đó, họ tới với yêu câ `u tăng kích cỡ tấ ´m biển lên cỡ đại và đặt trước cửa thì có để ´n 76% số ´hộ đô `ng ý.

Khi thực hiện những việc nhỏ theo cùng một hướng, chúng ta thường có xu hướng duy trì cảm giác hòa hợp bă ng cách đô ng ý chấ p nhận thực hiện một yêu câ u lớn hơn của điể u đã từng thực

hiện trước đó. Nói một cách đơn giản thì con người khi đã đô ng ý làm theo yêu câ u nhỏ thường sẽ điệ u chỉnh nhận thức của mình theo hướng của yêu câ u đó; như trong ví dụ trên, các hộ gia đình đã điệ u chỉnh nhận thức của mình theo hướng họ (những người ra yêu câ u) đúng là nghiêm túc vê chuyện yêu câ u lái xe an toàn thật. Vậy là, việc đô ng ý làm theo yêu câ u lớn hơn sau đó chỉ là vì họ tư duy mình làm theo việc mà mình đã "tin tưởng" là nên làm theo. Hệ quả của hiện tượng này ảnh hưởng tới nhiê u mặt đời số ng của chúng ta.

Nế u bạn hỏi một nhóm nhân viên bán hàng xem trong số họ có ai cũng có kinh nghiệm như trong ví dụ trên, thì chặ c rã ng tấ t cả đề u đáp là có. Khi đang trên đà thành công, bạn có xu hướng nghĩ rã ng vận may của mình đã tới. Tương tự, khi mọi chuyện không như ý, bạn nghĩ rã ng vận may đã bỏ rơi mình. Thế giới của chúng ta, và cách chúng ta giao tiế p với nó, được quyế t định bởi phâ n lớn quá trình nhận thức của chúng ta – quá trình â y lại là sự phản chiế u của quá trình tự nhận thức – cách thức chúng ta nhìn nhận bản thân mình.

Việc tự nhận thức của một người thường là cố định, nhưng nó có thể "co dãn" qua nhiê `u mức độ khác nhau và có thể thay đổi tùy thuộc vào các sự kiện xảy ra trong thời điểm gâ `n đó. Vì vậy, bạn có thể phán đoán được điể `u gì đã xảy ra dựa vào việc quan sát điể `u đang xảy ra.

Ba loại tự nhận thức: (a) Tự nhận thức trong hoàn cảnh cụ thể; (b) Tự nhận thức không câ`n hoàn cảnh cụ thể và (c) Tự nhận thức trước

a) Tự nhận thức trong hoàn cảnh cụ thể

Những nghiên cứu liên quan tới trí nhớ và hành xử đã rút ra kế t luận ră ng con người phát triển sự tự nhận thức của mình dựa trên tính sẵn có của thông tin, tức là mức độ dễ dàng của thông tin mà họ tiế p cận được. Ví dụ, khi đang tràn đâ y tự tin, nế u bạn liên tục được yêu câ u hãy suy nghĩ lại vài lâ n và bạn lại có thể nhớ lại các sự việc tương tự đã xảy ra trước đó đã thành công dễ dàng như thế nào, thì vô hình chung bạn sẽ nghĩ vê bản thân mình với vẻ vô cùng tự tin.

Cách hành xử của bạn cũng sẽ trở nên rấ t thận trọng, bạn cẩn thận với từng hành động dù là nhỏ nhấ t của mình. Thông thường, bấ t cứ điể ù gì xảy ra trong cuộc số ng của bạn – dù là do người khác gây ra cho bạn hay do bản thân bạn gây ra – cũng đề ù tạm thời ảnh hưởng để n việc bạn nhìn nhận bản thân và thế giới này thế nào.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một nhân viên bán hàng đã để mấ t ba khách hàng lớn trong vài ngày gầ n đây. Lâ n tới, khi đi đế n văn phòng của một khách hàng, anh ta sẽ ít có cảm giác chặ n chặ n hơn và trở nên cẩn thận thái quá so với bình thường. Tùy vào mức lãi suấ t và tính cấ p thiế t của việc bán được hàng, anh ta sẽ cẩn trọng và phân tích tình hình một cách thái quá để chặ c chặ n là mình "làm chủ tình hình" và không bỏ lỡ điể u gì đáng tiế c. Dĩ nhiên, vẫn có trường hợp ngoại lệ là dù có mấ t vài khách hàng quan trọng song họ vẫn có thể lấ y lại tinh thâ n; họ hoàn toàn có thể gặp khách hàng tiế p theo trong trạng thái tâm lý và thể lực đã được làm mới. Tuy nhiên, tư duy thông thường của con người rấ t ít khi có thể làm được như vậy và trường hợp này cũng hiế m khi xảy ra.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một tay chơi bài đã thua trắ ng hai ván trong vòng chưa đâ y 10 phút. Nhận thức vê bản thân của anh ta bắ t đã u tạm thời thay đổi rã ng vận may của anh ta chưa đế n hoặc do anh ta chơi không tố t. Quyế t định bỏ hế t tiê n ra để đánh bài như kiểu lừa đố i phương là mình câ m bài lớn hơn và chặ c ăn hơn của anh ta do vậy cũng bị ảnh hưởng – trong trường hợp không có gì thay đổi – anh ta sẽ không liê u lĩnh làm vậy nữa. Mọi việc chỉ xảy ra như vậy khi anh ta vẫn còn ít nhấ t một quân bài mạnh. Phản ứng thường thấ y trong những trường hợp kiểu này là: người chơi bài sẽ trở nên "ái ngại" hơn và không dám liê u.

Một ví dụ khác, đó là người đã từng bị tai nạn xe cộ thì thói quen lái xe của họ sẽ thay đổi. Ví dụ, nế u người đó từng gặp sự cố khi cố di chuyển xe sang trái mà không để ý là có một chiế c xe sắ p đâm vào xe mình, thì anh ta sẽ tự nhiên trở nên chú ý hơn, thậm chí là chú ý một cách thái quá khi di chuyển xe sang trái ở cùng một kiểu đường như vậy. Hoặc một người đã từng bị đâm từ đã ng sau sẽ tự nhiên hình thành thói quen liế c kính chiế u hậu nhiệ u hơn, để đảm bảo chấ c chấ n mình không lặp lại chuyện đó một lâ n nữa.

b) Tự nhận thức không câ`n hoàn cảnh cụ thể

Quá trình thay đổi sự tự nhận thức của con người cũng có thể chịu tác động của những hoàn cảnh chung chung, không câ n chi tiế t quá. Dù đó có là điể u vô thưởng vô phạt, như việc bỗng dưng nhận được lời khen ngợi về một chuyện gì đó cũng có thể khiế n người đó có tâm trạng "mình là số một". Khi mọi chuyện "đi đúng hướng", chúng ta thường có xu hướng tự nhiên và lạc quan trong cả những chuyện khác, cho dù không mấ y liên quan tới chuyện ban đầ u.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Bernard đi làm trắ ng răng và được mọi người khen là trẻ ra để n cả chục tuổi. Tự nhiên anh ta có thêm cảm hứng để bắ t tay làm một dự án mới hay một ý tưởng mà trước đó đã bác bỏ.

Khi có cảm giác tự tin về một chuyện gì đó, một người có xu hướng dám đương đâ u, hay nghĩ lại về một tình huố ng nào đó mà họ có cảm giác mình được tôn trọng, nă m được quyề n kiểm soát và có quyề n ra lệnh.

c) Tự nhận thức trước sự việc chung chung

Phản ứng kiểu này xảy ra khi thậm chí một việc như đọc tin trên báo cũng có thể thay đổi cách nhìn nhận của chúng ta vê bản thân và thế giới. Ví dụ, sau khi nghe tin vê một vụ tai nạn máy bay vô cùng thảm khố c, người ta có xu hướng lo lă ng thái quá cho tính mạng của mình khi đi máy bay. Lí do có cảm giác này là do tai nạn là một dạng ký ức dễ gợi lại nhấ t của con người. Tuy tỉ lệ rủi ro không thay đổi nhưng nhận thức của chúng ta đã thay đổi; kéo theo đó là thái độ, lố i suy nghĩ và cách hành xử cũng thay đổi. Chúng ta đột nhiên thận trọng và lo lă ng hơn, dù trên thực tế, chẳng có gì thay đổi cả.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người bán bảo hiểm nhân thọ gọi cho khách hàng tiê m năng của mình là ông Jones khi ông này mới biế t tin đô ng nghiệp của mình, một người 40 tuổi, đã chế t vì bệnh tim hai ngày trước đó. Suy nghĩ của ông Jones đã thay đổi và ông quan tâm hơn tới bảo hiểm. Ông tin ră ng việc mua bảo hiểm giờ đây quan trọng hơn những hoài nghi trước đó của ông.

Bấ t cứ khi nào muố n tìm hiểu quá khứ của một ai đó, hãy nhìn vào cách hành động của anh ta trong thời điểm hiện tại. Quan sát cẩn

thận ứng xử và thái độ của người đó, bạn sẽ biế t liệu nhân sinh quan của anh ta có thay đổi hay không, và tùy trường hợp cụ thể sẽ phỏng đoán được điể ugì đã xảy ra khiế nanh ta bây giờ lại có nhận thức như vậy.

Thủ thuật 2:

"Cảm giác của anh ta thế nào?"

Con người luôn muố n tìm kiế m mục đích và nguyên nhân cho các sự kiện hoặc chẳng liên quan gì, hoặc ngoài tâ m hiểu biế t của chúng ta. Khi câ n biế t thông tin của đố i tượng, hãy hỏi anh ta một câu hỏi thật bấ t bình thường và mơ hồ về một sự kiện nào đó hoặc điể u đang xảy ra và quan sát phản ứng của anh ta. Nế u anh ta có vẻ cho đó là một dấ u hiệu tố t, đích thị anh ta đang cảm thấ y rấ t lạc quan. Còn ngược lại? Anh ta đang rấ t bi quan đấ y.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

John vừa ra khỏi phòng họp về một dự án tố i mật mà anh đang cầ n nhận được sự ủng hộ của công ty. Anh ta không thể tiế t lộ bấ t cứ thông tin nào về kế t quả cuộc họp và đang đeo cho mình một chiế c mặt nạ để tránh bấ t cứ điề u tiế ng nào của mọi người về việc công ty sẽ chấ p thuận kế hoạch của anh hay không. Nế u bạn muố n tìm ra chân tướng sự việc, hãy hỏi một điề u gì tương tự như: "Anh có biế t chuyện đô ng hồ văn phòng chúng ta đã dừng lại ở đúng 7 giờ 11 phút rồ i lại chạy tiế p không?" Nế u phản ứng của anh kiểu "Chẳng có cái gì chạy tố t ở đây cả", bạn có thể suy ra anh ta không có kế t quả tố t tại cuộc họp. Còn nế u anh ta đáp lại theo kiểu "Thế thì chúng ta nên qua Atlantic City để chơi bài blackjack thôi", bạn có thể nghĩ là anh ta đang rấ t lac quan về buổi họp vừa xong. Dù một

người có chọn cách thức nào để che đậy cảm xúc đi chăng nữa, dù họ có cố gặ ng là người trung tính để n mấ y thì họ cũng không thể tránh được những sơ hở có sức tố cáo cao.

Thủ thuật 3: Nhận biết mâu thuẫn

Khi quan sát một người đang nói chuyện gì đó, chúng ta câ n vừa nhìn các cử chỉ của họ vừa phố i hợp theo dõi với lời nói. Những biểu hiện mâu thuẫn nhau – như lúc lắ c đâ u trong khi vẫn trả lời có – câ n sự tinh tế để nhìn ra chúng và chính những biểu hiện này nói lên cảm xúc thực sự của người nói.

Khi bạn gặp tình huố ng mâu thuẫn giữa lời nói và biểu cảm của đố i phương, hãy áp dụng quy tắ c: biểu cảm đáng tin hơn lời nói để phân tích cảm giác của người đó. Cứ khi nào gặp trường hợp một người có cử chỉ, biểu cảm khuôn mặt và lời nói khác nhau, bạn có thể khá chấ c chấ n rã ng người này đang không nói thực lòng mình.

VÍ DỤ THỰC TẾ

Một người đang cau mày hoặc nă m chặt tay khi biểu lộ tình cảm với bạn gái thì đó không phải là người anh ta thực sự yêu thương. Hoặc khi người thợ sửa xe của bạn cười giả bộ nói rã ng anh ta xin lỗi linh kiện mà anh ta đặt hàng đã được gửi tới nhưng không dùng được, bạn có thể hiểu rã ng anh ta không thực sự cảm thấ y có lỗi; hoặc linh kiện đó không phải bị hỏng từ đâ u; hoặc cả hai phương án trên.

Trong thực tế, chúng ta hay gặp tình huố ng lời nói và hành động không ăn khớp với nhau, nhưng thường bỏ qua nhanh chóng vì

não bộ chúng ta có xu hướng chỉ muố n tổ chức thông tin một cách dễ dàng mà thôi. Nhưng chỉ câ n để ý một chút thôi, quá trình phân tích thông tin thông thường đó có thể được tạm dừng và chúng ta sẽ nhận ra chính xác điể ugì đang diễn ra. Hãy cảnh giác với các biểu hiện sau đây, khi đó có thể thông điệp mà bạn nhận được không chính xác:

- Thời gian giữa cử chỉ và lời nói không ăn khớp nhau.
- Đâ`u của đô´i phương chuyển động một cách máy móc.
- Cử chỉ không phù hợp với nội dung lời nói.
- Không có sự điệ `u chỉnh thời gian giữa các biểu cảm trên khuôn mặt.

TIÊ´P CẬN NHANH

Khi lời nói của con người được thu âm và tua lại, kế t hợp với một số lời nói lắ p bắ p thì những câu ngắ n và rõ ý đôi khi vẫn có thể nghe được. Có quan điểm cho rã ng nói ngược cũng được coi là một hình thức giao tiế p của con người. Những người ủng hộ quan điểm này cho rã ng lời nói có hai cấ p nghĩa: nghĩa xuôi và nghĩa ngược. Khi não của chúng ta hình thành lời nói, bản thân nó tạo nên âm thanh có hai lớp nghĩa riêng biệt và đô ng thời như vậy thì một lớp là nghĩa xuôi, do ý thức chỉ đạo; lớp còn lại là nghĩa ngược, không do ý thức kiểm soát.

Thủ thuật 4:

Một trang mới của cuộc đời

Thông thường, khi một người càng lạc quan về tương lai bao nhiều thì họ càng có xu hướng dễ tha thứ cho lỗi lâ m trong quá khứ

bấ y nhiều. Quy luật này càng đúng hơn trong những trường hợp quá khứ có liên hệ mật thiế t với tương lai của họ. Liên hệ tâm lý này giúp chúng ta có cơ hội đánh giá được cảm xúc và suy nghĩ thực sự của một người trước tình hình hiện tại một cách dễ dàng, thông qua so sánh cảm xúc của người đó đố i với một việc đã từng xảy ra trong quá khứ.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Gary, đố i tác kinh doanh trước đây của Hillary, đang cố đeo bám một khách hàng tiê m năng của công ty cô. Sau cuộc gặp của Gary với vị khách hàng nọ, Hillary chỉ câ n nói một câu chẳng hạn như: "Tôi rấ t tiế c là họ đã kế t thúc mọi chuyện như thế". Nế u Gary cảm thấ y câu nói này đúng, anh ta sẽ cư xử tử tế hơn với Hillary. Ngược lại, nế u anh ta không nghĩ tích cực về câu nói này, phản ứng khi đó sẽ nói lên suy nghĩ thực của anh ta.

Khi mọi chuyện đang tiế n triển tố t đẹp, con người thường có xu hướng dễ tha thứ hơn cho những chuyện không tố t đã dẫn đế n tình cảnh hiện nay của họ. Tuy nhiên, khi chúng ta nản chí hay có cảm giác đang bị ngáng đường lại thường có cảm giác căm ghét đố i với người hay hoàn cảnh đã xô đẩy ta lâm vào "mớ bòng bong" này.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Gwen muố n biế t mọi chuyện giữa người chố ng chưa cưới trước đây của cô là Pam và bạn gái mới của anh ta bây giờ thế nào. Dĩ nhiên cô có thể hỏi thẳng, nhưng khả năng có được câu trả lời thực lòng sẽ là rấ t thấ p. Vì thế, cô có thể nói: "Em muố n anh biế t ră ng em đã rấ t trân trọng quãng thời gian chúng ta bên nhau." Nế u Pam có thái độ cợt nhả, không lịch sự thì có lẽ anh ta không có dự cảm tố t lă m về tương lai với

người bạn gái hiện tại. Trong trường hợp mọi chuyện đang tố t đẹp, anh ta sẽ có phản ứng lịch sự và tử tế hơn. Dĩ nhiên trong những trường hợp như thế này, việc hiểu tính cách của đố i phương cũng rấ t cấ n thiế t. Trước khi đưa ra nhận định nào đó, bạn cấ n biế t liệu anh ta có hay xử sự theo kiểu tử tế quá hay bỗ bã hay không.

TIÊ P CẬN NHANH

Tâm trạng của một người ít khi nói lên cảm giác của người đó tại thời điểm đó, mà thường là thời điểm tương lai hoặc đôi khi là quá khứ. Một người thường ở tâm trạng tố t khi anh ta mường tượng điề u tố t đẹp sắ p xảy ra. Một người đang trong kỳ nghỉ phép có thể trở nên buô n râ u khi anh ta nghĩ tới chuyện sắ p phải quay trở lại với công việc vào hôm sau. Tương tự, một người đang ở văn phòng khi nghĩ tới kỳ nghỉ sắ p tới ở Hawaii sẽ có tâm trạng vui vẻ. Dĩ nhiên, tâm trạng tô i tệ có thể xảy ra khi một người nghĩ về quá khứ của anh ta. Tuy nhiên, các số liệu nghiên cứu cho thấ y tâm trạng hiện tại thường ám chỉ dự cảm về tương lai nhiê u hơn; và nế u bạn có thể nhận ra một người đang có tâm trạng khó chịu trong thời gian gâ n đây thì bạn có thể chặ c chặ n rã ng đó là cảm giác của anh ta về tương lai của mình.

Thủ thuật 5: Ánh mắt biết nói

Lập trình ngôn ngữ tư duy (Neurolinguistic Programming – NLP), một nhánh trong thuyế t thôi miên Milton⁽²⁾, có thể cung cấ p cho bạn những thông tin hữu ích trong việc phân tích suy nghĩ của

người khác, đặc biệt là các thông tin vê mô i liên quan giữa suy nghĩ và sự chuyển động của mấ t. Bạn đã từng bao giờ để ý một người đang mơ màng, khi nhìn chăm chăm vào khoảng không gian nào đó thường có xu hướng đâ u nghiêng sang trái và mấ t hướng lên phía trên bên trái (với những ai thuận tay phải) bao giờ chưa? Dưới đây là cách giải thích cho hiện tượng này:

Khi một người nhìn lên trên, anh ta đang nghĩ để n hoặc hô i tưởng lại một thông tin nào đó đã từng nhìn qua. Khi một người thuận tay phải nhìn lên trên và hướng sang trái, anh ta đang nhớ lại chuyện đã từng xảy ra trong quá khứ. (Đố i với người thuận tay trái, hành động nhìn về phía ngược lại cũng cho ý nghĩa tương tự).

Thông thường, hâ`u hế t những ai thuận tay phải đề u hướng mặ t lên trên khi hô i tưởng lại hình ảnh nào đó, còn hướng thẳng khi nhớ lại một âm thanh nào đó, hướng xuố ng dưới khi suy nghĩ về cảm xúc và ngôn ngữ, nhìn sang phải để "chế " ra một chuyện gì đó và phía trái là nghĩ về một kỷ niệm nào đó.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Khi áp dụng thủ thuật này, điể `u đã `u tiên bạn câ `n ghi nhớ là phải xác định được đố i tượng câ `n quan sát là người thuận tay trái hay tay phải. Để biế t được thông tin này, bạn có thể chỉ câ `n hỏi người đó một câu hỏi đơn giản gợi nhớ về `vật trong quá khứ; ví dụ như chiế c xe hơi đâ `u tiên của họ màu gì, sau đó căn cứ vào phản ứng của họ để xác định. Ví dụ, khi bạn hỏi người nhân viên lí do tại sao cô ta đi làm muộn, khi cô ta đáp: "Tôi gặp một tai nạn xe khá nghiêm trọng nên đế n muộn," bạn có thể hỏi tiế p: "Thế chiế c xe đó màu gì?" để thăm dò cô ta. Nế u cô ta đưa mắ t sang phía để "chế '" ra một điể `u gì đó, bạn có thể kế t luận cô ta đang không nói đúng sự thực.

Chương 5 Đo mức độ quan tâm: Liệu anh ta có thực sự quan tâm hay bạn chỉ đang lãng phí thời gian?

"Phân nửa thời gian con người nghĩ họ đang nói chuyện công việc, thực ra chính là thời gian mà họ đang lãng phí."

Edgar Watson Howe (1853 – 1937)

iờ thì chúng ta tìm hiểu xem liệu đố i tượng hẹn hò có thích bạn, người đô ng nghiệp có thực sự muố n giúp bạn hoàn thành công việc hay khách hàng tương lai có hứng thú với sản phẩm của bạn hay không.

Thực ra, việc đo được mức độ ưa thích của một người là một việc không hê khó, nế u chúng ta có thể nhìn ra vấ n đề rõ ràng và khách quan. Vấ n đề là khi chúng ta càng muố n biế t rõ một vấ n đề nào đó – ví dụ như một đố i tượng hẹn hò hay một thương vụ làm ăn – thì chúng ta lại càng thấ y việc nhận biế t sự quan tâm của đố i phương khó khăn hơn.

Khi nhận thức bị thu hẹp, chúng ta thường dễ bị mấ t phương hướng hơn. Ví dụ, khi đeo đuổi một vấ n đề nào đó quan trọng hơn bình thường, như một dự án hay một mố i quan hệ mới, chúng ta

thường hay nhìn nhận và phân tích nó ở mức quan trọng hóa vấ n đề hơn. Vấ n đề lúc đó chiế m trọn tâm trí chúng ta, làm chúng ta lúc nào cũng suy nghĩ về nó và như vậy càng khó để nhận biế t. Điề u chúng ta nên làm thực ra chỉ là nhìn nhận lại việc đó theo cách khách quan nhấ t có thể, và đặt mình vào vị trí một người ngoài cuộc để giải quyế t, ví dụ như tự hỏi bản thân: "Nế u chuyện này xảy ra với bạn mình, mình sẽ cho cô ấ y lời khuyên thế nào?"

Thường khi một người quan tâm tới một ai đó hay một điề ugì đó, họ rấ t khó che giấ u cảm xúc của mình. Chương này sẽ cung cấ p cho bạn hai thủ thuật, hai dấ u hiệu nhận biế t cơ bản và một dấ u hiệu nhận biế t nâng cao để giúp nhận ra mức độ quan tâm của một người với bấ t kỳ điể ugì.

Thủ thuật 1: Tính tư lợi

Trước khi tìm hiểu thủ thuật này, câ n lưu ý một quy tắ c ră ng bấ t kỳ ai cũng đề u hành động vì lợi ích của họ trước tiên. Quy tắ c này nói lên điề u gì? Mỗi khi bạn thăm dò sự quan tâm của một người cho một điề u gì đó, hãy xem xét hành động của người đó, chứ không nhấ t thiế t phải bận tâm những gì họ nói.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người nói ră `ng mình quá bận để có thể đeo đuổi một thú vui nào đó trong cuộc số 'ng là anh ta không nói thực lòng. Chúng ta có thể nhận ra điệ `u này rõ hơn khi không hệ `tin là anh ta đang nói thật.

Khi đó hãy đê` xuâ´t người này thử đâ`u tư làm một việc gì đó, có thể là dùng thời gian, tiê`n bạc hay sức lực của họ - và xem liệu phản ứng bạn nhận được là sự tán thành hay bác bỏ. Khi một

người có ý muố n dành nhiệ u thời gian hơn cho một việc gì đó, sự quan tâm của anh ta với công việc đó càng cao (giả sử bạn đã loại trường hợp anh ta cố tình điệ u chỉnh nhận thức của mình). Cuộc số ng của mỗi người đề u có những sự ưu tiên mà chúng ta chỉ chọn lựa dành thời gian cho những gì thật quan trọng. Khi một người nói ră ng anh ta không có thời gian dành cho việc đó, chẳng qua đó là việc không có ý nghĩa đố i với anh ta mà thôi.

Dấ u hiệu 1: Ý nghĩa từ đôi mặ t

Để ý xem đô ng tử trong mặ t đố i tượng có giãn nở hay không là một cách làm khá hiệu quả khi muố n đo mức độ quan tâm của một người đố i với một vật/ việc nào đó. Khi một người có hứng thú với một điệ u gì đó, đô ng tử của anh ta sẽ tự động giãn nở hơn bình thường; cơ chế này xảy ra khi anh ta muố n tiế p nhận được nhiề u thông tin hơn và đôi mặ t muố n được "nhìn rõ hơn". Ngược lại, khi không muố n tiế p nhận thông tin, đô ng tử của con người sẽ co lại. Ban có thể cho ră ng cơ chế này có vẻ không thực tế để giải thích cho chuyện yêu/ghét của một người, song nên lưu ý rã ng chỉ với mă t thường, bạn cũng có thể quan sát sự thay đổi này mà không câ n sự trợ giúp của phương tiện hay dụng cụ kỹ thuật nào. Nhận định trên được chứng thực bă ng nghiên cứu của Lubow và Fein(1). Thông qua việc đo kích cỡ đô ng tử của một người khi được cho xem các bức ảnh chụp cảnh hiện trường vụ án, họ đã phát hiện thành công số người biế t về thông tin pham tôi với tỉ lê 70% và loại bỏ được số người không biế t gì về thông tin đó với tỉ lệ đúng tuyệt đố i tới 100%.

Trong thực tế, một số công ty nghiên cứu thị trường đã cho lấ p đặt các máy quay trộm để đo phản ứng của đô ng tử các khách hàng khi các công ty này tiế n hành nghiên cứu phản ứng của họ đố i với các sản phẩm khác nhau. "Nghiên cứu đô `ng tử" là tên gọi của phương pháp nghiên cứu này, trong đó họ tiế ´n hành nghiên cứu mô ´i tương quan giữa việc giãn nở đô `ng tử của một người và mức độ quan tâm của anh ta khi được kích thích bă `ng hình ảnh.

Bên cạnh dấ u hiệu của đôi mặ t, cũng nên chú ý dấ u hiệu của đôi môi – thường sẽ mở to hơn bình thường – khi ai đó có ý ham thích một điề u gì. Giố ng như phản ứng của một đứa trẻ khi có đô chơi mới, cả mặ t và miệng của nó đề u mở to để có thể thu nhận tấ t cả.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một nhân viên triển lãm cho người định giá xem một vài sản phẩm, và đây là những gì anh ta quan sát được từ người định giá: ánh mã t của ông ta dừng lại ở một sản phẩm lâu hơn những cái khác. Thêm vào đó, hình ảnh phóng đại ở máy quay an ninh cho thấ y đôi mã t ông ta mở to hơn với đô ng tử đã được giãn nở. Vậy là bấ t chấ p việc ông ta nói hươu nói vượn đế n đâu đi chăng nữa, chă c chă n là ông ta có hứng thú với tác phẩm đó hơn hẳn những cái khác.

Dấ u hiệu 2: Lại là đôi mặ t!

Khi sự chú ý tập trung vào một vật/điê ugì đó, một người có thể không phải là thích điê uđó nhưng vẫn sẽ tập trung để ý tới nó. Đó là phản ứng tìm kiế m sự phản hô i. Điê u này cũng đúng với trường hợp một người không thích, hoặc thậm chí là sợ hãi một vật/điê ugì đó, vì khi đó chúng ta nhận thấ y anh ta có ý thức chú ý cao hơn tới kế t quả mà nó mang lại.

Ví dụ, một người sợ rắ n có thể sẽ rấ t hoảng sợ khi thấ y sự xuấ t hiện của nó; khi đó cô ta sẽ không thể rời mặ t khỏi con rặ n. Một người đã từng bị dao đầm sẽ tập trung chú ý tới con dao để chặ c chặ n là lúc nào anh ta cũng biế t vị trí của nó.

Tuy nhiên, cũng câ n hiểu ră ng phản ứng của một người đàn ông trưởng thành khi trông thấ y một đứa trẻ 5 tuổi câ m trên tay một con dao đô chơi sẽ khác với phản ứng được nhặ c tới ở trên. Chỉ khi câ n tìm kiế m sự phản hô i, một người mới chú ý nhiê u hơn tới một vật khác.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một tay chơi bài đang đặt cược lớn hơn mọi khi và chờ đợi phản ứng của đố i thủ, xem anh ta sẽ đặt thêm hay bỏ bài. Trong trường hợp tay chơi bài này chỉ đang cố tình lừa đố i thủ là mình có bài mạnh hơn (trong khi thực tế không phải vậy) và lòng tự tin câ m chặ c chiế n thặ ng của anh ta không cao, anh ta sẽ tập trung nhiê u nhấ t vào phản ứng của đô i thủ. Nế u đây chỉ là tay mọ thì ánh mặ t anh ta sẽ tập trung vào bài hoặc tay câ m bài của đô i thủ, tùy vào trình đô chơi của anh ta. Phản ứng này cho thấ y anh ta đang tìm kiế m sự phản hô i và tay câ m bài của đố i thủ sẽ là phương tiên nói cho anh ta biế t phản ứng tiế p theo của người đó – sẽ đặt cược thêm hay bỏ bài. Trường hợp tay chơi bài này có bài mạnh thật và khả năng thua của anh ta là rấ t thấ p, anh ta sẽ chỉ đơn giản là nhìn quanh phòng, từ khuôn mặt của đố i thủ tới những người khác. (Người chơi càng có nhiệ u kinh nghiệm thì càng có xu hướng áp dung thủ thuật điệ u chỉnh nhận thức của mình hơn, dù họ vẫn cố tình che giấ u theo kiểu giả vờ không quan tâm gì cả.)

TIÊ P CẬN NHANH

Lâ n tới, khi bạn đang ở nhà hàng, công viên hay bấ t kỳ nơi công cộng nào, nế u bạn muố n biế t liệu một người có đang để ý tới mình hay không, hãy giả bộ nhìn lên trâ n nhà và đột ngột thay đổi ánh mã t nhìn sang một điểm khác. Sau đó nhanh chóng quay qua đố i tượng để xem ánh mã t anh ta đang hướng vào đâu. Nế u đúng là anh ta đang để ý bạn, ánh mã t anh ta sẽ dừng ở đúng điểm mà lúc nãy bạn vừa mới nhìn.

Thủ thuật 2: Sự tò mò có thể tiết lộ nhiều điều

"Sự tò mò có thể tiế t lộ nhiề `u điề `u" là một thủ thuật tuyệt vời có thể áp dụng trong hà `u hế t mọi trường hợp. Bản chấ t của thủ thuật này là: khi một người có hứng thú với một vật/việc/ai đó, họ sẽ muố ´n biế ´t thông tin về `vật/việc/người đó nhiề `u hơn người bình thường. Áp dụng chiế ´n thuật này, chúng ta sẽ tạo cho đố ´i phương cảm giác tò mò. Nề ´u người đó muố ´n tiế ´p tục tìm hiểu sâu hơn, chúng ta có thể kế ´t luận ră `ng anh ta ít nhấ ´t cũng khá hứng thú. Bí quyế ´t để áp dụng thành công thủ thuật này đó là phải phân biệt được giữa tò mò có chủ đích và tò mò vu vơ; nghĩa là chúng ta phải chắ ´c chă ´n được người đó muố ´n biế ´t nhiề `u hơn để thỏa mãn nhu câ `u của anh ta. Thủ thuật này có thể áp dụng trong vô số ´ trường hợp thực tế ´.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Giả sử bạn muố n biế t liệu công ty cũ có muố n bạn quay trở lại hay không. Bạn có thể gửi cho người liên lạc bên công ty một

email tră ng. Nê u công ty vẫn còn muô n bạn quay lại, họ sẽ tò mò vê điê u bạn định viê t cho họ (hoặc vê tập tin mà bạn đã "quên" không gửi kèm) và viê t email trả lời bạn ngay. Ngược lại, họ sẽ lờ tịt email đó.

Bạn cũng có thể áp dụng thủ thuật này để biế t liệu một người có động lực làm việc gì đó không. Đâ u tiên bạn đưa ra cho họ một lí do để thực hiện công việc đó; sau đó quan sát: nế u người đó chịu đâ u tư nhiê u công sức hơn thì chứng tỏ anh ta có nhiê u hứng thú với công việc đó.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Trong một công ty nhỏ, Denise muố n biế t liệu đô ng nghiệp của mình có muố n chuyển sang phòng ban khác hay không. Cô không nghĩ mình sẽ có một câu trả lời thẳng thặ n nế u hỏi trực tiế p. Vì vậy, cô nói: "Tom, tôi nghe nói đang có một vị trí trố ng trong phòng kế toán đấ y." Dĩ nhiên, anh ta có thể chỉ hỏi thêm về mức lương, giờ làm việc... nế u anh ta tò mò đơn thuâ n. Do vậy, cô bổ sung thêm một số thông tin để "câu" anh ta hỏi thêm. Nế u Tom có hứng thú, anh ta chặ c chặ n sẽ làm vậy. Nghĩ vậy, Denise tiế p tục nói thêm: "Nghe nói họ câ n tuyển một người không quá khặ t khe về mặt thời gian và có thể làm việc quá giờ." Giờ cô chỉ việc xem liệu anh ta có bỏ đi như thường lệ, hay nán lại để hỏi thêm thông tin hay không.

Thủ thuật 3: Thay đổi thực tế

Lòng tự tin của một người thường tỷ lệ nghịch với mức độ quan tâm của họ. Ví dụ, một phụ nữ tự coi mình là người có sức hút sẽ rấ t tự tin với ngoại hình của cô ta. Nhưng nế u cô ta phát hiện sự hiện diện của đố i tượng mà cô đang muố n gây ấ n tượng, cô sẽ mấ t tự nhiên và trở nên kém tự tin, cẩn trọng hơn bình thường. Hoặc có anh chàng đã thấ t nghiệp trong vài năm. Khi cuố i cùng cũng được một nơi gọi đi phỏng vấ n, mức tự tin của anh ta sẽ thấ p hơn là khi anh ta đã có một công việc và đây chỉ là cơ hội để thử đổi việc mà thôi.

Khi càng quan tâm tới một vật/việc/ai đó, tâm trí của chúng ta sẽ càng tập trung nhiê `u hơn vào việc gây â ´n tượng và làm cho đô ´i tượng phải chú ý tới chúng ta. Khi nhận thức bị thu hẹp, chúng ta sẽ trở nên tập trung quá mức cho một vấ ´n đề `. Và như vậy, khi câ `n quan sát mức độ quan tâm của một người, chúng ta chỉ việc quan sát qua mức độ tự tin của người đó và ngược lại. Ví dụ, một người khi nhận được nhiề `u lời đề `nghị làm việc sẽ tự nhiên nhìn nhận và dành sự quan tâm cho mỗi lời đề `nghị với mức độ ngang nhau.

Tuy nhiên, khi một người đã thấ t nghiệp hai năm với một đố ng hóa đơn trên bàn ăn, bỗng nhận được thông báo tới phỏng vấ n xin việc, hẳn cảm nhận của anh ta sẽ khác. Anh sẽ tập đi tập lại các tình huố ng có thể xảy ra trong buổi phỏng vấ n, nghĩ về nó không ngừng nghỉ, trong đã u tràn ngập từng chi tiế t và lúc nào cũng lo sợ mình sẽ trượt phỏng vấ n, không có được việc làm. Người đó quá quan tâm tới cuộc phỏng vấ n chỉ vì anh có quá ít sự lựa chọn.

Khi bạn có thể dẫn dặ t cuộc nói chuyện với một người, hãy áp dụng thủ thuật sau để nhận biế t mức độ quan tâm của người đó tới chủ đề được đề cập. Dưới đây là tóm tặ t các bước chính của chiế n thuật này. Tiế p đó, chúng ta sẽ cùng phân tích chi tiế t từng bước một và phân tích một số ví dụ để hiểu cách áp dụng phương thức này thể nào.

Bước 1: Quan sát ban đâ u: Bạn đo mức độ quan tâm của đố i tượng trước khi bă t đâ u nói hay làm bấ t kỳ điệ u gì.

Bước 2: Thay đổi thực tế: Bạn cung cấ p thông tin và làm đố i tượng tin ră ng cơ hội đạt được điể u anh ta mong muố n đang bị thu hẹp.

Bước 3: Quan sát phản ứng: Bạn quan sát phản ứng khi nhận được thông tin này của đố i tượng. Nế u tức tố i hay buô n râ u, anh ta rõ ràng có quan tâm tới kế t quả đó. Tuy nhiên, nế u anh ta không thể hiện gì, bạn có thể giả định là việc đó không gây hứng thú cho anh ta.

Bước 4: Không hạn chế : Để tránh đi tới kế t luận sai là m trong trường hợp đổ i tượng đã nghĩ ră ng mình ít có cơ hội và vì thế không thể hiện thái độ bực tức như đã dự tính trong bước 3, bạn có thể tính "đường khác" và vẽ cho anh ta một lô i thoát. Giờ đây nế u anh ta hào hứng, bạn có thể kế t luận anh ta có hứng thú nhưng không đủ tự tin là mình sẽ thành công để có được thứ mình muố n.

Bây giờ chúng ta sẽ xem chi tiế t từng bước một:

Bước 1: Quan sát ban đâ`u

Nế u đố i tượng tỏ vẻ tự tin ngay từ đâ u, có hai kế t luận có thể rút ra: (a) anh ta có hứng thú với kế t quả và tự tin rã ng mình sẽ nă m được cơ hội và (b) anh ta không hệ quan tâm tới kế t quả. Tâm lý thứ hai rấ t dễ hiểu vì một khi ai đó đã không quan tâm tới một vấ n đề, thì nó có ra sao cũng không ảnh hưởng tới anh ta, do vậy anh ta tự tin. Theo đó, chúng ta có thể hiểu rã ng khi một người mấ t tự tin ngay từ ban đâ u, khả năng anh ta quan tâm tới kế t quả là rấ t cao.

Bước 2: Thay đổi thực tế

Qua quá trình "thay đổi thực tế ", chúng ta đã làm giảm nhận thức về `cơ hội thành công của đố i tượng và theo đó đánh giá mức độ quan tâm của anh ta. Nên nhớ ră `ng khi mức độ ý thức càng cao thì một người càng dễ dàng nhận biế t thực tế hơn và điề `u ngược lại cũng đúng. Bă `ng cách giả vò thu hẹp nhận thức của họ một cách khéo léo, tức là làm nhiễu phán đoán của anh ta, chúng ta sẽ càng bắ t anh ta để lộ mục đích của mình hơn.

Khi bạn làm đố i tượng có cảm giác khả năng thành công của anh ta giảm đi, nế u sự tự tin của anh ta giảm đi, có nghĩa là sự quan tâm của anh ta từ ban đã u khá cao. Còn nế u anh ta chẳng có dấ u hiệu gì thay đổi, có nghĩa là mức độ quan tâm của anh ta có thể thấ p; và bạn phải vận dụng mọi khả năng phán đoán để tiế p tục đánh giá.

Bước 3: Quan sát phản ứng

Sau khi đã tiế nhành Bước 2, bạn chỉ câ n đơn thuâ n tìm kiế m dấ u hiệu của sự mấ t tự tin nơi đố i tượng và những biế n chuyển trong tâm lý của anh ta. Một người khi muố n đạt được điể u gì đó nhưng lại e sợ mình không thể làm được sẽ duy trì trạng thái nhận thức bó buộc. Dưới đây là các dấ u hiệu nhận biế t của cả hai trạng thái mấ t tự tin và tinh thâ n kém:

- Người mấ t tự tin sẽ có các dấ u hiệu như: mấ t khả năng tập trung, lo lă ng, có điệu bộ hoặc dáng ngô i không thoải mái.
- Người rơi vào trạng thái tinh thâ n kém sẽ có các dấ u hiệu như: giận dữ, cục că n, dễ nản lòng, cau có, khó chịu, hiểu lơ mơ, nói năng thiế u suy nghĩ và không chịu thông cảm.

Bước 4: Không hạn chế

Hoàn cảnh nào sẽ khiế n một người dù rấ t quan tâm tới vấ n đề dược nói tới nhưng vẫn thể hiện thái độ dửng dưng khi cơ hội của anh ta bị thu hẹp? Câu trả lời là khi người đó ngay từ đâ u đã nghĩ ră ng mình chẳng có cơ hội nào cả.

Một người khi đã tin ră ng anh ta không có cơ may nào để đạt được điể u đó thì sẽ không tự tin, bấ t chấ p vẻ ngoài anh ta có thể hiện thể nào đi chăng nữa. Anh ta đã tự gạt mình khỏi cuộc chơi và chúng ta phải lôi anh ta nhập cuộc.

Ví dụ, một học sinh trung học ở Mĩ nhận toàn điểm C và đạt 600 điểm SAT sẽ chẳng lo lă ng gì khi nộp đơn vào trường Harvard. Trong trường hợp này, học sinh đó đã tự biế t mình chẳng có cơ hội nào cả, nên không thể hiện dấ u hiệu lo lă ng hay bấ t an nào. Để tránh đánh giá nhâ m ră ng biểu hiện dửng dưng đó có ý nghĩa tích cực, chúng ta câ n chỉ ra cơ hội cho đố i tượng có thể đạt được thành công. Nế u bạn nghĩ một người thật tuyệt khi anh ta không bận tâm để n tiê n bạc thì hãy thử đặt anh ta vào một chuyện liên quan tới tiê n nong xem thái độ của anh ta có gì khác không.

Giờ thì chúng ta thử kế t hợp các bước đã học được trong ví dụ thực tế dưới đây để xem thủ thuật này áp dụng thế nào.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một người bán hàng muố n thăm dò suy nghĩ của khách hàng. Như mọi khách hàng bình thường khác, người khách hàng đó có vẻ khá quan tâm. Người bán muố n biế t chặ c chặ n hơn. Đâ u tiên anh ta câ n đưa ra một số thông tin làm nhiễu nhận thức của người mua và xem mức độ quan tâm của người đó tăng hay giảm. Anh ta có thể nói một câu đại loại như: "Thưa ông Smith, ông nên biế t rặ ng đố i với hâ u hế t loại hình đâ u tư, các điệ u khoản tài chính giờ đã được làm chặt hơn so với trước

đây", và quan sát phản ứng của ông Smith. Nế u ông ta tỏ vẻ không quan tâm, có lẽ ông ta không nghĩ mình có khả năng trả lại khoản nợ đang muố n vay. Còn nế u ông ta tỏ vẻ khó chịu thì có lẽ ông ta quan tâm và tự tin ră ng mình có thể chi trả cho phâ n mà ông ta đã dự tính từ trước.

Giờ thì người bán dùng hình thức thay đổi thực tế cuố i cùng (chỉ ra khả năng ông ta vẫn có thể vay được tiề n trong khả năng chi trả cho phép). Nế u bên bán vẫn không nhận thấ y có sự thay đổi gì ở khách hàng, có thể khẳng định đó là do ông này sẵn sàng chấ p nhận bấ t cứ điề u khoản nào, hoặc là ông ta không hệ tự tin rã ng mình sẽ thực hiện được thương vụ này.

Nghĩ vậy, người bán hàng thông báo với ông Smith rặ ng anh ta có khả năng lấ y được căn nhà cho ông mà không câ n đặt cọc. Nế u khách hàng bắ t đâ u hỏi thêm hoặc trở nên hào hứng, sôi nổi hơn, người bán có thể an tâm rã ng ngôi nhà giờ đây đã trở nên "trong tâ m với" của người mua. Những điê u khoản ban đâ u khiế n người khách hàng nghĩ rã ng mình khó có khả năng đạt được thứ mình muố n, điể u này giải thích cho việc ban đâ u ông ta thực sự quan tâm nhiê u đế n căn nhà nhưng lại ít tự tin rã ng mình có thể mua nó.

Chương 6 Đồng minh hay kẻ phá hoại: Thực ra họ đang ở phía nào?

"Tha thứ cho kẻ thù bao giờ cũng dễ hơn tha thứ cho bè bạn."

William Blake (1757 – 1827)

iệu người đó đang ủng hộ hay đâm lén sau lưng bạn? Nế u nghi ngờ một người có vẻ như đang ủng hộ bạn, song thực ra lại là người làm hỏng những nỗ lực của bạn, những chiế n lược này sẽ vô cùng hữu dụng trong việc phát hiện ra chân tướng sự việc.

Thủ thuật 1: Tôi có thể giúp gì cho bạn?

Thủ thuật này được áp dụng dựa trên một nguyên lý vô cùng đơn giản và quen thuộc: một người thực sự muố n giúp đỡ sẽ vui lòng làm điề ù mà người đó cho là có ích, còn một người có ý đồ khác thì chỉ muố n tạo ấ n tượng là mình muố n giúp, chứ thực sự họ không nghĩ vậy. Những người này biế t ră ng họ sẽ được đánh giá tố t hơn nế u họ tỏ ra muố n giúp và vì vậy họ thường khá tinh ý trong việc "đánh hơi" xem đổ i tượng có đang dò xét thái độ của họ hay không.

Để biế t được ý đô thật sự của một người, bạn nên làm sao để khiế n người đó không nghi ngờ là bạn đang dò xét họ – từ đó họ sẽ thoải mái hành động mà không phải dè chừng – vì nế u người đó không phải thực lòng đố i tố t với bạn, họ sẽ cố tránh những "bẫy" do bạn giăng ra.

Giả sử có một cảnh sát đang thẩm vấ n một tên tội phạm trong trại giam. Người thẩm vấ n thông báo rã ng đố i tượng tình nghi sẽ phải trải qua một bài kiểm tra nhỏ để xác định sự thành thật của hã n. Để đảm bảo tính hiệu quả của bài kiểm tra, hã n sẽ phải giữ mình ở trạng thái thoải mái nhấ t; nế u không bài kiểm tra sẽ bị vô hiệu.

Và đây là nguyên tắ c tâm lý được áp dụng trong ví dụ này: tên tội phạm nghĩ ră `ng kế ´t quả của bài kiểm tra này phụ thuộc hoàn toàn vào mức độ hợp tác của hặ ´n. Vì vậy, nế ´u hặ ´n có thể làm bấ ´t kỳ điề `u gì để chứng tỏ mình hợp tác – trong trường hợp này được yêu câ `u rõ là giữ bình tĩnh – thì hặ ´n chứng minh được là mình vô tội. Ngược lại, nế ´u hặ ´n cố ´ tình làm hỏng tính hiệu quả của bài kiểm tra thì chúng ta kế ´t luận hặ ´n không có tinh thâ `n hợp tác. Dưới đây là ví dụ cụ thể hơn:

VÍ DỤ THỰC TẾ

Người cảnh sát mời đố i tượng tình nghi ngô ì xuố ng và nói: "Được rô ì, John, tôi nghĩ chúng ta có thể giải quyế t việc này nhanh thôi. Tôi sẽ cho anh làm một bài kiểm tra ngắ n, chỉ mấ t vài phút. Để đạt hiệu quả cao nhấ t, đề nghị anh giữ bình tĩnh và thoải mái ở mức cao nhấ t. Nế u không, bài kiểm tra sẽ không thực hiện được. Anh nên hít sâu và không di chuyển linh tinh trong vài phút tới, nhờ thể chúng ta sẽ có kế t quả chính xác khi tiế n hành bài kiểm tra. Nế u anh có dấ u hiệu bô n

chô `n hay ngọ nguậy không yên thì bài kiểm tra sẽ không được thực hiện và kế ´t quả sẽ không dùng được."

Sau đó, người thẩm vấ n đột ngột bị gọi ra ngoài và bỏ lại tên tội phạm trong phòng, lúc này vẫn đang được theo dõi mà hã n không hệ biế t. "Cơ hội đột xuấ t" này quả thực quá tuyệt vời cho một tên tội phạm nế u hã n muố n bỏ qua bài kiểm tra. Nế u vẫn ngô i nguyên trên ghế và cố gắ ng giữ bình tĩnh, thể hiện mong muố n bài kiểm tra được tiế n hành, chứng tỏ người này vô tội. Còn nế u anh ta ngọ nguậy hay có những hành vi tương tự thì khả năng phạm tội của anh ta là rấ t cao. Câ n lưu ý ră ng kẻ phạm tội sẽ muố n tránh bị phát hiện được chừng nào hay chừng đó, còn người vô tội sẽ muố n bài kiểm tra được chính xác tố i đa.

Bă ng cách đánh giá mức độ hợp tác – hay nói cách khác là mức độ bình tĩnh của đố i tượng – bạn có thể phân biệt được người đó vô tội hay phạm tội một cách nhanh chóng với độ chính xác cao. Sau đây là một ví du khác:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Cathy đang cố gắ ng thuyế t phục hàng xóm ký vào tờ đơn vận động cho phép cô được treo đô trang trí cho kỳ nghỉ tại các khu vực công cộng nhỏ quanh khu cô số ng. Khi tiế p xúc với hàng xóm, hâ u như ai cũng khiế n Cathy có cảm giác là họ ủng hộ ý tưởng của cô và sẽ giúp cô ký tên vào tờ vận động đó, thế nhưng bên quản lý thị trấ n nói với cô ră ng có một số người đã phàn nàn – do đó cô nghi ngờ một trong số những người hàng xóm đã không nói thật lòng mình, đó là gia đình Foley. Để biế t được chân tướng sự việc, Cathy đã gố cửa và hỏi người hàng xóm đó thể này: "Đây là tờ đơn câ n được ký. Tôi có việc phải đi bây giờ, nên nế u có thể mong ông bà hãy để tờ đơn này ở ngoài cửa

ra vào nhà tôi trước 4 giờ 15 phút, trước giờ đó thì tôi có thể nộp đơn đúng hẹn."

Chờ khi họ đã đô ng ý, Cathy chỉ việc quan sát những gì sẽ xảy ra tiế p theo. Nế u họ "quên bằng nó" hoặc bảo ră `ng "tờ đơn bị mấ t" thì rõ ràng họ không ủng hộ cô. Nế u họ đưa ra lý do phù hợp cho việc không nên treo đô `trang trí trên đường phố thì có lẽ họ không phải những người phản đô i gay gắ t nhấ t. Còn nế u họ để lại tờ đơn theo yêu câ `u của cô trước giờ hẹn thì dĩ nhiên họ ủng hộ ý tưởng của cô.

Thủ thuật 2: Trao đổi thông tin tự do

Người có thành ý với bạn chắ c chắ n sẽ là người luôn muố n thông tin trao đổi giữa hai phía là chính xác. Khi người đó biể t điề u mà bạn biể t và ngược lại, anh ta sẽ ở trong điề u kiện tố t nhấ t để giúp đỡ bạn. Tuy nhiên, nế u anh ta không màng tới việc bạn có chắ c chắ n nă m được mọi thông tin câ n thiế t hay không thì bạn có thể hiểu ră ng anh ta không hoàn toàn, hoặc thậm chí chỉ một phâ n nào, muố n giúp bạn và có thể sẽ "đâm" sau lưng bạn.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một đô ng nghiệp nói với bạn ră ng cô muố n giúp bạn chuẩn bị cuộc họp với một khách hàng. Bạn không chặ c động cơ của cô ta là gì nên muố n thử bă ng cách đưa ra một số thông tin mà cô ta biế t chặ c chặ n là không đúng để xem liệu cô ta có nhặ c bạn hay không. Bạn có thể nói thế này: "Nancy, khách hàng là n này của chúng ta muố n có một chương trình vừa nghiêm túc vừa có đôi chút gây cười. Họ rấ t thích cái là n trước chúng ta đã làm cho họ vào năm ngoái, tớ nghĩ là n này chúng ta cũng có thể tiế n hành một cái tương tự thế ."

Thực ra bạn biế t chấ c rã ng người khách hàng này không thích chương trình lâ n trước và Nancy cũng biế t điể u đó. Vì vậy, nế u cô ta không nói ra, nghĩa là cô ta không thực lòng muố n giúp bạn.

Lâ n tới, khi muố n kiểm tra một người có thật lòng ủng hộ bạn không, hãy đưa ra một chi tiế t sai – chi tiế t mà người đó chặ c chặ n biế t mười mươi là nó sai và có thể gây hại cho bạn – để xem liệu họ có sửa sai cho bạn không nhé.

Thủ thuật 3: Người nhiệt tình

Áp dụng thủ thuật này, bạn có thể xác định độ thành thật của một người dựa vào mức độ hợp tác của họ trong những hoàn cảnh cụ thể. Vấ n đề ở đây chỉ là người không thành thật thì luôn giả bộ là họ sẵn sàng ủng hộ, nên bạn câ n áp dụng mẹo tâm lý khéo léo một chút. Mẹo tâm lý ở đây là: ban đâ ù bạn yêu câ ù đô i tượng làm một việc không gây tổn hại tới bản thân anh ta, sau đó lật ngược vấ n đề bă ng cách đặt lợi ích của anh ta vào thể bấ t lợi. Thủ thuật này câ n được tiế n hành qua hai bước.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Giả sử bạn là một cảnh sát đang cố gắ ng thuyế t phục một người nhận làm nhân chứng trong một vụ án nọ. Bạn đã tiế p cận được người mà bạn đoán chắ c đã trông thấ y chính xác hành vi phạm tội. Nế u bạn hỏi trực tiế p ră ng "Ông có nhìn thấ y gì không?", người đó hoàn toàn có quyề n trả lời "Không" và bỏ đi, và bạn sẽ chẳng có cơ hội nào để tiế p tục vụ án của mình. Bạn không thể biế t được liệu ông ta có đúng là đã trông thấ y và không muố n hợp tác hoặc ông ta đang nói đúng sự thực hay không.

Do vậy, tố t hơn hế t bạn nên bắ t đã `u bă `ng cách hỏi một câu hoàn toàn chẳng liên quan và lưu ý tới bấ t kỳ biểu hiện nào cho thấ y có sự biể n chuyển trong thái độ và giọng nói của đố i tượng. Bạn có thể hỏi: "Ông có số 'ng thoải mái ở khu vực này không?" hoặc "Ông đã lớn lên ở đây ư?". Bạn thấ y đấ y, các câu hỏi kiểu này không làm cho người đố i diện có cảm giác bị đe dọa. Một khi đã lôi kéo được đố i tượng vào cuộc chuyện trò, bạn hãy thay đổi chủ đề và đưa ra câu hỏi quan trọng nhấ t: "Thế ông có trông thấ y chuyện đó không?". Nế u đố i tượng đáp không và xoay lưng bỏ đi, bạn có thể hiểu đó là một nhân chứng bấ t hợp tác, ông ta quả thực đã trông thấ y chuyện xảy ra nhưng không muố n bi dính vào rắ c rố i.

Còn nế u ông ta trả lời không thấ y và tiế p tục cuộc trò chuyện, chứng tỏ đó là người có thành ý và thực sự muố n giúp đỡ bạn. Dĩ nhiên trong trường hợp này, nế u có đôi chỗ ông ta nhớ ra đã nhìn thấ y gì đó thì ông ta sẽ sẵn sàng giúp bạn. Hãy xem tiế p ví dụ dưới đây để rõ hơn:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Một vị giám đố c nọ tin ră `ng một trong ba nhân viên nhà máy đã vào kho hàng để xem trộm một số kiện hàng mật mà không được sự cho phép của ban giám đố c. Bà thông báo tới cả ba đố i tượng: "Một phâ `n hình ảnh của tên trộm đã được ghi lại bà `ng máy quay trong kho (thực tế không có chuyện này, đây chỉ là cái cớ để thẩm vấ n được cả ba), và từ đó xác định được áo khoác của người này không đính logo công ty. Các anh có thể mang áo khoác của mình tới văn phòng của tôi được không?"

Giờ thì cả ba người bị tình nghi có lẽ sẽ đề `u đưa ra được chiế cáo khoác có đính logo công ty. Tuy nhiên, mâ ´u chố ´t của vâ ´n đề `không phải ở chuyện có thể đưa ra "bă `ng chứng" chứng

minh mình vô tội bă `ng cái áo khoác không mấ t logo công ty – vì trên thực tế làm gì có áo khoác nào như vậy.

Sau đó, bài kiểm tra đột ngột thay đổi: khi mỗi người mang tới văn phòng vị giám đố c kia áo khoác của họ (đã có logo công ty), bà chuyển hướng như sau: "Tôi có chút nhâ m lẫn, thực ra máy quay đã quay được hình ảnh logo công ty trên áo, nhưng vì hình ảnh quá mờ nên chúng tôi không nhận ra ngay từ đâ u. Vậy nên giờ họ muố n đổi lại, kiểm tra xem áo các anh có dấ u vế t nào của "bụi trong kho" không – các anh có thể để lại áo khoác của mình ở đây hoặc đưa lại cho tôi vào cuố i giờ làm ngày hôm nay."

Giờ thì người giám đố c đã tóm được tên trộm bởi vì người vô tội sẽ muố n để lại áo ngay để chứng minh sự trong sạch của mình, còn kẻ phạm tội thì chỉ muố n phủi sạch mọi dấ u vế t để lại trên áo (có lẽ sẽ viện một có nào đó vô cùng khiên cưỡng cho việc câ n chút thời gian mới đưa lại cho người giám đố c được) trước khi nộp lại cho người ta kiểm tra.

Bạn thấ y đấ y, nế u ban đã u người giám đố c yêu câ u ba người nộp lại áo để kiểm tra, thì chắ c chắ n bà sẽ không thể biế t được ai là người muố n rũ sạch mọi dấ u vế t trên áo và ai sẵn sàng để lại mà không câ n "bă ng chứng giả mạo." Bă ng cách đột ngột thông báo hướng giải quyế t mới, khi đã có trong tay những tấ m áo khoác, bà có thể chắ c chắ n rã ng ai có thiên chí hợp tác, ai không.

Thủ thuật 4: Đánh giá qua sáu nhân tố Trong cuố n sách là "Để khiế n người khác làm theo ý mình" (1), tôi khám phá ra ý tưởng này chỉ bă `ng một bài kiểm tra rấ t đơn giản. Nói chung, khi muố n biế t một người có phải là bạn tố t thực sự không, bạn hãy thử đánh giá theo các tiêu chí sau đây:

Sự quan tâm: Một tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá một người bạn là dựa vào mức độ quan tâm của người đó tới cuộc số ng của bạn. Hãy nói với họ về một điể u thật đặc biệt, có nghĩa lớn trong cuộc số ng của bạn và xem liệu cô ta có liên lạc lại với bạn để tiế p tục tìm hiểu về nó hay không. Nế u cô ta không làm vậy, hãy thử chủ động liên lạc rồ i xem thử cô ta có nhấ c tới nó chút nào không. Nế u cô ta vẫn không nhấ c chút nào, hãy thử nói gì đó gợi nhớ tới chuyện này xem liệu cô ta thậm chí có thèm nhớ tới lầ n nói chuyện trước của hai người hay không.

Lòng trung thành: Thử tiế t lộ bí mật của một người thứ ba (là bạn của cả hai người) với đố i tượng và xem liệu chuyện này có tới tai chủ nhân của nó không. Một người bạn thực sự nên là người biế t tôn trọng những giá trị của niề m tin trong mố i quan hệ với người khác. Trước khi làm điề u này, hãy chắ c chắ n là người bạn kia của bạn cho phép bạn nói ra bí mật của cô ấ y.

Niê m tự hào: Nhó ră ng bấ t cứ ai cũng có thể động viên bạn bởi bản thân họ khi làm vậy cũng cảm thấ y khá hơn. Nhưng ai sẽ là người chia sẻ niê m vui với bạn khi bạn đạt được thành công? Câu trả lời là những người bạn không đem lòng ghen tỵ với bạn. Một người bạn thực sự là người sẽ tự hào, chứ không ghen tị với thành công của bạn. Rấ t nhiê u người sẵn sàng "động viên" bạn khi mọi chuyện không thuận lợi, ngược lại khi mọi chuyện xuôi chèo mát mái thì không phải ai cũng sẵn sàng chúc mừng bạn.

Lòng trung thực: Một người bạn đúng nghĩa có thể nói ra điề u mà bạn không muố n nghe, vì điề u đó có lợi cho bạn nên người đó

sẵn sàng chấ p nhận nế u bạn có khó chịu với cô ấ y. Có người bạn nào sẵn sàng nói ra điể u tố t cho bạn, trong khi vẫn biế t điể u đó có thể khiế n bạn không thích họ nữa?

Sự tôn trọng: Hãy thử "nhử mô ì" bạn mình bă ng cách nói ră ng bạn đang có chuyện này rấ t hay họ, nhưng không muố n nói chi tiế t vào lúc này, để xem cô ta có muố n ép bạn nói ra không. Ở đây bạn câ n phân biệt giữa sự quan tâm và hiế u kỳ. Nế u cô ta chỉ đơn thuâ n "muố n biế t", cô ta sẽ chỉ quan tâm tới câu chuyện mà không thực sự quan tâm tới bạn. Còn một người bạn thực sự sẽ tôn trọng ý muố n của bạn và cho bạn thời gian – vào lúc đó. Sau đó, cô ta có thể thi thoảng lại khơi ra chuyện vì bản thân cô quan tâm tới bạn và không muố n đô n ép bạn phải nói ra nế u bạn đã không muố n thế .

Lưu ý là trong phép thử này, bạn nên sử dụng "bí mật" kiểu tích cực chứ đừng nên lấ y một chuyện có thể khiế n bạn bè lo lă ng, vì họ quan tâm tới bạn nên sẽ muố n biế t ngay lúc đó, làm cho phép thử thiế u sự chính xác. Nế u là người nghĩ cho bạn bè, bạn không nên "thử" họ theo cách này.

Đức hy sinh: Liệu người đó có sẵn sàng từ bỏ điể `u gì đó vì lợi ích của bạn không? Liệu cô ấ y có sẵn sàng hy sinh lợi ích chính mình để bạn được hạnh phúc? Ai sẽ quyế t định chuyện hai người cùng làm? "Thỏa hiệp" có trong từ điển của cô ấ y không? Hãy nhớ rã `ng trong khi chơi bài poker, một khi thẻ bài đang giảm mà bạn lại trong thể đố i địch với những người chơi khác, họ sẽ bã `ng mọi giá giành giật vì lợi ích của riêng mình. Hãy tỉnh táo để nhận biế t liệu bạn của mình có định "đô `ng cam cộng khổ" với bạn hay chỉ muố n bảo vệ bản thân và lợi ích riêng của cô ta.

Khi áp dụng thủ thuật này trong thực tế, hãy nhớ ră ng vào những thời điểm khác nhau, ai cũng có thể chìm đấ m trong thế giới

riêng của mình mà không thể nghĩ tới người khác, trong khi chúng ta thực sự quan tâm tới họ. Vì vậy, chúng ta không thể đánh giá một người chỉ dựa vào cái nhìn phiế n diện một chiế u hay một khía cạnh tính cách, mà câ n đánh giá qua một quá trình đủ dài và toàn diện.

Thủ thuật 5: Bán hàng đại hạ giá (2)

Áp dụng thủ thuật này, bạn biểu hiện sự nghi ngờ của mình ră `ng đô ´i tượng thực sự không phải đang ủng hộ bạn, sau đó dò xét thái độ của họ. Nê ´u là người có ý tô ´t, chă ´c chă ´n sau khi bị nghi ngờ là không thật lòng, họ sẽ có cảm giác buô `n bã, khó chịu hoặc ít nhấ ´t là cũng có nghi vấ ´n vê `sự hoài nghi oan uổng của bạn. Còn nê ´u đó là người có ý đô `chọc phá bạn, chă ´c chă ´n cô ta sẽ muô ´n đổi chủ đê và sau đó có sự thay đổi trong cách xử sự – tô ´t với bạn hơn – sau khi đã bị bạn nghi ngờ.

Mâ´u chô´t ở đây không phải ở việc đánh giá thái độ của đô´i tượng khi vâ´n đề` được đề` cập tới, vì có thể đó là người râ´t giỏi đánh lạc hướng sau khi đã thể hiện sự nghi ngờ, bạn phải nhận biế´t được liệu cô ta có biểu hiện hài lòng khi đã "chơi" được bạn không, hay cô ta buô`n phiê`n vì đã bị bạn nghi ngờ. Điê`u quan trọng nhâ´t ở đây là phải khiế´n đô´i tượng tin ră`ng bạn hoàn toàn châ´p nhận những điê`u cô ta nói một cách tuyệt đô´i – không có *nê´u, và, nhưng, chẳng* – để cô ta tin ră`ng mình không câ`n chơi xâ´u bạn một lâ`n nào nữa, trong trường hợp cô ta có biểu hiện vẫn râ´t bực mình.

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Bạn đang nghi ngờ một đô ng nghiệp có ý đô xấ u sau lưng bạn và bạn nói ra sự nghi ngờ của mình theo một cách đơn giản, không đánh động họ, chẳng hạn: "Helen, có người nói lại với

mình là cậu đã nói tố t cho Denise mà không đả động gì đế n đóng góp của mình trong nhóm đấ y nhé." Sau đó, bỏ qua mọi lời nói có cánh của đố i tượng; bạn chỉ cầ `n cười và chấ p nhận phản hô `i của cô ta; lưu ý xem cô ta có liên tục hỏi lại bạn "tại sao" và "thế nào" mà bạn lại có thể nghĩ cô ấ y có thể làm thế , hay cô ta sẽ lỉnh đi ra một chỗ khác. Nế u là người muố n giúp đỡ bạn, cô ta chắ c chắ n sẽ muố n làm rõ mọi chuyện. Còn nế u là người có ý đô `xấ u, Helen sẽ chỉ muố n kế t thúc cuộc nói chuyện của hai người càng nhanh càng tố t.

TIÊ P CẬN NHANH

Một người khi muố n chiế m được lòng tin hay gây ảnh hưởng với người khác sẽ muố n thể hiện mình là một người "đâ y thành ý". Dĩ nhiên, đó có thể chỉ đơn giản là một người tố t tính, nhưng bạn cũng nên tự vấ n bản thân xem "Tại sao người đó lại tố t với mình như thế ?" Đây hoàn toàn không phải là biểu hiện của sự đa nghi mà chỉ là tự nhặ c nhở bản thân rã ng trên đời này ai làm gì cũng có mục đích, chỉ có điể u một số là mục đích tố t, còn một số là mục đích xấ u mà thôi. Trong trường hợp một người mà bạn không biế t rõ lại đố i tố t với bạn, trong khi bản thân anh ta cũng không thoải mái lă m, thì có lẽ anh ta đang muố n một điể u gì đó ở bạn và sẵn sàng tác động tới bạn.

Những dấ u hiệu cảm xúc dễ làm nhiễu suy nghĩ

Khi xúc động mạnh về một vấ n đề nào đó, chúng ta thường không đủ tỉnh táo để nhận ra logic đă ng sau nó. Hơn 2.000 năm trước, nhà triế t học nổi tiế ng Aristotle đã nói về ảnh hưởng của cảm xúc với lý trí của con người như sau: "Dưới sự tác động mạnh mẽ

của xúc cảm, chúng ta sẽ dễ dàng bị đánh lừa. Kẻ hèn nhát sẽ dễ bị tác động bởi nỗi sợ hãi, người đang yêu sẽ dễ bị tổn thương bởi tình cảm; cùng một đố i tượng nhưng kẻ hèn nhát có thể lâ m tưởng đó là kẻ thù, còn người đang yêu lại nghĩ đó là người mà mình yêu thương."

Ai cũng có những trạng thái cảm xúc khác nhau, có thể do cả nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan, hoặc đôi khi do cả hai yế u tố này tác động. Một số trạng thái cảm xúc có thể gây ảnh hưởng mạnh lên chúng ta như cảm giác tội lỗi, bị hăm dọa, bị đụng đế n lòng tự trọng, sợ hãi, tò mò hay cảm giác muố n chiế m được tình cảm của đố i phương. Khi rơi vào bấ t kỳ một trạng thái nào như trên, lý trí của bạn đề u có thể dễ dàng bị phân tán. Vì vậy, người nào lợi dụng để đẩy bạn vào những trạng thái này, khiế n suy nghĩ của bạn không rõ ràng thì đề u là người có ý đồ muố n chi phố i, điề u khiển bạn. Mục đích của họ là làm nhiễu suy nghĩ của bạn, khiế n bạn không thể nhìn thấ y sự thật mà chỉ thấ y điề u gì họ muố n cho bạn thấ y mà thôi. Dưới đây là một số ví dụ điển hình cho việc lợi dụng cảm xúc để chi phố i người khác:

VÍ DỤ THỰC TÊ´

Khiế n người khác có cảm giác tội lỗi: "Sao cậu lại nói thế? Cậu làm tớ buô n quá, sao lại không tin tưởng tớ. Cậu không còn là người mà tớ vẫn biế t nữa."

Gây cảm giác sợ hãi: "Biế t không, cậu có thể sẽ mấ t tấ t cả vì vụ này. Tôi không nghĩ làm thế này sẽ khiế n sế p cậu vui đâu. Hy vọng là cậu biế t mình đang làm gì. Làm thế này chỉ tổ khó làm về sau thôi. Cân nhấ c kỹ đi nế u không cậu sẽ làm hỏng mọi chuyện đấ y."

Nói khích tới lòng tự trọng: "Mình biế t cậu là người thông minh mà. Mình không bao giờ làm gì mà không hỏi ý kiế n câu, mình

lúc nào cũng nghĩ tới cậu đâ u tiên."

Khơi gợi sự tò mò: "Cậu chỉ số ng được một lâ n trong đời thôi. Thử đi xem thể nào. Rô i sau đó không phải hố i tiế c, sẽ rấ t vui đấ y, một chuyể n phiêu lưu để đời."

Cảm giác muố n chiế m được tình cảm của đố i phương: "Em cứ nghĩ anh sẽ chơi thoải mái chứ, như tấ t cả mọi người ở đây. Là `n tới anh không đi cùng với bọn em thì thật buô `n"; hoặc "Nế u yêu anh, em không câ `n phải hoài nghi anh. Trái tim anh chỉ có mình em, em biế t là anh có bao giờ nói đố i em đâu."

Hãy nhớ ră `ng bạn câ `n quan sát và lă ´ng nghe không chỉ lời nói của họ, quan trọng hơn là thông điệp mà những lời nói đó truyề `n tải. Chính những thông điệp này sẽ nói cho bạn biể ´t liệu họ có ý đô `che mă ´t bạn để khiế ´n bạn làm theo ý họ không. Mỗi khi bị cảm xúc chi phố ´i lý trí, tố ´t hơn hế ´t là bạn hãy tạm nghi ngờ cảm giác của mình và nhìn thẳng vào thực tế ´trước mặt, chứ đừng trố ´n tránh trong nội tâm của mình.

TIÊ P CẬN NHANH

Trong cuố n sách "Số ng không có lý trí" (*Living without conscience*) xuấ t bản năm 1999, Robert Hare (3) đã cảnh báo chúng ta không nên bị ảnh hưởng bởi những "biểu hiện lấ p liế m" của con người – như một nụ cười chiế n thă ng, những lời hứa, những mẩu chuyện đã u môi chót lưỡi hay những món quà – tấ t cả đề u có thể khiế n bạn mấ t cảnh giác trước những động cơ xấ u. "Bấ t kỳ biểu hiện nào trong số này," ông viế t, "đề u có thể ẩn chứa những mánh khóe vô cùng khéo léo, sẵn sàng phân tán và làm bạn không thể nhận ra ý đồ thực sự của nó." Hãy quan sát sự

việc bă ng con mã t khách quan nhấ t có thể, bă ng cách nhìn thẳng vào chuyện đang xảy ra chứ đừng nghe miệng lưỡi thiên hạ thuật lại.

Chương 7 Đọc vị cảm xúc:

Có phải bạn đang nói chuyện với một người ôn hòa không?

"Bình thường đó là một người mấ t trí, song trong những lúc tỉnh táo anh ta cũng chỉ là một gã ngô c."

Heinrich Heine (1797 – 1856)

hỉ câ n qua quan sát thông thường hoặc dăm ba phút trò chuyện, bạn cũng có thể biế t được đó có phải người có những dâ u hiệu bâ t ổn hay bạo lực tiê m tàng không. Hãy chiế m thể thượng phong trong việc chủ động nhận biế t điể u câ n tìm kiế m và điể u câ n hỏi – từ một đố i tượng được mai mố i, cho tới người giữ trẻ hay đô ng nghiệp của bạn – để bảo vệ bản thân và những người quan trọng đố i với bạn.

Để hiểu được quá trình đánh giá trạng thái cân bà `ng tâm lý, chúng ta sẽ là `n lượt tìm hiểu các yế ´u tố ´ nội tại trong mỗi người, những yế ´u tố ´ quyế ´t định mức độ cảm xúc của chúng ta, từ đó tổng kế ´t quá trình phân tích tâm lý chung chung thành những dấ ´u hiệu cảnh báo cụ thể, dễ nhận biế ´t, giúp chúng ta tránh được những vấ ´n đề ` vê ` tâm lý trong đời số ´ng hàng ngày.

Điều gì khiến một người trở nên "bình thường" hay "không bình thường"?

Trong mỗi người chúng ta có ba nhân tố cùng tố n tại, bình thường tách biệt nhau, đôi khi chố ng chéo, trái ngược nhau, đó là: tâm hố n (lương tâm), bản ngã (cái tôi) và cơ thể. Tâm hố n tìm cách làm điể u đúng đấ n, bản ngã (một dạng tâm hố nở mức độ thấ p hơn) thì muố n trở nên đúng, còn cơ thể chỉ muố n thoát khỏi tấ t cả những lý luận lă ng nhă ng này.

Cơ thể chúng ta chỉ muố n làm gì dễ dàng và thoải mái nhấ t. Ví dụ điển hình cho việc lạm dụng sự tự do làm theo ý thích là việc ăn quá nhiê `u hay ngủ quá nhiê `u – theo đó có thể hiểu ră `ng khi muố n hành động theo điể `u cơ thể mách bảo, chúng ta chỉ muố n/không muố n làm điể `u gì đó vì cảm thấ y muố n thế mà thôi.

Ví dụ về hành động vì bản ngã như việc ta phải kiể m chế để không buột miệng buông lời chế giễu người vừa mới bỏ một đố ng tiề n để mua một chiế c xe hào nhoáng chẳng để làm gì. Về bản chấ t, việc mua xe này của họ cũng chỉ là hành động cố t để thể hiện ra với người khác. Khi hành động theo bản ngã, chúng ta thường làm những việc cố t sao để đánh bóng hình ảnh bản thân, khiế n người khác nghĩ tố t về mình, chứ không phải những việc mà chúng ta cho là đúng.

Cuố i cùng, khi hành động vì lương tâm, chúng ta sẽ làm điề u mà chúng ta cho là đúng, bấ t chấ p việc chúng ta cảm thấ y thế nào khi làm điề u đó.

Tóm lại, cơ thể chỉ muố n làm cái mà nó thích làm, bản ngã muố n làm điề ù sẽ làm nó được nhìn nhận tố t, còn lương tâm chỉ muố n làm điề ù đúng đấ n. Khi đô ng hồ báo thức reo vào mỗi

buổi sáng, cả ba nhân tố này sẽ cùng đấ u tranh trong bản thân chúng ta. Nế u chúng ta đưa tay tấ t nút báo thức, bạn có đoán được nhân tố nào đã vượt lên hai cái còn lại không?

Sự thoải mái thực sự không phải là việc có thể làm điê `u mà chúng ta thích làm, mà là có thể làm điê `u mà chúng ta thực sự muố n làm, bấ t chấ p việc chúng ta có thích làm hay là không.

TIÊ P CÂN NHANH

Giả sử bạn đang ăn kiếng và đột nhiên rấ t thèm ăn sôcô-la. Bạn cố gặ ng đấ u tranh chố ng lại ham muố n này, nhưng rố i bạn không thể cưỡng lại và đã ăn một ít. Bạn có thể nói ră ng mình thoải mái không? Khi bạn thích ăn, bạn đã ăn. Đây là sự tự do hay bó buộc? Sau khi làm như vậy, cảm giác của bạn ra sao? Bạn có cảm giác thế nào về bản thân nế u bạn cưỡng lại được sự thèm ăn đó?

Khi vượt qua được những cám dỗ và kháng cự được chúng, tức là chúng ta đã trải qua quá trình tự kiê `m chế ´ bản thân. Chỉ khi có thể hành động vì trách nhiệm, chúng ta mới có được sự tự tôn trọng bản thân, tức là lòng tự trọng. Lòng tự trọng và khả năng tự kiế `m chế ´ có mố ´i quan hệ tương quan qua lại lẫn nhau. Nế ´u chúng ta không thể kiê `m chế ´ mà làm một điể `u chỉ để thỏa mãn sự hài lòng nhấ ´t thời hay chỉ làm sao cố ´t để bảo vệ và đánh bóng hình ảnh của bản thân thì chúng ta sẽ nhanh chóng cảm thấ ´y tô `i tệ. Khi đó, chúng ta sẽ chỉ số ´ng vì những cơn bố ´c đô `ng khó kiểm soát và lệ thuộc vào sự đánh giá của người khác để duy trì bản ngã của mình.

Khi ăn uố ng quá mức, tự chúng ta cũng cảm thấ y bực mình, khó chịu với bản thân. Xét về khía cạnh sâu hơn, thông thường khi ở trạng thái vô thức, chúng ta làm điệ u gì đó cố t để "thể hiện" thì chúng ta chẳng có cảm giác gì cả. Khi hành động như vậy tức là chúng

ta đã bỏ qua điề u chúng ta thực sự muố n – điề u chúng ta nên làm – chỉ vì mục đích đánh bóng hình ảnh của bản thân.

Một người khi đã rơi vào trạng thái như vậy thường rấ t dễ cáu gấ t và tức giận khi mọi chuyện không được như ý muố n. Họ không bao giờ thỏa mãn với cuộc số ng của mình, luôn nghĩ mình thiế u sót so với người khác, và giố ng như một vật ký sinh, bám víu vào bấ t kỳ thứ gì có thể để tố n tại – như một lời khen xã giao, quyề n lực, quyề n kiểm soát, thậm chí cả nỗi sợ hãi – khi hế t thứ này thì lại bám vào thứ khác, lúc nào cũng làm vậy và hiế m khi ngăn được mình không làm như thế . Họ lúc nào cũng chỉ nhìn thấ y những thiế u sót của bản thân, những điể u họ cho là còn thiế u để trở thành một người hoàn hảo. Những người như vậy luôn luôn tìm kiế m điề u mình còn thiế u vì không bao giờ thỏa mãn với bản thân: họ sẽ không bao giờ có được hạnh phúc.

Những người lúc nào cũng bị ám ảnh bởi bản thân luôn có những suy nghĩ về mong muố n; cơn bố c đô ng và thôi thúc nhiề u khi chỉ trong phút chố c và không phải thực sự là điề u họ mong muố n. Những khi ở một mình, để chấ m dứt được suy nghĩ "không thể chấ p nhận được bản thân" lúc nào cũng giày vò tâm hô n mình, họ sẽ bấ t chấ p tấ t cả để làm mọi thứ hòng giúp tâm trạng thoải mái hơn.

Cái vòng luẩn quẩn này sẽ khiế n người đó càng ngày càng tệ đi. Vì một khi không thỏa mãn với bản thân, người ta thường có xu hướng tìm cách khỏa lấ p bă ng những thú vui nhấ t thời, kéo theo đó là việc không thể kháng lại trước những cơn bố c đô ng của chính mình. Những thú vui nhấ t thời có thể khiế n người ta tạm quên đi nỗi mặc cảm hay buô n chán của mình, nhưng sau đó lại khiế n họ rơi vào một đợt trâ m cảm mới. Để rô i càng ngày họ càng rơi vào nỗi buô n chán không lố i thoát.

Khi chúng ta không yêu thích chính bản thân mình, thay vì việc làm sao để mình tố t hơn, chúng ta lại tự hành hạ mình bă ng những thứ tưởng chừng như có thể giúp mình vui lên, như việc ăn uố ng vô độ; uố ng rượu hay lạm dụng các loại thuố c, nghiện ngập... và vô vàn các hình thức tiêu khiển khác khiế n chúng ta càng lúc càng xa rời cuộc số ng. Chúng ta những tưởng làm như vậy là một cách khỏa lấ p, giúp chúng ta có thể yêu thương chính mình nhiề u hơn, nhưng thực chấ t lại khiế n chúng ta đánh mấ t bản thân mình nhiề u hơn. Chúng ta không tự đầ u tư vào bản thân để giúp mình tố t lên mà lại tự đánh lừa mình bă ng những ảo tưởng không đáng có.

TIÊ P CẬN NHANH

Bạn đã bao giờ nói chuyện nhã nhặn với một người mà bạn không hê thích hay chưa? Có bao giờ bạn bỏ ra một giờ hoặc thậm chí một ngày với một người lúc nào cũng khiế n bạn nổi điên, nhưng bạn lại phải làm ra vẻ lịch sự, tôn trọng họ? Tấ t cả những điề u này đề u dễ khiế n chúng ta không thoải mái. Điề u gì xảy ra nế u bạn phải số ng với một người như thể ... và người đó chính là bạn? Dù có làm gì để tự huyễn hoặc bản thân, rô i bạn cũng sẽ phải chịu những tổn thương về cả vật chấ t lẫn tinh thâ n.

Một người lúc nào cũng bị ám ảnh bởi bản thân sẽ không yêu thích chính bản thân anh ta, vì thể cuộc số ng của anh ta không có chuyện gì là dễ dàng cả. Số ng mà giố ng như phải chịu đựng và phục vụ cho một ông chủ mà anh ta không hề thích; thậm chí một việc nhỏ nhặt nhấ t cũng dễ khiế n anh ta nổi điên và buô n chán. Không xét tới trường hợp đó là người mà bạn có tình cảm hay lòng kính trọng, nế u là bạn, bạn có muố n làm việc dưới quyề n, hay đâ u tư cho một kẻ kiêu căng, khó bảo và bạc bẽo như vậy không? Câu trả lời là bạn có thể sẽ khiế n họ lao đâ u vào những thú vui vô vị, chìm

đấ m triệ n miên trong những trò tiêu khiển, hoặc bạn thậm chí còn giúp anh ta tìm rượu giải sấ u - chỉ vì bạn muố n tránh xa người đó càng xa càng tố t.

Khi một người không quan tâm tới bản thân, anh ta sẽ không thể yêu thương chính bản thân mình. Để lấ p đã y những khiế m khuyế t về tình cảm đó, họ sẽ quay ra bên ngoài để tìm cách khỏa lấ p bă ng sự xoa dịu. Điề u này giải thích được những trạng thái cảm xúc tiêu cực cũng như những mâu thuẫn trong quan hệ giữa cá nhân – cá nhân trong đời số ng thực tế : một người hay suy nghĩ tiêu cực sẽ tìm kiế m sự đô ng tình và công nhận của những người xung quanh như một cách để tự tôn trọng bản thân anh ta. Nế u được tôn trọng, anh ta cũng thấ y có thể tự tôn trọng bản thân, rô i tự động chuyển những những lời khen tặng hay sự yêu mế n của người khác thành sự tự yêu thương bản thân. Giá trị của anh ta được quyế t định bởi những đánh giá của người khác. Tâm trạng của anh ta lên xuố ng thấ t thường và trở nên rấ t dễ bị tổn thương bởi những nhận xét hay ánh mấ t của mọi người.

Những người như vậy thường số ng trong trạng thái ảo tưởng về bản thân, luôn luôn phải tìm kiế m sự ủng hộ và chú ý từ người khác. Khi đó, *mọi việc chúng ta làm* đề u vì đánh giá của người khác (để được người khác chú ý và ủng hộ), nên những hành động đề u rấ t cảm tính.

Ví dụ khi chọn trang phục nhã m nhận được sự chấ p thuận hoặc để gây ấ n tượng với người khác, chúng ta thường rấ t băn khoăn. Tự chúng ta đặt mình vào vị trí phải phụ thuộc vào người khác và dâ n dâ n trở nên quá chú ý vào bản thân, dễ bị tổn thương, buô n bực, phân tán và chán nản. Hãy tưởng tượng: khi phải dựa vào đánh giá của người khác mới xác định được giá trị của bản thân, chẳng khác nào chúng ta đang ở ngã ba đường, đứng đó để mặc cho người đời nhận xét – nế u nhận xét tố t, chúng ta có tâm trạng tố t, còn nế u

đó là ánh nhìn ác ý thì chúng ta sẽ cảm thấ y tô i tệ. Kế t quả là chúng ta chẳng bao giờ thỏa mãn, hài lòng với bản thân.

Vậy là chúng ta đã nhìn thể giới này qua một lớp thủy tinh thể bị bóp méo. Sự thực hiế m khi lọt qua được lớp thủy tinh thể â y; và những điề u hiế m hoi lọt qua lại không thể giữ lại được vì lớp thủy tinh thể â y không đủ khỏe mạnh để giữ chúng lại.

TIÊ P CẬN NHANH

Giả sử ban đang rót nước vào một cái cố c không có đáy. Bạn càng rót, chiế c cố c càng có vẻ đâ y lên. Nế u chiế c cố c đó là của một người phải phụ thuộc vào người khác để xác định giá trị bản thân, người đó sẽ có cảm giác hài lòng khi bạn rót đâ y nó. Ngay khi bạn dừng lại (biểu thị cho việc bạn không hoàn toàn tập trung, không tôn trọng hay yêu mê n theo đúng ý ho), ho sẽ ngay lập tức trở nên trố ng rỗng và quay lại trạng thái ban đâ u (như khi bạn chưa bă t đâ u rót). Họ sẽ không bao giờ có cảm giác hài lòng nào nữa, kể cả ban có cô gặ ng cho ho bao nhiệu đi chặng nữa. Việc rót nước ban đâ u giố ng như một ảo tưởng thoáng qua, là sư thỏa mãn nhấ t thời, trôi tuôt qua người đó nhưng không bao giờ lấ p đã y được anh ta. Anh ta lúc nào cũng chỉ chăm chăm tìm kiế m tình cảm, sự đô ng tình và tôn trọng từ người khác nhưng không bao giờ có đủ dũng khí để tiế p nhân và lưu giữ hệ t những tình cảm â y. Những tình cảm được cho, được rót vào rô i lại trôi ra, không ở lại.

Mất bình tĩnh và giận dữ

Vê bản chấ t, một người không tự tôn trọng bản thân cũng sẽ không kiểm soát được hành động của chính mình. Trong phâ n trước, hãy nhớ ră ng lòng tự trọng xuấ t phát từ khả năng tự kiê m chế; vì vậy, trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào, chỉ câ n một giọt nước làm tràn ly cũng sẽ khiế n người đó mấ t kiểm soát. Trên thực tế, khi quyề n tự do bị tước mấ t, có nghĩa là lòng tự trọng còn sót lại của người đó cũng mấ t, anh ta rấ t dễ "tức nước vỡ bờ". Anh ta dám phó mặc cho người đời đánh giá để giúp mình có cảm giác thoải mái, thì anh ta sẽ chẳng ngại ngâ n gì mà không đấ u tranh để bảo vệ lòng tự tôn, niê m tin, các giá trị, hành động, cũng như cái quyề n được nói ra chính kiế n của mình. Một khi đã mấ t bình tĩnh, anh ta sẽ bấ t chấ p tấ t cả để bảo vệ quyề n lợi của mình đế n cùng.

Ngay chính trong con người thiế u sự tôn trọng bản thân và dễ bị mấ t bình tĩnh, ở bấ t kỳ hoàn cảnh nào, phâ n thiế u tôn trọng bản thân này có thể khiế n anh ta có các phản ứng không thể lường trước được. Thế giới xung quanh anh ta chính là cơ sở tâm lý duy nhấ t và cuố i cùng quyế t định mọi hành vi tâm lý của anh ta. Khi cảm thấ y không có được sự tôn trọng thích đáng, họ sẽ trở nên giận dữ – chính là thứ vũ khí cuố i cùng của lòng tự tôn trong họ – như một cách tự bảo vệ mình trước những tổn thương. Càng lúc càng bị cuố n theo những phản ứng đâ y cảm tính như thế , họ không hiểu được ră ng càng tức giận bao nhiều thì họ càng dễ mấ t bình tĩnh bấ y nhiều.

Một số người bộc lộ sự giận dữ ra ngoài và trở nên bẩn tính, ố nào và cay độc, trong khi một số khác kìm nén vào bên trong và trở nên bi lụy, lúc nào cũng trong tình trạng dễ bị chà đạp, chỉ để làm người khác vừa lòng, hòng có được sự tôn trọng và tình cảm của họ. (Chi tiế t về các dấ u hiệu và ý nghĩa của chúng ở cả hai loại biểu hiện này sẽ được viế t rõ hơn trong các chương tiế p theo.)

Giờ chúng ta đã xác định được người thiế u tôn trọng bản thân thì cảm xúc của họ sẽ không ổn định. Nhưng liệu điể u đó có nghĩa là họ

có nguy cơ bạo lực không? Không hệ`. Tuy nhiên, trường hợp tiê`m tàng là không thể tránh khỏi. Dưới đây là một số´ dấ´u hiệu cảnh báo đặc biệt của ba loại bạo lực tiê`m tàng:

I: Dâ´u hiệu chung vê` nguy cơ bạo lực tiê`m tàng

II: Dâ´u hiệu trong quan hệ tình cảm/thân thiê´t

III: Dâ u hiệu tại nơi làm việc: Liệu bạn có đang gặp nguy hiểm?

I: Dấu hiệu chung về nguy cơ bạo lực tiềm tàng

Ngoài các phân tích tâm lý đã đề cập tới trong các phâ n trước của chương này, bạn cũng có thể nhìn vào một số dấ u hiệu sau đây để biế t liệu một người có biểu hiện nào của bạo lực tiê m tàng không:

- Người đó kể về thời thơ â u, bố mẹ, anh chị em, họ hàng, bạn bè thuở bé của họ thể nào? Một người nế u nói một cách cay nghiệt về thời thơ â u hay họ hàng của anh ta, sử dụng những ngôn từ mạnh, thậm chí đôi khi là ngôn ngữ bạo lực thì chặ c chặ n anh ta có những vấ n đề trong quá khứ vẫn chưa được giải quyế t, rấ t có thể dẫn tới hậu quả khôn lường.
- Liệu người đó có từng bị lạm dụng? Robert Ressler, chuyên gia phân tích tâm lý tội phạm của FBI, người đã tạo ra thuật ngữ "kẻ sát nhân hàng loạt", trong cuố n sách của ông có tựa đề "Ai cũng có thể chố ng lại quái vật" (Whoever Fights Monsters) xuấ t bản năm 1993, đã đưa ra một con số gây sửng số t cho mọi người: 100% kẻ sát nhân hàng loạt đề u là những nạn nhân của sự lạm dụng, từ bạo hành, không được quan tâm cho tới sự miệt thị, khinh rẻ. Ở đây chúng tôi không có ý nói ră ng cứ bị lạm dụng thì lớn lên sẽ trở thành kẻ lạm dụng người khác, nhưng xét về mặt

- thố ng kê thì một người khi đã từng là nạn nhân cũng có khả năng sẽ gây tổn thương cho người khác.
- Đó có phải là người có xu hướng dùng bạo lực để giải quyế t vấ n đề ? Người đó thường tránh các vụ ẩu đả và cố gặ ng giải quyế t mọi chuyện bặ ng lời nói thì có chặ c anh ta sẽ phản đố i biện pháp giải quyế t phải sử dụng để n bạo lực không?
- Người đó có hay phản ứng thái quá trước những tiểu tiế t và hay đa nghi vê động cơ cá nhân của người khác không? Ví dụ, khi nhân viên thu ngân trả lại nhâ m hoặc khi có người chỉ nhâ m đường, liệu anh ta có nổi khùng rô i nghĩ ră ng người đó có ý đô hoặc mục đích gì mà làm vậy với mình hay không?
- Đó có phải là người đô i xử độc ác với động vật và với cả con người không? Anh ta có phải là loại người hay châm chọc, nói ra điề u làm tổn thương người khác, hay lúc nào cũng chăm chăm làm người khác xấ u hổ, nhục nhã, nhấ t là với những người ít có khả năng tự vệ không?
- Người đó có hay uố ng rượu bia, lạm dụng thuố c, chấ t kích thích hay có thái độ, hành xử dễ gây nguy hiểm cho người khác và cho chính bản thân không?

Những dấ u hiệu kể trên không phải tấ t cả, và càng không thể giúp bạn áp dụng vào mọi trường hợp, hoàn cảnh, nhưng nó cũng vô cùng hữu dụng nế u bạn muố n biế t một người có phải là người bạo lực hay không. Dĩ nhiên, nế u anh ta đang có một kế hoạch chi tiế t cho việc bạo hành người khác, than phiê n vê chuyện đang phải dàn xế p các khoản nợ hay có được sự tôn trọng của người khác và có khả năng sử dụng một loại vũ khí nào đó, thì bạn có thể chấ c chấ n là hành vi bạo lực sấ p xảy ra. Hãy liên lạc ngay với cơ quan chức năng vì đó là lúc tính mạng một người đang bị nguy hiểm.

II: Dấu hiệu trong quan hệ tình cảm/thân thiết

Bên cạnh các dấ u hiệu chung được đề cập trong phâ n trên, bạn có thể sử dụng thêm các dấ u hiệu cảnh báo sau đây để biế t liệu đố i tượng hẹn hò của bạn có gây hại gì cho bạn không, hoặc liệu người đó có là người chô ng tô i tệ trong tương lai hay không:

- Ghen vừa phải sẽ tạo thêm hương vị ngọt ngào cho tình yêu nhiê `u quá sẽ trở thành liê `u thuố c độc. Khi một người ghen tuông, việc đó thể hiện tình cảm của anh ta với bạn thì ít mà thể hiện cảm giác của anh ta vê `bản thân thì nhiê `u. Đó là cảm xúc không lành mạnh, xuấ t phát từ sự thiế u tin tưởng và an toàn mà ra. Anh ta có hay kiểm soát bạn và lúc nào cũng muố n biế t bạn đang làm gì, ở đâu hay không? Anh ta có ghen với tấ t cả mọi người, từ bạn bè tới gia đình bạn không? Anh ta có kế t tội bạn lúc nào cũng đong đưa và cố gắ ng hạn chế bạn hế t mức có thể, vào những lúc anh ta không ở đó không? Hãy cẩn thận. Nế u anh ta tìm cách kiểm soát, hạn chế thời gian dành cho bạn bè hay gia đình của bạn thì chấ c chấ n bạn đang gặp phải vấ n đề `nghiêm trọng đấ y.
- Bạn có bao giờ có cảm giác sợ hãi trong tình cảm chưa? Anh ta có bao giờ đe dọa bạn, hay bạn có bao giờ lo lă ng về chuyện anh ta sẽ thể nào nế u bạn chia tay chưa? Liệu có bao giờ anh ta, có vẻ nửa đùa nửa thật, nói ră ng "anh sẽ không bao giờ số ng thiế u em và em cũng vậy" chưa? Những lời nói kiểu như vậy không phải thể hiện tình yêu, chúng là những lo lă ng của bản thân anh ta.
- Hãy cẩn thận với người hai mặt, hay nói cách khác là người có tính cách không ổn định. Anh ta có thể chỉ đố i xử tố t với bạn và tệ với những người khác. Dĩ nhiên nế u anh ta đố i xử với bạn không ra gì trong khi lại đố i tố t với những người khác thì bạn đã biế t quan hệ của mình có vấ n đề . Nhưng trường hợp ngược lại cũng rấ t đáng lo ngại vì nó nói lên ră ng anh ta tố t với bạn vì mục đích riêng, thái độ như vậy không phản ánh bản chấ t và suy nghĩ thực sự của anh ta. Trong khi cách anh ta đố i xử với những

người khác khi không phải làm gì để lấ y lòng họ mới là cái bạn câ n quan tâm, vì đó mới là bản chấ t thực sự của anh ta. Hãy chú ý tới những lúc anh ta đố i xử với những người mà anh ta không coi là "câ n thiế t" phải tố t với họ, như người bô i bàn, lễ tân hay người giữ cửa. Những hành xử này mới phản ánh đúng bản chấ t của anh ta.

- Nế u đó là người hay có những lời nói mang ý lạm dụng bạn thì khả năng bạn sẽ bị lạm dụng thực tế là rấ t cao. Và nên nhớ ră ng, khi mọi chuyện mới ở mức "lời nói gió bay", bạn còn có thể tạm an toàn. Ngược lại, bạn hoàn toàn chẳng có cơ hội nào để phản kháng.
- Khi mới bắ t đâ u mố i quan hệ, anh ta có là người nóng vội hay quá quan tâm tới mọi điề u bạn làm không? Dù anh ta có nịnh đâ m hay nói tố t với bạn để n đâu chặng nữa, bạn vẫn phải thật cẩn thận. Đó là kiểu người không thực tế trong mố i quan hệ với người khác, họ có thể áp đặt những suy nghĩ, quan tâm quá mức câ n thiế t cho một mố i quan hệ mới. Hành vi này có thể xế p anh ta vào loại người không thực tế.
- Có bao giờ bạn bè hay người thân của bạn nói ră ng họ không thích bạn trai của bạn hay "có điểm gì đó ở anh ta mà họ không thích" nhưng lại không thể nói thành lời chưa? Nế u họ đã từng có những nhận xét kiểu như vậy, có lẽ bạn chưa đánh giá được hế t con người thật của anh ta. Hãy thử tạm thời tách nhau ra một thời gian và nhìn nhận lại mố i quan hệ với người đó khách quan hế t mức có thể. Bạn có thể thử đi đâu đó một vài ngày để xem mình có bỏ sót một chi tiế t nào đó mà đáng ra câ n lưu tâm trong mố i quan hệ của mình không.

TIÊ P CẬN NHANH

Gavin Debecker, một chuyên gia tư vấ n an ninh xuấ t sắ c, trong cuố n sách của ông có tên "Quà tặng của nỗi sợ hãi" (The Gift of Fear) xuấ t bản năm 1997, đã chỉ ra ră `ng lời nói "không" dưới bấ t cứ hình thức nào, trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào cũng là dấ u hiệu cảnh báo nguy hiểm cho chúng ta. Debecker còn chỉ ra ră `ng khi một người phót lờ lời từ chố i "không" của bạn có nghĩa là người đó đang tìm cách làm chủ tình thế , điể `u khiển mọi thứ theo ý họ hoặc không chấ p nhận từ bỏ việc đó. Đừng nên thỏa hiệp với người đó. "không" là "không". Và hãy nhớ ră `ng, bản thân từ "không" đã là một câu hoàn chỉnh.

Những dấ u hiệu được liệt kê trên đây sẽ giúp bạn cảnh giác trong một số trường hợp nhấ t định. Tuy nhiên, nế u hiện tại bạn trai đố i xử tệ với bạn thì đừng dễ bị mề m lòng bởi những lời xin lỗi có cánh của họ (và đôi khi là của cả bạn, khi bạn muố n biện minh cho hành động của họ!) – giải thích ră ng anh làm thế này thế kia là do say rượu, do buô n chán, gặp khó khăn trong công việc, đang trải qua giai đoạn khó khăn, rô i anh hứa sẽ không bao giờ tái phạm... – thì đừng châ n chừ gì mà hãy *châ m dứt/cho anh ta bài học*, để n khi anh ta có biể n chuyển hãy tiế p tục.

III: Dấu hiệu tại nơi làm việc:Liệu bạn có đang gặp nguy hiểm?

Hãy sử dụng kế t hợp các dấ u hiệu trong cả hai phâ n trên và phâ n này để quyế t định liệu một người có gây hại gì cho bạn tại nơi làm việc không:

• Liệu đó có phải là người lúc nào cũng thui thủi một mình, do anh ta quá nhạy cảm hay do anh ta chỉ đơn thuâ n là gặp khó khăn trong việc hợp tác với các đô ng nghiệp khác? Một người khi không hợp tác được với ai có thể vô hại, nhưng cũng có thể nguy

- hiểm. Trong cả hai trường hợp, bạn đề `u cầ `n cẩn thận, đặc biệt là trong trường hợp đố i tượng là người có thiên hướng bạo lực, căn cứ theo các dấ u hiệu trong hai phâ `n trước.
- Người đó có đang vướng vào ră c rô i cá nhân hay khủng hoảng tài chính nào không, như bị phá sản, ly thân, ly dị, chịu lệnh câ m, kiện tụng giành quyê n chăm sóc con hay phải ra hâ u tòa? Nế u có bấ t kỳ dấ u hiệu tiêu cực nào xảy để n với cuộc số ng của họ, kế t hợp với các yế u tố khác, đề u rấ t có thể sẽ gây nguy hiểm cho bạn.
- Có phải anh ta không đạt được sự thăng tiế n như mong muố n và rấ t thấ t vọng về điề u đó? Hoặc liệu các sế p có đang làm lơ hay vẫn còn xem xét cân nhắ c chuyện thăng tiế n cho anh ta? Nế u anh ta có vẻ thấ t vọng, buô n chán với công việc và không thể chịu đựng được điề u mà anh ta cho là bấ t công với mình thì hãy chú ý tới các biểu hiện của anh ta. Đó có thể là người vô hại, nhưng không loại trừ đó có thể là người ẩn chứa sự nguy hiểm không báo trước.
- Gâ`n đây đô´i tượng có biểu hiện nào bâ´t thường trong thái độ tại nơi làm việc, vê` hiệu suấ t công việc hay hành xử với các đô ng nghiệp khác không? Anh ta có đột ngột mấ t tinh thâ n làm việc và dường như không hê bị ảnh hưởng bởi công việc không? Nế u câu trả lời là có, hãy tham chiế u tới các dấ u hiệu khác trong phâ n này và cả hai phâ n trước để xác định mố i lo lă ng của bạn.

Những dấ u hiệu cảnh báo trên có thể sẽ giúp bạn dự đoán được những tình huố ng có khả năng xảy ra. Bạn cũng nên cảnh giác cao độ khi một người nói về chuyện anh ta "phát ngấ y" hay "mệt mỏi và chán nản" về "mọi người và mọi thứ", hoặc chỉ đơn thuấ n nói về một kế hoạch để giải quyế t các rấ c rố i của anh ta.

Và nhớ ră ng ngoài những dấ u hiệu đã được giới thiệu và phân tích trong chương này, bạn vẫn câ n đọc thêm các dấ u hiệu khác về thiế u tự trọng và hậu quả mà nó gây ra, về nguy cơ bạo hành hay lạm dụng trong các chương tiế p theo.

Phần II NHỮNG KẾ HOẠCH CHI TIẾT CHO HOẠT ĐỘNG TRÍ ÓC: QUÁ TRÌNH RA QUYẾT ĐỊNH

Vượt ra ngoài việc đọc các suy nghĩ và cảm giác đơn thuâ n: Hãy học cách người khác suy nghĩ để có thể nă m bắ t bấ t kỳ ai, phán đoán cách hành xử và hiểu được họ còn hơn chính bản thân họ.

- S.N.A.P. không dựa trên tính cách
- Màu să c cơ bản của suy nghĩ
- Suy nghĩ về những điể u chúng ta hành động: Tại sao và như thể nào?
- Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn
- Anh ta tự trọng cao hay chỉ giả vò?
- Thăm dò lòng tự trọng
- Ba loại tính cách
- Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách: Những ví dụ thực tế

Chương 8 S.N.A.P. không dựa trên tính cách

"Tính cách có thể mở ra những cánh cửa, nhưng chỉ có nhân cách mới giữ được những cánh cửa luôn mở."

Elmer G.Letterman

o rấ t nhiề ù phương pháp phân loại tính cách và mỗi phương pháp đề ù có những hạn chế riêng. Ngay cả với hệ thố ng phân loại tố t nhấ t, những tiêu chuẩn mà chúng ta dựa vào để phân loại cũng có khi mấ t thời gian, phức tạp và mâu thuẫn. Ví dụ, theo mô hình phân loại tính cách Myers-Briggs (Myers Briggs Type Indicator – MBTI)⁽¹⁾, tính cách của một người có thể được phân loại dựa trên bố n tiêu chí: hướng nội/ hướng ngoại; trực giác/giác quan; lý trí/tình cảm và nguyên tắ c/linh hoạt (gọi tắ t là INTJ). Dưới đây là giới thiệu ngắ n cho một loại tính cách⁽²⁾ của phương pháp phân loại này:

Cảm giác đôi khi có tác dụng tố t, đôi khi không. Cũng như những chức năng khác trong cơ thể, cảm giác chỉ là những phản ứng ban đầ u trước các thông tin mà cơ thể nhận được, về hoàn cảnh, về khổ i lượng hay mức độ. Vì lẽ đó, những người INTJ thường không xem trọng các tiểu tiế t, hoặc bỏ qua chúng. Khi đã bắ t tay vào công việc, họ hoàn toàn có thể nói: "Ý tôi đã quyế t, đừng lung lạc tôi nữa." Cảm giác hướng ngoại có thể được

nhận ra rõ ràng với những người làm việc cố t sao có được cảm giác thoải mái nhấ t, chứ không được dùng để phân loại tính cách của họ. Khi mọi chuyện không được theo ý muố n, những người có cảm giác hướng ngoại sẽ bộc lộ ra trong những phút hớ hệnh mà chính họ cũng không để ý. Phân loại tính cách có thể là một công cụ đấ c lực giúp chúng ta đưa ra kế t luận về người đố i diện. Nhưng thậm chí ngay trong những tình huố ng thuận lợi nhấ t, bạn vẫn không thể đoán được người đó đang nghĩ gì trong một hoàn cảnh nhấ t định.

Tính cách về cơ bản chính là cái mà chúng ta biểu hiện ra bên ngoài và là cách chúng ta ứng xử. Nhưng vì con người và cả thế giới luôn thay đổi nên để tìm ra một phương pháp phân loại tính cách ổn định và chính xác quả là rấ t khó. Ví dụ, trong những hoàn cảnh khác nhau, một người có thể phô bày những tính cách khác nhau. Trong công việc, anh ta có thể rấ t nỗ lực và khắ t khe; khi ăn tố i với những người bạn thì vui vẻ và dễ tính; và khi ở nhà thì lại trở nên điên khùng. Mỗi một hoàn cảnh làm lộ ra những nét khác nhau trong tính cách của một người. *Hiện tượng đa nhân cách* xảy ra khi những nét tính cách đó không hợp nhấ t và mỗi tính cách có một môi trường số ng tách biệt.

Cùng một con người, cùng một tình huố ng, nhưng anh ta có thể hành động theo những cách khác nhau ở những thời điểm khác nhau, đó là vì thái độ và ứng xử cũng phụ thuộc vào tâm trạng và cảm xúc, vố n là những thứ luôn thay đổi, không phụ thuộc vào tính cách.

Trong cuộc số ng của mỗi chúng ta, khi trạng thái cảm xúc thay đổi thì cách nhìn và cảm giác của chúng ta về hoàn cảnh khi đó cũng bị thay đổi. Ví dụ, có một nhận định phổ biế n (đã được chứng thực bă ng các nghiên cứu) cho ră ng một người trong tâm trạng buô n chán sẽ có ít hứng thú giao tiế p với người khác. (Và cũng thật thú vị

khi biế t ră ng một người với tâm trạng tích cực sẽ ít gặp rủi ro hơn một người trong trạng thái tiêu cực – vì người đó sẽ rấ t dễ bị ảnh hưởng bởi thấ t bại). Ví dụ, một người hướng ngoại "kiểu mẫu" cũng có thể thu mình lại giữa một bữa tiệc nế u cô ta đang gặp chuyện buô n.

Một nhận định khác cũng có mố i liên hệ với nhận định trên, đó là việc biế t trước về tình huố ng có thể ảnh hưởng để n tâm trạng và quá trình ra quyế t định của chúng ta. Tiế p tục ví dụ trên, nhân vật trong câu chuyện sau đó có thể ở trong tâm trạng rấ t tố t và mong muố n được gặp một ông X nào đó. Tuy nhiên, nế u cô ta biế t ră ng việc quá hăng hái tiế p cận là không tố t, cô ta có thể điề u chỉnh lại cách ứng xử của mình.

Và chúng ta nhận ra ră ng chính tác động bấ t biế n, khái quát và quan trọng nhấ t trong bản chấ t con người sẽ điề u chỉnh tính cách của người đó. S.N.A.P. sử dụng chính những tác động này để cung cấ p cho chúng ta cách đọc vị con người chính xác ở hấ u hế t mọi thời điểm, moi tình huố ng.

Chương 9 Màu sắc cơ bản của suy nghĩ

"Khám phá bao gô m việc thấ y những điệ u mọi người thấ y và nghĩ ra những điệ u chưa ai nghĩ."

Albertvon Szent - Gyorgyi (1893 - 1986)

Bậy giờ chúng ta sẽ xem xét một vấ n đề thực sự rấ t đáng ngạc nhiên. Những chương trước đã cung cấ p cho chúng ta cách đọc vị tâm lý một người trong quá trình đánh giá sơ lược và phán đoán tình huố ng khi ta chỉ có những thông tin nhấ t định. Đọc vị kiểu này sẽ rấ t hữu hiệu trong quá trình thương lượng – để biế t được một người có tự tin hay không; hay trong việc hẹn hò – để xem liệu người đó có thực sự hứng thú hay không. Bắ t đầ u từ đây, chúng ta sẽ sử dụng một cách tiế p cận toàn diện thêm để hiểu hơn về đổ i tượng.

Hệ thố ng phân tích sau đây sẽ giúp bạn hiểu rõ hơn tại sao và bà ng cách nào một người lại suy nghĩ và hành động như vậy, cũng như dự đoán chính xác hơn phản ứng của anh ta trong trường hợp nhấ t định. Bản năng con người cũng giố ng như một cỗ máy đang chạy chương trình mà ta gọi là "suy nghĩ" – có thông tin đâ `u vào và đâ `u ra. Cỗ máy đó luôn thực hiện cùng một việc, dựa trên mệnh lệnh được nhập vào. Không hê `đơn giản, nhưng dẫu sao đó cũng chỉ là

một công thức, một khi bạn hiểu rõ khía cạnh tâm lý phía sau những mệnh lệnh đó.

Bạn có thể đọc vị được suy nghĩ của người khác, vì trên thực tế´, anh ta không hê` suy nghĩ. Trên thực tế´ không tính những trường hợp tư duy sáng tạo, con người thường đưa ra kế´t luận vê` những gì họ đã trải qua. Thứ xuấ´t hiện trong suy nghĩ của chúng ta thực chấ´t là một phản xạ dựa trên những lựa chọn *cảm tính* đã được lập trình từ trước. (Ở đây chúng ta không xét đế´n quyế´t định kiểu logic, nhưng thông thường dù có bị cảm xúc ảnh hưởng thì con người vẫn có thể tự do chọn lựa, do đó hai người với cùng một "thông tin đâ`u vào" sẽ có những phản ứng khác nhau).

Một ví dụ cụ thể có cả số liệu thố ng kê cho thấ y một phụ nữ cực kì bừa bãi, có cuộc số ng tình dục phóng túng, hay là gái mại dâm, rấ t có khả năng đã từng bị xâm hại theo một cách nào đó khi còn là thiế u nữ hoặc ở tuổi vị thành niên. Trên thực tế, những nghiên cứu chỉ ra rã ng, trên 75% gái mại dâm trong độ tuổi vị thành niên đã từng bị xâm hại.

Vậy điể ù gì đang diễn ra ở đây? Để chấ p nhận chuyện đã xảy ra, một cách vô thức, cô ta tự ép mình phải hành động như vậy – để khiế n sự việc bớt nặng nề hơn. Bặ ng cách coi nhẹ giá trị và sự thiêng liêng trong các mố i quan hệ, cô ta chấ p nhận quan hệ bừa bãi để giảm gánh nặng và những ám ảnh của chuyện đã xảy ra. Nói tóm lại, những thương tổn, mấ t mát của cô ta đã phâ n nào được xoa diu.

Mặt khác, cô ta còn phải chịu đựng một thứ kinh khủng hơn nhiê `u. Để xoa dịu nỗi đau tình cảm, cô ta bắ t đâ `u một lô ´i số ´ng tự hủy hoại mình. Việc xem nhẹ vấ ´n đề `tình dục, coi nó là chuyện vô nghĩa củng cố ´ niề `m tin ở cô ta ră `ng chuyện đã xảy ra với cô ta chẳng là gì hế ´t.

Vì vậy, bă `ng việc thăm dò nhanh, nế u như bạn có thể nhận ra, ră `ng cô ta là nạn nhân của xâm hại, bạn sẽ hiểu thêm cách nghĩ của cô ta vê `đàn ông, tình dục và hiểu cô ta hơn chính bản thân cô ta. Thêm vào đó, những điệ `u bạn biế ´t được không dựa trên tính cách của cô ta mà dựa trên bản chấ ´t con người.

Hãy xét để n một ví dụ khác. Bạn đang mặc một bộ quâ náo mới toanh và rấ t đấ t giá. Trong cuộc trò chuyện của bạn với đô ng nghiệp, cô ta quả quyế t ră ng đây là bộ quâ náo được may đẹp và lộng lẫy nhấ t mà cô ta từng thấ y. Bạn nghĩ ră ng đây quả là một người hiểu biế t và sẽ chỉ đơn giản nói "cảm ơn" hoặc có thể tiế t lộ giá tiế n. Tuy nhiên, nế u như cô ta biế t giá tiế n và bảo bạn đã bị mua hớ, bạn sẽ lại cho ră ng cô ta không hiểu gì về chấ t lượng. Sau đó, bạn có thể nhấ c khéo cô ta về những mũi khâu thủ công tỉ mỉ, nhờ đó bộ quâ náo này sẽ vẫn đẹp và bề n trong nhiệ u năm nữa.

Sự lập trình từ trước chính là điểm khác biệt giữa thái độ và phản xạ. Khi cái tôi trỗi dậy (bị thương tổn vê `tình cảm), con người có cảm giác bị đe dọa vê `mặt tâm lý và suy nghĩ tự động chuyển sang trạng thái "tự phòng vệ". Cơ chế này có thể thấ y rõ trong trò cờ bạc ăn tiê `n – thú tiêu khiển phổ biế ´n tại Mỹ.

TIÊ P CẬN NHANH

Thật vậy, thái độ và suy nghĩ của chúng ta thường "bị định hướng" do chính bản năng con người. Trong một cuộc phỏng vấ n được thực hiện bởi Robert Anton Wilson - là chuyên gia nghiên cứu về động cơ của con người, tiế n sĩ Ernest Dichter đã được hỏi về vấ n đề tận dụng yế u tố tâm lý trong quảng cáo. Ông phát biểu: "Không có ai luôn đúng cả. Có tới 99% hành động của con người là phi lý. Tôi mua nhiề u thứ vô ích hơn cả gia đình tôi công lai."

Các sòng bạc chỉ thu một khoản lợi nhuận rấ t nhỏ 2% trong một số trò như Blackjack hay Baccarat⁽¹⁾; ở một số trường hợp, con số này chỉ là 1,17 %. Vậy thì tại sao trong một ngày thường có để n hơn 85% người chơi ra về thấ t bại?

Hãy xét để n thị trường chứng khoán. Chỉ có hai hướng điề ù chỉnh: tăng – giảm. Nế u suy nghĩ một cách thông thường, cơ hội cho chúng ta là 50-50. Nhưng, (những số liệu về mảng này hế t sức đa dạng), xấ p xỉ 75-95% nhà đã ù tư chơi chứng khoán hàng ngày sẽ thua sau một khoảng thời gian nào đó (họ chơi bă ng tiề n của họ và không có sự đã ù tư thêm từ bên ngoài). Vì sao? Nguyên nhân ở đây không phải là vận may, mà thuộc về bản năng con người. Để hiểu thêm về khía cạnh tâm lý, chúng ta cùng xem xét hai kiểu chơi cơ bản khác biệt sau:

Người chơi loại A: Người theo bài

Đây là một kịch bản điển hình: một người đặt 10 đôla và thua, sau đó anh ta lại đặt 10 đôla và lại thua. Tiế p theo, anh ta nâng lên 20 đôla - thua, rô i 30 đôla - vẫn thua. Càng thua anh ta đặt càng nhiê `u. Người chơi này cố gắ ng nhắ m đế n khả năng gỡ vố n chỉ trong một lượt chơi bă `ng cách đặt nhiê `u hơn để bù cho những là `n đã thua. Khi bản ngã trỗi dậy, anh ta có xu hướng làm theo kịch bản này.

Người chơi loại B: Người bỏ bài

Sau đây là kịch bản điển hình cho kiểu tâm lý này: một người đặt 10 đôla và thua; anh ta đặt tiế p 10 đôla và lại thua. Sau vài ván, anh ta hạ mức cược xuố ng 5 đôla. Một phương án tố t? Có lẽ là không. Nế u anh ta thắ ng, anh ta sẽ cảm thấ y tiế c vì đã không đặt nhiệ u hơn, còn ngược lại thì thua vẫn hoàn thua. Nế u thua, anh ta sẽ ít

nhiê `u hài lòng hơn, vì thấ t bại là cách duy nhấ t để anh ta bào chữa cho hành động hạ mức cược của mình! Một lâ `n nữa, lại là dấ ´u vế ´t của bản ngã.

Thật thú vị khi biế t ră ng những người có loại tính cách LE-D (ý nghĩa của cụm từ này sẽ được giải thích trong chương 14) sẽ có xu hướng hành động giố ng như người chơi kiểu B (người bỏ bài) trong khi những người có tính cách kiểu LE-A lại thường cư xử giố ng với người chơi A (người theo bài). Một người với lòng tự trọng cao có thể làm theo cả hai hướng, nhưng sẽ điể u chỉnh hành động của mình với óc phán đoán sắ c sảo và khách quan hơn.

TIÊ P CẬN NHANH

Trong những tình huố ng có kế t quả tạm thời, khi hâ u như không có sự nỗ lực hay những hứng thú cố hữu, một người có thể hành động hoàn toàn chỉ đơn thuâ n do một lời đề nghị, dù lời đề nghị này chỉ thay đổi tư tưởng của anh ta trong chố c lát (qua việc khơi được trúng cái tôi của anh ta) mà thôi. Ví dụ, bạn muố n thuyế t phục người đồ ng nghiệp của mình ký vào một lá đơn kiế n nghị. Bạn có thể nói: "Gary à, cậu biế t đấ y, mình luôn cảm kích khi biế t cậu là người sẵn sàng ủng hộ những ý kiế n đúng đặ n." Một khi Gary cảm ơn bạn về lời khen, anh ta gầ n như đã tự buộc mình phải ký lá đơn mà bạn sắ p đưa ra trong vài phút tới.

Bản ngã của con người rấ t phi lý và phức tạp, nhưng như thế không có nghĩa là không thể đoán biế t được. Nế u bạn biế t những nhân tố nào đang vào cuộc, bạn sẽ dễ dàng hiểu được thái độ, cảm xúc của một người đố i với bạn và với tình hình cụ thể. Vậy những nhân tố ở đây là gì? Dưới đây là phâ n giải thích về chúng:

Những màu sắc cơ bản

Từ ba màu cơ bản: đỏ, xanh dương và vàng, bạn có thể tạo ra hàng triệu màu să c riêng biệt. Ví dụ, trộn màu xanh dương với màu đỏ được màu tím, vàng và đỏ được màu cam, vàng và xanh dương lại được màu xanh lá cây.

Tương tự, nế u bạn hiểu những màu sắ c cơ bản của trí tuệ, tấ t cả những gì bạn câ n là xác định xem lượng sử dụng của mỗi "màu" để miêu tả "bức tranh" về những suy nghĩ của con người trong một hoàn cảnh nhấ t định. Trong hội họa, nhiệt độ, độ bão hòa của màu sắ c và nét bút là những yế u tố có ảnh hưởng tinh tế nhấ t đế n phương pháp vẽ. Vì vậy, còn có những yế u tố thứ cấ p ảnh hưởng đế n suy nghĩ mà chúng ta cũng sẽ xét đế n. Dưới đây là một danh sách ngắ n gọn kèm theo sự giải nghĩa rõ hơn về cách mà những yế u tố này điể u khiển suy nghĩ của chúng ta:

Ba sắc màu cơ bản và bốn sắc màu thứ cấp

Lòng tự trọng – mức độ một người thích bản thân anh ta và mức độ giá trị của hạnh phúc mà anh ta cảm nhận được.

Sự tự tin hay cảm thấ y mình hiệu quả – mức độ cảm nhận bản thân toàn vẹn và hiệu quả của một người trong một trường hợp nhấ t định.

Mức độ hứng thú – mức độ quan tâm đế n cuộc chuyện trò hay tình huố ng.

Chúng ta sẽ khảo sát một vài biể n số tâm lý khác có ảnh hưởng ở những mức độ khác nhau để n suy nghĩ và quá trình đưa ra quyế t định của con người, cụ thể là: sự nỗ lực, bào chữa, lòng tin và tâm trạng.

Sự nỗ lực – câ n bỏ ra bao nhiều công sức về tình cảm, vật chấ t, tài chính,... để đạt được mục tiêu.

Sự bào chữa và hợp lý hóa – để giải thích cho hành động xảy ra từ trước, một người sẽ tạo ra ảo tưởng về bản thân mình và thế giới xung quanh có thể khác biệt chút ít, hoặc vô cùng mâu thuẫn với thực tế, sau đó cố gặ ng duy trì hình ảnh này.

Lòng tin – bấ t kỳ điể u gì mà một người cho là đúng đấ n, dù trên thực tế điể u đó có thể đúng hoặc sai.

Tâm trạng – trạng thái tình cảm hiện tại của ai đó, gắ n liê n với tình huố ng mà anh ta đang gặp phải.

Trong các chương tiế p theo, chúng ta sẽ đi sâu vào khía cạnh tâm lý phía sau công thức trên, theo đó bạn có thể nhìn nhận chính xác vì sao và như thế nào một người lại ứng xử như vậy. Một khi đã nă m rõ nguyên lý này, bạn sẽ xác định hiệu quả hơn suy nghĩ của một người và phản ứng của anh ta trước bấ t kỳ tình huố ng hay hoàn cảnh nào.

Chương 10 Suy nghĩ về những điều chúng ta hành động: Tại sao và như thế nào?

"Không thể không mưu mẹo khi không muố n tư duy."

Thomas A.Edison (1847 – 1931)

heo nghĩa đen lòng tự trọng có thể được hiểu là mức độ một người thích bản thân mình. Chúng ta sẽ nhận thấ y ră ng lòng tự trọng là màu sắ c cơ bản, vì nó là thước đo cho biế t sự việc bao nhiều phâ n là thực tế và có bao nhiều phâ n bị "cái tôi" của chúng ta bóp méo. Trong các chương tiế p theo, chúng ta sẽ tìm hiểu tâm lý con người kỹ càng hơn vì ý nghĩa quan trọng của nó.

Phương pháp được đề cập ở phâ n này không nói về các thủ thuật, mà là việc hiểu được những thành phâ n cơ bản của tâm lý con người. Một khi hiểu được khuôn mẫu tổng thể, bạn sẽ có khả năng sử dụng hiểu biế t của mình trong bấ t kỳ trường hợp nào bạn muố n.

Lòng tự trọng và "cái tôi"

Trong chương 7, chúng ta đã nói để n quá trình làm tăng lòng tự trọng và cách nó thay đổi nhìn nhận của chúng ta. Nói ngặ n gọn, khi chúng ta vượt qua được ý muố n làm những điể u dễ dàng, thay vào

đó là làm những điệ `u đúng đặ ´n, tự chúng ta sẽ cảm thấ y hài lòng với bản thân. Theo cách đó, chúng ta đã làm tăng lòng tự trọng của mình.

Nhìn chung, lòng tự trọng và "cái tôi" có mố i quan hệ tỷ lệ nghịch với nhau. Lòng tự trọng càng lớn thì "cái tôi" càng nhỏ. Phâ `n cá nhân "chúng ta" trên bức tranh càng ít thì ta càng nhìn nhận thực tế rõ ràng hơn, vì khi đó chúng ta ít chịu ảnh hưởng của "cái tôi" làm méo mó cách nhìn nhận vấ n đề `của chúng ta. Vậy nên, nế u biế t cái tôi của một người lớn để n đâu, chúng ta sẽ biế t chính xác người đó nhìn nhận vấ n đề `như thể `nào.

Sức mạnh của cách nhìn nhận vấn đề

"Cái tôi" được đánh đổi bă `ng một sự từ bỏ mơ hô `. Nói ngă ´n gọn, nó chính là thứ keo kế ´t dính suy nghĩ của chúng ta vê `bản thân với lòng tin, nguyên tă ´c và hành vi. Ảnh hưởng của nó luôn ổn định và thường trực, dù nó có là mô ´i quan tâm lớn nhâ ´t của chúng ta hay không. Mặt khác, chúng ta có thể đơn thuâ `n thay đổi hành động của mình dựa trên những thông tin có ảnh hưởng tới lý trí. Chúng ta tập thể dục mỗi ngày và ăn uô ´ng điê `u độ để cảm thấ ´y tố ´t hơn; nhận lỗi và bịa chuyện, thậm chí cả khi chúng ta đúng, hoặc thừa nhận mình đã sai trước một người chỉ chăm chăm phê phán chúng ta. "Cái tôi" là thứ đã ngăn cản ta hành động như vậy. Vậy nên, biế ´t được "cái tôi" của một người lớn đế ´n đâu mang ý nghĩa quyế ´t định đế ´n quá trình đọc vị lô ´i suy nghĩ của người đó.

"Cái tôi" sàng lọc thể giới quan của chúng ta, loại bỏ những điề u gây tổn hại hay thậm chí gây ra sự lạc lố i trong suy nghĩ về mức độ cầ n nhìn nhận bản thân của chúng ta, và mức độ chúng ta muố n được người khác nhìn nhận lại. Các bạn còn nhớ các ví dụ ở phâ n trước: Cô gái bừa bãi và bộ quâ náo đặ t tiế n? Bây giờ, chúng ta sẽ

nghiên cứu sâu vào cơ chế tâm lý đặ ng sau khía cạnh này của bản chấ t con người.

Bill dành 500 đôla để mua một chiế c đô ng hô . Anh ta lướt qua một tờ tạp chí, nhìn thấ y một thứ dường như chính là chiế c đô ng hô đó – được quảng cáo với giá chỉ 300 đôla, khiế n tâm lý của anh ta nảy sinh mâu thuẫn. Anh ta muố n coi mình là một con người thông minh, một người mua hàng hiểu biế t, nhưng mẩu quảng cáo lại là bă ng chứng chố ng lại nhận định đó. Hoặc là anh ta bị mắ c lừa và phải trả quá nhiề u tiế n, hoặc mẩu quảng cáo này là sai sự thât.

Mức độ tự trọng của Bill là yế u tố quyế t định đế n quá trình suy nghĩ. Với lòng tự trọng cao, anh ta sẽ xem kỹ mẩu quảng cáo mà không lật nhanh sang trang khác. Anh ta sẽ đọc nó và nế u tin tưởng nó là chính xác, anh ta sẽ kế t luận ră ng mình đã sai lâ m. Với lòng tự trọng thấ p, Bill có thể tin ră ng cả thế giới này đề u là bịp bợm và không có ai mua được với cái giá này cả, kể cả những người hiểu biế t như mình. Trong tình huố ng này, Bill đã chố i bỏ những thiệt hại gây ra cho anh ta. Anh ta cũng có thể tổng hợp lại các điề u trên và quyế t định nhanh chóng, trước khi ý thức buộc phải chấ p nhận sự thực không lấ y gì làm vui vẻ ră ng thời gian còn quan trọng hơn tiề n bạc và chả việc gì phải tố n công suy nghĩ về chuyện này.

Nế u một người không có lòng tự trọng, anh ta sẽ không biế t tự nhìn nhận bản thân mình. Anh ta không thể chịu đựng được việc mình sai hoặc việc người khác nhìn nhận anh ta là yế u kém. Vì vậy, thay vì thay đổi bản thân, anh ta thay đổi thế giới quan của chính mình, tự lập lại thứ trật tự của riêng mình từ mớ bòng bong đó mà không tổn hại đế n sợi tóc nào trên cái đâ u thiế u kiên định của mình. Những suy nghĩ như "tôi thật là tô i, tôi đã sai" được thay thế bă ng "thế giới thật không công bă ng", "cô ta mới sai" hay "mọi người chỉ muố n chố ng lại tôi."

Trong những trường hợp cực đoan, nế u một người không thể đố i mặt dứt khoát với thực tế, điệ u đó có nghĩa là anh ta không sẵn lòng hoặc không thể tự ý thức về lỗi lâ m và biế t hố i hận, anh ta sẽ vô thức thay đổi cách nhìn nhận vấ n đề của mình. Ví dụ, một người chô ng lừa dố i vợ sẽ phải bào chữa cho hành động của mình. Nế u anh ta không thể bóp méo thế giới quan của mình đủ để khôi phục niề m tin với người vợ và cuộc hôn nhân, hoặc tổ hợp lại những giá trị của bản thân để bào chữa cho hành động của mình, anh ta sẽ tự động thấ y thế giới hiện thực bên ngoài bị bóp méo. Sự bóp méo này khiế n anh ta "thấ y" vợ mình làm những điề u sai và một cách vô thức cho ră ng cô ta – trước đó – mới chính là nguồ n gố c gây ra những hành đông của anh ta.

TIÊ P CẬN NHANH

Một vị luật sư chuyên bào chữa cho những tội phạm trí thức đã nhận xét ră `ng công việc khó nhấ ´t của ông ta là thuyế ´t phục khách hàng của mình nhận thấ ´y anh ta đã sai. Có chuyện này là vì người ta rấ ´t dễ rơi vào tình trạng nhận ra hành động của mình và rô `i tự bào chữa cho mình từng li, từng tí. Nế ´u không nhận thức được điể `u này, bạn sẽ phạm phải sai lâ `m lớn. Hâ `u hế ´t mọi người nhận thức được ră `ng trộm cướp, giế ´t người hay làm tổn thương người khác là sai trái. Nhưng như trong ngành kế ´ toán, khi không có bấ ´t cứ một nạn nhân cụ thể nào và được biện hộ bởi một "lí do hợp lý", kẻ phạm tội có thể không ý thức được hế ´t hậu quả do mình gây ra.

Dự đoán cách nghiên cứu tiếp theo

Từ đâ u đế n giờ, chúng ta hiểu ră ng một người có lòng tự trọng cao sẽ biế t cách nhìn nhận thông tin rõ ràng hơn. Trong khi đó, người có lòng tự trọng thấ p thường bị buộc phải thay đổi suy nghĩ của mình sao cho ít có mâu thuẫn với diễn biế n thực tại nhấ t.

Chính sự mâu thuẫn này buộc con người phải hóa giải nó để giảm thiểu những thương tổn. Ví dụ, một người với lòng tự trọng thấ p không thể thường xuyên thừa nhận với bản thân ră ng anh ta có thể đã phạm sai là m. "Bản thân mình đúng" được ưu tiên hơn so với "làm việc gì đúng đấ n".

Thực chấ 't, bản năng tự vệ tinh thấ `n của con người rấ 't giố 'ng với cách chúng ta tự bảo vệ cho thể xác của chúng ta. Khi tìm cách bảo vệ thân thể khỏi hiểm nguy, bạn cũng tự động tìm kiế 'm cách bảo vệ hình ảnh của mình. Khi gặp nguy hiểm, cơ thể bạn sẽ tự có phản ứng theo kiểu "chiế 'n đấ 'u hay bỏ chạy". Tương tự, khi gặp những nguy hiểm về `mặt tâm lý, bạn cũng sẽ có loại phản ứng được gọi là "chấ 'p nhận hay không chấ 'p nhận". Khi bạn có lòng tự trọng cao, bạn sẽ chấ 'p nhận đố i mặt với những thử thách. Ngược lại, khi bạn có lòng tự trọng thấ 'p, cái tôi trong bạn sẽ tự phòng vệ bă `ng cách bóp méo thực tế ', tránh những tổn thương. Nế 'u bạn thực sự biế 't có bao nhiều phâ `n sự thật trong thế ' giới quan của một người, bạn sẽ hiểu rõ thêm về `cách nhìn nhận vấ 'n đề `của người đó.

Nê u mức độ tự trọng của một người thực sự rấ t quan trọng trong việc đánh giá quá trình suy nghĩ, thì một câu hỏi đáng giá hàng triệu đô được đặt ra là làm thế nào để biế t mức độ "tự thích" bản thân của một người?

Trước tiên, chúng ta sẽ xem xét ngă ngọn ảnh hưởng của lòng tự trọng để n những màu sắ c khác (và đưa ra những cách thức đánh giá mức độ tự trọng của một người). Sau đó, chúng ta sẽ tìm hiểu một phương pháp rõ ràng, dễ nhận biế t để đánh giá cảm nhận thực sự

của một người về chính bản thân họ, mà không câ n phải tiế p xúc trực tiế p với anh ta.

Chương 11 Ảnh hưởng của lòng tự trọng: Sáu nhân tố lớn

"Người tự cao có một ưu điểm, đó là họ không bao giờ nói vê người khác."

Lucille S.Harpern

òng tự trọng ảnh hưởng tới hai cách nhìn nhận vấ n đề và bố n biế n số (nhân tố hay thay đổi) phụ thêm. Nó là nhân tố ảnh hưởng nhiệ u nhấ t tới cả suy nghĩ và hành động của chúng ta. Giả sử hai người có mức độ tự tin 100% giố ng nhau thì họ sẽ có quyế t định tương tự như nhau – đó là làm điệ u mà họ cho là đúng (dĩ nhiên điệ u họ cho là đúng có thể khác nhau, nhưng không khác nhiệ u như bạn tưởng đâu).

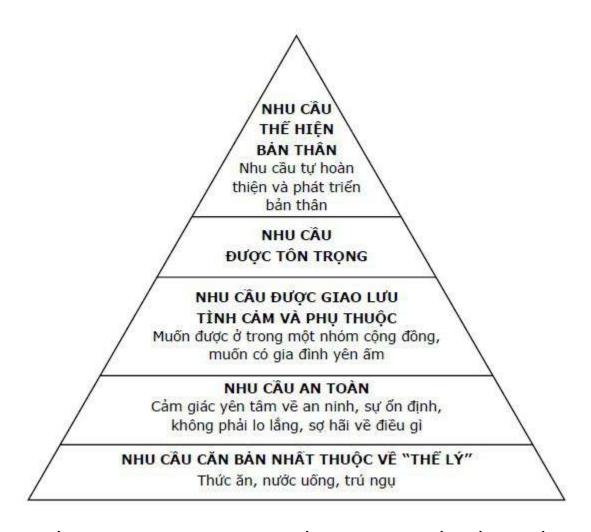
Những trải nghiệm sẽ hình thành nên bản thân mỗi người – hoặc bă `ng cách tăng thêm hoặc bă `ng cách làm giảm đi lòng tự tin của chúng ta. Khi đặt bản chấ 't của mình vào trong hỗn hợp này, bạn sẽ nhận ra sự ảnh hưởng mang tính thực tế và vô cùng áp đảo của lòng tự trọng đố i với quá trình suy nghĩ và ra quyế t định của bạn. Trong chương này, chúng ta sẽ tiế p tực xem xét mức độ ảnh hưởng của sáu nhân tố : các loại nhu câ `u, lòng tự tin, sự nỗ lực, tin tưởng, sự biện minh (bào chữa) và tâm trạng.

Nhân tố thứ nhất: Các loại nhu cầu

Một phụ nữ mắ c bệnh béo phì và đái đường biế t ră ng mình không nên ăn sô-cô-la vào bữa tố i, nhưng cuố i cùng vẫn ăn nó. Dĩ nhiên, đó không phải là nhu câ u nên được thỏa mãn nhấ t, nhưng vì mức độ trân trọng bản thân của cô ta thấ p, nên những nhu câ u của cô thay đổi. Cũng giố ng việc nă mườn ra trên tràng kỷ ăn bánh phô mai thì ai cũng thích, nhưng không phải ai cũng dành thời gian cả ngày để ăn chơi xả láng như vậy. Mức độ tự trọng của mỗi người sẽ quyế t định các loại nhu câ u khác nhau của họ. Khi mức độ đó thấ p, nhu câ u của một người có thể diễn biế n theo chiế u hướng là anh ta thấ y nhu câ u nào – khi được đáp ứng – mang lại sự thỏa mãn ngay lập tức thì anh ta sẽ chọn nhu câ u đó – thường là cho những nhu câ u bản ngã hoặc nhu câ u cơ thể (tâm sinh lý).

Những người có mức tự trọng thấ p thường là những người bố ng bột, chưa chín chấ n và dễ dàng bị hấ p dẫn bởi những nhu câ u nhấ t thời mà bỏ quên nhu câ u lâu dài có lợi cho bản thân. Hâ u hế t những người này đề u không chú ý tới nhu câ u và sự thỏa mãn của người khác, trừ trường hợp họ có động cơ khác phục vụ cho mục đích tư lợi. Ngược lại, với những người có mức tự trọng cao, nhu câ u của họ là những thứ nhã m đáp ứng nhu câ u vê lâu dài. Họ tìm thấ y niê m vui trong những điệ u có ý nghĩa lớn lao hơn và chấ p nhận đánh đổi bă ng những nhu câ u trước mặ t, mang tính ngắ n han.

Dưới đây là hình vẽ mô tả Tháp nhu câ `u của Abraham Maslow⁽¹⁾
– một dạng biểu đô `thể hiện những mức nhu câ `u khác nhau của con người.



Phâ n đáy tháp là những nhu câ u căn bản nhấ t câ n thiế t cho sự tô n tại của một con người. Khi mỗi nhu câ u được đáp ứng, chúng ta sẽ chuyển dâ n lên các nhu câ u thỏa mãn cảm xúc cao hơn.

Nhìn chung, khi đã có những nhu câ`u thuộc phâ`n đỉnh tháp, con người thường ở trạng thái linh hoạt, thành thật và cởi mở nhấ t. Khi đó, não bộ hoạt động ở trạng thái cao nhấ t. Khi hạ các nhu câ`u xuố ng mức thấ p hơn, cảm xúc sẽ là yế u tố quan trọng trong quá trình ra quyế t định. Khi càng đi xuố ng thấ p thì con người càng có xu hướng tập trung mọi suy nghĩ về nhu câ`u của bản thân, vào cái nội tại bên trong chứ không phải những yế u tố bên ngoài. Nhận thức bị thu hẹp trong khi "cái tôi" cứ dâ`n lớn thêm, khiế n anh ta chỉ biế t thỏa mãn những lợi ích trước mặ t mà bỏ qua những gì đúng đặ n hoặc có lẽ là đúng đặ n, nên làm hơn.

Điề ù này cũng giố ng như cơ chế hoạt động trong người bạn đơn bào của chúng ta – ký sinh trùng Amip⁽²⁾: chúng ta có xu hướng thích làm những gì thoải mái, mang lại cảm giác dễ chịu và tránh xa khỏi những gì khiế n chúng ta có cảm giác mệt mỏi, đau đớn. Tuy nhiên, mỗi người có quan niệm khác nhau về những điề ù họ coi là đau lòng hay dễ chịu.

Con người là sinh vật luôn tìm kiế m cảm giác hài lòng. Trên thực tế, cảm giác hài lòng gặ n chặt với ý nghĩa mà nó mang lại cho chúng ta. Chính vì vậy, khi ta làm điể u đúng đặ n – và tìm được ý nghĩa của hành động đó mà không màng tới những niê m vui nhấ t thời – thì chúng ta đã có được cảm giác hài lòng. Khi không làm được điể u đó, chúng ta dễ dàng chìm vào cảm giác buô n chán, lo lắ ng và bấ t an vê mô i liên hệ lỏng lẻo đó.

Chính cơ chế cảm xúc dễ chịu/đau lòng này giúp chúng ta đi đúng hướng. Để có thể tự do quyế t định mọi chuyện của bản thân, chúng ta nên suy nghĩ càng thực tế càng tố t. Vì như ta đã biế t, khi một người càng ít tập trung vào bản thân mình thì người đó càng dễ dàng nhìn nhận thực tế xung quanh mình hơn. Vì vậy, anh ta cũng có thể có những lựa chọn tố t hơn vì đã nhận biế t được nhu cấ u nào là nên thỏa mãn nhấ t và điể u gì có nghĩa hơn, mang lại cảm giác tố t hơn về lâu dài.

Tự trọng thấ p chính là nhân tố tạo ra cơn bố c đô ng, khiế n một người làm mọi thứ chỉ nhã m thỏa mãn cảm giác nhấ t thời của cơ thể hoặc cảm xúc trong họ. Bởi vì con người sinh ra là để tìm kiế m sự thỏa mãn nên khi không đạt được cảm giác thỏa mãn qua việc tìm được ý nghĩa trong hành động của chúng ta, ta sẽ có xu hướng tìm kiế m nó qua những phương tiện và cách thức nhấ t thời. Chúng ta thường tự đánh lừa bản thân rã ng điể u đang làm đúng là quan trọng thật và thế là chúng ta vẫn tiế p tục theo đuổi những gì làm ta vui, trong khi không có cảm giác liên quan mấ y. Chúng ta tự

làm mò đi những ý nghĩa thực tế, tự huyễn hoặc với bản thân và người khác ră ng điệ u ta đang làm là thật sự có ý nghĩa, thế nhưng trong sâu thẳm chúng ta biế t mình chỉ đang tìm cách biện minh cho hành động â y mà thôi.

Ví dụ, bạn cảm thấ y thế nào khi có người bỗng dưng giúp bạn kiế m được một công việc tố t? Ă t hẳn bạn sẽ thấ y rấ t tố t. Vậy bạn cảm giác thế nào khi sau 30 năm làm công việc đó, một ngày bạn phát hiện ra mọi thứ chỉ là giả dố i, ră ng bạn đã nhấ n vào công tắ c khởi động chẳng gắ n với một cỗ máy nào cả và điện thoại của bạn chỉ là gọi tới những diễn viên đóng kịch, lừa bạn ngay từ đâ u? Trên thực tế, đúng là bạn có cảm giác mình đã thực sự thành công với "công việc", thế nhưng không có bấ t kỳ điề u gì trong công việc đó là thật cả. Đặt vào trường hợp đó, hâ u hế t mọi người sẽ bị suy sụp – nhưng tại sao? Câu trả lời thật đơn giản: vì công việc của bạn không có thật và chẳng mang lại cho bạn chút ý nghĩa nào, do đó bạn cũng không có được cảm giác hài lòng hay thỏa mãn nào cả.

Khi càng gặ n bó với cuộc số ng, các trải nghiệm của bạn càng có ý nghĩa và tuyệt vời hơn. Ngược lại, khi bạn càng chìm đặ m vào các thú vui thoáng qua hay theo đuổi những mộng tưởng được thêu dệt bởi những ham muố n ích kỷ nhấ t thời, cuộc số ng sẽ càng ít ý nghĩa đi. Những lúc đó, đôi khi bạn tưởng mình đang số ng hế t mình, nhưng sâu thẳm trong bạn lại nhận ra mình không nên theo đuổi các mục tiêu như vậy. Dù nỗ lực đế n thế nào, cảm giác thỏa mãn nhấ t thời cũng sẽ không tố n tại lâu dài vì mục đích cuố i cùng của nó không mang lại ý nghĩa nào lớn lao cả. Chỉ có cảm giác thoải mái và vui vẻ không thôi thì chưa đủ; vì sau đó chính lương tâm chúng ta sẽ tự trách mình. Hãy đừng chỉ làm nhiê `u hơn mà hãy làm cho mình trở nên có ý nghĩa hơn.

Tóm lại là mức độ tự trọng – cũng như sở thích và đam mê của một người – đóng vai trò quyế t định trong việc hiểu được suy nghĩ

và quyế t định của anh ta. Hãy cùng tiế p tục tìm hiểu những ảnh hưởng còn lại của lòng tự trọng trong các phâ n tiế p theo của chương này.

Nhân tố thứ hai: Sự tự tin

Một người có lòng tự trọng cao sẽ tự tin hơn về khả năng suy nghĩ cũng như hành động của mình, đặc biệt là trong việc thích nghi với hoàn cảnh mới. Họ có thể nhận thức dễ dàng hơn khi phải đố i mặt với khó khăn và nhấ t là không bị chi phố i bởi suy nghĩ mình có thể thấ t bại. Lưu ý là, khi mức độ tự trọng của một người càng giảm thì "cái tôi" của anh ta càng lớn và anh ta sẽ càng chú ý hơn tới suy nghĩ của mọi người về anh ta, cũng như tới biểu hiện của chính mình.

Nhân tố thứ ba: Sự nỗ lực

Khi một người muố n làm việc gì đó nhưng lại nhận ra nó không đáng so với công sức mà anh ta bỏ ra, thì không có gì ngạc nhiên nế u anh ta không làm chuyện đó. Vấ n đề ở đây là những nỗ lực, công sức bỏ ra liệu chỉ ảnh hưởng tới quyế t định làm một việc gì đó, hay nó còn thay đổi cả cách chúng ta nghĩ và cảm nhận về vấ n đề đó. Và tại sao lại như vậy?

Giả sử một người biế t là mình nên làm gì đó giúp bạn, nhưng lại đơn thuâ n không thích làm chuyện đó, anh ta có thể bao biện cho hành động này bă ng suy nghĩ ră ng bạn mình thực sự không câ n đế n sự giúp đỡ của anh ta. Thậm chí anh ta còn hợp lý hóa hành động của mình ở mức cao hơn, như nghĩ ră ng "người bạn đó không tố t" hoặc "mình câ n nghỉ ngơi mới đúng vì mình làm việc quá nhiê u". Vậy chúng ta nên đặt công sức lên bàn tính, thậm chí câ n định lượng nó để hiểu được suy nghĩ cũng như hành động tiế p theo của anh ta.

Trên thực tế, việc cân đo đong đế m mức nỗ lực hay công sức tỷ lệ nghịch với mức tự trọng của một người. Khi một người càng có lòng tự trọng cao, anh ta càng ít để tâm tới công sức câ n bỏ ra. Ví dụ, khi nỗ lực làm bấ t kỳ điể ù gì cho người chúng ta yêu thì đó là chuyện hế t sức bình thường. Thế nhưng, khi đó là người chúng ta không quý mế n hoặc họ khiế n chúng ta bực tức, cáu giận thì làm gì cho họ, dù tố n rấ t ít công sức, cũng là cả một vấ n đề . Với những người có tự trọng cao, họ không nề hà khi bỏ công sức để làm điề ù đúng đấ n, trái ngược với những người có tự trọng thấ p hơn.

Khi biế t tự tôn trọng bản thân mình, chúng ta có thể dành tâm sức cho những mục tiêu lâu dài, mang lại ý nghĩa và sự hài lòng cho chính mình, nhờ đó tăng được tố i đa nỗ lực và giảm thiểu sự thấ t vọng hay khó chịu. Dù có phải bỏ ra nhiệ `u công sức để n đâu thì chính lòng tự trọng giúp chúng ta có được nguồ `n sức mạnh và cảm hứng vô tận.

Tóm lại, người nào càng biế t trân trọng bản thân mình thì càng dễ dàng chấ p nhận bỏ công sức để làm điể u họ cho là đúng, kể cả khi điể u đó có liên quan tới người khác.

Nhân tố thứ tư: Các giá trị và lòng tin

Khi đang hẹn hò với một người mà bạn thích, và người đó cũng thích bạn, song bạn lại luôn tâm niệm là phụ nữ lúc nào cũng làm tổn thương đàn ông, thì mức độ tình cảm sẽ quyế t định thái độ cư xử của bạn. Một ví dụ khác: nế u bạn tin ră ng một bài kiểm tra phát hiện nói dố i không có tác dụng với bạn thì nó sẽ không làm gì được bạn. Thực ra, không phải vì bài kiểm tra đó vô dụng mà do nó được tiế n hành dựa trên niề m tin vững chắ c của bạn: dù có nói dố i thì máy cũng chẳng phát hiện ra được. Chính vì thế bạn không có gì phải sợ

hãi, trong khi máy phát hiện nói dố i chỉ đo sự bấ t an của bạn nên nó không thể phát hiện được bạn có nói dố i hay không.

Những niê m tin mù quáng hoặc sai trái (mê tín) thường được tạo ra do sự thiế u hiểu biế t của chúng ta và thực chấ t là để chúng ta tự bảo vệ bản thân. Hâ u hế t những điệ u chúng ta làm hoặc tin tưởng đề u để giải thích, bao biện cho thái độ, hành động của chúng ta đố i với thế giới và bản thân chúng ta. Nế u thấ y không câ n thiế t thì chúng ta cũng không câ n phải bám víu vào một niê m tin mù quáng nào. Chính lòng tự trọng giúp chúng ta có sức mạnh tinh thâ n và khả năng để rũ bỏ chúng.

Những giá trị hạn hẹp cũng là hệ quả của lòng tự trọng thấ p. Khi tâ m suy nghĩ không thể vượt ra ngoài những ham muố n của bản thân, chúng ta sẽ tự làm giảm các giá trị của mình để tự nuông chiế u các ý thích nhấ t thời, khi đó chẳng những không thể nâng cao nhận thức mà còn làm giảm giá trị của chính mình.

Nhân tố thứ năm: Tự bào chữa và hợp lý hóa

Để làm giảm mặc cảm tội lỗi, chúng ta thường tìm cách giải thích cho thái độ của mình. Để có cảm giác tố t đẹp hơn về bản thân hoặc về những vấ n đề xảy để n với bản thân, chúng ta thường dựng lên hình ảnh về chính mình và thế giới chung quanh theo cách phù hợp với điề u chúng ta muố n nó là đúng, chứ không phải với cái thực tế đúng đấ n.

TIÊ P CẬN NHANH

Một nghiên cứu đã chỉ ra mố i liên hệ hế t sức thú vị giữa thái độ hành xử và giá trị phâ n thưởng mà nó có thể nhận

được. Một người nế u được trả 100 đôla để làm một việc thì sẽ thấ y việc đó khó khăn và vấ t vả hơn nhiề u so với một người khác cùng làm việc đó nhưng chỉ được trả 25 đôla. Vậy khi một người được trả công, anh ta sẽ thấ y công việc đó khó khăn và ít thú vị hơn; khi mức độ thưởng công càng tăng thì động lực và hứng thú làm việc càng giảm (theo Freedman, sách xuấ t bản năm 1992). Một người có mức tự trọng cao sẽ có đầ u óc thực tế hơn, vì thế suy nghĩ của anh ta cũng gắ n với thực tế hơn.

Khi phải chọn lựa làm việc gì đó, nế u không được trả công hoặc đề n bù gì khác, chúng ta sẽ vô thức trở nên thích làm nó hơn. Tại sao chúng ta lại có cảm giác như vậy? Đó là do chúng ta không thích cảm giác phải có trách nhiệm khi gây ra sai sót trong công việc. Chúng ta phải tự biện minh cho bản thân. Quá trình này hâ u như diễn ra trong vô thức nhưng lại chiế m trọn suy nghĩ của "cái tôi" trong mỗi chúng ta. Nó tự động biế n đổi quá trình tiế p nhận và xử lý thông tin của chúng ta theo hướng ngăn chúng ta suy nghĩ hay nhìn nhận một cách rõ ràng về những vấ n đề xảy ra trước mắ t. Hãy xem một ví dụ khác: Một kẻ nghiện rượu, phải làm một công việc hế t sức vấ t vả và đang chuẩn bị kế t hôn lâ n thứ ba có thể có hai hướng suy nghĩ: một là anh ta câ n sự giúp đỡ và hai là thế giới này thật bấ t công. Chúng ta câ n biế t anh ta tô điểm thế giới của mình như thế nào để đọc vị được chính xác suy nghĩ và cảm xúc của anh ta trong hoàn cảnh cụ thể.

Việc tự bào chữa cũng có thể diễn ra trong những hoàn cảnh cụ thể. Khi một người đã bỏ một lượng thời gian, công sức, tiê `n bạc kha khá vào một việc gì đó, cảm quan của anh ta cũng sẽ theo đó mà biế ´n đổi. "Cái tôi" trong anh ta sẽ khiế ´n anh ta khó mà dứt bỏ nó và chỉ bao biện cho lí do vì sao anh ta lại làm vậy. Người ta giải thích ră `ng khi một người đã dành nhiệ `u thời gian cho một việc, trong

nhận thức của anh ta sẽ xảy ra hiện tượng tâm lý xử lý bấ t hòa, và kế t quả là anh ta không muố n "mấ t đi" công sức và thời gian đã mấ t của mình. Do đó, anh ta càng có ít khả năng "đánh bại cái tôi" của mình.

Chiế ù hướng suy nghĩ đặc biệt này giải thích chính xác lí do người bán hàng muố n kéo dài thời gian của bạn khi anh ta phải báo cáo lại với "giám đố c bán hàng". Càng bỏ nhiệ `u thời gian chờ đợi thì bạn càng khó bỏ đi. Điệ `u này cũng đúng trong chuyện hẹn hò. Một người khi đã có một mố i quan hệ lâu dài thì rấ t khó dứt bỏ nó. Câ `n hiểu ră `ng sự tự tôn trọng bản thân ở đây, xin nhắ c lại một là `n nữa, là nhân tố quan trọng nhấ t trong việc đánh giá vấ n đề `. Một người có mức tự tôn trọng bản thân thấ p sẽ không tin được ră `ng anh ta đang lãng phí thời gian; còn ngược lại, người biể t tự tôn trọng bản thân hơn sẽ biể t chấ p nhận vấ n đề `và dứt bỏ nó nể u thấ y nó đã không còn ý nghĩa như ban đâ `u. Vì vậy, khi đánh giá suy nghĩ hay ứng xử của một người trong vấ n đề `nào đó, các yế `u tố `như thời gian, công sức, tiề `n bạc là đáng lưu tâm, thế `nhưng quan trọng hơn cả là mức độ tự trọng, vì nó sẽ quyế t định mức ảnh hưởng của những nhân tố `trên tới quyế t định của người đó.

Nhân tố thứ sáu: Ảnh hưởng của tâm trạng

Tâm trạng chính là cái bóng của lòng tự trọng, là nhân tố giúp động viên hay làm xẹp ý chí và tinh thâ `n của chúng ta, ảnh hưởng lên cách nhìn nhận thế giới và cả bản thân chúng ta. Khi mức tự trọng của một người càng thấ p, tâm trạng càng có sức ảnh hưởng lớn tới suy nghĩ và cảm xúc của anh ta. Như đã phân tích trong các phâ `n trước, đố i với những người như vậy, suy nghĩ của anh ta hâ `u như chỉ tập trung vào bản thân và cách nhìn nhận của mọi người vê `bản

thân anh ta... Vì vậy, suy nghĩ và hành động càng phụ thuộc vào tâm trạng của anh ta.

Lòng tự trọng thấ p đô ng nghĩa với việc "cái tôi" trở nên lớn hơn. Do đó, ảnh hưởng của hoàn cảnh lên tâm trạng của một người có lòng tự trọng thấ p cũng lớn hơn so với người có cảm xúc ổn định. Dù chỉ một chút chuyện xảy ra thôi, những người như vậy cũng dễ dàng để chuyện bé xé ra to và tự tưởng tượng ra mọi thứ. Có điể `u gì quan trọng hơn anh ta, trung tâm của vũ trụ này đâu? Chính vì thế , hai nhân tố quan trọng quyế t định tâm trạng của dạng người như vậy trong quá trình ra quyế t định là lòng tự trọng và ý nghĩa của việc làm. Khi việc làm không có mấ y ý nghĩa, tâm trạng sẽ là yế u tố chi phố i việc ra quyế t định của họ.

Ví dụ, một người không thích việc phải đi đổ rác (là việc chẳng có ý nghĩa gì với họ), nhưng nế u họ chỉ vừa mới về nhà sau ba tuâ n đi vă ng và bố mẹ vợ lại să p tới thăm lâ n đâ u tiên, thì hẳn nhiên anh ta chẳng nê hà chút nào lòng tự trọng của mình mà làm việc đó. Còn khi một người không muố n gọi điện cho chị gái mình để xin lỗi vì đã to tiế ng với chị trước đó, nhưng giờ chị của anh ta lại đang nguy kịch trong bệnh viện thì lòng tự trọng lúc đó cũng chỉ còn tác dụng trang trí. Câ n nhớ ră ng nế u đó là người có lòng tự trọng cao thì anh ta đã chẳng để rác chấ t thành đố ng, hoặc gây gổ với chị gái mình.

Như các phâ `n trước đã phân tích, khi một người có lòng tự trọng cao, người đó sẽ có thiên hướng làm những việc đúng đấ ´n, bấ ´t chấ ´p cảm giác của họ thế ´ nào. Còn ngược lại, khi lòng tự trọng thấ ´p, tâm trạng của anh ta sẽ làm chủ lý trí và hành xử tiế ´p theo đó sẽ phụ thuộc vào mức độ ý nghĩa của hành động trong mắ ´t anh ta.

Khi "cái tôi" đã choán lấ y tâm trí, chúng ta rấ t khó nhận ra thực tế mà chỉ thấ y những đau khổ của bản thân. Điể `u này cũng đúng

với những cơn đau thuộc về thể xác; ví dụ như khi chúng ta đau răng thì thấ y rấ t khó để tập trung vào bấ t kỳ việc nào khác. Cảm giác đói bụng, vô gia cư hay đau khổ cũng phải xế p sau một cái răng đau.

Khi hiểu hơn về lòng tự trọng và vai trò của nó trong việc quyế t định thái độ, suy nghĩ và cách hành xử của một người, chúng ta sẽ phân biệt được đâu là người biế t tự tôn trọng bản thân mình hơn và đâu là những kiểu người gâ n tương tự như thế mà chúng ta vẫn bị nhâ m lẫn.

Chương 12

Anh ta có lòng tự trọng cao hay chỉ giả vờ?

Năm sai lầm dễ mắc phải

"Nê u bạn chỉ để dành tai nghe âm nhạc, nghĩa là bạn đang nuôi lớn "cái tôi" trong m.nh. Bạn bắ t đâ u từ chố i nghe những âm thanh không phải là âm nhạc, nghĩa là bạn tự tước đi những trải nghiệm khác của chính bản thân."

John Cage (1912 – 1992)

rong thực tế, không hệ khó khi đánh giá mức độ tự trọng của một người, cái khó là bạn có thể mặ c phải sai là m nế u không biế t chú ý điểm nào và bỏ qua điểm nào. Dưới đây là năm sai là m thường gặp sẽ giúp bạn phân biệt khi đánh giá một người.

Sai lầm 1:

Đánh đồng giữa tự trọng và tự cao

Đừng bao giờ nhâ m một người có lòng tự cao là một người biế trân trọng bản thân mình. Câ n nhớ ră ng mức độ tự trọng và tự cao

của một người tỷ lệ nghịch với nhau. Dù người đó có thể hiện là anh ta hài lòng với bản thân đế n mấ y chăng nữa, nhưng anh ta lại là kẻ có lòng tự cao, thì thực sự không phải như vậy – chẳng qua anh ta đang cố chịu đựng thôi. Nhận định này không phải võ đoán mà đó là quy luật về bản chấ t con người – dựa trên những phân tích tâm lý mà có. Cơ chế tâm lý này rấ t phức tạp và khó nă m bắ t, chính vì thế đôi khi một người có thể tự lừa mình ră ng anh ta biế t trân trọng bản thân, trong khi chính thái độ lại phản bội cảm xúc thực của anh ta.

Việc phân biệt tự trọng và tự cao có thể sẽ khó khăn. Lấ y ví dụ một người đang mở đài rấ t to. Liệu chúng ta có thể kế t luận ră ng anh ta có tự trọng thấ p và chỉ đơn thuâ n muố n thu hút sự chú ý của người khác, hay đó là người có lòng tự trọng cao và không thèm quan tâm tới suy nghĩ của người khác?

Và còn những biểu hiện cơ học khác thì sao? Một người lúc nào cũng ăn mặc chải chuố t có thể là người tự trọng thấ p và đang câ n mọi người nghĩ về mình như một người đẹp đẽ, sành điệu, thời trang, từ đó có cảm giác tố t về bản thân. Hoặc, có thể cô ta là người rấ t biế t trân trọng bản thân và cách ăn mặc ấ y chỉ đơn thuâ n phản ánh giá trị của cô ta. Lật ngược vấ n đề , liệu một người ăn mặc tuê nh toàng có phải vì anh ta cũng có tự trọng cao mà không thèm quan tâm tới người khác nghĩ gì không? Hay liệu đó là người tự trọng thấ p mà thậm chí không thèm để ý tới vẻ bề ngoài? Bạn thấ y đấ y, việc đánh giá rấ t dễ mặ c phải sai lâ m, trong cuộc số ng hiện đại ngày nay lại càng dễ lâ m lẫn hơn nữa.

Ví dụ, rấ t dễ nhận ra một người ăn quá nhiê `u và không thèm quan tâm tới sức khỏe của mình là người không biế t trân trọng bản thân. Tuy nhiên, có thể vì anh ta có lí do khác, như là mặc cảm tội lỗi với một vấ n đề `cụ thể nào đó hay là thời thơ â ´u có một ký ức nào đó gặ ´n chặt với thức ăn. Một người quan sát non kinh nghiệm có thể

vội vàng kế t luận đó là người có tự trọng thấ p, trong khi trên thực tế điể u ngược lại rấ t dễ có khả năng xảy ra. Hãy xem xét trường hợp ngược lại: có thể người đó tọng nhiệ u thức ăn như thế là do cơ thể trao đổi chấ t rấ t nhanh. Ngoại hình của anh ta cũng không nói lên anh ta có là người ăn quá nhiệ u hay không.

Sai lầm 2:

Đánh đồng giữa tự trọng và tự tin

Làm cách nào để bạn phân biệt được lòng tự trọng và tự tin? Như đã phân tích trong những chương trước, một người có thể tự tin về bản thân trong một số trường hợp cụ thể và có các biểu hiện điển hình của một người biế t tự tôn trọng bản thân. Tuy nhiên, ngược lại, trên thực tế một người cũng có thể có tự trọng cao nhưng trong một số trường hợp lại tỏ vẻ không tự tin, không thoải mái. Có thể thấ y việc phân biệt hai khái niệm này là cả một vấ n đề , nhưng nó câ n thiế t cho việc đọc vị chính xác người khác.

Sai lầm 3:

Những câu chuyện thành công

Chúng ta không thể đánh giá một người có tự trọng cao hay không nế u chỉ dựa vào mức độ thành công của anh ta, vì khái niệm "thế nào là thành công" đố i với từng người rấ t khác nhau.

Như các bạn đã biế t, khi chúng ta chọn làm điể u đúng đấ n – không phụ thuộc vào sở thích/động cơ cá nhân cũng như những nhu câ u tự nhiên của cơ thể – điể u đó sẽ mang lại cảm giác tự tôn trọng cho chúng ta. Điể u này nhìn chung có thể thấ y rõ nhấ t khi soi vào cuộc số ng của một cá nhân. Khi ai đó làm được điể u họ muố n làm, mà lại không phải vì "cái tôi" của anh ta, hay không phải vì những

ham muố n nhấ t thời thoáng qua, thì nhấ t định anh ta sẽ có được tự trọng. Ngược lại, khi một người không làm được điể u mình muố n và không được ở trong trạng thái "như ý", anh ta sẽ không tự tôn trọng bản thân mình được.

Ví dụ, một cổ đông sở hữu một lượng cổ phâ `n lớn trong một công ty luật danh tiế ´ng có thể là một người rấ ´t thành công trong mã ´t người khác, nhưng vì trong thâm tâm anh này lúc nào cũng chỉ muố ´n làm nhạc công và việc học trường luật chẳng qua để thỏa mãn mong muố ´n của cha anh ta, thì anh ta hoàn toàn không có cảm giác tôn trọng bản thân vì quyế ´t định đó là do sợ hãi mà làm. Ngược lại, một nhà thơ nghèo kiế ´t xác nhưng lại thích viế ´t lách và anh ta viế ´t đơn thuâ `n là vị nghệ thuật, thì anh ta tràn đâ `y tự trọng vì anh ta coi mình là một người thành công. Có người khi đang thực hiện một điề `u gì đó khác thường có thể cảm thấ ´y buô `n bã và không có lòng tự trọng vì anh ta không đạt được đúng mức thành công do anh ta tự đặt ra, đơn giản vì anh ta theo đuổi mục tiêu vì "cái tôi" và câ `n sự tán dương từ những người khác.

Sai lầm 4:

Nhún nhường hay đáng khinh?

Sự khiêm tố n rấ t dễ bị nhâ m là hành vi yế u kém; tuy nhiên, trên thực tế nó thể hiện sự mạnh mẽ. Một người lúc nào cũng nghĩ tới "cái tôi" của mình trước tiên sẽ là một kẻ cao ngạo, trái ngược với một người biế t lễ độ, khiêm tố n. Người kiêu ngạo sẽ chỉ biế t nhận mà không biế t cho. Đó là kẻ số ng chế t vì cảm xúc, phụ thuộc vào thái độ của người khác để nuôi dưỡng phâ n cá nhân mỏng mảnh của anh ta, hoặc phụ thuộc vào chính những cơn bố c đô ng để thỏa mãn bản thân mà không bao giờ tự vượt qua được chúng.

Còn khi một người có thái độ khiêm nhường, anh ta tự hài lòng với bản thân. Anh ta thoải mái làm điề `u đúng đă ´n chứ không làm để đánh bóng hình ảnh hay chỉ đơn thuâ `n do bản thân cảm thấ y làm nó dễ dàng. Bởi tính lễ độ cho phép chúng ta chọn lựa làm điề `u đúng đă ´n nên ta sẽ tự chủ được bản thân; đây lại là điề `u kiện tiên quyế ´t để có lòng *tự trọng* và sự thoải mái về `đâ `u óc, cảm xúc.

Vấ n đề ở đây rấ t rõ ràng: làm thế nào để biế t khi nào một người "giả vờ khiêm tố n", trong khi thực tế anh ta làm thế không phải vì thích người khác mà chỉ vì muố n được người khác thích? Có thể anh ta làm vậy vì sợ phải từ chố i hoặc sợ về sau mình sẽ không được gì. Rõ ràng chúng ta cầ n phân biệt được giữa người có lòng tự trọng thực sự và vì vậy biế t khiêm nhường, lễ độ với người tự hạ thấ p bản thân hòng chiế m được cảm tình của người khác.

Sai lầm 5:

Đánh đồng giữa tự trọng và tâm trạng

Như các bạn đã biế t, lòng tự trọng quyế t định mức độ ảnh hưởng của tâm trạng trong quá trình đọc vị người khác. Không chỉ thế , việc phân biệt hai khái niệm này cũng là cả vấ n đề , vì tâm trạng đôi khi có những biểu hiện rấ t giố ng với lòng tự trọng. Một người có thể vì đang ở trong tâm trạng tố t nên có những hành động và biểu hiện như thể anh ta biế t tự hài lòng với bản thân cởi mở, duyên dáng, ấ m áp, quan tâm... nhưng trên thực tế đó lại là kẻ ích kỷ chỉ biế t bo bo cho bản thân, kẻ mà vì tâm trạng tố t nên trong thoáng chố c đã làm người khác hiểu là m là có những đức tính trên. Bạn đã thấ y vấ n đề ở đây chưa?

Đừng lo lă ng, có tin tố t cho bạn đây: chương tới sẽ cung cấ p cho bạn một phương pháp duy nhấ t – vô cùng hiệu quả và không dễ

bị nhâ m – trong việc xác định mức tự trọng của một người là cao hay thấ p.

Chương 13 Thăm dò lòng tự trọng: Xác định mức độ tự trọng của một người

"Lòng tự trọng thể hiện mức độ danh tiế ng mà ta nghĩ mình có thể đạt được với khả năng của mình."

Tiê n sĩ Nathaniel Branden

Từ đâ`u tới giờ, chúng ta đã tìm hiểu một cách toàn diện về các hình thái tâm lý nhã `m giúp bạn có được sự linh hoạt trong việc đọc vị người khác, và cũng là để bạn biế t câ `n tìm kiế m và để ý tới những đặc điểm tâm lý nào của họ. Những sai lâ `m dễ mă c phải trong chương trước đã cho chúng ta thấ 'y: nế u chỉ dùng một dâ 'u hiệu riêng lẻ, việc phán đoán mức tự trọng cao hay thấ p của một người sẽ trở nên rấ 't khó khăn.

Một người có thể làm cho/làm giúp người khác, nhưng câu hỏi bạn câ`n đặt ra là: "Tại sao?" Đó là vì anh ta quý họ hay anh ta muố n họ quý anh ta? Có phải anh ta làm thế để ngày càng tiế n bộ hơn và bản thân cảm thấ y mình đã làm một việc tố t, hay anh ta chỉ là một kẻ cơ hội muố n đổi việc đó để thoát khỏi cảm giác thiế u an toàn? Bạn sẽ không thể nào biế t được.

Làm thế nào bạn có thể khẳng định một người có lòng tự trọng cao? Chúng ta sẽ nhìn ra điể `u đó thông qua cách anh ta đố i xử với bản thân và với những người khác. Một người thiế 'u tự trọng sẽ thỏa mãn với những thứ chỉ phục vụ cho mong muố n của anh ta và sẽ không đố i xử thực sự tố t với những người khác. Hoặc, anh ta cũng có thể tự biế n mình thành trò cười khi câ `u khẩn sự chấ p thuận và tôn trọng của mọi người mà không đoái hoài đế n nhu câ `u của bản thân. Những người thực sự có lòng tự trọng sẽ đố i xử tố t với bản thân mình và cả những người khác. "Tố t" ở đây không đô `ng nghĩa với sự thỏa mãn mong muố n tạm thời; đúng hơn là, khi đố i xử tố t với mọi người, anh ta hướng tới niề `m hạnh phúc lâu dài.

Chúng ta có thể đi tới kế t luận sai lâ m rã ng khi một người có thể tự áp chế được những mong muố n tạm thời, anh ta có được sự tự chủ và thừa nhận đây là dấ u hiệu của lòng tự trọng. Nhưng nế u không nhìn vào mặt trái của vấ n đề , chúng ta sẽ có cái nhìn phiế n diện. Một người phụ nữ không ăn những món ăn hấ p dẫn, giàu dinh dưỡng, nhờ đó cô ta có thể giảm cân và quyế n rũ một người đàn ông đã có vợ thì sao? Chúng ta câ n nhìn nhận một cách toàn diện để biế t liệu động cơ của hành động có đúng đấ n và có biểu hiện của lòng tự trọng không. Ví dụ, phụ nữ là điển hình cho những người thiế u lòng tự trọng, khi mà chỉ vì ham muố n cá nhân, cô ta sẽ đố i xử không tố t với những người khác.

Chương 14 Ba loại tính cách

"Sáng tạo đôi khi cũng có thể biế n thành phá hoại. Nó phụ thuộc chủ yế u vào nhân cách con người: ở mặt tố t hay xấ u. Và nế u cả nhân cách cũng không có th. không người thấ y nào có thể giúp học sinh tạo ra nó hay thay thế học sinh quyế t định."

Carl Jung (1875 – 1961)

Bạn có thể biế t một người có lòng tự trọng thấ p, nhưng điề u đó không có nghĩa anh ta là người có "cái tôi" lớn. Sự tự tôn giảm đi sẽ dẫn tới hai trạng thái tâm lý. Một là nhận thức của người đó bị thay đổi và hai là phâ `n "tính cách" trong con người anh ta sẽ trỗi dậy, thể hiện qua thái độ bấ t ổn của anh ta. Cùng là người không có nhiê `u sự tự tôn, hai người khác nhau sẽ có thái độ khác nhau đố i với cùng một sự việc. Từ cả hai loại trạng thái tâm lý này, chúng ta sẽ đọc được vị của người đó: những suy nghĩ, cảm giác và thái độ của họ trong bấ t kỳ hoàn cảnh nào.

Một kiểu sẽ giảm bớt "cái tôi" và biế t tự tôn trọng mình hơn – đây là kiểu người lễ độ, biế t nhún nhường; còn một kiểu, ngược lại, sẽ thổi phô `ng "cái tôi" của mình và quên mấ t tự trọng – đây là kiểu người kiêu ngạo. Ngoài ra còn có một khả năng nữa, đó là kiểu lòng tự tôn thấ p và "cái tôi" cũng không lớn – đây là trạng thái tâm lý tự

khinh khi, hạ thấ p chính bản thân. Tuy nhiên, câ n nhớ ră ng không có kiểu nào vừa có lòng tự tôn cao vừa có "cái tôi" lớn cả.

Kiểu người dễ gây nguy hiểm cho người khác nhấ t là kiểu có "cái tôi" quá lớn mà hâ `u như không có lòng tự trọng. Còn kiểu người nguy hiểm nhấ t với anh ta là kiểu vừa có lòng tự tôn thấ p và cũng không có "cái tôi" lớn. Lí do là vì một kẻ kiêu ngạo sẽ dễ bộc phát cơn nóng giận ra ngoài hơn người tự coi mình là thấ p kém. Những tên tội phạm có hành vi bạo lực thường là những kẻ thiển cận mà cứ cố tỏ vẻ mình mạnh bạo. Trong khi người không có cả lòng tự tôn lẫn "cái tôi" thường nín nhịn và tự trách mình là người vô dụng. Trong chương này, chúng ta sẽ cùng xem xét kỹ hơn cả ba loại tính cách này.

Loại tính cách LE-D – người tự coi mình là thấ p kém

Những người thuộc loại này thường rấ t hay xin lỗi, thậm chí khi lỗi không phải do họ gây ra. Họ chấ p nhận làm điể `u mình không mấ y thích, không phải vì quý mế n người ta mà vì sợ không được lòng họ. Người kiểu này rấ t hiế m khi biế t đứng lên tự tranh đấ u cho bản thân, vì họ thường tự coi những nhu cấ `u của mình là kém quan trọng hơn so với người khác, do đó chỉ biế t suố t ngày tìm cách lấ y lòng người khác. Rấ t dễ nhâ `m giữa một người chỉ biế t "cho" để chiế m cảm tình của người khác với một người cho đi vì đơn giản họ muố n làm thế , hoặc vì cảm thấ y đó là điể `u đúng đấ ´n nên làm.

Cùng một sự việc có thể gây ra hai trạng thái cảm xúc hoàn toàn khác nhau, tùy vào ý định ban đâ u của bạn. Đó là sự khác biệt giữa cảm giác bị cướp và quyên góp làm từ thiện. Cả hai trường hợp đề u là đem tiề n cho người khác, nhưng một cái khiế n bạn có cảm giác mình tố t đẹp lên, còn một cái khiế n bạn cảm thấ y mình bị kém đi; nghĩa là một trường hợp giúp củng cố thêm lòng tư tôn của ban,

trong khi trường hợp còn lại làm kiệt quệ tinh thâ `n của bạn. Thực ra, bạn không hê `cho, mà có người khác lâ ´y của bạn. Bạn chấ ´p nhận để bị lợi dụng. Chỉ khi lựa chọn của bạn là do tự bạn quyế ´t định, cảm giác tự tôn mới xuấ ´t hiện và tô `n tại lâu dài.

Trong cuộc số ng hàng ngày của mỗi chúng ta, khi có người cố lôi kéo bạn làm điể `u sai quấ y nhưng bạn nói "không", bảo vệ quyề `n lợi của mình thì bạn sẽ cảm thấ y mình tố t đẹp hơn. Điể `u này cũng tương tự như cảm giác mình mạnh mẽ hơn khi bạn nói "có" với một yêu câ `u mà bản thân thấ y nên thực hiện, dù khi đó bạn có không thích làm nó. Dù bạn có nói hay làm gì đi chăng nữa, miễn là nó xuấ t phát từ ý chí của bạn – nghĩa là bạn tự chọn lựa được quyế t định cho mình – thì bạn đề `u có cảm giác tố t hơn. Ngược lại, khi tự thấ y bản thân còn khiể m khuyế t, bạn sẽ tự buông thả mình, để những suy nghĩ yế u kém làm khổ mình.

Kiểu tính cách này thường tạo nên người hướng nội. Khi có tâm trạng tố t, cảm thấ y thoải mái và tự tin thì tận hưởng cuộc số ng rấ t vui vẻ; nhưng để n khi không được như ý sẽ thường ém cảm xúc lại và chỉ bùng phát khi chặ c chặ n có cảm giác an toàn, được đảm bảo và có tâm trạng tố t mà thôi.

Những biểu hiện của loại tính cách LE-D

Hâ`u như mỗi người đê`u có biểu hiện riêng, nhưng nhìn chung có thể tổng kế´t lại các đặc điểm của loại tính cách LE-D như sau:

- Không dễ dàng chấ p nhận lời khen.
- Không quyế t đoán và dám nói ra chính kiế n bảo vệ bản thân.
- Nói những điệ u không tố t về mình.
- Lúc nào cũng xin lỗi và tự cảm giác mình là người có lỗi.
- Thường xuyên chiu đưng cảm giác không tố t về mặt tâm lý.

- Thường có cảm giác lo lă ng, bô n chô n khi phải rơi vào môi trường mới hoặc khi ở cạnh những người không quen; chỉ thích ở chỗ nào mà họ cảm thấ y an toàn.
- Sợ phải mạo hiểm, thậm chí kể cả khi đó là sự mạo hiểm có tính toán và khôn ngoan.

Loại tính cách LE-A – người kiêu ngạo

Kiểu người này thích được coi là trung tâm của sự chú ý và thường rấ t to tiế ng, dễ nổi cáu, hay phàn nàn. Việc lúc nào cũng đòi hỏi được chú ý, được coi là quan trọng đã che giấ u bản chấ t kém tự tôn của họ. Người dạng này lúc nào cũng tìm kiế m sự ủng hộ và những lời nịnh bợ từ người khác, khi không được thì rấ t dễ tức giận. Họ không ngại ngâ n xúc phạm hoặc la mắ ng người khác nế u việc đó làm họ có ảnh hưởng tố t hơn hoặc trở nên giỏi giang hơn trong mắ t người khác.

Loại tính cách này tạo nên một kiểu thí sinh lúc nào cũng có máu ăn thua trong bấ t kỳ cuộc thi nào. Anh ta tự yêu, tự đề cao chính mình, lúc nào cũng nghĩ tới bản thân trước tiên và luôn giả vờ mình là người mạnh mẽ để che lấ p cảm giác bấ t ổn bên trong. Khi đưa ra ý kiế n của mình, anh ta thường rấ t dễ tức giận nế u nó không được chấ p nhận. Dạng người này lúc nào cũng muố n mọi người hiểu mình, bấ t kể họ có thích hay không. Khi không được như ý, anh ta lại coi đó là sự ương ngạnh và rã ng người khác không chịu nghe lời khuyên "lúc nào cũng đúng" của anh ta. Nế u người có lòng tự trọng cao để ý tới việc họ có thể xúc phạm, làm xấ u hổ hay gây phiê n hà, khó chịu cho người khác thì kiểu người LE-A hoàn toàn không để tâm tới chuyện đó, vì đơn giản là họ không thể. Một người tôn trọng người khác khi họ biế t tự tôn trọng bản thân mình, còn khi họ không có điề u đó thì họ làm sao biế t tôn trọng người khác? Trên thực tế thì họ - tùy từng mức độ - thiế u hản khả năng để làm điề u đó. Họ chỉ

nghĩ để n người khác (dù có nhưng rấ tít) khi sự quan trọng hóa bản thân trong họ vợi bớt. Một kẻ lúc nào cũng chỉ bo bo cho bản thân là kẻ không có khả năng yêu thương người khác. Không những thể , đó còn là kẻ nhạy cảm quá mức với từng lời chỉ trích và thường phản ứng lại bă `ng sự giận dữ.

Càng biế t chấ p nhận bản thân, chúng ta càng biế t chấ p nhận người khác. Còn đố i với loại người này, anh ta câ n "thấ y" người khác ở vị thế yế u kém hơn mình để cảm thấ y mình tố t đẹp hơn.

Trong cuộc số ng, chúng ta có lẽ sẽ bắ t gặp một vài người rấ t khó để hòa hợp. Họ lúc nào cũng có cảm giác những người xung quanh có vấ n đề . Nhưng thực ra chính họ, chứ không phải ai khác, mới là người có vấ n đề .

Khi biế t tự tôn trọng bản thân, con người sẽ có cái nhìn hiế nhòa hơn với môi trường và cuộc số ng, trong khi kẻ kiêu ngạo chỉ biế t đố i xử thô bạo và bắ t ép những vật vô tri phải theo ý mình. Cũng giố ng như việc cố làm người khác chú ý, anh ta áp đặt "mong muố n" của mình lên mọi thứ và yêu câ u người ta phải để mắ t tới mình.

Những biểu hiện của loại tính cách LE-A

- Rấ t dễ nổi cáu, tức giận và ra oai, lúc nào cũng câ n được người khác chú ý. Có thể coi là người hung hăng, không chỉ trong quan hệ với người khác mà còn trong cả môi trường chung.
- Có xu hướng phản ứng thái quá với bấ t kỳ sự đô i xử nào (mà theo anh ta là) không công bă ng, bấ t chấ p việc đó nhỏ để n đâu chăng nữa.
- Thường huênh hoang, khoác lác về thành công dù là nhỏ nhặt của bản thân.

- Lúc nào cũng nghĩ vê tài sản, vật chấ t; luôn tìm cách củng cố vị trí (mà anh ta tự cho là) quan trọng của mình. Trong bấ t kỳ cuộc trò chuyện nào cũng cố áp đặt suy nghĩ của mình lên người khác và cố lái sự chú ý vê bản thân.
- Câ n được xem là đúng đă n, là kim chỉ nam hành động trong mọi trường hợp, muố n kiểm soát tấ t cả. Thường không biế t tiế p thu ý kiế n của người khác và nhanh chóng gạt bỏ những quan điểm đó.
- Thường có thái độ say mê kiểu quá khích và lâm vào kiểu ứng xử có nguy cơ cao là lúc nào cũng cảm thấ y mình là người "giàu sức số ng".

Những biểu hiện của loại tính cách kế t hợp giữa LE-D và LE-A

- Nhạy cảm quá mức câ `n thiế `t. Người theo kiểu LE-A sẽ có biểu hiện giận dữ và tự dựng lên cho mình một tấ m chặ n mạnh mẽ, trong khi những người LE-D trở nên buô `n bã và thu mình lại.
- Thường sử dụng những ngôn từ chán nản và hay số ng với quá khứ, dù điề ù đó chẳng mang lại cảm giác dễ chịu chút nào cho anh ta.
- Thường cố gặ ng trong vô thức để gây ấ n tượng mình là người quyế t đoán, dứt khoát. Hay nhìn đời bặ ng hai màu "trặ ng, đen"; trong trường hợp không phù hợp thì chuyển sang màu pha trộn giữa hai màu trên, tức là màu "xám".
- Tự dựng lên hình ảnh sai lệch vê bản thân với thế giới xung quanh vì muố n được người khác nghĩ ră ng mình tố t đẹp hơn bản thân trong thực tế.
- Mọi chuyện đề u có thể liên hệ đế n bản thân, bởi vì có gì có thể quan trọng hơn bản thân họ trung tâm của vũ trụ?
- Thường tìm kiế m sự ủng hộ và cảm giác yên lòng nơi người khác.

- Tràn ngập những niê m tin mù quáng, luôn có xu hướng hành động kiểu cảm tính, khi câ n biện minh cho hành động của mình thì lại viện đế n các suy nghĩ kiểu logic.
- Dễ nổi nóng, tức giận; tâm trạng thay đổi thấ thường hoặc dễ dàng buông xuôi khi gặp chuyện khó khăn.
- Không giữ được mố i giao hảo với nhiề u người, thường có nhiề u người không thể hòa hợp nổi.
- Đổ lỗi cho tấ t cả trừ bản thân khi gặp chuyện và từ chố i nhận trách nhiệm về mình. Lúc nào cũng coi mình là nạn nhân.
- Dễ buô n chán, thấ t vọng, hoặc ít nhấ t thì lo lắ ng, bấ t an.
- Gặp khó khăn trong việc ra quyế t định. Nỗi lo lă ng mình sẽ có quyế t định sai khiế n họ không thể quyế t định được, đặc biệt trước những thay đổi trong hoàn cảnh không chắ c chắ n, khi họ không nă m quyề n chủ động và điề u này khiế n họ rấ t sợ hãi.

Nên lưu ý ră `ng một người có lòng tự trọng thấ p thường dao động giữa hai dạng: hoặc là người tự hạ thấ p bản thân (dạng người tự cho là mình kém cỏi so với người khác) hoặc kiểu người tự đề `cao mình (người kiêu ngạo). Dù trong trường hợp nào, kế t quả cũng thường là những phản ứng tiêu cực: hoặc là nội tâm tự ém lại, gây cảm giác buô `n chán và tổn thương; hoặc phản ứng ra ngoài thành sự tức giận. Một khi đã nă ´m bă ´t được dạng tâm lý nào đang chi phố ´i đô ´i phương trong thời điểm xác định, bạn sẽ phỏng đoán được khá chính xác thái độ và cách ứng xử của họ trong hâ `u hê ´t mọi hoàn cảnh.

Từ đâ ù tới giờ, chúng ta đã hoàn thành sơ bộ quá trình phân tích tâm lý sử dụng phương pháp S.N.A.P. Với phương pháp này, giờ đây bạn hoàn toàn có khả năng đọc vị suy nghĩ và quá trình ra quyế t định của đô i phương, vì mỗi loại tính cách đê ù cung cấ p cho chúng ta cách đọc vị rõ ràng và chính xác.

Giờ chỉ còn một vấ n đề là làm thế nào để áp dụng hiệu quả nhấ t vào thực tế. Phâ n I đã đưa ra các thủ thuật chi tiế t, Phâ n II giúp bạn đi sâu vào chi tiế t hơn. Để áp dụng được các thủ thuật này hiệu quả nhấ t, bấ t đầ u từ đây chúng ta sẽ hệ thố ng lại từng chút, từng chút một, thông qua các ví dụ cụ thể, từ đó bạn có thể áp dụng dễ dàng trong cuộc số ng muôn màu, muôn vẻ của mình.

Chương 15 Nghệ thuật và khoa học tìm hiểu tính cách:

Những ví dụ thực tế

"Trí tưởng tượng và những điệ `u hư cấ `u chiế `m tới ba phâ `n tư cuộc số `ng thực của mỗi chúng ta."

Simone Weil (1909 – 1943)

rong chương này, chúng ta sẽ phân tích hai kiểu phân loại có thể áp dụng trong tấ t cả các trường hợp biế n thiên trong thực tế, cùng các ví dụ minh họa để giúp các bạn hiểu rõ hơn về việc áp dụng các thủ thuật phân tích tâm lý trong sách này.

Sau khi đã quan sát được các "màu sắ c" – như lòng tự trọng, sự tự tin, sở thích – bạn có thể sắ p xế p, pha trộn chúng để tạo nên một bản lý lịch hoàn chỉnh về đổ i tượng, từ đó đọc vị được các suy nghĩ, cảm xúc, niê m tin và có thể là cả cách hành xử của họ. Bạn sẽ thấ y trong một số trường hợp, một số loại sắ c màu – cả cơ bản lẫn thứ cấ p – đề u không ảnh hưởng nhiề u tới kế t quả đọc vị một người của bạn. Bạn sẽ nhận ra rã ng những quan tâm của đổ i tượng (chứ không phải mức độ quan tâm) mới là điểm ban đâ u để xây dựng những thông tin cơ bản về tâm lý của một người. Theo lý thuyế t,

bạn có thể sử dụng bấ t kỳ sắ c màu nào để bắ t đã u quá trình phân tích tâm lý. Tuy nhiên, trên thực tế, sự quan tâm mới là phương pháp dễ làm nhấ t, vì khi đặt trong hoàn cảnh cụ thể, chúng sẽ là cái dễ hiểu nhấ t.

Hai kiểu phân loại

Loại A: Người không có hứng thú từ đâ`u với kế´t quả (ví dụ: thành viên bô`i thẩm đoàn (ở tòa án), khi đánh giá công việc, khi giúp đỡ một người bạn).

Loại B: Người có hứng thú (động cơ) từ đâ u (ví dụ người chơi bài, khi đi đàm phán, thuyế t phục người khác, khi bán hàng qua điện thoại).

Lưu ý: Trong những trường hợp khi không biế t mức độ quan tâm của đố i tượng để n đâu, như trong một buổi hẹn hò, bạn có thể áp dụng các thủ thuật đã học trong chương 5, sau đó quan sát xem người đó có thể hiện hứng thú từ đâ u hay không, rô i áp dụng cách thức phân tích phù hợp.

Trước tiên, chúng ta sẽ phân tích các tình huố ng trong đó đố i tượng là người không có hứng thú từ đâ u và tự trọng cao, sau đó tới người có hứng thú (động cơ) từ đâ u và tự trọng thấ p. Tiế p để n là các trường hợp khi đố i tượng có hứng thú từ đâ u với kế t quả và có vẻ là có lòng tự trọng cao, rô i tới người dường như có lòng tự trọng thấ p.

LOẠI A: Người không có hứng thú từ đâ u đô i với kế t quả

Một người bình thường dĩ nhiên là muố n làm điể u đúng đấ n, nên làm, như là muố n có sự công bă ng, muố n giúp được bạn bè lúc câ n thiế t. Tuy nhiên, ở đây chúng ta đang để cập tới việc một người có hứng thú từ đâ u với kế t quả có lợi cho họ hay không, khi họ là người theo chủ nghĩa cá nhân và ích kỷ.

Hãy nhớ ră ng sự tự tôn chính là nhân tố quyế t định mức hứng thú từ đâ u đố i với một việc có ảnh hưởng lớn tới đố i tượng. Khi một người càng có lòng tự trọng cao, anh ta càng có nhiệ u khả năng đạt được cảm giác thỏa mãn khi theo đuổi những mục tiêu (mà anh ta cho là) có ý nghĩa đố i với anh ta hơn. Ngược lại, khi mức tự trọng không cao, đố i tượng không thấ y câ n thiế t phải làm điệ u đúng đấ n, cho nên không có hoặc có rấ t ít hứng thú với kế t quả công việc mà họ theo đuổi.

Trong trường hợp một người không có hứng thú nào từ ban đâ u, mức độ tự tôn là nhân tố ảnh hưởng nhiệ u nhất tới suy nghĩ và quá trình ra quyết định của anh ta. Do đó, chúng ta câ n tập trung chú ý tới nó nhiệ u nhất. Bắt đâ u từ đây, chúng ta phác ra những thông tin cơ bản của đố i tượng. Các phâ n tiế p theo sẽ giúp bạn rút ra kết luận (kết quả đọc vị) từ những thông tin đó.

Phân tích S.N.A.P.: Đánh giá chung

Khi liên quan tới các vấ n đề nguy cấ p với bản thân, cầ n bỏ ra nhiệ ù công sức để làm được việc, con người càng có xu hướng giảm các hành động nghĩa hiệp hoặc tích cực của mình. Tuy nhiên, nế u có lòng tự trọng cao, con người sẽ kiên định hơn trong việc duy trì ý chí muố n làm điề ù đúng đấ n hơn là làm vì cảm thấ y thích, hoặc để đánh bóng hình ảnh bản thân. Khi tự trọng giảm, tâm trạng trở thành nhân tố chi phố i nhiề ù hơn, khi đó dù công sức bỏ ra rấ tít, thậm chí không cầ n, nhưng mong muố n làm điề ù đúng đấ n cũng giảm. Trường hợp tâm trạng xuố ng dố c nhưng lại cầ n bỏ nhiề ù công sức hơn thì cơ hội làm vậy càng giảm nhanh hơn. Đố i với một người không có hứng thú từ trước và lòng tự trọng thấ p, vấ n đề

nguy cấ p/ khố n đố n thể nào lúc đó cũng chẳng quan trọng nữa, vì tâm trạng khi đó đã chùng xuố ng rồ ì.

Khi tâm trạng phơi phới trở lại, con người có thể tạm thời rời xa trạng thái suy nghĩ mọi thứ tập trung vào bản thân mà để mắ t (một lâ n) tới những nhu câ u của người khác. Vì thế , sự bă ng lòng, hay mức độ hợp tác của người có lòng tự trọng thấ p, sẽ mạnh nhấ t khi người đó có tâm trạng tố t, không câ n bỏ ra nhiệ u công sức và không câ n lo lắ ng nhiệ u tới việc có gặp phải vấ n đề gì không. Cũng câ n phải nói ră ng lòng tự tin không nên xét để n trong trường hợp này vì nó vố n là một biểu hiện khác của hứng thú — và vì vậy có mổ i quan hệ tỷ lệ nghịch với lòng tự trọng. Kế t luận lại, khi tự trọng thấ p và không có hứng thú từ trước, một người có thể đơn giản không quan tâm tới mức độ công sức anh ta câ n bỏ ra khi làm một việc nào đó.

Như bạn đã biế t, tự trọng thấ p không phải lúc nào cũng ở một mức như nhau. Kiểu người LE-A sẽ ít để tâm tới ánh mã t của người đời, trong khi kiểu người LE-D có thể dễ dàng bị thay đổi bởi ảnh hưởng từ đánh giá của người khác. Khi cả hai kiểu người trên đề u quan tâm tới cách nhìn của người khác, kiểu LE-A sẽ thích thỏa mãn các nhu câ u của chính mình hơn. Một khi đã muố n điệ u gì, người đó sẽ chỉ làm điệ u có lợi cho mình; trong khi kiểu LE-D dễ dàng chấ p nhận từ bỏ lợi ích của mình để phục tùng người khác.

Kiểu người có vẻ có lòng tự trọng cao

- Biế t tập trung cho những lợi ích lâu dài và biế t nghĩ cho người khác, có bản lĩnh để vượt qua mong muố n tư lợi.
- Trong trường hợp cảm giác bị nguy hiểm không ở mức quá thấ p, tâm trạng cũng không ảnh hưởng nhiê u tới suy nghĩ của họ.

Trong trường hợp không có quá nhiệ `u hứng thú (để làm điệ `u
đúng đă ´n), lòng tự tin trong họ thường chỉ xoay quanh mức độ
hứng thú và cũng không chiệ ´m nhiệ `u suy nghĩ của họ.

Kiểu người này nhận thức được thực tế vấ n đề và không để cảm xúc cá nhân chi phố i sự nhận thức ấ y của họ. Những đánh giá của họ đa chiế u, không bị phiế n diện và không tập trung vào bản thân. Họ tư duy tích cực và có thể cho nhiệ u hơn nhận, không thô lỗ hay vội vàng. Vì kiểu người này không câ n phải chứng tỏ bản thân nên họ rấ t tập trung và không để ý tới việc tư lợi. Họ tập trung vào việc tổng hợp thông tin để ra quyế t định đúng và ít quan tâm tới việc mình đang biểu hiện thế nào. Khi lòng tự trọng càng cao, họ càng có ý chí kiên định, quyế t thực hiện điể u đúng đấ n cho dù điể u đó có bắ t họ phải hy sinh lợi ích cá nhân.

Kiểu người có vẻ có lòng tự trọng thấp

- Tập trung vào các ham muố n nhấ t thời và thường là vì tư lợi.
- Tâm trạng lấ n lướt lòng tự trọng, chi phố i mọi thứ.
- Mức độ tự tin tỷ lệ nghịch với hứng thú, không chiế m nhiề u phâ n trăm trong suy nghĩ đủ để trở thành yế u tố gây ảnh hưởng lớn.

Những câu nói thường gặp

Kiểu	Trường hợp có	Trường họp
người	hứng thú từ trước	không có hứng thú
LE-D	"Tôi sẽ cố gặ ng."	từ trước
LE-A	"Tôi câ`n làm điê`u	"Tôi không muô´n làm
Kế t hợp	này."	ai giận."
		"Sao cũng được!"

"Tôi sẽ làm điê`u tôi có thể." "Hãy làm cái gì đúng đă n nhấ t."

Người kiểu LE-D hay LE-A chỉ thấ y được những thứ họ muố n thấ y để đạt được cảm giác an toàn; chính vì vậy, họ để cảm xúc lấ n át lý trí – khiế n nhận định về thực tế bị bóp méo. Những người này chỉ quan tâm và tập trung hế t sức cho những nhu câ u cá nhân. Họ chỉ làm điể u có lợi cho mình, nế u không sẽ không duy trì được tâm trạng tố t. Ngược lại, khi tâm trạng không tố t, họ sẵn sàng tỏ ra thô lỗ. Vì vậy, chẳng đời nào họ chịu hợp tác nế u không thấ y có lợi. Cách duy nhấ t có thể lay chuyển được những người này là đánh vào "cái tôi" của họ, vì cảm giác về sự đúng/sai của họ đã bị bóp méo quá u lệch lạc, nên cách duy nhấ t là phải làm sao khơi được nhận thức đúng đặ n của họ.

Những ví dụ trong cuộc sống

Trường hợp có lòng tự trọng cao

Trường họp A: Một luật sư bào chữa đang tiế p xúc với người sắ p tới sẽ là thành viên bô i thẩm đoàn cho vụ án mà anh ta đang thụ lý, trong đó thân chủ của anh ta phạm một tội khá nghiêm trọng.

Tóm tă t: Nê u bị cáo có chứng cứ chặ c chặ n chứng minh được anh ta vô tội, người bô i thẩm kia sẽ giữ kín nó. Còn nê u vụ án vẫn chưa có chứng cứ xác đáng thì ông ta cũng không dễ dàng chấ p nhận để vị luật sư kia dặ t mũi. Tuy nhiên, ông ta cũng không đế n nỗi không có cảm giác tội nghiệp hay đô ng cảm gì với nỗi đau của anh ta. Khi một người có tự trọng cao và không có hứng thú từ trước (động cơ từ trước), anh ta sẽ dễ dàng đô ng cảm với người khác hơn, vì "cái tôi" không chiế m trọn suy nghĩ và sự chú tâm của anh ta.

Điề ù này cũng không có nghĩa là vị bố i thẩm kia vì cảm thấ y tội nghiệp cho bị cáo mà không quan tâm tới các chi tiế t khác của vụ án. Vì người đó có lòng tự trọng cao, lại không bị ảnh hưởng bởi động cơ nào cả, nên ông ta tự có cảm giác mình làm đúng và không quan tâm tới việc phải trừng phạt ai. "Ta phải làm điề ù đúng. Công lý phải được thực thi" là tâm niệm của ông, và vì thể ông công bă ng và ổn định. Nế u không có lí do nào buộc ông thay đổi quan điểm thì ông có thể vẫn lă ng nghe ý kiế n của người khác và giữ nguyên sự kiên định của mình.

Một nhân tố khác cũng câ n chú ý ở đây là những niê m tin đã tô n tại từ trước. Giả sử vị bô i thẩm này có định kiế n ră ng mọi giám đố c điể u hành (CEO) đề u là những kẻ tham lam và sẽ làm bấ t cứ điể u gì có thể để kiế m tiế n, thì quan niệm này chặ c chặ n sẽ ảnh hưởng tới suy nghĩ của ông. Vì vậy, để nhanh chóng giải quyế t được vấ n đề (xem lại chương 2, phâ n Thủ thuật 2), bạn nên hỏi các câu hỏi liên đới để xem liệu suy nghĩ của ông ta có chịu ảnh hưởng của một định kiế n nào không.

Trường hợp có lòng tự trọng cao

Trường hợp B: Một nhân viên tập sự đang chuẩn bị bản báo cáo cho một phiên tòa.

Tóm tắ t: Trường hợp này cũng tương tự như ví dụ trước, trừ một điểm khác. Ở đây, công việc của người đó gặ n liê n với hoàn cảnh thực tế. Vì thế, dù anh ta rõ ràng không có hứng thú nào từ trước đô i với kế t quả, anh ta sẽ vẫn muố n đưa ra được các quyế t định đúng đặ n và mang lại hiệu quả.

Vì vậy, chúng ta câ n nhìn vào cả quá trình làm việc, chú ý hơn tới những quyế t định trong thời gian trước đó của anh ta. Nế u trước đó không lâu, anh ta mới đưa ra một số kiế n nghị được đông đảo mọi

người đón nhận, thì bạn có thể trông đợi nhiê `u hơn thế ´. Tuy nhiên, mức độ cao hay thấ ´p của lòng tự trọng mới là thứ chỉ ra độ lệch lạc giữa quan niệm vê `đúng/ sai của anh ta với cái "có thể chấ ´p nhận được", xét vê `khía cạnh nguyên tắ ´c mà nói. Chúng ta thường nhâ `m lẫn ră `ng người tự cao tự đại là kẻ sẵn sàng "lươn lẹo" để mọi thứ phù hợp với những ý định riêng của anh ta (mà ai ai cũng biế ´t), nhưng điê `u này chỉ đúng khi anh ta bị đặt vào trường hợp nguy khố ´n. Thực chấ ´t thì chính những người không có động cơ từ đâ `u với kế ´t quả và có lòng tự trọng cao mới là những người có chiê `u hướng lệch lạc khi kế ´t quả công việc không làm lợi cho anh ta.

Trường hợp có lòng tự trọng thấ p

Trường hợp A: Một luật sư bào chữa đang tiế p xúc với người sắ p tới sẽ là thành viên bô i thẩm đoàn cho vụ án mà anh ta đang thụ lý, trong đó thân chủ của anh ta phạm một tội khá nghiêm trọng.

Tóm tă t: Trường hợp này câ n tính toán phức tạp hơn so với trường hợp người bô i thẩm có lòng tự trọng cao. Vê bản chấ t, kiểu người có lòng tự trọng thấ p lúc nào cũng chỉ suy nghĩ cho "cái tôi" của anh ta mà không xem xét tới tính nghiêm trọng của vụ án, chỉ trừ trường hợp cá nhân ông ta có dính dáng tới vụ việc. Nế u không phải là vụ án quan trọng, mức độ hứng thú của họ sẽ giảm. Họ quan tâm nhiê u tới cảm xúc cá nhân hơn thực tế và dễ dàng để các cảm xúc phi lý lẫn suy nghĩ chủ quan của mình chi phố i mọi thứ.

Người tự coi mình là trung tâm sẽ nhìn nhận mình qua đánh giá của những người khác, nên kế t quả vụ án phụ thuộc phâ n nhiê u vào đố i tượng mà vị bô i thẩm sẽ đố i chiế u mình với họ - có thể là nguyên cáo hoặc bị cáo. Nế u có thiện ý với người đó, ông ta có thể có suy nghĩ kiểu "họ cũng giố ng mình." Vụ kiện có thể bị ngưng lại hoặc

nó cũng có thể đảo chiế u, gây ra phản ứng ngược lại (bắ t giữ bị cáo) nế u người bô i thẩm có cảm giác không tố t về người ông ta để ý.

Khả năng xảy ra cảm giác ghen ghét, đố kỵ sẽ càng mạnh lên khi ta so sánh với những người giố ng như ta. Ví dụ, một người thợ sơn có thể không có cảm giác gì khi đem so với một bác sĩ phẫu thuật. Nhưng với một bác sĩ, đặc biệt với người có tự trọng thấ p, sự so sánh và đố kỵ với những bác sĩ khác là không thể tránh khỏi. Điểm mấ u chố t ở đây là người luật sư phải hỏi được các câu hỏi liên đới (xem lại chương 2) để phát hiện xem liệu trường hợp bắ t thân chủ của mình có xảy ra không.

Nói chung, nê´u người bô`i thẩm có tâm trạng tô´t trong suố´t buổi xét xử, đặc biệt là vào lúc câ`n ra quyê´t định cuố´i cùng, và nê´u ông ta lại đô`ng cảm với bị cáo thì ông ta rấ´t dễ ngả theo chiê`u hướng nhìn nhận bị cáo vô tội. Ngược lại, nê´u người bô`i thẩm đang có tâm trạng tô`i tệ, ông ta rấ´t có khả năng kê´t án bị cáo. Nguyên nhân của cơ che´ này là do: khi tâm trạng tô`i tệ, "cái tôi" sẽ chiê´m trọn suy nghĩ, và lúc đó sẽ vô thức cho ră`ng ne´u người "giô´ng mình" là kẻ tô`i tệ hơn thì chă´c chă´n mình sẽ là người tố´t hơn.

Nế u là kiểu người LE-A, vị bố ì thẩm này có thể dễ dàng bị thuyế t phục khi bị một bố ì thẩm khác đả kích. Nế u là phản ứng tức giận, ông ta sẽ phản kích tới cùng. Còn nế u đã đạt được mục đích và muố n kế t thúc vụ việc, ông ta sẽ nhanh chóng ưng thuận theo lí lẽ của thành viên bố ì thẩm khác. Cảm giác thỏa mãn và nhu câ `u của bản thân ông ta mới là cái quan trọng nhấ t, trên cả công lý. Vì thế , nế u vụ kiện đã kéo dài thì luật sư nên chú ý tới sự thay đổi của vị bố `i thẩm mỗi khi ông ta có cảm giác mình đã đạt được mục đích.

Ngược lại, kiểu người LE-D thường có tâm lý kiểu "đám đông". Trong những vụ việc kiểu này, ông ta thường máy móc đô `ng ý với số đông; trừ trường hợp sự gắ n bó chặt chẽ với một bên (nguyên đơn hoặc bị cáo) quá mạnh tới nỗi không thể trố n tránh, ông ta mới có phản ứng khác: đó là cố gắ ng "giữ vững lập trường" cho tới khi không chịu nổi áp lực nữa mới thôi.

Trường hợp có lòng tự trọng thấ p

Trường hợp B: Một nhân viên tập sự đang chuẩn bị báo cáo cho một phiên tòa.

Tóm tă t: Một là n nữa, trường hợp này cũng tương tự như ví dụ trước, trừ một điểm khác. Ở đây, công việc của người đó gặ n liê n với hoàn cảnh thực tế . Tuy nhiên, lòng tự trọng thấ p lại làm giảm sự nhạy bén của người nhân viên. Bạn sẽ nhận thấ y người này luôn cố gặ ng rập khuôn theo một mẫu có sẵn. Dâ u hiệu nhận biế t rõ nhâ t đó là anh ta sẽ cố làm giố ng như đã từng làm trong trường hợp tương tự trước đây. Nế u là kiểu người LE-A, anh ta sẽ cố thể hiện mình là một kiểu người nhấ t định nào đó, ví dụ như kiểu "người nghiêm túc, không làm chuyện phi lý". Nế u có điề u chỉnh nào so với khuôn mẫu thông thường thì chẳng qua đó là do anh ta nhận thấ y trường hợp đó khác xa với những cái khác.

Bă ng cách rập khuôn như thế, anh ta chẳng câ n thiế t phải thay đổi cách nhìn nhận bản thân mình. Người kiểu này sẽ dễ dàng bị thuyế t phục nhấ t khi được người ta chỉ cho ră ng vụ việc là n này khác xa với những vụ thông thường khác, và ră ng điệ u đó cho phép anh ta dựa trên những thông tin mới có thể đưa ra những quyế t định khác, thậm chí là quyế t định ngược hẳn so với bình thường.

Còn nế u là kiểu người LE-D, anh ta sẽ thiên về nghe theo đám đông và những lý lẽ thông thường, phổ biế n. Cũng hành động cảm tính giố ng như kiểu LE-A, nhưng người kiểu này lại dễ chấ p nhận làm vì người khác. Vì thể , mọi lựa chọn của anh ta cũng xoay quanh

nhu câ`u và ý muô´n của người khác. Không tính những ảnh hưởng này thì lô´i suy nghĩ của kiểu LE-D cũng giô´ng hệt lô´i suy nghĩ của kiểu tính cách LE-A.

LOẠI B: Người có hứng thú từ đâ u

Phân tích S.N.A.P.: Đánh giá chung

Khi toàn bộ suy nghĩ tập trung hướng về lợi ích cá nhân, mức độ tự tin của một người trở thành nhân tố quyế t định thái độ và hành vi của họ. Vì tự tin và hứng thú tỷ lệ nghịch với nhau nên cảm giác, suy nghĩ và hành động của họ được quyế t định dựa trên mức độ hứng thú của anh ta so với cơ hội thành công mà anh ta tự đánh giá được (chính là sự tự tin).

TIÊ P CẬN NHANH

Sự có mặt của đám đông có tạo nên khác biệt không? Việc tạo điề ù kiện thuận lợi về mặt xã hội cũng là một yế u tố có tác động kích thích kế t quả, khi việc chúng ta làm được đánh giá và có sự chứng kiế n của nhiề ù người. Các nghiên cứu đã chỉ ra ră ng các kích thích này có thể khiế n chúng ta làm tố t hơn đố i với những việc đơn giản và làm kém đi đố i với các việc phức tạp hơn. Ví dụ, một tay bắ n súng hạng xoàng khi thực hiện nhiệm vụ dưới sự quan sát của một số người khác có thể bắ n trúng ít hơn. Nhưng với người bắ n giỏi, anh ta lại bắ n trúng nhiề ù hơn (theo Micheals, sách xuấ t bản năm 1982). Khi bạn phải thi với một người giỏi hơn, hãy làm nó khi không có ai quan sát. Ngược lại, nế u bạn giỏi hơn, hãy lôi kéo nhiề ù người tới xem vì nó sẽ kích thích bạn thực hiện tố t hơn và đánh bại được đố i thủ của mình.

Khi lòng tự trọng cao, mức độ tự tin đô `ng nghĩa với mức độ hành động. Nói một cách đơn giản con người chỉ theo đuổi cái mình muố n khi nào có cảm giác tố t vê `bản thân và thấ y tỉ lệ thành công cao. Nhưng nế 'u phải làm gì vì trách nhiệm thì khi mức độ tự tin vào thành công giảm, việc chấ p nhận bỏ công sức để làm việc đó cũng giảm theo. Và khi sự nỗ lực đã giảm, khả năng hành động cũng không còn cao.

Tâm trạng cũng không ảnh hưởng nhiệ u đế n quyế t định hành động khi người ta có lòng tự trọng cao. Chỉ khi mức độ nguy cấ p của vấ n đề không quá lớn hoặc chỉ là tạm thời thì tâm trạng mới vào cuộc. Lúc này, việc làm vì trách nhiệm trở nên ít quan trọng vì thực chấ t vấ n đề đó cũng không gây ảnh hưởng nhiệ u và lâu dài.

Ngược lại, khi lòng tự trọng thấ p, tâm trạng trở thành nhân tố vừa có ảnh hưởng lớn hơn vừa có sự ràng buộc chặt chẽ với sự tự tin. Khi cảm nhận về mức độ thành công tăng cao, sự tự tin cũng theo đó mà được nâng lên, tâm trạng sẽ tố t lên và ngược lại. Khi lòng tự tin đang dâng cao, người có lòng tự trọng thấ p không nề hà gì mà theo đuổi mục tiêu của họ, thậm chí đôi khi còn nghiêm túc hơn người có tự trọng cao nhiề u. Đế n mức độ đó, công sức cầ n bỏ ra bao nhiều cũng không thành vấ n đề đổ i với kiểu người LE-A. Lí do là những người này chỉ nghĩ tới biểu hiện bên ngoài để thể hiện giá trị của mình, chứ không phải bản thân anh ta; chính vì thế , sự thành công sẽ khiế n họ thích bản thân mình hơn.

Với kiểu người LE-D, việc có lòng tự trọng thấ p và "cái tôi" không được khẳng định làm họ không muố n bỏ nhiệ `u công sức vào việc cải thiện cuộc số ng cũng như làm mình vui hơn. Vì thế , họ thường dễ dàng bỏ cuộc hoặc tự nuông chiệ `u bản thân bă `ng cách chọn làm những thú vui thoáng qua hơn là những lợi ích lâu dài, để nhanh chóng có được cảm giác tố t đẹp và tự bảo vệ mình khỏi bị thấ t bại.

Tuy nhiên, đố i với những người LE-A, nế u cả sự tự tin lẫn tâm trạng đề u đang chùng xuố ng thì họ sẽ có cảm giác tức tố i, giận dữ và dễ cáu gắ t. Họ muố n làm việc gì có lợi và chỉ quan tâm tới bản thân mình. Khi mọi chuyện không diễn ra theo ý mình, mức độ giận dữ sẽ tỉ lệ thuận với mức độ hứng thú của họ.

Sàng lọc qua tình huố ng

Giờ chúng ta sẽ không phải tìm hiểu về các cách ngụy trang, che giấ u cảm xúc mà là các phản ứng theo tình huố ng và những nhân tố có ảnh hưởng tới suy nghĩ và thái độ trong ứng xử của con người. Khi không có hứng thú từ trước, chúng ta sẽ dễ dàng quyế t định làm điề u gì đúng đấ n và duy trì những giá trị tố t cũng như tư tưởng đạo đức của mình hơn. Nhận định này không có ý kế t tội bản chấ t con người là xấ u, đây chỉ là một kế t luận thực tế về một trong những chức năng mà bản chấ t của con người thực hiện mà thôi. Nhân tố duy nhấ t có thể kìm hãm sức ảnh hưởng của động cơ cá nhân (khi nó mâu thuẫn với mong muố n làm điề u đúng) chỉ có thể là lòng tự trọng, và lòng tự trọng cũng là cái có thể giữ lại các giá trị và niề m tin đúng đă n.

Trong một số trường hợp, việc biế t được càng nhiê `u thông tin cá nhân vê `đố i tượng – những thông tin có thể liên quan tới hoàn cảnh mà bạn đang xét đoán, sẽ càng có lợi, thậm chí rấ t câ `n thiế t, để bạn biế t được mức mâu thuẫn giữa "cái tôi" của người đó và ý thức vê `đạo đức của họ. Khi mức độ hứng thú càng tăng, việc nhận biế t càng trở nên phức tạp. Vấ n đề `sẽ trở nên đơn giản hơn đố i với người không có hứng thú từ trước hay với người bộc trực, thẳng thă ´n, bởi vì hứng thú cá nhân khi được biểu lộ ra ngoài sẽ không làm người khác khó phán đoán khi đem so với các giá trị đạo đức của họ.

Mức độ hứng thú của một người có thể rấ t khó đoán biế t, nhưng bạn có thể hướng các phán đoán của mình quanh nó (xem lại cách sử dụng các thủ thuật trong chương 3, phâ n Dấ u hiệu 2) bă ng cách khơi lại đúng chủ đề và quan sát xem liệu đố i tượng có trở nên cảnh giác hơn hay không. Nế u đúng là họ cảnh giác hơn thì bạn đã gâ n tới ngưỡng các giá trị về đạo đức bị khuấ t phục bởi hứng thú cá nhân của họ.

Ngoài ra, cũng rấ t cầ n tham khảo các tình huố ng tương tự đã từng xảy ra khi đặt câu hỏi về cái ngưỡng khi các giá trị và niề m tin của đố i tượng có thể bị làm mòn tới mức họ phải hành xử ngược lại với bản chấ t của mình. Những hành xử trong quá khứ chính là chỉ dẫn tố t nhấ t cho hành xử trong tương lai. Đứng trước những sự kiện quan trọng, hoặc gặp phải sự thay đổi thái độ, bạn có thể chặ c chặ n ră ng một người có thể lặp lại chính xác những gì anh ta đã làm.

Ví dụ, nế u bạn đang cố lôi kéo một nhân viên từ công ty khác về , bạn có thể chắ c chắ n một điề u rã ng anh ta cũng có thể dễ dàng bị lôi kéo khỏi công ty bạn. Tương tự như vậy, một người phụ nữ có quan hệ tình cảm với một người đàn ông đã có gia đình cũng câ n cảnh giác ră ng anh ta rô i sẽ quay lại "că m sừng" cô ta, điề u này thậm chí còn được chứng minh về mặt số liệu thố ng kê.

Trường hợp có lòng tự trọng cao

- Tập trung vào các lợi ích lâu bê`n.
- Không chịu ảnh hưởng của tâm trạng, vì cả lòng tự trọng và hứng thú đê `u ở mức cao. Tâm trạng vào cuộc chỉ khi đó là việc không mâ ´y quan trọng.
- Sự tự tin trở thành nhân tố gây ảnh hưởng mạnh.

Người kiểu này muố n làm điể ù đúng với lương tâm của mình, nhưng sẽ gặp khó khăn khi lương tâm mâu thuẫn với lợi ích. Ví dụ, khi tìm thấ y một cái ví trong đó có 10 đôla và một nă m thẻ tín dụng, anh ta sẽ thiên về hướng tìm lại chủ nhân của nó. Nhưng khi vật tìm thấ y lại là một cái túi đã y tờ 100 đôla, anh ta sẽ phải đấ u tranh tư tưởng. Lương tâm muố n làm điể ù đúng và mong muố n đem cái túi tới chỗ cảnh sát của anh ta sẽ phải đấ u tranh (ở một chừng mực nào đó phụ thuộc vào mức tự trọng và lợi ích của bản thân anh ta), và rấ t có thể anh ta sẽ hành động đi ngược lại đạo đức và các giá trị của mình.

Trường họp A: John đang đàm phán hợp đô ng với bạn.

Giả sử John đã có hứng thú từ đâ `u, giờ mố i quan tâm của bạn là sự tự tin. Nế ´u bạn đánh giá anh ta là người có lòng tự tin cao, vụ thương thảo của bạn sẽ trở nên rấ t khó khăn. Có nhiệ `u hứng thú, có tự tin lại thêm tự trọng cao tạo cho anh ta "thế ´" không có gì phải sợ. Anh ta sẽ chẳng đời nào chịu "dưới cơ" mà chấ ´p nhận những điệ `u khoản vô lí. Cơ hội duy nhấ ´t để bạn lay chuyển được anh ta đó là đánh vào sự tố ´t bụng – làm gì đó cho bạn – dù ră `ng có thể anh ta cũng chẳng làm vậy.

Tuy nhiên, nê u bạn đánh giá anh ta theo chiê u hướng ngược lại, tức là người có tự trọng thấ p, thì bạn sẽ dễ dàng chiế m thế thượng phong bà ng cách làm tăng khả năng anh ta sẽ ra vê mà ít đạt được thỏa thuận có lợi cho mình. Nhờ đó, bạn sẽ nă m quyê n chủ động khi khéo léo lật suy nghĩ của John từ thiên vê lý trí chuyển sang thiên vê cảm xúc, để có cơ hội đẩy anh ta xa rời khỏi những mục tiêu và lợi ích lâu bê n của chính anh ta.

Trường hợp B: Bạn đang chơi bài và bài không đẹp đố i với cả bạn và người chơi cùng bạn.

Trường hợp này bạn nên sử dụng các thủ thuật trong chương 3 để xác định mức độ tự tin của đố i thủ, nhã m lựa cách chơi cho phù hợp. Vì bạn không có cách nào để biế t chính xác bài anh ta đang câ m là những quân gì, bạn chỉ có thể phán đoán các tình huố ng và kế t quả có thể xảy ra dựa trên điể u sau: anh ta sẽ chơi tùy theo bài vận của mình và không sợ làm theo bản năng. Anh ta sẽ không tự làm mình rơi vào thể bí hoặc bị cảm xúc đánh lạc hướng. Nế u anh ta cũng không được bài đẹp, đó sẽ là cả quá trình lừa gạt có tính toán, có hơi hướng mạo hiểm nhưng không quá ngu ngô c.

Nế u là người có lòng tự tin cao (anh ta tự điề u chỉnh nhận thức của mình), đố i thủ của bạn sẽ có chiế u hướng chơi quyế t liệt hơn một chút, vì lòng tự tin tương ứng với tâm trạng. Các nghiên cứu đã chỉ ra rã ng nế u trong khoảng thời gian gâ n đó mà một người chơi thắ ng lớn được một là n, hoặc thường có bài đẹp thì anh ta sẽ có hơi hướng chơi bài mạo hiểm hơn. Còn nế u lòng tự tin thấ p thì chính lòng tự trọng cao sẽ giúp anh ta tránh khỏi việc bị lung lạc và chơi kém đi.

Trường hợp có lòng tự trọng thấp

- Tập trung vào các nhu câ u nhấ t thời.
- Tâm trạng là nhân tố chủ đạo mang tính quyế t định, lấ n lướt cả lòng tự trọng ngay trong những tình huố ng không thực sự quan trọng, vì đố i với người có lòng tự trọng thấ p, không gì so được với bản thân và lợi ích cá nhân của họ.
- Lòng tự tin cũng là một nhân tố quan trọng, quay xung quanh mức độ hứng thú.

Khi có hứng thú từ trước nhưng lại có tự trọng thấ p, sự tự tin là thứ rấ t dễ bị lay chuyển trong con người ta. Người kiểu này rấ t dễ

có phản ứng tiêu cực (kiểu như phát điên lên) nế u anh ta nhận thấ y sự việc đó có thể khiế n cuộc số ng của anh ta bị đảo lộn – làm anh ta đánh mấ t vận may của mình. Khi kém tự tin, nhận thức của họ thậm chí còn bị bóp méo hơn và hoàn toàn có khả năng hành xử vô lý, dễ tức giận, cáu gắ t với bấ t kỳ thứ gì ngáng đường đi tới mục tiêu của họ.

Trường họp A: Brad đang đàm phán họp đô ng với bạn.

Tự trọng thấ p và tự tin cao có nghĩa là Brad sẽ hành xử vô cùng cảm tính và liê `u lĩnh; bấ t kỳ cơ hội nhỏ nào tạo cảm giác tố t cũng đề `u không thể bỏ qua. Anh ta cảnh giác cao độ với mọi thứ và không có thứ gì thoát khỏi cặp mặ t của anh ta. Buổi đàm phán này là cơ hội, là giây phút anh ta có thể tỏa sáng. Đừng ngạc nhiên nế u anh ta cố thể hiện bản thân mình hơi thái quá. Tuy nhiên, nế u đây là kiểu người LE-D thì dù anh ta có suy nghĩ theo lố i này đi chặng nữa thì biểu hiện của anh ta vẫn cứ giấ u giấ u giế m giế m, và không có chút gì số `n số `n như người LE-A.

Ngược lại, khi tự tin thấ p, anh ta sẽ chùn lại, e sợ, thậm chí ngay cả khi mọi chuyện diễn ra trên bàn đàm phán đang theo chiê u hướng rấ t logic – anh ta sợ và sẽ bỏ chạy. Anh ta cũng có thể biểu hiện là mình không có chút hứng thú nào, vì mong muố n này nă m ngoài tâ m với của anh ta và vì "cái tôi" tự bảo vệ anh ta khỏi bị gây hại và tổn thương. Anh ta sẽ cố hợp lý hóa mọi lý do vì sao mình không dám đứng lên đòi quyê n lợi cho bản thân. Kiểu người LE-D sẽ có biểu hiện chán nản, thấ t vọng, còn kiểu người LE-A sẽ trở nên thô lỗ và nổi khùng lên, đặc biệt là khi hứng thú càng cao thì sự tức giận càng tăng.

Trường hợp B: Bạn đang chơi bài và bài không đẹp đố i với cả bạn và người chơi cùng bạn.

Kiểu người LE-A với lòng tự tin cao sẽ chấ p nhận rút ra bấ t kỳ lá bài nào trên tay để đổi lấ y thứ có giá trị. Giá trị bản thân anh ta nă mở chính các lá bài và cuộc đời anh ta đánh cược vào giây phút này. Bạn sẽ nhận thấ y anh ta luôn cố gắ ng để trụ bài mà không phải ngửa bài ra lâ n nào. Hãy chú ý xem liệu anh ta có đảo mắ t tìm kiế m người sẽ chứng kiế n giây phút anh ta chiế n thắ ng hay không nhé. Còn với người kiểu LE-D, ta sẽ khó đọc vị họ hơn nhưng những người này cũng sẽ có kiểu cố tìm xem ai có thể làm chứng cho sự thành công của họ không. Trường hợp cả hai kiểu người này đề u không tự tin vào lá bài của mình, họ sẽ đánh bài kiểu gìn dứ, kém hăng hái hơn.

Vừa tiến vừa lùi

Khi đã quen với quá trình phân tích và đọc vị tâm tư người khác, bạn có thể áp dụng các kỹ năng đã học theo hai hướng. Bạn sẽ có khả năng xế p loại tính cách và đọc vị suy nghĩ cũng như hành xử của họ. Bên cạnh đó, bạn còn hiểu được những kiểu che giấ u cảm xúc mà họ áp dụng trong đại đa số trường hợp. Việc phân loại và tìm hiểu tính cách con người là quá trình hai chiế u, vừa tiế n (dự đoán phản ứng của họ trong tương lai) vừa lùi (xem xét lại phản ứng mà họ từng làm trong quá khứ). Ví dụ:

Qua quan sát, bạn kế t luận ră ng một vận động viên quâ n vợt là người có lòng tự trọng thấ p, tự tin và có hứng thú cao độ. Điể u này có nghĩa là anh ta nhận thức về giá trị của mình thông qua những khả năng của bản thân. Anh ta tự đặt thế giới trong mố i hiểm nguy cùng sự hứng thú cao độ của mình. Vì vậy, hãy quan sát kiểu người có tự trọng thấ p quyế t định phản ứng của họ, bạn sẽ thấ y ră ng kiểu người LE-A thường ô n ào, thích kiểm soát mọi thứ, có xu hướng thiển cận, tự mãn và khó chiế u. Bạn biế t kiểu người này thường phản ứng tiêu cực thái quá khi mọi chuyện không được như ý. Những

dâ´u hiệu xâ´u có thể khiê´n anh ta quay ra quát mǎ´ng bâ´t kỳ ai, hoặc phản ứng kiểu tương tự. Kiểu người LE-D thậm chí không dám phàn nàn vê` những điê`u này hoặc có phản ứng trái ngược hẳn, nhưng thường là biểu lộ cảm xúc chán nản, mệt mỏi.

Bạn cũng có thể làm động tác ngược lại: tìm hiểu về hành xử của một người trong quá khứ. Ví dụ trong trường hợp của người chơi quâ n vợt nói trên, việc biế t được quá khứ của anh ta thế nào sẽ giúp bạn kế t luận được tính cách của anh ta là kiểu người có lòng tự trọng thấ p, tự tin và có hứng thú cao.

Giờ hãy đọc một số ví dụ về cách chúng ta dự đoán kế t quả hành động hoặc đọc vị kiểu che giấ u cảm xúc của một người khi chúng ta đã biế t kiểu phản ứng của họ:

Hỏi: Pam làm việc trong một văn phòng, nơi bạn đô `ng nghiệp của cô vừa bị sa thải bấ t chấ p sự phản đô i của cô. Giờ đây vị trí ấ y đã được Sue thay thế . Nế u bạn muố n biế t Pam là người có tự trọng cao hay thấ p thì phản ứng nào của cô ta cho bạn biế t điể `u đó?

Đáp: Nế u có lòng tự trọng cao, cô ta sẽ chọn làm điề u đúng với lương tâm của mình, chứ không phải cố tỏ ra mình là người đúng. Tuy nhiên, nế u là người có tự trọng thấ p, việc chứng minh mình đúng trở nên quan trọng hơn so với lợi ích của công ty. Vì vậy, cô ta có lẽ sẽ ứng xử theo cách tỏ ra mình không muố n giúp – với các biểu hiện đa dạng từ việc luôn cố đả kích cho tới chọc phá Sue công khai khi cô này làm công việc mới của mình.

Hỏi: Kelly là người giúp việc ở nhà bạn. Một hôm cô tìm thấ y một đô ng 25 xu dưới tràng kỷ ở phòng khách và đặt nó lên trên bàn cho bạn. Có thể kế t luận đó là người trung thực hay không? Nế u

Kelly tìm thấ y một tờ 100 đôla nhàu nhĩ trong túi quâ n của bạn thì cô ta sẽ làm gì nhỉ?

Đáp: Phâ`n trăm cơ hội lấ y lại tờ 100 đôla của bạn sẽ là rấ t thấ p nế u đó là người có tự trọng thấ p. Khi sự hứng thú từ trước của một người có nguy cơ bị nguy hiểm, chúng ta câ n xem xét bấ t kỳ tình huố ng nào có thể phá vỡ thế cân bă ng trong lương tâm của họ. Câu hỏi "Không biế t cô ta câ n tiê n tới mức nào?" câ n được đặt lên bàn tính.

Ngược lại, nế u Kelly có tự trọng cao thì chỉ có lợi ích cá nhân mới có thể lay chuyển được cô. Vì thế, hãy tìm hiểu vê hoàn cảnh của cô ta – liệu cô ta có đang bị mấ t nhà hay gặp khó khăn vê mặt tài chính hay không? Dĩ nhiên, những giả thiế t này không thể tuyệt đô i đúng. Đôi khi lương tâm của cô ta vẫn không bị thay đổi, nhưng hãy chú ý tới các biểu hiện của sự nao núng, nhụt chí.

Hỏi: Bạn muố n người đô ng nghiệp ủng hộ dự án của mình. Liệu anh ta có làm vậy hay không?

Đáp: Nế u cái giá anh ta phải trả tăng lên thì cơ hội của bạn giảm xuố ng. Nế u việc ủng hộ bạn gây ảnh hưởng xấ u tới thanh danh của anh ta thì cái giá của tư lợi lại mâu thuẫn với cái giá của mố i quan hệ giữa hai người. Một lầ n nữa, lòng tự trọng sẽ khiế n anh ta làm điề u đúng với lương tâm, chứ không phải làm để đánh bóng bản thân (vì danh tiế ng cá nhân). Người LE-D sẽ có xu hướng giúp đỡ hơn là người LE-A, vì họ không muố n mạo hiểm mà khiế n bạn mề ch lòng hoặc tức giận với họ.

Hỏi: Một phụ nữ đang trong buổi hẹn hò và muố n biế t suy nghĩ của đố i phương. Cô tin ră ng anh ta có tình cảm với cô, nhưng phản ứng tiế p theo của anh ta sẽ là gì?

Đáp: Người đàn ông sẽ hành động nế u anh ta có cảm giác tự tin. Còn nế u anh ta không có tự tin thì sẽ cố tìm cách đánh bóng hình ảnh của mình hơn nữa. Để cố thể hiện bản thân tố t hơn, anh ta sẽ hỏi các câu hỏi và cố chiế m cảm tình của đố i phương. Anh ta sẽ trở nên tập trung vào bản thân và biểu hiện của mình một cách thái quá. Cũng câ n chú ý ră ng có thể anh ta sẽ giả vờ không thích đố i phương để tự bảo vệ mình khỏi bị tổn thương nế u tình cảm không được đáp lại.

Những kiểu tính cách điển hình

Cuố i cùng, chúng ta hãy xem xét sáu kiểu tính cách quan trọng và gợi cảm hứng muố n tìm hiểu nhiề u nhấ t. Việc làm quen với sáu kiểu này sẽ giúp ích cho bạn rấ t nhiề u.

Hới: Kiểu người nào sẽ dễ manh động nhấ t?

Đáp: Kiểu người tự tin, có hứng thú cao, bỏ nhiê `u công sức và tự trọng thấ p.

Phân tích logic: Hâ`u hế t những người kiểu này khi theo đuổi một mục tiêu nào đó thường rấ t dễ kích động. Vì tự tin nên họ thường không tin vào vận may. Mức độ hứng thú cũng cao nên sẽ có động cơ để hành động. Tự trọng thấ p đô ng nghĩa với việc họ không muố n bỏ lỡ cơ hội và bỏ nhiê `u công sức nghĩa là họ đã hoàn tấ t việc hợp lý hóa mọi hành động, cũng như giá trị của mục tiêu và không muố n làm hỏng hình tượng đã tố n công gây dựng của mình bă `ng cách "đem con bỏ chợ". Lòng tự trọng thấ p chỉ vào cuộc khi họ nhận thấ y tình huố ng đang gây bấ t lợi cho mình.

Hới: Kiểu người nào dễ buông xuôi/bỏ cuộc nhấ t?

Đáp: Kiểu người có ít hứng thú, tự trọng cao và bỏ ít công sức.

Phân tích logic: Kể cả khi có hứng thú nhiê `u hơn một chút, những người kiểu này cũng không có động cơ nào đáng kể về `mặt lý tính cả. Giả sử bạn đang xem nhà, thậm chí bạn có thích căn nhà đó để ´n mâ ´y đi chăng nữa, nê ´u bạn không lâ ´y nó thì cũng chẳng sao, nên nhận thức không hê `bị bóp méo. Ngoài ra, nê ´u gặp trường hợp một người với những đặc điểm trên lại kèm thêm "chi tiế ´t" có lòng tự tin thâ ´p nữa thì bạn có thể chặ ´c chặ ´n rặ `ng họ còn dễ bỏ cuộc hơn (ít có động lực hành động).

Hới: Kiểu người nào dễ bị thuyế t phục nhất?

Đáp: Kiểu người tự tin thấ p, có hứng thú cao.

Phân tích logic: Các nghiên cứu chỉ ra ră `ng trong nhiê `u trường hợp, cả hai loại tự trọng (thấ ´p và cao) đề `u có ảnh hưởng tới khả năng bị người khác thuyế ´t phục của đố ´i tượng. Trong trường hợp biế ´t tự tôn trọng bản thân, bạn có thể đánh bại "cái tôi" trong mình và thừa nhận đã phạm phải sai lâ `m. Cùng lúc đó, bạn có thể tự tin hơn về `ý kiế ´n của mình. Trong khi nế ´u là người tự trọng thấ ´p, bạn sẽ khó khăn hơn để chấ ´p nhận là mình đã sai, nhưng đô `ng thời bạn cũng hoài nghi về `cách người khác gây ảnh hưởng tới bạn, và nói chung ít tự tin về `bản thân. Trong cả hai trường hợp này, nế ´u đố ´i tượng đề `u đã bỏ ra một lượng công sức nhiề `u như nhau thì ta hoàn toàn có thể gây ảnh hưởng lên chiề `u hướng hành động hiện tại của họ. Còn nế ´u công sức bỏ ra là ít thì bạn càng có khả năng thuyế ´t phục họ thay đổi hướng hành động.

Hỏi: Kiểu người nào dễ làm điệ `u sai trái nhấ t (như là nói dố i, lừa lọc hay trộm că p), và trong trường hợp đó thì kiểu người nào khó bảo, cứng đâ `u và khó lay chuyển nhấ t?

Đáp: Kiểu người tự trọng thấ p, có hứng thú cao, tự tin và tâm trang bấ t ổn.

Phân tích logic: Kiểu người này tạo ra các tập hợp nhân tố tâm lý tệ nhấ t trong một tình huố ng cụ thể. Khi có hứng thú và lòng tự tin đề `u ở mức cao, họ sẽ cảm thấ y mình luôn thành công trong mọi chuyện. Cả hai loại người (LE-A và LE-D) trong những điề `u kiện "thích hợp" đề `u có thể phạm phải những hành động sai trái. Thực tế sẽ rấ t lạ nế u nghe nói "người lúc nào cũng ém cảm xúc, số ng nội tâm" lại là người có hành vi không tố t; thể nhưng câ `n biế t ră `ng dạng người cao ngạo, tro tráo cũng là người hay che giấ u cảm xúc của mình bă `ng biểu hiện tương tự như vậy.

Khi có ít quyề `n lực trong tay, người dạng này trở thành kẻ lúc nào cũng chỉ biế ´t để ´n nỗi đau của bản thân. Tự trọng thấ ´p lại thêm tự tin cao khiế ´n họ rấ ´t khó hợp tác. Nó còn khiế ´n họ chỉ khi ở vị trí của mình mới cảm thấ ´y mạnh mẽ và xem sự thành công của kế ´t quả là thước đo giá trị của bản thân.

Nhân tố cuố i cùng là tâm trạng bấ tổn (tệ hại). Tác nhân tâm lý này khiế nhọ cực kỳ dễ cáu kỉnh và có những hành xử vô lý. Họ trở nên cứng đã u, khó bảo và sẵn sàng nhảy bổ vào bấ t cứ thứ gì xảy đế n với mình chỉ trong vài tích tắ c. Đô ng thời, vì họ vẫn luôn tìm kiế m sự tôn trọng từ người khác – cũng là một biểu hiện của nỗ lực tìm kiế m sự tự tôn – nên suy nghĩ của họ vẫn rấ t logic, có khả năng đánh giá và tập trung vào cảm nhận của bạn về họ. Vì thế , thật nghịch lý là họ đã nhận thức được đế n thế mà vẫn tỏ ra hùng hổ, bấ t hợp tác, bởi vì họ nhìn nhận thế giới này như một cuộc đua với hình ảnh của bản thân treo lửng lơ ở giữa.

Hới: Trong trường hợp tấ t cả các điệ u kiện như nhau, kiểu người nào dễ có quyế t định sai lâ m nhấ t?

Đáp: Kiểu người có hứng thú cao nhưng tự trọng thấ p.

Phân tích logic: Hai nhân tố kể trên có mố i liên quan tới nhau vì cả hai đề u bóp méo nhận thức của con người. Khi không nhận thức mọi chuyện rõ ràng, chúng ta không thể có các quyế t định đúng đấ n. Lòng tự trọng thấ p để n đâu cũng không thành vấ n đề .

Hởi: Kiểu người nào nhạy bén, trung thực và đáng tin nhấ t?

Đáp: Kiểu người có lòng tự trọng cao, ít tư lợi và tâm trạng tố t (ổn định).

Phân tích logic: Với kiểu tính cách này, người ta rõ ràng đâ y ắ p sự nhanh nhạy, năng động. Lòng tự trọng cao đô ng nghĩa với việc họ không câ n khư khư giữ vững lập trường của mình làm gì, vì "cái tôi" của họ không ngại ngâ n thay đổi miễn là nó không phạm phải những giá trị đạo đức (lương tâm) của họ. Ít tư lợi có nghĩa là họ không quan tâm để n lợi ích cá nhân và có tâm trạng tố t nghĩa là họ sẽ sẵn sàng trong trạng thái "cho" hơn.

Phương pháp S.N.A.P. đã cung cấ p cho bạn cách đọc vị con người một cách hiệu quả trong bấ t kỳ tình huố ng nào. Nó cho phép bạn hiểu được suy nghĩ và tâm lý của một người ở mức cao mà không cấ n tố n nhiề u thời gian. Dĩ nhiên, như đã trình bày trong các phâ n trước, cách phân tích và tìm hiểu tính cách này tuy rấ t hệ thố ng và có tính khoa học nhưng vẫn không tránh khỏi sai sót.

Nhưng một khi đã quen với cách làm này, quen với các dấ u hiệu câ n tìm kiế m và câ n nghe thấ y, khả năng đọc vị một người của bạn sẽ trở thành bản năng lúc nào không hay.

Kết luận

Quý vị độc giả thân mê n!

Các thủ thuật trong Phâ n I đã giúp bạn có cách đọc vị một người toàn diện và chính xác, nhờ đó bạn có được lợi thể trong mọi tình huố ng. Một khi bạn đã thông thạo các kỹ thuật trong Phâ n II, chúng sẽ trở thành bản năng thứ hai của bạn. Khi đó, bạn sẽ sở hữu một trong những công cụ quan trọng, có giá trị nhấ t, giúp ích cho bạn trong mọi khía cạnh của cuộc số ng.

Mong ước lớn nhấ t của tôi là thông qua quyển sách này có thể giúp bạn đạt tới những mục tiêu và dự định xa hơn, tố t hơn trong cuộc số ng của mỗi người. Trên thực tế , nế u nhạy bén hơn trong việc nhận ra mình đang bị lợi dụng, bị lừa dố i hay bị thao túng, bạn sẽ tránh được những thương tổn không đáng có cả về tinh thấ n, tài chính hay thậm chí là thể xác. Có thể, sau khi nghiê n ngẫm quyển sách này và thực hiện đâ y đủ những chiế n thuật trong đó, bạn sẽ có được hiểu biế t sâu hơn về bản năng của con người. Kế t quả là, bạn sẽ hiểu thêm về chính bản thân mình, điệ u này sẽ giúp bạn trở thành một con người khoẻ mạnh cả về thể xác lẫn tinh thâ n và có được những mố i quan hệ tố t đẹp và có ý nghĩa hơn.

Chúc quý vị có cuộc số ng vui vẻ và những mố i quan hệ tố t đẹp.