

**NÓI CHUYỆN**  
**LÀ BẢN NĂNG,**

**GIỮ MIỆNG**  
**LÀ TU DƯỠNG,**

**IM LẶNG**  
**LÀ TRÍ TUỆ**

**TRƯƠNG TIỂU HẰNG**

Trần Ngọc Lâm dịch

**1980**  
**BOOKS®**  
KHỞI NGUỒN TRÍ THỨC



**NHÀ XUẤT BẢN**  
**THANH NIÊN**

1980  
BOOKS<sup>®</sup>  
KHỞI NGUỒN TÀI THỨC

KỸ  
NĂNG

# NÓI CHUYỆN LÀ BẢN NĂNG, GIỮ MIỆNG LÀ TU DƯỞNG, IM LẶNG LÀ TRÍ TUỆ

Người biết nói chuyện, ẩn sau con người họ là lòng tốt đã khắc sâu vào xương tủy, là sự tôn trọng đến từ việc đặt mình vào vị trí của người khác, là trí tuệ sâu sắc, độ đoan và lòng kiên nhẫn không ngại phiền hà. Họ chưa hẳn là những người giỏi ăn nói, nhưng vừa mở lời đã toát lên khí chất hơn người.

Người biết giữ miệng, bất kể trong trường hợp nào, họ đều có thể lập tức nhìn thấu cảm xúc của người khác, quan tâm đến cảm giác của đối phương, nói năng có chừng mực, làm gì cũng chừa lại đường lui cho mình và người khác. Vừa mở lời có thể làm yên lòng người khác, tự nhiên đi tới đâu cũng sẽ được chào đón.

Biết giữ im lặng thì cuộc sống sẽ dễ chịu hơn, học cách giữ miệng thì cuộc đời này sẽ không còn điều gì phải hối hận. Điều không nên nói thì không nói, điều không nên hỏi thì không hỏi, hiểu ý mà không vạch trần, nhìn thấu mà không nói ra, thật sự là bậc đại trí.

Công ty TNHH Văn Hóa và Truyền Thông 1980 Books

Trụ sở chính tại Hà Nội:

20-H2, ngõ 6 Trần Kim Xuyên, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội.

Tel: (024)3 788 0225

Chi nhánh tại TP. Hồ Chí Minh:

Số 42/35 Nguyễn Minh Hoàng, Phường 12, Q.Tân Bình,

TP. Hồ Chí Minh

Tel: (028)3 933 3216

Đặt mua sách: [www.1980books.com](http://www.1980books.com)

NÓI CHUYỆN LÀ BẢN NĂNG, GIỮ MIỆNG LÀ TU DƯỞNG...

ISBN: 978-604-322-744-4



9 786043 227444



8 936066 689472

Giá: 159.000đ

**NÓI CHUYỆN**  
LÀ BẢN NĂNG,

**GIỮ MIỆNG**  
LÀ TU DƯỠNG,

**IM LẶNG**  
LÀ TRÍ TUỆ

《会说话是修养，管住嘴是教养》

Copyright © 张笑恒

Vietnamese edition copyright by 1980Books Co., Ltd.

Translation rights arranged by Beijing Zyxw  
Publishing House Co., Ltd.

ALL RIGHTS RESERVED.

**NÓI CHUYỆN LÀ BẢN NĂNG,  
GIỮ MIỆNG LÀ TU DƯỠNG, IM LẶNG LÀ TRÍ TUỆ**

Bản quyền Tiếng Việt © 2019,

Công ty TNHH Văn hóa và Truyền thông 1980 Books

- ▶ Không phần nào trong cuốn sách này được sao chép hoặc chuyển sang bất cứ dạng thức hoặc phương tiện nào, dù là điện tử, in ấn, ghi âm hay bất cứ hệ thống phục hồi và lưu trữ thông tin nào nếu không có sự cho phép bằng văn bản của Công ty TNHH Văn hóa và Truyền thông 1980 Books.
- ▶ Mọi ấn phẩm của 1980 Books đều được in trên chất liệu giấy cao cấp và an toàn.



Liên hệ về các vấn đề chung và bán dịch, bán thảo: [rights@1980books.com](mailto:rights@1980books.com)  
Liên hệ dịch vụ tư vấn và đại diện giao dịch bản quyền: [rights@1980books.com](mailto:rights@1980books.com)  
Liên hệ về phát hành, kinh doanh: [1980books@gmail.com](mailto:1980books@gmail.com)

**NÓI CHUYỆN**  
**LÀ BẢN NĂNG,**

**GIỮ MIỆNG**  
**LÀ TU DƯỞNG,**

**IM LẶNG**  
**LÀ TRÍ TUỆ**

**TRƯƠNG TIỂU HẰNG**

*Trần Ngọc Lâm dịch*

**1980**  
**BOOKS®**  
KHOI NGUỒN TRI THỨC



**NHÀ XUẤT BẢN**  
**THANH NIÊN**



# Mục lục

Lời nói đầu	7
<b>CHƯƠNG 1</b>	Hỏi những “câu hỏi mở”, tạo nên một cuộc nói chuyện khiến đối phương yêu thích 13
<b>CHƯƠNG 2</b>	Hãy âm thầm quan tâm tới đối phương, khiến họ cảm thấy ấm áp 49
<b>CHƯƠNG 3</b>	Tránh dội nước lạnh vào đầu người khác, hãy khen ngợi đối phương nhiều hơn, dành cho đối phương sự công nhận mà họ muốn 87
<b>CHƯƠNG 4</b>	Cách nói hóm hỉnh sẽ làm cuộc nói chuyện trở nên thú vị hơn nhiều, khi nói chuyện không cần phải quá nghiêm túc 119
<b>CHƯƠNG 5</b>	Từ chối, phê bình và phủ định, nói như thế nào để không làm đối phương phật ý 155
<b>CHƯƠNG 6</b>	Phản ứng nhanh nhạy, dùng một câu nói để xoay chuyển tình thế khó xử 191
<b>CHƯƠNG 7</b>	Nếu không biết lắng nghe, bạn sẽ không có bạn bè 219
<b>CHƯƠNG 8</b>	Im lặng đúng lúc sẽ giúp bạn tránh được rất nhiều phiền phức 245

<b>CHƯƠNG 9</b>	Nếu không muốn cuộc nói chuyện đi vào bế tắc, hãy tránh xa những điều sau	269
<b>CHƯƠNG 10</b>	Không biết giữ miệng là hành vi tai hại nhất, khi tức giận cũng đừng nói những điều làm tổn thương người khác	299
<b>CHƯƠNG 11</b>	Hãy biết nhìn tình huống, đừng nói những lời thiếu khôn khéo	333
<b>CHƯƠNG 12</b>	Cách kết thúc buổi nói chuyện, không để đôi bên trở mặt chỉ vì mấy câu nói	369



## Lời nói đầu

**S**ự khác biệt giữa người biết nói chuyện và người không biết nói chuyện lớn đến mức nào? Chúng ta hãy cùng cảm nhận.

Giả sử bố mẹ bạn đã lâu không về quê, sắp tết, bạn được nghỉ phép nên về quê một mình, bà hàng xóm liền hỏi: “Ôi, chỉ có một mình cháu về sao, cháu có nhớ mẹ không?”

Đối với một người phải ăn tết một mình như bạn, câu hỏi này sẽ làm bạn rất khó chịu. Hoặc là bạn sẽ không biết trả lời thế nào rồi bật khóc, hoặc là bạn sẽ tỏ ra lạnh nhạt, chỉ đối đáp qua loa rằng không nhớ”. Sau đó, đôi bên đều bối rối, bà hàng xóm vào nhà, đóng cửa lại.

Về sau, bạn thay đổi cách trả lời, đáp rằng: “Tuy bố mẹ cháu chưa về, nhưng gặp được cô cũng không khác gì gặp bố mẹ cháu”. Bà hàng xóm nghe thấy vậy, liền vui mừng ra mặt, nhất định sẽ mời bạn đến nhà bà ấy ăn cơm.

Tuân Tử nói: “Nói năng hợp lý, đó gọi là hiểu biết; im lặng đúng lúc, đó cũng là hiểu biết”. Ngôn ngữ là thứ có thể thể hiện rõ nhất mức độ tu dưỡng của một người, nói năng hợp lý là một loại trí tuệ, mà im lặng đúng lúc cũng là một loại trí tuệ. Nếu một người không biết giữ miệng, nói mà không suy nghĩ, nghĩ gì nói nấy, tất nhiên rất dễ khiến người khác chán ghét.

Nội dung cuốn sách này xoay quanh hai vấn đề đó là “biết cách nói chuyện” và “biết giữ miệng”, thông qua 12 chương sách nói rõ cách nói chuyện với những người khác nhau, cách nói chuyện trong những trường hợp khác nhau, làm thế nào để nắm vững những kỹ năng và chừng mực để nói chuyện cho khôn khéo, những người không giỏi ăn nói làm cách nào mới có thể nói được những lời thích hợp với đúng người và đúng thời điểm, để có thể ứng phó với những trường hợp khác nhau trong giao tiếp.

Ví dụ, khi chúng ta nói chuyện với người khác về một số “vấn đề mở” thì thường là họ sẽ yêu thích. Bởi vì một loạt những câu hỏi mà câu trả lời chỉ có thể là “phải” hoặc “không phải” sẽ rất dễ khiến đối phương cảm thấy giống như mình đang bị chất vấn. Còn những vấn đề mở, sẽ khiến đối phương cảm thấy chúng ta thực sự quan tâm đến họ, vì thế mới hỏi những vấn đề này, từ đó làm họ cảm nhận được ý tốt của chúng ta.

Trong cuộc sống, chúng ta đều sẽ gặp những tình huống như: người nhà thất nghiệp, bạn bè thất tình, bạn học thi trượt... Lúc này, họ cảm thấy rất hụt hẫng và đau khổ. Với tư cách là người nhà, bạn bè của họ, chúng ta đều muốn an ủi họ, chia sẻ bớt nỗi đau trong lòng họ, cho dù không thể làm gì để giúp họ, thì có lúc những lời an ủi sẽ khiến họ dễ chịu hơn một chút.

Mấu chốt nằm ở chỗ, bạn có thực sự biết an ủi người khác không? Có một số người khi an ủi người khác, tuy rằng họ có ý tốt nhưng cách nói chuyện lại như đang dội một gáo nước lạnh vào đầu đối phương, điều này sẽ khiến cho quan hệ giữa đôi bên trở nên xấu đi.

Về vấn đề này, nhà triết học, nhà tâm lý học nổi tiếng người Mỹ William James đã từng nói: “Trong bản chất của con người, nhu cầu bức thiết nhất của họ chính là được công nhận”. Bởi vì ngoài nhu cầu về vật chất ra, nhu cầu về mặt tinh thần của con người cũng rất lớn. Ví dụ, mọi người đều muốn được hưởng thụ niềm vui về mặt tinh thần, muốn được mọi người công nhận, tôn trọng, khâm phục, sùng bái..., vì muốn được hưởng thụ những điều đó, một số người thậm chí chấp nhận bỏ mạng. Cho nên, khi nói chuyện với người khác, chúng ta nên tránh dội nước lạnh vào đầu họ, mà nên khen ngợi họ nhiều hơn, công nhận một số mặt tốt của họ, mới có thể dễ dàng chiếm được cảm tình của người khác.

Ngoài ra, chúng ta không chỉ cần biết cách nói chuyện, mà còn phải biết nói những lời hóm hỉnh, thú vị mới có thể làm cho cuộc nói chuyện trở nên hấp dẫn. Một người thú vị thì bất kể là kiến thức, lòng dạ, tầm nhìn hay tác phong đều rất khoáng đạt, rộng rãi. Những người này thông thường đều có đặc điểm là rất hóm hỉnh, bản tính lạc quan, cởi mở. Hơn nữa, cuộc sống của một người thú vị thường đầy ắp niềm vui và ngập tràn sức sống, trái lại, người vô vị, nhạt nhẽo thường chìm đắm trong khổ não và buồn phiền.

Ngoài ra, lúc nói chuyện còn phải nhìn rõ tình huống. Có thể sử dụng những câu nói đùa giữa bạn bè với nhau ở nơi làm việc hay không? Có thể nói chuyện với người nhà như nói chuyện với cấp dưới hay không? Một số câu nên nói vào trường hợp nào, không nên nói vào trường hợp nào, chúng ta nhất định phải nắm rõ.

Không thể nghi ngờ, ngôn ngữ có một sức hút không thể thay thế. Có lúc ba tấc lưỡi còn có sức mạnh hơn cả mười vạn quân. Ngôn ngữ có thể gây ra hiểu lầm, cũng có thể hóa giải thù hận. Cũng giống như vậy, cách diễn đạt khác nhau sẽ dẫn đến những phản ứng khác nhau, có thể ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển của sự việc.

“Hiểu rõ việc đời là một loại học vấn, đối nhân xử thế cũng là một nghệ thuật”. Mỗi người từ lúc xin việc đến khi được thăng chức, từ lúc tham gia

tiệc tùng đến lúc tán gẫu, từ việc phê bình đến thuyết phục người khác, làm việc gì cũng cần phải biết giữ miệng, nâng cao khả năng giao tiếp. Biết nói chuyện khôn khéo, cái lợi nhỏ trước mắt là được người khác yêu thích, cái lợi lớn hơn đó là có thể giữ mình, còn nói chuyện không khôn khéo, nhẹ thì gây thù chuốc oán, nặng thì đánh mất sự nghiệp. Tài ăn nói có thể mang lại cho chúng ta rất nhiều cái lợi cả trong cuộc sống lẫn trong công việc.

Tóm lại, một người có thể gây dựng sự nghiệp thành công hay không, có quan hệ tốt với mọi người hay không, có thể khiến người khác làm theo ý mình hay không, có cuộc sống gia đình hạnh phúc hay không, đều phụ thuộc vào việc người đó có biết điều hay không, có biết cách ăn nói hay không. Cho nên, trong xã hội, chỉ có những người vừa biết điều vừa biết cách ăn nói mới có thể đạt được mọi điều mình muốn trong khi giao tiếp.



“

## Chương 1

**Hỏi những “câu hỏi mở”,  
tạo nên một cuộc nói  
chuyện khiến đối phương  
yêu thích**

”



## 1. HÃY BẮT ĐẦU TỪ CHỦ ĐỀ MÀ ĐỐI PHƯƠNG YÊU THÍCH NHẤT

**C**huyên gia về kỹ năng giao tiếp người Mỹ Dale Breckenridge Carnegie đã nói với mọi người: “Nếu chúng ta muốn kết bạn, đồng thời trở thành một người giỏi ăn nói, được mọi người yêu thích thì phải đối xử với mọi người bằng lòng nhiệt tình và sức sống của mình”. Mà một cách hay để hiểu thấu một người chính là nói chuyện với người đó về chủ đề mà anh ta yêu thích.

George Eastman - CEO của Công ty Kodak - quyết định xây nhà hát, phòng hòa nhạc và nhà kỷ niệm ở Rochester. Giám đốc Công ty Superior Seating ở Mỹ là James Adamson nghe tin, hy vọng có thể giành được mỗi làm ăn này, bèn quyết định đến gặp Eastman.

Khi đến trụ sở Kodak, Adamson có 5 phút để nói chuyện với Eastman, khi ông bước vào văn phòng của Eastman thì ông ta đang xử lý văn kiện. Adamson nhìn xung quanh một lượt rồi nói: “Ông Eastman, rất xin lỗi vì đã làm phiền ông. Nói thật, tôi vốn làm mảng trang trí nội thất bằng gỗ, phải nói rằng văn phòng của ông được trang trí rất tinh xảo”.



Nghe thấy vậy, Eastman rất vui: “Văn phòng này là do tôi tự thiết kế, tôi rất thích nó”. Adamson lại đi đến bên tường, dùng ngón tay gõ vào phần gỗ ốp tường rồi nói: “Nếu tôi đoán không sai, đây là gỗ sồi nhập từ Anh đúng không?” Eastman vừa kinh ngạc vừa vui vẻ: “Đúng vậy, đây đúng là gỗ sồi nhập từ Anh do một người bạn của tôi sang Anh đặt về cho tôi, anh ta chuyên nghiên cứu về đồ nội thất bằng gỗ”.

Thấy Eastman vui như vậy, Adamson biết rõ chủ đề này khiến đối phương rất hứng thú. Sau đó, Eastman để văn kiện trên tay xuống, bắt đầu giới thiệu với ông về tất cả mọi vật dụng trang trí trong văn phòng, thậm chí còn nhắc tới cả thiết kế ban đầu và quá trình thi công. Kết quả, hai người đã nói chuyện với nhau suốt mấy tiếng đồng hồ. Cuối cùng, Adamson không chỉ giành được đơn hàng này mà còn trở thành bạn thân của Eastman.

Trong quá trình giao tiếp, nếu chúng ta có thể tìm ra được chủ đề mà đối phương yêu thích, để đối phương trở thành nhân vật chính của cuộc nói chuyện, thì chúng ta có thể biết được suy nghĩ thực sự của họ, từ đó đạt được điều mà chúng ta muốn. Khi nói chuyện với những người không quen biết

càng phải tìm được chủ đề mà họ yêu thích thì họ mới vui vẻ nói chuyện với chúng ta.

Do đó, trước khi nói chuyện với đối phương, chúng ta phải bỏ ra chút thời gian công sức để tìm hiểu về những sở thích đặc biệt, tính nết của người đó. Có như thế mới đảm bảo chúng ta sẽ nói đúng chủ đề đối phương yêu thích trong cuộc nói chuyện đó.

Mã Hải Ba là nhân viên bán hàng của một công ty xe hơi, trong một buổi triển lãm xe hơi, anh đã làm quen với một vị khách hàng tiềm năng. Sau khi quan sát, anh phát hiện ra người khách này rất thích xe địa hình, hơn nữa yêu cầu rất cao. Nhưng khi Mã Hải Ba đưa sổ tay giới thiệu sản phẩm công ty cho đối phương, ông ta vẫn không hề liên lạc lại. Sau khi thử gọi điện vài lần, người này mới nói bình thường ông ta rất bận, cuối tuần thì lại phải đánh golf với bạn.

Về sau qua nhiều nguồn thông tin, anh biết được đối phương cực kỳ thích đánh golf. Cho nên Mã Hải Ba đã tra cứu rất nhiều thông tin về golf, còn học được một số kỹ thuật đánh golf cơ bản. Lần gọi điện tiếp theo, Mã Hải Ba không hề nhắc tới chuyện bán xe hơi mà chỉ nói với người kia “Tôi tình cờ tìm được một sân golf phong cảnh rất đẹp, tiện nghi đầy đủ”. Sau đó, Mã Hải Ba đã dễ dàng gặp được người kia ở sân golf ấy.

Lúc này, kiến thức về golf của Mã Hải Ba đã khiến vị khách kia nhìn anh bằng cặp mắt khác, thốt lên rằng mình đã “gặp được tri âm”. Trên đường về, đối phương chủ động nói với anh rằng mình thích loại xe địa hình thiết kế sang trọng. Một lần bán hàng thành công đã bắt đầu như thế đấy.

Khi tìm hiểu chủ đề mà đối phương yêu thích, chúng ta phải chú ý một điều: muốn làm đối phương yêu thích chủ đề nào thì chúng ta cũng phải yêu thích chủ đề đó. Bởi vì trong cả quá trình giao tiếp, đôi bên phải tương tác với nhau, nếu chỉ có đối phương yêu thích chủ đề này, còn chúng ta lại không chút hứng thú, hoặc là trong lòng không thích nhưng lại giả vờ tỏ ra yêu thích thì đối phương nhất định sẽ mất hứng, như thế thì cuộc nói chuyện sẽ rất khó đạt được hiệu quả tốt.

Do đó, thường ngày chúng ta nên tích lũy kiến thức về nhiều lĩnh vực, hoặc nuôi dưỡng những sở thích phù hợp với đa số mọi người, ví dụ như thể thao hoặc các hình thức giải trí khác. Như thế, khi nói chuyện với người khác sẽ không đến nỗi chỉ quanh quẩn ở vài chủ đề, cũng không đến nỗi làm đối phương cảm thấy cuộc nói chuyện quá tẻ nhạt.

## 2. XIN Ý KIẾN LÀ HÌNH THỨC NÓI CHUYỆN ĐƯỢC HOAN NGHÊNH NHẤT

Trước tiên chúng ta hãy xem thử hai tình huống sau:

- ▶ Tình huống 1: “Anh có biết chuyện gì đang xảy ra không? Nói cho tôi biết rốt cuộc phải xử lý như thế nào?”
- ▶ Tình huống 2: “Tôi muốn xin ý kiến anh một chút, vấn đề này tôi không biết phải xử lý thế nào”.

Trong hai cách hỏi trên, cách hỏi thứ nhất có vẻ tùy tiện, rất dễ bị coi là một câu ra lệnh, còn cách hỏi thứ hai lại là đặt mình ở vị trí thấp hơn, sau đó xin ý kiến của đối phương, như thế sẽ cho thấy người hỏi khiêm tốn hơn rất nhiều. Ngoài ra, khi bắt đầu bằng việc xin ý kiến còn có một lợi ích đặc biệt, đó là có thể khơi gợi lòng hiếu kỳ của đối phương. Anh ta sẽ muốn biết “rốt cuộc đó là vấn đề gì?” Cho nên, thông thường trong tình huống này đối phương đều sẽ nói: “Xin ý kiến thì không dám, nhưng có việc gì anh cứ nói...” Lúc này, chúng ta đã có thể thuận nước đẩy thuyền nói ra vấn đề của mình rồi.

Lục Minh Kiệt là nhân viên mới ở một công ty, do anh làm việc chăm chỉ, cẩn thận, hơn nữa còn thông minh lanh lợi nên sếp rất coi trọng, rất nhanh, anh đã được sếp giao một nhiệm vụ quan trọng.

Sau khi nhận nhiệm vụ, trải qua quá trình tìm hiểu, phân tích tỉ mỉ, Lục Minh Kiệt không chỉ cùng lúc đưa ra được mấy phương án mà còn phân tích mặt lợi và mặt hại của từng phương án, cuối cùng anh xin ý kiến sếp: “Anh thấy dùng phương án nào là tốt nhất ạ?”

Cách làm của Lục Minh Kiệt khiến sếp rất hài lòng, cũng rất tin phục những phân tích của anh, đương nhiên ông đã chọn phương án mà anh đề xuất. Lúc này, anh lại xin ý kiến sếp về phương pháp thực hiện cụ thể, sếp anh nói: “Cậu cứ tự sắp xếp mà làm, đảm bảo các cậu càng năng động hơn chúng tôi”. Lục Minh Kiệt liên tục lắc đầu: “Em mới đến, mọi thứ còn chưa quen, vẫn phải nghe ý kiến của sếp ạ”.

Do Lục Minh Kiệt rất khiêm tốn, ý kiến lại vô cùng xác đáng, cho nên sếp rất vừa ý, lập tức gọi điện ra lệnh cho mấy quản lý cấp dưới, hết sức hỗ trợ anh làm việc. Nhờ được sếp ủng hộ, lại thêm trong lúc thực thi phương án anh luôn chú ý phối hợp tốt với các bộ phận khác, cho nên Lục Minh Kiệt đã nhanh chóng hoàn thành công việc với hiệu quả cao, cuối cùng được sếp thưởng một khoản tiền lớn.

Khi nói chuyện với người khác, có lúc chúng ta phải biết nói câu “tôi không hiểu”. Đây không phải là nịnh hót, mà là dùng hình thức “xin ý kiến” để chiếm được cảm tình của người khác, là một cách nói chuyện đem lại cho người khác cảm giác thỏa mãn.

Cho dù trình độ hoặc năng lực trên một số phương diện của đối phương rất bình thường, nhưng mỗi người đều có sở trường của mình. Hình thức “xin ý kiến” này không chỉ có thể nâng cao năng lực, mở mang kiến thức cho bản thân, mà còn để lại ấn tượng tốt trong lòng người khác. Đây gọi là một mũi tên trúng hai đích, vì sao lại không làm?

Đừng bao giờ nghĩ rằng: “Mình hỏi như thế liệu có bị đối phương chê cười không, có phải trông mình rất giống một kẻ ngốc, rất mất mặt không?” Nếu nghĩ như thế thì bạn đã suy nghĩ quá nhiều. Ví dụ, thông thường người làm lãnh đạo đều muốn cấp dưới đến xin ý kiến mình, điều này cho thấy trong khi làm việc, cấp dưới có chỗ không hiểu, mà lời giải đáp của cấp trên sẽ giúp họ bớt phạm sai lầm. Nếu cấp dưới làm ra vẻ cái gì cũng hiểu, không cần hỏi gì, có thể cấp trên sẽ tự hỏi “Người này quả thật cái gì cũng biết sao?” Điều này sẽ khiến cấp trên hoài nghi năng lực của chúng ta.

Cho nên, người biết suy nghĩ, ham học hỏi mới dễ được sếp coi trọng. Một mặt, thỉnh giáo thể hiện

chúng ta có lòng nhiệt tình và biết suy nghĩ trong khi làm việc; mặt khác, thỉnh giáo còn thể hiện thái độ khiêm tốn và thành khẩn của chúng ta. Người như thế thì có ai không thích?

Ngoài ra, khi giới thiệu sản phẩm hoặc bàn chuyện làm ăn với khách hàng, chúng ta cũng có thể sử dụng hình thức “xin ý kiến”. Ví dụ nói: “Chủ tịch Vương, tôi rất thích bàn ghế thủ công mỹ nghệ của công ty ông, ông có thể nói cho tôi biết làm thế nào mà bề mặt bàn ghế bóng loáng lại không thấm nước như thế không?” Khi hỏi đối phương về lĩnh vực mà họ hiểu rõ và yêu thích, chúng ta sẽ càng nhanh chóng chiếm được cảm tình của họ.

Mọi người thường muốn nói về chủ đề mình hiểu rõ hoặc yêu thích. Do đó, khi chúng ta hỏi họ về phương diện này, sẽ “gãi đúng chỗ ngứa” của họ, từ đó chúng ta sẽ đạt được những gì mình muốn. Đồng thời, điều này cũng sẽ khiến quan hệ giữa đôi bên trở nên tốt hơn nhiều.

### **3. KHI KHÔNG BIẾT NÓI CHUYỆN GÌ, HÃY NÓI VỀ CHUYỆN ĂN UỐNG**

Khi chúng ta không biết nên nói chuyện gì với đối phương thì chủ đề ăn uống là một lựa chọn không tồi. Ví dụ buổi sáng ăn gì, buổi trưa ăn gì? Dưới lầu mới mở một quán lẩu rất ngon... Điều này sẽ khiến đôi bên từ chỗ xa lạ nhanh chóng trở nên thân thiết.

Lúc Dương Hân Nhiên và đối tượng xem mắt đang lúng túng ngồi trong một quán cà phê, hai người quả thực không tìm ra chủ đề nói chuyện. Không phải Dương Hân Nhiên không muốn thay đổi bầu không khí này, mà chàng trai đối diện cũng là một người không giỏi ăn nói, vừa gặp mặt là hỏi cô học ngành gì, nghe cô trả lời là ngành “chính trị quốc tế”, đầu tiên anh chàng ngán người một hồi, tiếp đó cười khan hai tiếng rồi không nói gì nữa.

Chờ mãi anh ta mới mở miệng nói chuyện tiếp, kết quả anh ta lại nói: “À, thời tiết hôm nay đẹp thật”. Dương Hân Nhiên liếc nhìn bầu trời âm u ngoài cửa sổ, lịch sự nói: “A, trời đẹp thật”. Sau đó, hai người lại không biết nói gì nữa.

Im lặng một hồi lâu, Dương Hân Nhiên chợt nảy ra một ý, hỏi chàng trai kia: “Anh thích ăn gì?” Chàng trai vừa nghe liền trở nên hoạt bát hơn: “Tôi thích ăn vịt quay”. Lần này hai người xem như đã có chủ đề để nói, Dương Hân Nhiên cũng là một người thích ăn uống, hai người cứ thế nói từ vịt quay đến rượu vang đỏ, bit tết, lại nói đến cả đồ ăn vặt ở Thành Đô, cứ thế nói chuyện không ngớt.

Khi nói chuyện với người khác, đặc biệt là khi nói chuyện với người không thân hoặc người lạ, tốt nhất đừng bắt đầu nói đã hỏi những câu



như “nhà anh ở đâu”, “tương lai anh có dự định gì không”, “ước mơ của anh là gì”... Thông thường những chủ đề này hoặc là dễ đi vào ngõ cụt hoặc là đối phương không muốn trả lời.

Ví dụ, khi đối phương nói ra quê mình, chúng ta lại không biết nơi đó, chẳng phải là tự cầm đá đập vào chân mình sao? Còn nữa, vừa gặp chúng ta đã hỏi đối phương “sau này anh định làm gì?” thì tuy không nói ra miệng nhưng trong lòng họ sẽ cảm thấy không ổn, họ sẽ nghĩ: “Chuyện này có liên quan gì tới anh, chúng ta cũng chẳng thân thiết gì”.

Ngoài ra cũng không nên đề cập tới những vấn đề quá chuyên sâu, làm không khéo sẽ tự làm khó mình. Cách đơn giản nhất chính là nói về các món ăn như xúp cá cay, ngó sen chua cay, đây đều là những chủ đề rất dễ nói chuyện, vừa có thể tìm hiểu về hương vị các món ăn, vừa có thể biết được giá trị dinh dưỡng của chúng, chuyện tốt như vậy sao lại không làm?

Hơn nữa, người ta nói “dân dĩ thực vi thiên”<sup>1</sup>. Cho nên, một chữ “ăn” này có thể nói chính là việc lớn nhất trong đời tất cả mọi người. Đừng phủ nhận, phải biết rằng chúng ta có thể không quan tâm tới thời trang, không đi du lịch, không xem phim, nhưng tuyệt đối không thể không ăn được.

---

<sup>1</sup> “Dân dĩ thực vi thiên” có nghĩa là “Dân lấy ăn làm trời” (nghĩa hẹp), nghĩa rộng là: Dân lấy miếng ăn làm trọng, nên muốn trị dân trước hết phải làm cho dân no ấm, vì dân đói thì nước loạn.

Trên thực tế, bất kể khoa học có phát triển tới đâu, xã hội văn minh tiến bộ tới đâu thì chủ đề “ăn” vẫn không bao giờ bị lãng quên.

Hơn nữa, thực ra trong cuộc sống đâu đâu cũng tiềm ẩn nguy cơ, đặc biệt là khi nói chuyện với người khác. Ví dụ như khi tiệc tùng, một người bạn đưa một người lạ đến buổi tiệc, lúc này, nếu chúng ta tùy tiện nói về quan hệ giữa hai người đó thì rất dễ gây ra hiểu lầm. Lỡ như bạn của bạn và người lạ kia là anh em mà chúng ta lại hiểu lầm là người yêu thì thật khó xử? Hoặc là, khi chúng ta nói chuyện với một phụ nữ trung niên mà tùy tiện nhắc tới chồng bà ta, trong khi hai vợ chồng đang định li hôn thì chẳng phải là chúng ta đang xát muối vào vết thương của người ta sao?

Khi nói về đồ ăn ngon thì lại khác, hễ nói đến “ăn”, bất kể là nam hay nữ, người trong nước hay người nước ngoài đều có thể nói ra cảm nghĩ của mình về các món ăn, có thể nói đây là một chủ đề không có vùng cấm. Những lời như “Gần công ty anh có món gì ngon không”, “Quê chị có món gì ngon”, “Tôi biết bánh đúc đậu ở quê anh rất ngon”... đều có thể khiến đối phương vừa nghe là sáng mắt, tự tin hẳn lên.

Tóm lại, nói về chuyện ăn uống tuy là một chủ đề thông tục, nhưng cũng là chủ đề dễ kéo gần quan hệ

đôi bên nhất, là một công cụ hữu ích để duy trì cuộc nói chuyện. Chính như câu nói “hùa theo sở thích của người khác”, món ăn ngon chính là sở thích chung của nhiều người, chỉ là mức độ yêu thích khác nhau mà thôi. Cho nên, khi chúng ta vừa không biết sở thích của đối phương là gì, vừa không biết nên nói gì, thì hãy nói về chuyện ăn uống.

#### **4. KHÔNG CẦN PHẢI LO VỀ VIỆC CÂU HỎI THIẾU CHIỀU SÂU**

Rất nhiều người đều cảm thấy duy trì một cuộc nói chuyện sôi nổi từ đầu đến cuối là một việc rất khó. Nhưng MC nổi tiếng Thái Khang Vĩnh lại cho rằng: Không cần phải lo về việc câu hỏi thiếu chiều sâu, cứ hỏi những những câu bình thường là được. Câu hỏi có thể làm đối phương nói tiếp là “Vì sao?”, “Làm sao lại thế được?”, “Thật sao... thế mà tôi không biết”, “Về sau thế nào?”, “Hóa ra là thế”. Thái Khang Vĩnh nói rằng, bất kể chủ đề có cao thâm tới đâu thì những câu hỏi này đã đủ dùng rồi.

Khi Trần Ba nói chuyện với người khác thường hay mơ màng mất tập trung. Theo lý thì chắc hẳn không ai muốn nói chuyện với người như thế, nhưng sự thật thì trái ngược, rất nhiều người nói chuyện rất hợp với anh ta. Tiếp theo chúng ta hãy xem thử anh ta đã nói chuyện với người khác như thế nào.

“Anh Ba biết không? Bài luận văn đó là sao chép của người khác, thế mà lại được thưởng?”

“Sao lại thế được?”

“Ai mà biết, nghe nói có người đem chuyện này làm âm lên trên diễn đàn, còn tìm được chứng cứ sao chép, hình như sắp kiện nhau đến nơi rồi”.

“Thật sao? Thế mà anh không biết”.

“Em cũng vừa mới nghe nói...”

Cho dù gặp phải chủ đề mà chúng ta có không hứng thú thì những câu hỏi này cũng có thể giúp đôi bên tiếp tục câu chuyện. Bởi vì mỗi người khi nói chuyện đều muốn được người nghe “cổ vũ”, họ mới có thể thoải mái nói tiếp. Như Thái Khang Vĩnh từng nói: “Bạn không cần phải ra vẻ có chiều sâu, chỉ cần biết coi trọng chiều sâu của người khác đã là một đức tính tốt đẹp rồi”.

Ngoài ra, trong khi nói chuyện hằng ngày, đối với một số vấn đề mà mình muốn tìm hiểu, nếu

chúng ta cứ hỏi không ngớt thì có thể đối phương sẽ nhanh chóng cảm thấy chán ghét. Nhưng nếu muốn có được thông tin, chúng ta lại phải làm cho đối phương nói nhiều hơn. Lúc này, những câu hỏi có tính thăm dò chính là những câu hỏi thích hợp khích lệ đối phương đưa ra nhiều câu trả lời hơn, đồng thời giải thích cặn kẽ những vấn đề đó cho chúng ta biết.

Ông Triệu là một giảng viên dạy kỹ năng bán hàng, mỗi khi có khách hàng tìm ông để hỏi về các vấn đề trong quá trình bán hàng, ông đều hỏi đối phương: “Tôi không hiểu vì sao ông/ bà lại muốn học kỹ năng bán hàng?”

Còn khách hàng thường đáp rằng: “Tôi muốn nâng cao doanh số bán hàng”.

Ông Triệu lại hỏi: “Vì sao ông/ bà lại cảm thấy tham gia lớp học về kỹ năng bán hàng là một biện pháp tốt để giải quyết được vấn đề này?”

Nghe câu hỏi này, một số người liền cảm thấy ông Triệu đang tự chặn đường lui của mình. Dù sao nếu như người ta có thể tìm được phương pháp tốt hơn ở nơi khác thì sẽ không đến tìm ông ta. Họ không biết rằng, ông Triệu làm như thế là muốn thông qua những câu trả lời của khách hàng về vấn đề đó để nắm được nhiều thông tin hơn.

Ví dụ, ông có thể tìm hiểu được khách hàng này đã từng nói chuyện với đối thủ cạnh tranh chưa? Những đối thủ cạnh tranh kia là ai? Vì sao khách hàng không liên lạc với đối thủ cạnh tranh, mà lại tìm mình nhờ giúp đỡ? Nói cách khác, khi ông Triệu hỏi khách hàng những vấn đề mà mới nghe thì tưởng như ông đang tự tuyệt đường sống của mình, thông thường khách hàng sẽ tự nói ra họ có những đối thủ cạnh tranh nào, vì sao họ lại liên hệ với những đối thủ cạnh tranh đó.

Thông thường, những câu hỏi này đều có trình tự rõ ràng. Một câu hỏi có thể sử dụng trong nhiều trường hợp khác nhau mà vẫn phù hợp với ngữ cảnh. Ví dụ, nếu có người nói với chúng ta: “Tôi đã đi cửa hàng” thì chúng ta không thể hỏi: “Anh có thể lấy một ví dụ tương tự không?” mà đại đa số mọi người sẽ hỏi: “Sau đó thì sao?”. Cứ thế, hai người sẽ rất dễ tiếp tục câu chuyện.

Đương nhiên, tuy các câu hỏi có tác dụng tích cực, nhưng chúng ta vẫn phải chú ý khống chế số lượng câu hỏi để tránh làm cho đối phương cảm thấy cuộc nói chuyện này quá máy móc chỉ gồm có hỏi và trả lời, hoặc khiến đối phương cảm thấy những câu hỏi này quá đường đột. Đối với vấn đề này, chúng ta có thể dùng cách gật đầu hoặc các hình thức khác để ngầm nói với đối phương: “Hãy nói rõ thêm một chút”.

## 5. KHI NÓI CHUYỆN BẰNG WECHAT (VÀ CÁC PHẦN MỀM KHÁC), CÂU HỎI “CÓ ONLINE KHÔNG” SẼ KHIẾN NGƯỜI KIA KHÔNG THÍCH, CÓ VIỆC GÌ THÌ CỨ NÓI THẲNG

Rất nhiều người khi nói chuyện với người khác bằng Wechat thường hỏi: “Bạn có ở đó không?” sau đó chờ đối phương trả lời. Nếu người kia trả lời “có” thì sau đó đôi bên sẽ chính thức nói chuyện; nếu người kia không trả lời thì chỉ có thể chờ tiếp. Có thể nhiều người không biết, thực ra cách nói chuyện này sẽ khiến người đối diện không thích.

Lâm Nhược Nhân có một người đồng nghiệp khi chat rất hay hỏi “Có online không?”, tuy cô không thích, nhưng đối phương không sửa được thói quen này nên cô cũng không để ý nữa. Nhưng một thời gian trước, cô lại quyết định “tuyệt giao” với người này.

Khi đó đối phương hỏi cô: “Có online không?” nhưng Lâm Nhược Nhân chưa kịp đọc, một lát sau cô trả lời: “Có”. Lại đợi thêm một lúc, đối phương mới trả lời: “Lúc này gửi tin nhắn là muốn thông báo với cô 3:00 họp”. Nhưng khi tin nhắn này được gửi đến thì đã hơn 3:00 rồi, thế là cô đã đến muộn buổi họp ấy.

Lâm Nhược Nhân cố đè nén cảm giác khó chịu trong lòng, nói với người kia: “Phiền cô lần sau nếu có chuyện gì cứ nói thẳng vào vấn đề, nếu không sẽ ảnh hưởng đến hiệu suất công việc”. Người đồng nghiệp kia chỉ “ồ” một tiếng chứ không nói gì khác. Thấy kiểu trả lời này, Lâm Nhược Nhân cực kỳ khó chịu.

Khi sử dụng những phần mềm chat để nói chuyện với người khác, tốt nhất là nói thẳng vào vấn đề. Ví dụ, “Tối nay tôi sẽ đến chỗ anh lấy tài liệu, anh có nhà không? Nếu có phiền anh trả lời tin nhắn giúp tôi”. Cho người khác biết trước mục đích của mình, như thế mới phù hợp với nhịp sống nhanh ở thời đại này.

Giống như một bài viết trên mạng về chủ đề “có online không?": “Nếu tìm tôi có việc thì nói thẳng ra, đừng có hỏi tôi có online không, có online không. Tôi phải trả lời bạn như thế nào? Nếu tôi nói có, bạn mượn tôi tiền thì tôi phải làm sao? Nếu tôi nói không, bạn muốn mời tôi ăn cơm thì tôi biết làm thế nào? Nếu tôi nói có mà bên kia tìm tôi chẳng có chuyện gì tốt lành thì phải làm thế nào? Nếu tôi nói không, lỡ bỏ qua chuyện tốt thì sao? Cho nên có chuyện gì cứ nói thẳng, như thế tôi mới biết tôi nên nói có hay không”.



Chúng ta cũng có thể đặt mình vào vị trí của người khác: khi chúng ta đang làm một chuyện quan trọng thì đột nhiên Wechat có tin nhắn “Có online không?”, bạn nói xem có nên trả lời hay không? Nếu trả lời thì không biết đối phương muốn hỏi gì, sợ sẽ lỡ việc đang làm, nếu không trả lời thì sút mẻ tình bạn, đúng là phiền phức!

Ngoài ra, người tinh tế sẽ nhận ra, thực ra mấy chữ “có online không” sẽ làm đôi bên cảm thấy rất xa cách, giống như đang nói chuyện với người lạ.

Khi chúng ta nói chuyện với người khác, bàn công việc, nghiệp vụ, đều không ngoài mục đích là khiến đôi bên phối hợp với nhau hiệu quả hơn, nhằm mang lại lợi ích cho cả hai. Nhưng nếu chúng ta chỉ gửi một tin nhắn khô không khốc “có online không”, thì sẽ làm người kia cảm thấy “lạnh như băng”.

Cho nên, cho dù cách nói chuyện của chúng ta không hoàn mỹ, hoặc nói hùng hồn, truyền cảm như đang diễn thuyết, thậm chí không cần phải tỏ ra ân cần hỏi han đối với những người bạn không thân thiết, nhưng ít ra thì cách nói chuyện của chúng ta phải chân thành, ấm áp một chút, bớt đi mấy trò “lừa gạt”.

## 6. LÀM SAO ĐỂ KẾT THÚC MỘT CUỘC NÓI CHUYỆN CHỈ CÓ HỎI VÀ ĐÁP

Khi chúng ta nói chuyện, thường hay xuất hiện những tình huống như:

“Cậu đang làm gì thế?” (đưa ra một chủ đề)

“Lên mạng”.

“Cậu ăn cơm chưa?” (lại đưa ra một chủ đề)

“Ăn rồi”.

“Gần đây cậu có bạn không?” (lại đưa ra một chủ đề)

“Không”.

...

Khi chúng ta không ngừng đưa ra các chủ đề, chúng ta sẽ nhanh chóng nhận ra đôi bên không còn chủ đề để nói nữa, bởi vì mỗi chủ đề đều sẽ có lúc kết thúc. Lúc này, cho dù chúng ta còn muốn nói gì đi nữa thì cũng đành phải buồn bực im lặng, nói một câu “Ồ, thế à, mình chỉ định hỏi cậu đang làm gì, vậy cậu làm tiếp đi”. Hết chuyện.

Thực ra, muốn thoát khỏi mô thức nói chuyện chỉ có hỏi và đáp này rất đơn giản. Chúng ta chỉ cần chú ý tới việc nói chuyện chứ không phải là chủ đề nói chuyện, vấn đề không phải là nói cái gì mà là nói như thế nào. Ví dụ, chúng ta có thể mở rộng ra những vấn đề liên quan đến chủ đề đó để nói tiếp.

Tống Minh là một người rất giỏi nói chuyện, chỉ cần có một chủ đề, anh ta đều có thể làm đối phương nói không ngừng. Ví dụ: “Cậu ăn cơm chưa?” Tống Minh hỏi.

“Ăn rồi”. Người bạn đáp.

“Thế à, ăn gì thế?”

“Mì thịt bò”.

“Hay đấy, cậu tự nấu à?”

“Tớ không biết nấu ăn, tớ tự mua”.

“Tớ không muốn cười nhạo cậu, nhưng con gái trong nhà mà không biết nấu ăn thì làm sao lấy chồng được”. Tống Minh nói đùa.

“Tớ không muốn nấu, trước đây đều là mẹ tớ nấu”.

“Chắc mẹ rất thương cậu nhỉ?”

“Mẹ thương tớ nhất, bởi vì tớ là con út”.

“Cậu là con út? Cậu còn có anh chị em khác à?”

“Ừ, tớ còn có một anh trai, anh của tớ...”

Chúng ta sẽ nhận ra, trong cả cuộc nói chuyện, chúng ta thậm chí không cần phải chuẩn bị trước chủ đề, mà bản thân cuộc nói chuyện sẽ mang đến cho chúng ta vô số chủ đề. Mô thức nói chuyện có thể tiến hành ở bất cứ lúc nào và bất cứ đâu này

mới giúp chúng ta có chuyện để nói, hơn nữa giúp không khí buổi nói chuyện trở nên tích cực hơn.

Ngoài ra, chúng ta cũng có thể dùng cách kể chuyện để thoát khỏi mô thức nói chuyện chỉ gồm hỏi và đáp. Khi kể chuyện, nếu là chuyện của người khác thì phải kể cho hóm hỉnh, nếu không sẽ rất nhạt nhẽo vô vị. Nếu là chuyện của mình thì càng đơn giản, thử nghĩ xem, lẽ nào chúng ta chia sẻ một chuyện về bản thân lại không hấp dẫn hơn kiểu hỏi đáp như tra hộ khẩu kia sao?

Nhưng, nếu chúng ta chỉ kể về những điều mình đã trải qua một cách đơn giản, thì câu chuyện sẽ trở nên quá bình thường, làm người khác không còn hứng thú nghe tiếp. Còn một người biết kể chuyện sẽ khéo léo lồng những ưu điểm của mình vào câu chuyện đó mà người khác không biết được là họ đang “chém gió”.

Nếu chúng ta cảm thấy mình không có chuyện gì để kể, đó là vì chúng ta chưa biết hồi tưởng và tổng kết những điều mình đã trải qua. Dù chúng ta quá thực không có chuyện gì để kể, thì những người bạn xung quanh chúng ta sẽ có. Phải biết rằng, trên đời này không thiếu những câu chuyện hay mà chỉ thiếu những cặp mắt có thể phát hiện ra chúng.

## 7. HÃY TRÁNH XA LỐI TƯ DUY KHÉP KÍN

“Có online không?”

“Có.”

“Ngủ chưa?”

“Sắp ngủ.”

Những đoạn đối thoại như thế này, thông thường không quá ba lượt là đi vào ngõ cụt. Bởi vì với lối tư duy khép kín, mọi người luôn coi trọng việc trả lời, mà coi nhẹ việc đặt câu hỏi lại cho đối phương để thúc đẩy câu chuyện tiếp tục.

Trương Dương là một người rất giỏi nói chuyện, đặc biệt là khi nói chuyện với các cô gái, anh luôn có thể làm họ vui vẻ. Rốt cuộc anh ta đã nói chuyện với người khác như thế nào?

“Em muốn ăn lẩu, anh mời em nhé?” Cô bạn gái đùa với Trương Dương.

“Được thôi, nếu ngày mai em đi dạo phố mua đồ với anh, anh sẽ mời em”. Trương Dương trả lời.

“Không được, ngày mai em rất bận, chắc không phải anh không muốn mời em đi ăn chứ?”

“Ngày mai em bận à, vậy được rồi, lát nữa ăn lẩu xong em cùng anh dạo chợ đêm rồi mua quần áo”.

“Buổi tối em phải về nhà, ăn xong thì muộn quá rồi”.

“Không đâu, vậy thì lần sau anh mời em, anh sẽ tìm người khác đi mua quần áo với anh”.

“Mời em ăn bữa lẩu mà khó vậy à? Vậy thì thế này, chờ em có thời gian rảnh sẽ cùng anh đi mua quần áo, đi dạo phố có được không?”

“Ha ha, em chỉ biết ăn thôi, được! Nhưng có thể anh đi làm về muộn, em đi đặt chỗ với gọi món trước đi, xong thì gọi điện cho anh”.

“Được. Em nói với anh...”

Muốn thoát khỏi lối tư duy khép kín thì chúng ta phải học cách nương theo chủ đề của đối phương rồi đặt câu hỏi cho đối phương, chứ không phải chỉ biết trả lời những câu như “ô”, “biết rồi”, “được”. Ví dụ chúng ta có thể dựa vào vấn đề của đối phương để hỏi “vì sao”, “sau đó thì sao”, khi đó đối phương có thể tiếp tục kể câu chuyện mà họ muốn kể, và chúng ta cũng không trở thành một kẻ đáng ghét làm cụt hứng người khác.

Chúng ta có thể xem thử hai kiểu nói chuyện sau:

► **Loại thứ nhất:**

“Anh bao nhiêu tuổi?”

“28.”

Khi chúng ta trực tiếp trả lời câu hỏi của đối phương, mà không thuận theo tình huống đặt một câu hỏi khác thì có thể cuộc nói chuyện đó sẽ trở nên cực kỳ vô vị, thậm chí là khiến bầu không khí trở nên tẻ nhạt.

► **Loại thứ hai:**

“Anh bao nhiêu tuổi?”

“Anh đoán xem?”

“Tôi đoán anh 26 tuổi”.

“Thực ra tôi 30 tuổi rồi”.

“Thật sao? Tôi không nhìn ra luôn ấy...”

Khi nhận được câu hỏi từ đối phương, rồi thuận theo tình huống đặt một câu hỏi khác cho đối phương sẽ giữ cho câu chuyện được tiếp tục, giúp đôi bên có thể thuận lợi giao lưu với nhau.

Hôm nay Mục Hạo đi gặp khách hàng. Khách hàng của anh nói rằng mình vừa mua một chiếc xe mới, sau đó hỏi anh: “Anh có hiểu rõ cấu hình của chiếc xe này không?”

Nếu lúc ấy anh trả lời “không rõ” thì có thể lần hợp tác này sẽ kết thúc ở đây. Cho nên anh trả lời một cách rất tự nhiên: “Tôi không rõ lắm, nhưng tôi rất hứng thú với vấn đề này, anh có thể nói cho tôi biết không?”

Người kia liền cực kỳ hào hứng nói với anh về cấu hình và tính năng của chiếc xe. Trong lúc đó, Mục Hạo luôn mỉm cười lắng nghe, đồng thời phụ họa vào những lúc thích hợp: “Thật sao, thế mà lâu nay tôi không biết”. Anh cũng không hề tỏ ra sốt ruột.

Sau khi bàn luận say sưa suốt nửa giờ, khách hàng chủ động nhắc tới chuyện hợp tác giữa đôi bên, Mục Hạo cũng thuận lợi ký được đơn hàng.

Khi đối phương đưa ra một chủ đề, chắc chắn họ muốn chúng ta tiếp tục nói về chủ đề đó. Nếu lúc này chúng ta biết tùy cơ hành động sẽ khiến đối phương dần dần phục hồi lại hứng thú nói chuyện, câu chuyện sẽ được tiếp tục một cách suôn sẻ.

Không ai muốn mất thời gian nói chuyện với một người làm họ mất hứng, nhưng họ lại rất thích nói chuyện với những người không rành về lĩnh vực họ đang nói nhưng lại có hứng thú với chủ đề đó. Trong quá trình này, tốt nhất là chúng ta không nên ngắt lời người khác, hãy kiên nhẫn lắng nghe, để đối phương nói hết.



## 8. ĐIỀU MÀ NGƯỜI GIỎI ẮN NÓI CẦN HỌC: SỬ DỤNG TỪ KHÓA ĐỂ ĐẶT CÂU HỎI VỀ NHỮNG VẤN ĐỀ LIÊN QUAN

“Nói chuyện bằng từ khóa” tức là nắm bắt những từ khóa trong chủ đề mà đối phương đang nói, sau đó dựa vào đó để nói về những điều mình từng trải qua, quan điểm, cách nghĩ, cảm nhận của mình hoặc một câu chuyện liên quan tới người khác, từ đó duy trì cuộc trò chuyện giữa hai người.

Ví dụ, có người nói với tôi: “Cà phê này không ngon”. Lúc này tôi có thể dựa vào hai từ khóa “cà phê” và “không ngon” để trả lời, nếu dùng từ khóa là “cà phê” thì có thể nói thế này: “Cà phê này pha chưa đủ thời gian, nếu để thêm 5 phút thì sẽ ngon tuyệt”.

Khi chúng ta trả lời như thế, có thể đối phương sẽ cảm thấy: “Anh đúng là hiểu rất rõ về loại cà phê này, sao anh biết nhiều thế?”; “Vì sao để thêm 5 phút thì sẽ ngon tuyệt?”... cứ thế, đôi bên sẽ từng bước đi sâu vào chủ đề đó, không gặp phải tình huống không có chuyện để nói.

Về cách sử dụng từ khóa để đặt câu hỏi về các vấn đề liên quan, cụ thể có mấy cách sau:

### ► **Lặp lại từ khóa ở cuối câu nói của đối phương**

Trong quá trình nói chuyện, chúng ta sẽ sử dụng từ khóa ở cuối câu nói của đối phương, sau đó lặp lại

nó trong một câu hỏi với thái độ thích thú, từ đó dẫn dắt đối phương nói tiếp. Ví dụ:

“Mấy ngày trước, một người bạn của tôi vừa bị lừa”.

“Bị lừa ư?”

“Đúng vậy, là vì anh ta nhẹ dạ tin vào tin nhắn thông báo trúng thưởng của bọn lừa đảo”.

“Tin nhắn thông báo trúng thưởng gì vậy?”

“Nội dung tin nhắn là...”

### ► Sử dụng bất cứ từ khóa nào

Khi nói chuyện với người khác, chúng ta có thể tìm một số từ khóa trong những câu nói của đối phương mà mình cảm thấy “có ý nghĩa” hoặc “có hứng thú”, sau đó tiến hành đào sâu và mở rộng chủ đề theo các từ khóa đó. Cách này sẽ giúp chúng ta nắm được trọng điểm trong mỗi câu nói. Ví dụ:

“Hôm nay cuối tuần, cậu không ra ngoài dạo phố à?”

“Không, tớ ở nhà xem phim.”

“Thảm thế, có phải không ai để ý đến cậu nên cậu mới phải làm một kẻ đáng thương một mình ngồi ôm máy tính không?” (vẻ mặt cười cợt)

“Cậu mới đáng thương!”

“Sao lại nói thế, tớ vừa đi đánh bi-a với mấy đứa bạn về liền thấy cậu đăng bài trên tường Wechat,

nói rằng cậu ở nhà một mình rất đáng thương, cho nên mới đến hỏi han một chút cho cậu đỡ buồn” (nắm bắt từ khóa “hỏi han”).

“Ôi trời, vậy chắc con bé này phải cảm ơn ngài rồi!”

“Đừng khách sáo, chúng ta là bạn thân mà. Nhưng cậu vừa nói đến chuyện xem phim, để tớ giới thiệu cho cậu bộ phim *Sứ mệnh của một chú chó*. Hôm qua tớ vừa xem, tình tiết rất lôi cuốn, vừa vui vừa cảm động”.

“Thế à ...”

### ► Từ khóa + những trải nghiệm, suy nghĩ, cảm nhận liên quan

Theo cách nói chuyện này, chúng ta sẽ sử dụng một từ khóa nào đó trong lời nói của đối phương, sau đó chia sẻ những câu chuyện và suy nghĩ của mình hoặc của người khác xoay quanh từ khóa đó. Ví dụ khi chúng ta đi ăn cơm với bạn ở nhà hàng, người bạn nói: “Sao mùi vị cái bánh trứng này lại không giống lần trước nhỉ?” Sau khi nắm được hai từ khóa “bánh trứng” và “mùi vị”, chúng ta có thể trả lời: “Ừ, có hơi khác, chắc lần này họ cho nhiều sữa lắc hơn”.

Khi chúng ta nắm bắt từ “bánh trứng” và nói ra câu này sẽ gọi lên càng nhiều nghi vấn trong lòng đối phương. Ví dụ: “Cậu biết cách làm bánh trứng sao?”, “Sao cậu biết trong đó có thêm sữa lắc?”

## ► Tìm ra từ khóa chứa điểm chung giữa đôi bên

Khi nói chuyện, đại đa số mọi người đều thích nói về những chủ đề mình yêu thích và hiểu rõ, đồng thời thông qua đó để chia sẻ về những kiến thức, kinh nghiệm, suy nghĩ và quan điểm của mình. Nếu lúc này chúng ta có thể nắm bắt được những từ khóa chứa điểm chung giữa đôi bên, thì có thể nhanh chóng kéo gần khoảng cách tâm lý, khiến cho mối liên hệ giữa hai người trở nên sâu sắc hơn, đôi bên sẽ trở nên thân thiết hơn.

Ví dụ:

“Chiều này tôi vừa đi đá bóng với bạn về, sáng khoái thật!”

“Anh cũng thích đá bóng à, tôi là tiền đạo, anh đá ở vị trí nào?”

“Ồ, tôi là hậu vệ...”

Thực ra, việc sử dụng từ khóa để phát triển chủ đề đang nói không khó, chỉ cần chúng ta có thể kết hợp giữa sự hóm hỉnh, kể chuyện và tìm ra điểm liên quan thì đã có thể vận dụng như ý, từ đó giúp chúng ta nâng cao khả năng nói chuyện, phát triển chủ đề mà đối phương đưa ra một cách hiệu quả.

## 9. KHI CUỘC NÓI CHUYỆN BẾ TẮC, HÃY LẬP TỨC ĐỔI CHỦ ĐỀ

Trong cuộc sống hằng ngày chúng ta sẽ thường xuyên gặp phải những chuyện như: một chàng trai đưa cô gái mà mình thích ra biển chơi, cô gái rất vui, vô tình hỏi: “Có phải mỗi lần có bạn gái anh đều dẫn tới đây không?” Chàng trai lập tức “hóa đá”, cả hai đều rơi vào tình thế khó xử.

Đối với tình huống này, Thái Khang Vĩnh khuyên rằng: “Khi cuộc nói chuyện bế tắc, hãy đổi chủ đề, đừng có nói tiếp chủ đề đó nữa”. Tuy rằng khi đưa ra một chủ đề, người ta thường muốn nói đến cùng, hoặc muốn đưa ra một câu trả lời cho người khác. Nhưng, đã bế tắc rồi thì thôi, chỉ có tạm thời tránh nó sẽ không rơi vào tình huống khó xử.

Triệu Lâm Thành nhận lời mời đi dự một buổi họp mặt bạn bè, ở đó anh gặp một người bạn thân xa cách đã lâu. Thấy người bạn kia đi một mình, anh ngạc nhiên hỏi: “Ồ, sao không đưa bạn gái đến?” Câu này vừa ra khỏi miệng, mặt bạn anh liền biến sắc, Triệu Lâm Thành cũng biết mình đã lỡ lời.

Khi thấy cuộc nói chuyện sắp lâm vào bế tắc, anh vội chuyển chủ đề: “Đúng rồi, tớ chuyển nhà được một thời gian rồi, lúc nào rảnh đến nhà tớ chơi nhé?”

Anh bạn kia cũng thuận theo câu nói ấy hỏi lại: “Cậu chuyển nhà sao không nói một tiếng để tớ đến giúp”.

“Ôi trời, bây giờ chẳng phải đã có công ty chuyển nhà hay sao, vừa may đã thu xếp xong cả rồi. Tóm lại, ngày nào cậu đến thì báo trước cho tớ, để tớ chuẩn bị. Nói cho cậu biết, tớ nấu ăn ngon lắm đấy”.

“Thật sao...”

Cứ thế, chúng ta có thể cùng đối phương nói về chủ đề khác một cách tự nhiên, mà chắc hẳn đối phương cũng sẽ quên đi tình huống khó xử lúc trước.

Ngoài ra, chúng ta còn có thể gặp phải một số người có tính hay đề phòng người khác, hoặc những người bản tính lãnh đạm. Kiểu người này bất kể là chúng ta cố gắng tìm chủ đề nói chuyện với họ như thế nào, về cơ bản họ đều chỉ đáp lại bằng mấy từ “ừ”, “thật sao”, “thế à”, làm chúng ta không còn biết nói gì nữa.

Lúc này, đa số những người biết nói chuyện đều sẽ nói những điều cần nói một cách ngắn gọn, lịch sự, ví dụ như “Công ty họp vào 8 giờ sáng mai” hoặc là “Rất xin lỗi, lần này tôi không làm phiền anh nữa”. Nói xong nhanh chóng đi ngay.

Đương nhiên, thay đổi chủ đề cũng phải có phương pháp, nếu dùng phương pháp không phù hợp, chẳng những không thể đạt được mục đích mà còn làm cho đối phương thấy phản cảm. Sau đây chúng ta sẽ cùng xem những phương pháp nào có thể chuyển chủ đề một cách hiệu quả:

### ► **Nắm quyền chủ động**

Khi đối phương chưa hoàn toàn đi vào chủ đề hiện tại, hãy nhanh chóng tìm một chủ đề khác, như “Đường Đông Nhài có quán cơm trộn thịt nướng rất ngon”, “Bộ phim vừa chiếu rất hay”, “Leo núi tuy mệt nhưng rất thú vị”... sau đó thuận nước đẩy thuyền mà đổi chủ đề. Trong lúc đó, tốt nhất là thường xuyên hỏi ý kiến đối phương, để họ bày tỏ suy nghĩ của mình, như thế sẽ càng thể hiện được thành ý của bạn.

Ngoài ra, nếu chúng ta không thích chủ đề mà đối phương đang nói, hoặc không muốn nói nhiều thì chúng ta có thể mượn những chuyện vụn vặt trong cuộc sống để tách mình ra khỏi chủ đề đó. Ví dụ như “Gần đây tôi thường ngủ không ngon”, “Tôi có một người đồng nghiệp vừa kết hôn”, “Ngày đó tôi nhìn thấy một chú chó con rất dễ thương ở bên đường”, bằng cách cố ý “vẽ vôi thêm chuyện” như thế, chúng ta cũng có thể thuận lợi thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.

### ► Khéo léo nhìn đi chỗ khác

Khi cuộc nói chuyện bế tắc, chúng ta có thể nhìn ra ngoài cửa sổ, làm như đang chú ý tới thời tiết hoặc cảnh vật bên ngoài, sau đó nói về những chuyện như thời tiết ngày hôm đó đẹp hay không, khí hậu thay đổi thế nào, những loại hoa cỏ mới trồng... hoặc là nhìn sang quần áo, trang sức của đối phương, khen ngợi phục trang của 'đối phương sang trọng quý phái, khen da của đối phương láng mịn, sau đó hỏi đối phương về phương pháp dưỡng da, cách mua mỹ phẩm với thái độ tự nhiên...

### ► Giả vờ nghe không hiểu

Giả vờ không hiểu ý đối phương, đối phương nói đằng đông, chúng ta lại nói đằng tây, đối phương nói người, chúng ta lại nói sự việc. Kiểu giả ngốc này tuy có vẻ không liên quan gì, nhưng lại là một cách hay để thay đổi chủ đề. Nhưng cũng phải có chừng mực, bởi vì giả vờ ngây ngô đúng mức thì đối phương sẽ cảm thấy bình thường, nhưng nếu làm quá mức có thể làm người khác không vui.

### ► Trực tiếp đề nghị đổi chủ đề

Khi chúng ta cảm thấy không khí buổi nói chuyện trở nên quá nặng nề, ví dụ nếu đối phương nhắc tới nỗi đau của mình thì có thể trực tiếp nói: "Chúng ta hãy đổi chủ đề đi". Hãy tạm gác chủ đề đang nói sang một bên rồi nói sang chuyện khác.



Cuối cùng chúng ta phải chú ý một điều: đổi chủ đề không phải là lừa gạt người khác mà là chuyển sự chú ý của đối phương sang chuyện khác. Cho nên, nếu vì muốn đổi chủ đề mà nói dối đối phương thì xem như đã vi phạm nguyên tắc đảm bảo sự hài hòa trong giao tiếp.

Tóm lại, trong rất nhiều chuyện đều cần phải biết tùy cơ ứng biến, nói chuyện cũng vậy.



“

## Chương 2

**Hãy âm thầm  
quan tâm tới đối phương,  
khiến họ cảm thấy ấm áp**

”



## 1. HÃY KỂ VỀ MỘT SỐ CHUYỆN BI THÂM TRONG ĐỜI BẠN, ĐỂ ĐỐI PHƯƠNG ĐƯỢC AN ỦI

**T**rên mạng có một câu nói: “Bạn có chuyện gì không vui, hãy nói ra để mọi người vui vẻ một chút”. Tuy câu nói này có chút không bình thường, nhưng khi an ủi người khác thì lại có tác dụng nhất định. Bởi vì khi con người cảm thấy đau lòng, buồn bã thường sẽ có tâm lý như sau: nếu phát hiện ra có người còn gặp chuyện thê thảm hơn cả mình, họ sẽ cảm thấy nhẹ nhõm hơn một chút. Do đó, khi an ủi người khác, chúng ta có thể kể về những chuyện mình từng trải qua, nói với họ rằng mọi chuyện rồi sẽ qua.

La Vũ rất thích một nữ đồng nghiệp ở bộ phận hành chính, sau khi hai người dần dần thân quen, anh cảm thấy cô ấy cũng không phải là hoàn toàn không có cảm giác với mình, cho nên trong lòng rất vui. Nhưng khi anh tỏ tình thì đối phương lại nói mình đã có bạn trai rồi. Chuyện này khiến La Vũ rất chán nản, không còn làm việc hăng say như trước.

Bạn anh biết chuyện này, anh ta hẹn La Vũ đến một quán ăn nhỏ, gọi một ít bia và đồ nhắm, hai người vừa ăn vừa nói chuyện. Người bạn kia gọi chuyện trước, anh ta không hề nói một câu nào an ủi La Vũ, mà kể về một mối tình mà anh ta từng trải qua.

Anh ta kể rằng mình và bạn gái trước kia là một cặp thanh mai trúc mã, lúc ấy vì muốn được ở gần bạn gái mà anh ta đã bỏ qua cơ hội vào học một trường đại học danh tiếng. Sau khi tốt nghiệp đại học, hai người vì một số lý do mà không thể làm việc ở cùng một thành phố, kết quả là chưa đến nửa năm tình cảm giữa hai người đã rạn nứt, sau đó thì chia tay.

Cuối cùng người bạn kia nói với La Vũ: “Chuyện tình cảm không thể cưỡng cầu, người không thuộc về mình thì cuối cùng rồi sẽ rời bỏ mình, còn người thuộc về mình nhất định sẽ chờ mình ở một nơi nào đó”.

Sau khi ăn xong, tâm trạng La Vũ đã tốt hơn nhiều, anh quyết tâm sẽ không tiếp tục chán nản nữa. Mà trải qua lần trò chuyện chân thành này, quan hệ giữa anh và người bạn kia đã trở nên khăng khít hơn so với trước kia.

Đương nhiên, ngoài việc kể với đối phương về những chuyện buồn tương tự mà mình từng gặp phải, chúng ta còn có thể dùng hành động để nói cho đối phương biết “tôi đang ở đây cùng bạn”. Loại cảm giác “đồng điệu” về tư tưởng này cũng là “phương thuốc” tốt nhất để chữa lành vết thương trong lòng đối phương.

Do đó, khi bạn bè gặp chuyện buồn, chúng ta phải biết rằng hiện tại có thể cậu ấy không cần chúng ta phải nhanh chóng đưa ra phương án giải quyết vấn đề, hoặc nói những “lời nói suông”, mà cần chúng ta cảm nhận tâm trạng của cậu ấy, cho đối phương thấy được rằng mình đang được lắng nghe, được coi trọng, được công nhận.

## **2. KHI NÓI CHUYỆN PHẢI HỌC CÁCH ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ CỦA NGƯỜI KHÁC**

Trong cuộc sống, có rất nhiều người coi mình là trung tâm, ví dụ như: “Sao anh ấy không gọi điện cho tôi?”; “Sao anh ta không cho tôi mượn tiền?” “Sao anh ấy không nghỉ việc rồi đến sống cùng một thành phố với tôi?” ... Nhưng nếu biết đặt mình vào vị trí của người khác thì chúng ta sẽ phát hiện ra rằng, có thể đối phương cũng đang đòi hỏi những điều như thế từ phía chúng ta.

Sở dĩ rất nhiều người thất bại trong giao tiếp, công việc, phần lớn nguyên nhân là do họ không biết đặt mình vào vị trí của người khác mà chỉ biết coi mình là trung tâm.

Tiêu Cẩm Vinh có một câu cửa miệng là: “Tôi cảm thấy IQ của mình không cao, nhưng EQ khá cao, bởi vì tôi biết đặt mình vào vị trí của người khác”. Nhưng đa số những người từng qua lại với cô đều biết rằng, tuy bình thường có vẻ như cô rất biết nghĩ cho người khác, nhưng điều đó chỉ xảy ra khi cô là người ngoài cuộc, đây là một người rất ích kỷ.

Ví dụ như một thời gian trước, cô đã hẹn với bạn đi dạo phố, người bạn đến đúng hẹn nhưng mãi không thấy Tiêu Cẩm Vinh đâu. Thấy trên Wechat không có tin nhắn, cũng không thấy cô gọi điện lại, người bạn lo lắng cô có chuyện gì, vội vàng gọi điện cho cô: “Cẩm Vinh, đã xảy ra chuyện gì sao, sao bây giờ cậu vẫn chưa tới?”

Cô hỏi ngược lại bạn: “Cậu đã đi rồi à?”

“Đương nhiên, tớ đã đợi hơn một tiếng rồi”. Nghe xong câu trả lời, cô chẳng những không tỏ ra áy náy, mà còn nói: “Tớ chưa thấy cậu nhắn tin báo đã đến điểm hẹn nên tớ nghĩ cậu chưa đi”.

Người bạn lặng người, hỏi: “Không lẽ cậu nhất định phải đợi tớ nhắn tin rồi mới đến sao?” “Đương nhiên rồi, lẽ cậu không đến chẳng phải là tớ mất công đi một chuyến sao?”. Tiêu Cẩm Vinh nói như đó là chuyện đương nhiên, người bạn lại cảm thấy mình đã nhìn lầm cô ta, sau đó quan hệ giữa hai người cũng phai nhạt dần.

Trang Tử và Huệ Thi từng lấy câu “Anh không phải cá” để biện luận về vấn đề đặt mình vào suy nghĩ của người khác dưới góc độ triết học, câu chuyện này đã để lại một bài học rất lớn cho người đời sau. Chúng ta phải học cách đặt mình vào vị trí của người khác để nói chuyện, chỉ khi nhìn vấn đề dưới góc độ của đối phương, mới có thể làm cho đối phương cảm thấy chuyện mà chúng ta nói có liên quan mật thiết với họ, từ đó khiến sự việc được giải quyết một cách thuận lợi hơn.

Có hai nhân viên mới vào thực tập ở một công ty, trước khi trở thành nhân viên chính thức, họ phải thông qua một số cuộc sát hạch do công ty tổ chức. Trong buổi sát hạch cuối cùng, quản lý lần lượt hỏi hai người: “Về vấn đề xác định KPI (chỉ số đánh giá hiệu quả công việc) cho quý sau, anh có suy nghĩ như thế nào?”

Một người hỏi với vẻ nghi hoặc: “KPI không phải là công ty tự đưa ra sao?” Quản lý lại hỏi: “Không lẽ anh không có suy nghĩ gì về chỉ số này sao?” Anh ta đáp: “Không, tôi nhất định sẽ hoàn thành nhiệm vụ theo đúng yêu cầu của công ty”.



Còn một người khác khi nghe xong câu hỏi này thì điều đầu tiên anh ta nghĩ đến là: “Điều quản lý muốn biết là những suy nghĩ của mình về việc xác định chỉ tiêu KPI”. Anh ta căn cứ vào chỉ số KPI mà mình có thể đạt được ở quý sau là bao nhiêu, đồng thời bắt đầu phân tích vì sao phải xác lập chỉ số này, sau đó suy nghĩ xem chỉ số này có lợi gì với công ty, cấp trên và bản thân mình.

Sau khi suy nghĩ rõ ràng, anh ta trả lời: “Chỉ tiêu KPI của tôi ở quý sau là 100 ngàn, sở dĩ tôi đặt ra chỉ tiêu này là vì...” Anh trình bày quan điểm của mình với quản lý một cách logic, rõ ràng, quản lý vừa nghe vừa gật đầu. Cuối cùng người này đã được thông qua sát hạch, trở thành nhân viên chính thức của công ty, còn người kia bị loại.

Thông thường khi người khác hỏi chúng ta câu “Anh có suy nghĩ như thế nào”, thực ra không phải là họ muốn biết cách nghĩ của chúng ta, mà muốn biết chúng ta sẽ làm việc này như thế nào. Mà khi trả lời, tốt nhất nhất là trước tiên chúng ta hãy suy xét đến một số lợi ích của đối phương, chứ không chỉ nghĩ đến lợi ích của bản thân.

Tuy nhiên, nếu sử dụng cách nói chuyện này mà đối phương vẫn không chịu từ bỏ cách nghĩ trước đây thì chúng ta phải tiến thêm một bước, tiếp tục

nhìn vấn đề dưới góc nhìn của đối phương. Trước hết hãy chấp nhận cách nghĩ của đối phương, đứng trên lập trường của đối phương để bàn luận về vấn đề đó.

Bởi vì mỗi người đều có lòng tự tôn rất cao, khi cách nghĩ và quan điểm của mình bị phủ nhận, chắc chắn nhất thời anh ta sẽ cảm thấy khó mà chấp nhận được. Cho nên trong tiềm thức anh ta vẫn muốn khư khư giữ ý kiến của mình, cho dù có lúc anh ta đã ý thức được là chúng ta nói đúng, nhưng có thể vì muốn giữ thể diện của mình hoặc đơn giản là không phục nên anh ta càng tỏ ra bướng bỉnh, do đó sẽ từ chối lời đề nghị của chúng ta. Nếu trong quá trình nói chuyện mà gặp phải vấn đề này, hãy đứng trên lập trường của đối phương để nói chuyện, chúng ta sẽ càng dễ dàng dỡ bỏ phòng tuyến tâm lý của anh ta.

Tóm lại, đứng trên lập trường của đối phương để nói chuyện cần một số kỹ năng nhất định. Chúng ta cần thường xuyên để ý mới có thể giao tiếp với người khác một cách thuận lợi hơn, mới nhận được sự tán thành của người khác.

### 3. ĐỪNG NHẮC CHUYỆN VUI CỦA MÌNH TRƯỚC MẶT NGƯỜI ĐANG BUỒN

Có câu “Đời người mười việc thì có đến tám, chín việc không như ý”. Ai cũng có lúc gặp chuyện buồn, mà những người đang buồn thường yếu đuối, dễ suy nghĩ linh tinh, một số lời nói của chúng ta khi lọt vào tai đối phương có thể bị hiểu là những lời châm chọc và cười nhạo. Do đó, đối với những người đang buồn, chúng ta phải học cách khoan dung.

Vương Kha là một cô gái nhiệt tình, khi biết vợ chồng cô bạn thân chơi cổ phiếu bị lỗ nặng, cô muốn hẹn bạn ra ngoài chơi cho khuây khỏa. Cuối tuần, Vương Kha gọi điện hẹn cô bạn thân và hai người bạn khác cùng đi chơi. Trước khi gặp mặt, Vương Kha đã kể với hai người kia về chuyện của bạn mình, bảo họ khi gặp mặt hãy tránh đề cập đến chuyện tiền bạc.

Khi ăn cơm, bầu không khí rất vui vẻ, mọi người nói về những chuyện như ở đâu vừa mới mở thẩm mỹ viện, gần đây mình dùng loại kem dưỡng da nào, đều là những chuyện mà phụ nữ thường nói với nhau. Ai ngờ sau mấy li rượu, một người bạn tính hay khoe khoang nhin không được đã nhắc đến bạn trai mình. Nói rằng anh ta ở công ty đang như cá gặp nước, một thời gian trước vừa được tăng lương, qua một thời gian nữa có thể sẽ được thăng chức, hơn nữa bố mẹ hai bên cũng đang chuẩn bị cho hôn lễ của hai người.

Lúc này, Vương Kha không ngừng đưa mắt ra hiệu, nhưng đối phương có lẽ quá vui nên không hề nhận ra. Còn cô bạn thân kia thì trầm mặc ngồi một bên, lúc thì đi vệ sinh, lúc thì nói mình phải gọi điện thoại, sau đó dứt khoát tìm một lý do xin về trước. Vương Kha vội đuổi theo, chỉ thấy cô ấy nhăn nhó bảo: “Cố ý khoe khoang trước mặt tớ à? Thời thế rồi sẽ đổi thay, tớ không tin là chỉ có một mình cô ta gặp may”.

Khi gặp chuyện vui, chúng ta sẽ muốn khoe với bạn bè, điều này cũng không có gì đáng trách, nhưng nếu không biết tiết chế, thì “con thuyền tình bạn cũng sẽ lật”. Thử nghĩ xem, người khác đang gặp biến cố lớn, mà chúng ta lại cứ ở đó khoe khoang cuộc sống của mình ấm áp, ngọt ngào, chẳng phải là hơi thiếu tình người sao?

Lúc này, dù chúng ta không biết nên an ủi thế nào thì cũng có thể giữ im lặng, đưa cho họ một lon bia, trao cho họ một cái ôm. Bất kể thế nào, làm như thế cũng sẽ được lòng người khác hơn rất nhiều so với việc nhân cơ hội này khoe khoang “chuyện vui” của bạn.

Hơn nữa, khi tâm trạng không tốt, người ta sẽ trở nên nhạy cảm hơn, rất dễ hiểu nhầm những câu nói bình thường của người khác thành những lời “châm biếm” và “chế giễu”, cảm thấy người khác đang cố ý

trêu chọc, cười trên nỗi đau của họ. Tệ hơn là, có lúc tâm trạng tiêu cực đó sẽ biến thành oán hận, khắc sâu trong lòng. Kết quả họ không chỉ xa lánh chúng ta, sau này nếu chúng ta gặp khó khăn, dù họ có thể giúp cũng chưa chắc đã chịu giúp chúng ta.

Do đó, muốn giữ quan hệ tốt, trước khi mở miệng chúng ta phải nhớ kỹ: bất kể chúng ta nói gì cũng đừng để người khác có cảm giác “bị hạ thấp”.

Đặc biệt là người vừa mới bước chân vào xã hội, cái chúng ta đang thiếu chính là bạn bè, là người giúp đỡ. Nhưng nếu vô tình khoe khoang không đúng lúc sẽ chỉ làm chúng ta mất đi nhiều bạn bè hơn. Trái lại, nếu chúng ta có thể quan tâm đến những người đang gặp chuyện buồn hơn một chút, nói không chừng sẽ đem lại một cơ hội tốt cho chúng ta sau này.

Bên cạnh đó, thông thường, người đang gặp chuyện buồn thì ít có khả năng công kích người khác, đa phần họ đều tỏ ra chán nản, buồn phiền, nhưng đừng cho rằng họ chỉ có thế. Khi nghe chúng ta nói về những chuyện vui của mình, những người này thường sẽ nảy sinh lòng thù hận. Do đó, khi chúng ta mặt mày hớn hở nói về chuyện vui của mình, rất có thể tương đương với việc chôn một quả bom trong lòng những người đang buồn, không biết lúc nào nó sẽ nổ.

Cuối cùng, bất kể sự trả thù của những người đó gây ra tổn thất như thế nào đối với chúng ta, thì ít nhất đây cũng là một nguy cơ đối với mối quan hệ

của đôi bên, không hề có lợi gì cho chúng ta. Cho nên, khi chúng ta có chuyện vui, bất kể là thăng chức, phát tài, hoặc tất cả đều thuận lợi, thì đừng bao giờ nói ra trước mặt những người đang gặp chuyện buồn.

Thực ra, cách làm tương đối ôn hòa là bất kể lúc nào cũng đừng nên khoe khoang chuyện vui của mình, đặc biệt là trước mặt những người đang gặp chuyện buồn, nên cố gắng giữ thái độ bình tĩnh, tỏ ra đồng cảm và thông cảm với họ, chỉ có như thế thì ngày vui mới kéo dài, bạn bè mới càng lúc càng nhiều.

#### **4. CHIA SẺ VINH QUANG CHO NGƯỜI KHÁC**

Những người biết cách nói chuyện đều hiểu rằng: không ai có thể một mình thành công, do đó, khi chúng ta giành được vinh quang, nhất định phải cắt miếng bánh thành công ra mấy miếng rồi chia cho người khác. Chia sẻ vinh quang của mình cho người khác mới giúp chúng ta đạt được thành công lớn hơn. Nếu chúng ta chỉ biết hưởng thụ thành quả thắng lợi một mình sẽ làm những người xung quanh không còn muốn hợp tác với chúng ta nữa.

Tư Thành Hán là quản lý bộ phận bán hàng của một công ty, tháng này bộ phận anh ta có doanh thu cao hơn bộ phận khác gấp hơn 3 lần. Theo quy định của công ty, Tư Thành Hán có thể nhận được một khoản tiền thưởng rất lớn. Ông chủ rất vui vì có được một trợ thủ đắc lực như vậy, nên quyết định tổ chức một bữa tiệc biếu dương thành tích, mời anh lên phát biểu để khích lệ các nhân viên khác cố gắng làm việc.

Trong khi phát biểu, Tư Thành Hán nhận hết công lao về mình, đồng thời khoe khoang kỹ năng điều phối nhân viên của mình thế nào, bản thân đã quyết đoán xử lý các đơn hàng lớn và vất vả tăng ca ra sao, từ đầu đến cuối không hề nói một câu cảm ơn đồng nghiệp và cấp dưới.

Sau đại hội, cấp dưới và đồng nghiệp nói đùa rằng nhân dịp này anh ta phải mời họ đi ăn, nhưng Tư Thành Hán lại nói: “Tôi được thưởng thì các anh có gì phải vui mừng? Lần sau tôi sẽ được thưởng nhiều hơn, đến lúc đó hãy nói...”

Kết quả là đến tháng sau, Tư Thành Hán chẳng những không được thưởng mà còn bị trừ lương do không đạt doanh số. Điều càng khiến anh ta khó hiểu hơn là, cấp dưới của anh ta càng ngày càng lười biếng, ngay cả ông chủ cũng ngày càng lạnh nhạt với anh ta.

Nếu chúng ta chỉ muốn độc chiếm hết công lao, muốn nhận hết vinh quang về mình thì vinh quang đó sẽ mang đến nguy cơ cho các mối quan hệ của chúng ta. Thậm chí điều đó không khác gì tự châm lửa đốt mình, khiến mọi người căm phẫn.

Do đó, khi chúng ta đạt được thành công trong công việc, bất kể thăng chức hay tăng lương thì cũng nên mời đồng nghiệp đi ăn, nói một tiếng cảm ơn với ông chủ, tỏ lòng biết ơn chân thành với sự phối hợp và giúp đỡ của cấp dưới. Thậm chí là với những người đã từng cười nhạo bạn, bạn cũng có thể cảm ơn họ vì đã cho mình động lực để tiến lên, hãy để mọi người cùng chia sẻ niềm vui với mình.

Cho nên, trong đạo xử thế, cách làm khôn khéo nhất là chia sẻ thành công của mình với người khác, luôn luôn tự nhắc nhở mình không được quá “tự cao”, phải biết coi trọng sự hợp tác, hiểu được rằng “nhiều người kiếm củi thì mới đốt được đống lửa to”. Làm như thế, những vinh quang mà chúng ta đạt được mới phát huy được tác dụng, vừa có lợi cho sự nghiệp vừa giữ được quan hệ tốt với người khác.

Trong công sở, mọi người là một tập thể, thông thường công việc của chúng ta đều có liên quan đến công việc của người khác. Do đó, khi chúng ta giành được giải thưởng, lập được công lao, đối với sự biểu dương, khen ngợi của ông chủ, cấp trên và đồng nghiệp,



trước tiên chúng ta phải bày tỏ lòng biết ơn đối với sự giúp đỡ của họ. Khi cần thiết, cũng có thể trích ra một phần tiền thưởng để mời họ đi ăn, như thế sẽ giúp chúng ta dễ dàng giành được sự tin tưởng và hảo cảm của đồng nghiệp.

Cho dù đồng nghiệp không giúp được bao nhiêu, cấp trên cũng không có công lao gì đáng kể thì chúng ta vẫn phải cảm ơn họ. Cách làm này tuy có chút giả tạo, nhưng có thể giúp chúng ta không trở thành cái đích nhắm của mọi người. Cũng giống như các ngôi sao khi lên nhận giải thưởng đều sẽ cảm ơn rất nhiều người, cái kiểu “ân nghĩa đầu môi chót lưỡi này” tuy rằng không có thật, nhưng người nghe sẽ cảm thấy rất vui, tự nhiên sẽ có hảo cảm với chúng ta hơn rất nhiều.

Tóm lại, khi được khen ngợi hoặc nhận được giải thưởng, đừng quên nói những câu như “Tôi đạt được thành công như ngày hôm nay đều là nhờ có sự giúp đỡ của mọi người, công lao chủ yếu đều thuộc về mọi người”. Mà sự “chia sẻ” theo kiểu “tôi với anh đều có một nửa công lao” này còn có thể mở rộng ra đến vô cùng, suy cho cùng thì “quà nhiều không ai trách” mà.

## 5. HÃY NHƯỜNG CHIẾN THẮNG VÔ NGHĨA CHO ĐỐI PHƯƠNG, NGƯỜI BIẾT NHẬN THUA LÀ NGƯỜI RẤT GIỎI NÓI CHUYỆN

Diệc Thu<sup>1</sup> từng nói: “Thông minh đương nhiên là một điều tốt, người thông minh biết nắm bắt thời cơ thì sẽ không phải chịu thiệt thòi, nhưng bạn không cần phải cho cả thế giới biết là bạn thông minh”. Bởi vì mỗi người đều có tính hiếu thắng, nếu chúng ta thông minh hơn người khác, cướp mất hào quang của họ, chắc chắn họ sẽ không vui.

Khi nói chuyện với người khác, cho dù bạn có tài biện luận, ăn nói trôi chảy, logic rõ ràng, thì khi bất đồng ý kiến với người khác cũng không cần phải nói đến mức họ đuối lý không còn nói được câu nào. Không sai, điều này có thể chứng tỏ được tài ăn nói của chúng ta, nhưng cũng sẽ khiến đối phương rất ghét chúng ta, điều này rất không có lợi cho quan hệ giữa đôi bên.

Hà Thu Nhiên tốt nghiệp một trường đại học hàng đầu Trung Quốc, thời còn đi học, anh ta nhờ thông minh tài hoa, ăn nói lưu loát, logic rõ ràng, nên được rất nhiều người khen ngợi. Nhưng không biết có phải do cá tính hay là do anh ta quá xuất sắc nên luôn có cảm giác mình như hạc giữa bầy gà, xưa nay chỉ một thân một mình, không có người bạn nào cả.

<sup>1</sup> Một tác giả người Trung Quốc.

Sau khi tốt nghiệp, anh ta vào làm ở một công ty, mỗi lần họp ở bộ phận, hể cấp trên hỏi ý anh ta là anh ta có thể nói đâu ra đó, tỏ ra rất có đầu óc. Nhưng các đồng nghiệp đều cảm thấy anh ta rất đáng ghét. Đặc biệt là khi cần điều phối công việc, rất ít người chịu phối hợp với anh ta.

Có người cảm thấy rất kỳ quái, vì sao người ưu tú như thế lại không được lòng người khác? Bởi vì mỗi lần bất đồng ý kiến với người khác, anh ta đều nói đến khi người kia đuối lý không nói được gì nữa mới chịu ngừng. Cho nên, những người từng cãi không lại anh ta đều muốn thấy anh ta bị xấu mặt.

Tuy cuộc sống hiện nay đầy cạnh tranh, nhưng nếu mỗi người đều chĩa mũi dùi về phía người khác thì tất cả đều sẽ thương tích đầy mình.

Cho dù thực sự cần đấu tranh thì cũng có rất nhiều cách để chiến thắng, nhưng xét về vấn đề thể diện thì tuyệt đối không thể làm như Hà Thu Nhiên, chỉ biết dùng miệng lưỡi áp chế người khác, thực ra đây chính là “chiến thắng” mà không giống “chiến thắng” nhất. Những người như thế rõ ràng là không biết cách nói chuyện, bởi vì họ đang biến mọi tình huống trong đời sống thành những cuộc thi tranh luận.

Thái Khang Vĩnh từng nói: “Hãy nhường chiến thắng vô nghĩa cho đối phương, người biết nhận thua là những người rất giỏi nói chuyện”. Xét từ một góc độ khác, khi bất đồng ý kiến với người khác, chúng ta hoàn toàn có thể thuyết phục đối phương bằng những lời nói uyển chuyển chứ không nhất thiết phải đối đầu trực diện.

Nghệ sĩ nổi tiếng Michelangelo chuẩn bị dùng một khối đá mà người khác cho rằng không thể sử dụng được nữa để điêu khắc bức tượng David cầm cung. Sau đó dưới sự hỗ trợ của Soderini, ông đã đến Florence để bắt đầu công việc.

Mấy ngày sau, Soderini bước vào phòng làm việc của Michelangelo. Sau khi cẩn thận “giám định” tác phẩm của Michelangelo, ông ta đứng dưới chân trước mặt bức tượng khổng lồ này rồi nói: “Tác phẩm này của anh rất tuyệt, về cơ bản đã rất hoàn mỹ rồi, nhưng nó vẫn có một khuyết điểm, đó là mũi to quá”.

Michelangelo biết rằng đây là do góc nhìn của ông ta không chuẩn nên ông ta mới thấy như vậy. Nhưng ông không cãi lại, mà bảo Soderini cùng mình leo lên giá đỡ, sau đó nhẹ nhàng đục mấy cái trên mũi bức tượng, theo đó liền có từng nhúm đá vụn rơi xuống từ trên tay ông.

Bề ngoài thì có vẻ như ông đang chỉnh lại chiếc mũ, nhưng thực ra ông không hề chỉnh sửa gì. Mấy phút sau, ông hỏi Soderini: “Bây giờ thế nào rồi?”. Đối phương trả lời: “Bây giờ mới hoàn mỹ”.

Khi chúng ta nói chuyện với người khác, cho dù hiểu rõ lời đối phương là sai, cũng đừng nên thô lỗ ngắt lời họ, hoặc phán bác đến mức họ phải bối rối. Đặc biệt là khi quan điểm của mình và đối phương có sự xung đột, tốt nhất là im lặng và đừng tranh luận. Nếu không, có thể khi chúng ta giơ cao lá cờ chiến thắng trước mặt đối phương thì cũng là lúc chúng ta hoàn toàn thất bại trong một mối quan hệ.

Hơn nữa, biết nhận thua thực ra cũng là một loại trí tuệ trong giao tiếp và trong cách sống. Khi chúng ta học được cách nhường chiến thắng cho đối phương trong khi tranh luận, cuộc sống sẽ trở nên đơn giản. Như thế, chúng ta mới có thể thực sự bình tĩnh để làm những chuyện mà chúng ta cho là quan trọng.

Còn những người chuyện gì cũng muốn cãi cho bằng được, thông thường không phải vì họ quá tự phụ, mà là do trong lòng họ tiềm ẩn cảm giác tự ti. Họ luôn muốn có được sự công nhận của người khác nhằm chứng minh giá trị bản thân, cho nên mới coi

việc chiến thắng trong khi tranh luận là bằng chứng cho thấy mình đã “thắng”. Họ không biết rằng, điều quan trọng nhất đối với chúng ta là nâng tầm bản thân từ trong nội tâm, là thấu hiểu và chấp nhận bản thân, là tự hoàn thiện chính mình, chứ không phải là cái khung được tạo ra từ những tiêu chuẩn đánh giá của người đời.

## 6. THA THỨ - TÂM THÁI ĐÚNG ĐẮN KHI NÓI CHUYỆN

Tôi từng đọc một câu chuyện như sau:

Người vợ đang nấu cơm dưới bếp, người chồng cứ đứng bên cạnh lải nhải: “Ôi trời, cho nhiều dầu quá”, “Cẩn thận, lửa to quá”, “Để miếng đậu phụ cho ngay ngắn một tí”, “Ôi, nồi bị vênh rồi”... Người vợ không nhin nổi nữa liền nói: “Em tự biết cách nấu”. “Đương nhiên là em biết, em yêu, anh chỉ muốn em biết rằng, khi anh đang lái xe mà em cứ nói luyên thuyên ở bên cạnh thì anh sẽ cảm thấy thế nào”. Người chồng bình tĩnh đáp.

Thực ra đây là những chuyện vẫn thường xảy ra trong đời sống hằng ngày, ví dụ như khi gặp chuyện không như ý hoặc thấy chướng mắt thì chúng ta thường không nhin được mà bực tức, nổi cơn tam bành, hoặc khoa tay múa chân chỉ trích mà không cân nhắc nặng nhẹ. Trên thực tế, những chuyện này rất dễ hóa giải, chỉ cần chúng ta biết tha thứ cho người khác.

Sau khi tốt nghiệp đại học, Triệu Khiêm Tư xin vào làm nhân viên bán hàng ở một công ty, qua hai năm nỗ lực, anh đã được thăng lên làm quản lý. Khi họp mặt bạn bè, anh kể về những điều mình đã trải qua trong công việc: “Mới đầu, tôi thấy rất khó thích ứng với công việc này, vì thế mà bị sếp mắng nhiều lần, tôi cũng thường có chút khó chịu với khách hàng. Thậm chí vừa nghe tiếng chuông điện thoại của khách hàng là tôi liền thấy ù cả hai tai”.

Có lúc giao hàng trễ, Triệu Khiêm Tư còn bị khách hàng mắng nhiếc thậm tệ, khoảng thời gian đó, anh gần như trở thành nơi trút giận của khách hàng, hễ có chút chuyện không như ý là họ lại quát mắng anh. Mà lúc đó anh cũng không hiểu nổi họ, cảm thấy những người này có vấn đề về tư cách.

Nhưng sau mấy lần qua lại, anh dần dần thay đổi cách nhìn đối với thái độ của họ. Bởi vì sau khi nói chuyện với khách hàng, anh mới biết rằng ai cũng có khó khăn của mình, nếu họ không thể nhận được hàng đúng hạn sẽ dẫn đến tổn thất rất lớn. Thậm chí có lúc, áp lực mà họ phải chịu còn lớn hơn anh. Chính vì hiểu ra điều này, anh đã hoàn toàn thay đổi thái độ với họ. Anh hết sức giúp đỡ khách hàng giải quyết vấn đề, khách hàng cũng tin tưởng đặt nhiều đơn hàng hơn, từ đó anh mới có thể đi đến ngày hôm nay.

Có lúc, có thể chúng ta sẽ cảm thấy mình bị đối xử bất công, nhưng lại không nghĩ đến lợi ích, tâm trạng và thói quen tư duy của người khác.

Ví dụ như sếp bảo chúng ta làm một việc không thuộc phạm vi mình phụ trách, người thiếu thông minh

thường nói: “Vì sao lại bảo tôi làm?” Họ không biết rằng, những lời như thế sẽ làm giảm sự kỳ vọng mà sếp dành cho chúng ta, đừng hỏi “vì sao”, bởi vì chúng ta sẽ không bao giờ biết được câu trả lời.

Chi bằng chúng ta hãy tự đặt mình vào vị trí của sếp mà bỏ qua cho ông ấy, có thể vì việc đó rất gấp nên ông ta không thể tìm ra được người thích hợp, do đó ông ta mới tìm đến người mà mình tương đối tin tưởng, đó là chúng ta; có thể là vì sếp muốn dùng việc này để thử năng lực của chúng ta. Nghĩ như thế sẽ khiến chúng ta cảm thấy dễ chịu hơn nhiều, cũng sẽ giành được sự tin tưởng của người khác.

Có một doanh nhân từng nói rằng: “Tha thứ có nghĩa là tự đặt mình vào vị trí của người khác, suy nghĩ cho người đó, tìm hiểu cảm giác và mong muốn của họ. Trong quá trình “trồng người”, khi chúng ta tỏ ra quan tâm và tha thứ cho đối phương, chỉ có chúng ta đặt mình vào vị trí của đối phương, suy nghĩ cho đối phương. Vì được chúng ta hiểu và tôn trọng, đối phương cũng sẽ thấy được lập trường và ý tốt của chúng ta, do đó họ sẽ có những hành động tích cực và phù hợp để đáp lại bạn”.



Mỗi quý trong năm, Dale Breckenridge Carnegie đều thuê một đại sảnh trong một khách sạn ở New York để giảng về kỹ năng giao tiếp. Nhưng có một quý, khi ông vừa bắt đầu khai giảng thì giám đốc khách sạn lại yêu cầu ông phải trả số tiền thuê gấp 4 lần trước kia. Mà lúc này, vé vào cổng đã phát hết, công tác chuẩn bị cho buổi học cũng đều đã hoàn thành.

Carnegie suy nghĩ một chút, sau đó mới đi tìm giám đốc, đầu tiên ông tỏ ý hiểu và thông cảm với quyết định tăng giá thuê của giám đốc khách sạn, sau đó giúp ông ta phân tích mặt lợi và mặt hại của cách làm này. Ông nói: “Có một điều lợi: đại sảnh không phục vụ cho mục đích giảng dạy mà dành cho việc tổ chức vũ hội thì ông có thể thu được một khoản tiền lớn. Bởi vì thời gian cho loại hoạt động này không dài, mỗi lần họ lại trả cho ông một khoản tiền thuê rất cao. Cho tôi thuê, hiển nhiên là ông đã chịu thiệt rất nhiều; còn mặt bất lợi là: đầu tiên, ông tăng giá thuê của tôi lại là làm giảm thu nhập của mình. Bởi vì trên thực tế xem như ông đã đuổi tôi đi, vì tôi không trả nổi tiền thuê sẽ phải tìm một nơi khác”.

“Còn có một chuyện khác không có lợi cho ông: buổi học này sẽ thu hút hàng ngàn người có văn hóa, có giáo dục thuộc tầng lớp trung, thượng lưu đến khách sạn của ông nghe giảng, đối với ông, thực ra đây chính là một buổi quảng cáo sống động mà lại miễn phí. Mong ông hãy suy nghĩ cẩn thận rồi trả lời tôi”. Cuối cùng, đương nhiên vị giám đốc kia đã nhượng bộ, điều chỉnh về mức giá trước kia.

Khi khuyên bảo người khác thì phải nói với sự thông cảm. Đương nhiên có thể đối phương sai ở một điểm nào đó, nhưng cũng có thể họ có nỗi khổ khó nói. Cho nên khi khuyên người khác, phải biết thông cảm với chỗ khó của họ, không nên một mực cưỡng cầu hoặc ra sức chỉ trích đối phương. Lúc cần thiết phải đi sâu vào nội tâm đối phương, giúp họ chữa dứt “tâm bệnh”. Khi đối phương đang kích động không phải là thời điểm thích hợp để khuyên can, bởi vì khi đang kích động, họ sẽ không còn tỉnh táo nữa, không thể hiểu được ý bạn. Lúc này nếu khuyên can chẳng những không giải quyết được vấn đề mà còn đổ thêm dầu vào lửa.

Trực tiếp chỉ trích sai lầm của người khác sẽ dễ khiến đối phương có tâm lý phản kháng. Khi giữa bạn và đối phương nảy sinh tranh chấp sẽ khiến quan hệ đôi bên rơi vào bế tắc. Nếu lúc đó chúng ta để ý đến lòng tự tôn và phẩm giá của đối phương, giữ thể diện cho họ thì sẽ không phá hỏng mối quan hệ giữa đôi bên.

Quan hệ giữa người với người là quan hệ qua lại, bạn tôn trọng người khác, người ta cũng sẽ tôn trọng bạn; bạn thù ghét người khác, người ta cũng sẽ không thích bạn. Nếu bạn luôn trực tiếp chỉ trích người khác, thì cái bạn nhận được sẽ chỉ là thù hận và phê phán, khi nói với sự thông cảm và tôn trọng, mới có thể nhận lại sự khoan dung và tôn kính.

## 7. LỜI NÓI DỐI XUẤT PHÁT TỪ LÒNG TỐT SẼ KHIẾN ĐỐI PHƯƠNG MÁT LÒNG MÁT DẠ

Vào một ngày hè oi ả, một người bạn có chia sẻ trên Weibo về một câu chuyện ấm áp mà mình đã gặp: một công nhân môi trường muốn mua loại đồ uống ướp lạnh rẻ nhất, nhân viên bán hàng bên nói cửa hàng đang trong thời gian khuyến mãi, giảm giá một nửa đối với tất cả đồ uống, sau đó bán cho anh ta một ly nước ướp lạnh loại lớn với giá 4 tệ. Sau khi bài này được đăng lên Weibo đã nhanh chóng có hơn 10.000 lượt chia sẻ và hơn 4.000 bình luận. Rất nhiều người cho rằng, so với các hoạt động thiện nguyện rầm rộ khác, ly nước giải khát bán nửa giá này cùng lời nói dối xuất phát từ lòng tốt ấy càng khiến người ta cảm thấy ấm áp hơn.

Những lời nói dối xuất phát từ lòng tốt là những lời nói đẹp đẽ, đây không phải là lừa gạt người khác, càng không phải là mưu ma chước quỷ hại người. Đặc biệt là khi chúng ta muốn giữ thể diện cho đối phương mà nói dối một chút, thì lời nói dối sẽ biến thành sự thông cảm và khoan dung, làm người khác cảm thấy thế giới này vẫn còn tình yêu, trách nhiệm và những điều khiến chúng ta cảm động. Từ đó có thể thấy, trong một số trường hợp đặc biệt, nói dối không chỉ không vi phạm nguyên tắc làm người mà còn có thể mang lại rất nhiều điều tốt cho mình và người khác.

Một buổi tối, khi bà Lutz đang định đóng cửa cửa hàng bán lẻ thì có một chàng thanh niên đi tới, nói rằng mình muốn mua một phần hot dog và một ly sữa bò, rồi đưa cho bà một tờ 50 đô la Mỹ. Sau khi nhận tiền, bà nhanh chóng nhận ra đó là một tờ tiền giả. Thấy vẻ ngoài nghèo khổ của chàng thanh niên, bà vẫn tỏ ra bình thường hỏi: “Cậu có thể đổi tờ tiền khác không?” Anh ta cúi đầu xuống rất thấp, ấp úng một lúc lâu rồi mới nói: “Không có, bà ơi, cháu... cháu rất cần một phần hot dog, cả ngày nay cháu không ăn gì rồi”.

Bà cảm thấy chàng thanh niên này vẫn chưa đến mức không biết xấu hổ, bèn mang đồ ăn và tiền lẻ thối lại cho anh ta. Khi anh ta vừa quay đi, bà đột nhiên kêu lên một tiếng, tay ôm ngực lão đảo mấy lần. Chàng thanh niên sợ hết hồn, vội bước tới đỡ bà. Lúc ấy bà liến nhét tờ 50 đô kia vào tay chàng thanh niên, nói: “Nhanh, hãy đến phòng khám ở đối diện mua thuốc giúp tôi, nói là bà Lutz bị bệnh”.

Sau khi chàng trai đi, bà nhanh chóng gọi điện cho người em trai vốn là chủ phòng khám đối diện: “Nếu có một chàng thanh niên đến mua thuốc cho chị thì cứ lấy khoảng ba bốn mươi đô tiền thuốc là được rồi, ngoài ra, trong tay cậu ta có một tờ tiền giả 50 đô”. lát sau, phòng khám bên kia gọi lại, nói rằng chàng trai đã cầm thuốc đi, hơn nữa không dùng tiền giả để mua thuốc. Lúc này bà mới thở phào một hơi, may mà mình không nhìn lầm người.

Sau đó, chàng trai ấy đã chăm sóc bà Lutz “đang bệnh” suốt cả đêm. Khi trời sáng, bà tỏ ý cảm ơn “cứu mạng” của chàng trai, đồng thời ra sức giữ anh ta lại làm việc trong cửa hàng.

Mấy năm sau, cửa hàng nhỏ đó đã trở thành một siêu thị, dần dần mở rộng quy mô kinh doanh. Chàng thanh niên đó chính là White - một ông chủ lớn trong ngành bán lẻ.

Người biết sử dụng những lời nói dối xuất phát từ lòng tốt trong những lúc cần thiết là những người thông minh, bởi vì họ biết đâu là những lời thích hợp nhất đối với tình huống trước mắt. Ví dụ bà Lutz chính là người đã dùng những lời nói dối xuất phát từ lòng tốt nhằm giữ lòng tự tôn cho White, để anh chấp nhận sự giúp đỡ của bà.

Hơn nữa, lời nói dối xuất phát từ lòng tốt còn có thể giúp người khác xây dựng lòng tin. Ví dụ bác sĩ thường an ủi những bệnh nhân bị bệnh nặng sắp chết rằng: “Chỉ cần phối hợp điều trị là sẽ nhanh chóng khỏe lại thôi”.

Cũng giống như thế, với tư cách là bạn bè, người thân của bệnh nhân, khi đi thăm họ, cho dù biết là họ không sống được bao lâu nữa, chúng ta cũng phải phối hợp với bác sĩ, tiếp tục nói dối bệnh nhân để họ

có lòng tin chấp nhận điều trị. Đối với bệnh nhân mà nói, thông thường khi họ giữ được tâm trạng vui vẻ sẽ có thể tạo nên kỳ tích, cho dù kỳ tích không xuất hiện cũng có thể làm cho cuộc sống của bệnh nhân tràn đầy niềm vui và hy vọng trong những ngày họ mắc bệnh cũng là một biểu hiện của lòng nhân đạo.

Trong truyện ngắn “Chiếc lá cuối cùng” của nhà văn Mỹ O. Henry có kể một câu chuyện như sau:

Có một cô gái bị bệnh nặng đang nằm trong phòng của mình trong một chung cư. Ngoài phòng của cô có một cái cây, trong gió thu, từng chiếc lá nổi nhau rơi xuống đất. Cô gái cứ mãi nhìn những chiếc lá rơi, sức khỏe ngày càng sa sút. Cô nghĩ: “Khi tất cả những chiếc lá rơi xuống, mình cũng sẽ chết”.

Hàng xóm của cô là một họa sĩ già, sau khi biết chuyện này, ông bèn vẽ một chiếc lá trông như thật, rồi cố định nó lên cành cây. Mùa đông giá rét đến, chiếc lá ấy vẫn một mình nằm đó, ngoan cường bám trên cành cây cao.

Cô gái bị bệnh sắp chết kia nhìn chiếc lá duy nhất còn lại, nghĩ thầm chiếc lá ấy thật ngoan cường, vẫn có thể đứng vững trong gió lạnh, mình cũng không thể yếu đuối thế này được. Cô đã thấy lại hy vọng sống và kiên cường vượt qua căn bệnh.

Từ đó có thể thấy, trong những trường hợp đặc biệt, những lời nói dối cũng có thể phát huy tác dụng rất lớn.

Tuy nhiên, chúng ta còn phải nói dối một cách có tình người. Ví dụ, khi đồng nghiệp mang phương án mới đến hỏi ý kiến chúng ta, mà chúng ta lại cảm thấy phương án đó quá tệ, nếu nói thẳng “Anh làm tệ quá” thì chắc chắn sẽ khiến đồng nghiệp cảm thấy mất mặt. Lúc này chúng ta chỉ có thể nói một cách mơ hồ như: “Anh tự nhìn lại xem”. Đây là một câu nói trong giả có thật, về bản chất, lời nói dối như thế khác với những câu nịnh hót giả dối và những lời bợ đỡ giả tạo.

Ngoài ra, có những lúc không thể không nói dối. Ví dụ, khi tham gia một buổi lễ chúc mừng ở công ty hoặc ở nhà bạn bè mà gặp chuyện không vui, thì chúng ta vẫn phải đè nén nỗi buồn và sự tức giận trong lòng lại, tiếp tục vui vẻ cười đùa với mọi người. Sự kìm chế này là vì phép lịch sự.

Tóm lại, chỉ cần trong lòng chúng ta có ý tốt, coi lời nói dối như một sách lược để giao tiếp, thì đó chính là những lời nói dối đẹp đẽ.

## **8. DỪ NHÌN THẤU CŨNG ĐỪNG VẠCH TRẦN, GIỮ THỂ DIỆN CHO ĐỐI PHƯƠNG**

“Cậu đang đọc sách gì thế?”

“Mật mã công sở.”

“Ôi, sao hôm nay không xem “Bảy cái tôi”<sup>1</sup> nữa?”

---

<sup>1</sup> Một bộ phim truyền hình Trung Quốc.

“Người chăm chỉ, hiếu học như tớ sao có thể trầm mê trong phim Trung Quốc được?”

“Đây là do phim Trung Quốc chưa đổi mới phải không?”

...

Khi bị bạn bè nói trúng tim đen, chúng ta sẽ cảm thấy hơi mất mặt, có thể trong lòng sẽ nghĩ: “Không nói ra cũng đâu có chết ai?”

Khi đối phương vì muốn giữ “thể diện” mà nói sai hoặc nói dối, chúng ta cũng không nhất thiết phải vạch trần ngay lúc đó. Bởi vì cách làm này thường sẽ làm người khác không vui, dù sao khi chúng ta vạch trần lời nói của họ cũng sẽ làm ảnh hưởng tới thể diện của họ. Do đó, nếu không muốn bị người ta ghét thì chúng ta nên học cách giữ thể diện cho người khác.

Thể diện đại diện cho nhân cách và danh dự của một người. Đây cũng là nguyên nhân vì sao từ trước tới nay mọi người đều rất coi trọng thể diện. Cho nên, khi chúng ta phát hiện ra người khác có chỗ không đúng hoặc phạm sai lầm thì nên học cách không vạch trần điều đó.



Trong một trận đấu bóng đá, cầu thủ Arjen Robben vì muốn được thể hiện mình nên không chịu chuyền bóng cho đồng đội. Kết quả là anh ta không thể ghi bàn, cuối cùng họ đã thua trận đấu đó.

Trong buổi họp báo sau trận đấu, có phóng viên hỏi huấn luyện viên Schuster: “Ông có nhận xét gì về biểu hiện của Robben trong trận đấu này?” Schuster suy nghĩ một chút rồi nói: “Bóng đá là một trò chơi tập thể, thắng thua không phụ thuộc vào một người nào, mà phụ thuộc vào cả đội, cho nên thất bại hôm nay không phải là lỗi của ai. Tôi chỉ muốn nói rằng, khi phóng tên lửa, muốn thành công phải dựa vào sự phối hợp nhịp nhàng của cả phi hành đoàn, nếu có người chỉ biết đến mình mà liều lĩnh làm bừa thì tên lửa sẽ không thể thuận lợi phóng lên trời được”.

Sau khi Robben nghe được những lời này liền cảm thấy rất xấu hổ. Sau đó, anh ta không chỉ chủ động xin lỗi huấn luyện viên, mà dần dần cũng đã thay đổi phong cách đá bóng quá “độc” của mình, bắt đầu biết tích cực phối hợp với đồng đội.

Khi huấn luyện viên nhìn thấy khuyết điểm của Robben, ông đã không chỉ trích anh ta “không thích chuyền bóng” trước mặt mọi người, mà đã dùng một ví dụ so sánh để nói với anh ta rằng “cả đội phải đoàn kết phối hợp với nhau”. Như thế vừa không

làm tổn thương lòng tự tôn của người khác, vừa có thể khiến đối phương tự nhận ra khuyết điểm của mình, hiểu được lòng tốt và dụng ý sâu xa trong lời nói của chúng ta.

Nếu chúng ta nói ra khuyết điểm của người khác ngay trước mặt mọi người, sẽ rất dễ đẩy đối phương vào tình huống khó xử. Nếu không khéo, sẽ làm cho đối phương có ý nghĩ “đã vỡ rồi thì cho nát bét luôn”, rồi trực tiếp xung đột với chúng ta. Khi đôi bên vì thế mà làm mất mặt nhau, thì đương nhiên quan hệ giữa họ cũng sẽ tan vỡ.

Cho nên, chúng ta phải học cách “nhìn thấu nhưng không vạch trần”, nói năng “có lý” nhưng cũng phải “vị tha”. Chừa lại đường lui cho người từng đắc tội với chúng ta, cho đối phương một cơ hội để xuống thang.

Người ta thường nói: “Giúp người cũng là giúp mình”. Trong cuộc sống, nếu chúng ta cho người khác “một đường sống”, họ cũng sẽ cho chúng ta một đường lui thích hợp, dù sao con người ít nhiều gì cũng sẽ có chút lòng nhân nghĩa, biết ơn người khác. Khi chúng ta ép người khác đến “đường cùng”, không lẽ còn hy vọng họ sẽ chừa đường lui cho chúng ta?

Cho nên mới có người nói: “Giữ thể diện cho người khác cũng là giữ thể diện cho mình; dù

nhìn thấu cũng không vạch trần, sẽ giữ được thể diện cho nhau, biết giữ thể diện cho người khác, cho đối phương một cơ hội để xuống thang, mới là cách làm có lợi giúp mọi người sống hòa thuận với nhau”.

## **9. KỊP THỜI TRẢ LỜI TIN NHẮN CỦA NGƯỜI KHÁC LÀ MỘT ĐIỀU CƠ BẢN THỂ HIỆN THÁI ĐỘ ĐÚNG MỤC**

Có người nói: “Thời đại internet, người trả lời tin nhắn của bạn ngay lập tức mới là người yêu bạn thực sự”. Bởi vì trong thực tế có rất nhiều người dù đã nhìn thấy câu “vui lòng trả lời tôi sau khi nhận được tin nhắn” nhưng vẫn xem như không thấy mà tiếp tục làm việc của mình. Nhưng họ không nghĩ đến, người gửi tin nhắn không nhận được câu trả lời sẽ khó chịu như thế nào.

Trả lời mấy chữ “đã nhận được” không mất nhiều thời gian, mà kịp thời trả lời tin nhắn của người khác là một hành động cơ bản nhất thể hiện thái độ đúng mục. Tuy đây chỉ là một chuyện nhỏ nhưng có thể nhìn ra được nhân cách của một người.

Triệu Lệ Kỳ là một người thân thiện dễ gần, mỗi lần có người gửi tin nhắn cho cô, hoặc là thông báo sự việc nào đó, bất kể là QQ, Wechat, hay là tin nhắn điện thoại, cô đều rất tự giác gửi tin nhắn trả lời “đã nhận được”. Mà mỗi lần người khác nhìn thấy mấy chữ này đều sẽ cảm thấy việc này đã kết thúc. Không cần phải suy nghĩ chuyện đối phương đã xem hay chưa, hoặc có ảnh hưởng tới công việc của đối phương hay không.

Không chỉ là tin nhắn, gọi điện thoại cũng vậy. Khi người khác gọi cho cô ấy, khó tránh khỏi sẽ gặp phải lúc cô đang bận hoặc không tiện nghe điện thoại, lúc ấy, thông thường Triệu Lệ Kỳ sẽ cúp máy rồi gửi một tin nhắn: “Tôi đang họp không tiện nghe máy, lát nữa tôi sẽ gọi lại cho anh”.

Kịp thời trả lời tin nhắn của người khác là một hành động thể hiện thái độ đúng mực. Những người vừa nhìn thấy tin nhắn là lập tức trả lời mà không đợi người khác phải nhắc luôn là những người sống rất kỷ luật, hơn nữa còn là người biết lấy mình làm gương.

Nhìn từ góc độ khác, nếu chúng ta là người gửi tin nhắn, chờ đợi rất lâu mà không thấy đối phương trả lời, chắc chắn trong lòng chúng ta sẽ cảm thấy không thoải mái.

Để thuận lợi tiến hành công việc, Trương Thu Vũ thường hay để lại một lời nhắc ở cuối tin nhắn hoặc email “vui lòng trả lời sau khi nhận được”. Anh làm như vậy chỉ vì muốn xác nhận xem đối phương đã đọc được nội dung tin nhắn hay chưa.

Một mặt là vì tin nhắn ấy rất quan trọng, cần phải đảm bảo đối phương đã đọc; mặt khác là vì muốn làm rõ quyền và trách nhiệm của từng người, tránh để xảy ra những tranh chấp không cần thiết.

Thông thường khi gửi tin nhắn trong nhóm, đa số mọi người khi thấy câu “vui lòng trả lời sau khi nhận được” đều sẽ lập tức trả lời. Nhưng vẫn có người không trả lời, anh lại phải gọi điện qua xác nhận: “Đã nhận được tin nhắn chưa?” Có thể đối phương sẽ nói: “Nhận được rồi”, cũng có thể nói: “Chưa nhận được” .

Sau đó, đối với những người nói “chưa nhận được”, anh đành phải gửi tin nhắn thêm một lần nữa, cho đối phương một cơ hội để xuống nước; người nói “nhận được rồi nhưng chưa đọc”, thì anh buộc phải nhắc “mau đọc đi, rất quan trọng”. Còn với những người nói “nhìn thấy rồi” nhưng không trả lời, anh luôn cảm thấy rất buồn bực.

Sở dĩ chúng ta cảm thấy buồn bực hoặc khó chấp nhận là vì chúng ta vốn cho rằng chuyện đó rất quan trọng, đồng thời bỏ ra rất nhiều công sức để thông báo cho họ, nhưng họ lại xem như không thấy,

không thèm quan tâm. Thái độ thích thì để ý không thích thì thôi của đối phương quả thực khiến người khác không thoải mái, từ đó trong lòng chúng ta sẽ nảy sinh sự hoài nghi sâu sắc về nhân phẩm và trình độ tu dưỡng của người đó, đồng thời cảm thấy ghét người đó.

Những người không trả lời tin nhắn thông thường thuộc về ba trường hợp: một là quá thật công việc quá bận, nhất thời không để ý, trường hợp này có thể thông cảm; hai là đối phương cảm thấy đây chỉ là việc nhỏ không đáng nhắc đến nên không cần trả lời; ba là đối phương cảm thấy quá phiền phức, không muốn trả lời.

Những người thuộc hai trường hợp sau rõ ràng là thiếu chuyên nghiệp. Dù sao đối với tất cả mọi thứ liên quan đến công việc, chúng ta đều không thể xử sự theo cá tính, vì đây chính là một quan điểm làm việc rất thiếu chín chắn.

Hơn nữa, tin nhắn sẽ càng ngày càng dồn lại nhiều hơn, nếu chúng ta cứ trì hoãn không kịp thời trả lời, hoặc cảm thấy để thêm lát nữa cũng không sao thì có thể lần tiếp theo chúng ta nhớ ra sẽ là mấy ngày sau. Do đó, kịp thời trả lời tin nhắn của người khác còn có thể giúp chúng ta tập thành thói quen “việc ngày nào xong ngày đó”.

Cho nên, mỗi tối trước khi đi ngủ chúng ta nên kiểm tra tin nhắn, xem thử có tin nhắn nào chưa

trả lời không. Mà gõ mấy chữ “đã nhận được” cũng không mất bao nhiêu thời gian, mặt khác còn thể hiện chúng ta đang đặt ra yêu cầu cao đối với bản thân.





“

## Chương 3

**Tránh dội nước lạnh  
vào đầu người khác,  
hãy khen ngợi đối phương  
nhiều hơn, dành cho đối phương  
sự công nhận mà họ muốn**

”



## 1. KHÔNG TÙY TIỆN PHỦ ĐỊNH Ý KIẾN CỦA NGƯỜI KHÁC CŨNG LÀ MỘT LOẠI TU DƯỠNG

**C**ó một loại người luôn nói với chúng ta những câu hoa mỹ như “tôi đang đặt mình vào vị trí của bạn để suy nghĩ”, “tôi đang nghĩ cho anh”, nhưng ngầm kỹ lại, dường như họ luôn phủ định ý kiến của chúng ta, dội nước lạnh vào đầu chúng ta.

An Kỳ và cô bạn thân cùng dạo siêu thị, khi đi ngang qua một cửa hàng thời trang nổi tiếng, cô bị hấp dẫn bởi một chiếc váy liền thân màu đỏ nên rất muốn mặc thử một chút. Khi nhân viên cửa hàng sắp đưa cô đến phòng thử đồ thì cô bạn thân bảo: “Mặc màu đỏ rất thô, hơn nữa chiếc váy này không hợp với thân hình và màu da của cậu, hay là chúng ta đổi qua cửa hàng khác đi”.

Câu này làm An Kỳ và nhân viên cửa hàng đều rất bối rối. An Kỳ đang vô cùng hào hứng, nghe thấy vậy đành lẳng lặng đặt chiếc váy xuống, gượng cười nói: “Tớ cũng thấy không hợp, thôi thì đi xem tiếp”.

Đối với bạn bè, điều họ cần là một người bạn biết ủng hộ, động viên khi họ đang cảm thấy hụt hẫng, thất vọng chứ không phải là một người chỉ biết phủ định ý kiến của mình. Đương nhiên, là bạn bè thì phải nói thật, nhưng nói thật không có nghĩa là nói mà không kiêng dè. Điều này chỉ mang tới năng lượng tiêu cực cho đối phương. Người thực sự nghĩ

cho người khác cũng sẽ không một mực phủ định ý kiến của người khác, mà trái lại khi gặp vấn đề, họ sẽ giúp đối phương phân tích lợi hại, sau đó để đối phương quyết định.

Với những người chỉ biết nói theo kiểu vô thường vô phạt như “thế này không được”, “thế kia không tốt”, nghiêm khắc mà nói, thực ra họ đang dùng danh nghĩa bạn bè để trói buộc tự do của người khác. Cho nên, loại người này không thích hợp để làm bạn, tốt nhất chúng ta nên tránh xa.

Người ta nói “ngưu tầm ngưu, mã tầm mã”, môi trường chúng ta đang sống có ảnh hưởng rất lớn đến tâm trạng và tác phong của chúng ta. Khi sống gần những người cởi mở, tự tin, đương nhiên chúng ta sẽ ngập tràn năng lượng tích cực, còn nếu sống với những người hay chán nản, buồn phiền thì chắc chắn chúng ta sẽ bị tâm trạng tiêu cực của đối phương ảnh hưởng.

Hơn nữa, có lẽ trên đời này thứ yếu ớt nhất và cũng mạnh mẽ nhất chính là ngôn ngữ. Nhiều lúc, chỉ một lời suy đoán rất nhẹ nhàng của chúng ta, bất kể đúng hay sai cũng có thể gây ra rất nhiều tổn thương không đáng có cho người khác. Đặc biệt là khi không hiểu tình hình mà lại bình luận về người khác sẽ khó tránh khỏi nhận định sai lầm, khiến người khác bị tổn thương.

Mạc Hiếu Đông tốt nghiệp một trường đại học danh tiếng, anh học chuyên ngành máy tính, cũng là một ngành đang “hot”. Sau khi tốt nghiệp, anh làm lập trình viên, về sau anh hợp tác với bạn mở một công ty game. Anh có một người bạn đại học là người Bắc Kinh, thỉnh thoảng người bạn này có mời anh đến nhà ăn cơm. Lúc đầu, Mạc Hiếu Đông rất vui, nhưng về sau anh không muốn đi nữa.

Nguyên nhân rất đơn giản, người bạn đó thường xuyên dội nước lạnh vào đầu Mạc Hiếu Đông. Ví dụ, anh từng thích một cô gái, khi đang do dự không biết có nên biểu lộ hay không, người bạn này vừa nghe nói cô gái đó là người Bắc Kinh liền khuyên anh nên từ bỏ: “Rất nhiều người Bắc Kinh không thích người ngoại tỉnh, cho dù cô ấy chấp nhận sống với cậu thì bố mẹ cô ấy cũng không đồng ý”.

Ngoài ra, khi Mạc Hiếu Đông mới mở công ty game, người bạn này có đến văn phòng của anh tham quan, kết quả là khi anh vừa nói với đối phương về kế hoạch của mình xong, người này liền lạnh lùng bảo: “Mở công ty game rủi ro rất cao, mà số lượng nhân viên bên cậu có hạn, khó đảm bảo sau này sẽ không gặp nguy cơ”.

Về sau, có một thời gian công ty của Mạc Hiểu Đông kinh doanh không tốt, người bạn này hẹn anh ra ngoài uống rượu. Vừa uống xong mấy chai bia, anh ta lại bắt đầu lái nhái: “Lúc đầu tớ đã khuyên rồi mà cậu không nghe...” Mạc Hiểu Đông tức giận quát lên: “Cậu đừng có nói nhảm nữa có được không?”

Về sau quan hệ giữa hai người cũng nhạt đi, anh chỉ nói: “Loại bạn chỉ biết đá kích mình thì tốt nhất là không nên qua lại”.

Suy cho cùng có một số việc cũng giống như một tảng băng trôi, chúng ta chỉ có thể thấy được một phần của nó. Nhiều lúc, khi không hiểu rõ tình hình mà tùy tiện đánh giá, phủ định ý kiến của người khác, nhẹ thì sẽ mang tới những phiền phức và đau khổ không cần thiết cho người đó, nặng thì mỗi câu bạn nói đều như những nhát dao đâm vào tim họ.

Cho nên, đối với một số chuyện của người khác, chúng ta có thể không giúp nhưng tuyệt đối đừng tùy tiện dội nước lạnh vào đầu họ, cuối cùng chỉ khiến họ ghét bạn mà thôi; khi người khác gặp chuyện buồn, chúng ta không an ủi được cũng không sao, nhưng đừng có xát muối vào vết thương trong lòng họ.

Biết giữ miệng, làm tốt việc của mình. Dù sao mỗi người đều có chỗ khó của mình, có thể chúng ta không đủ năng lực để giúp người khác, nhưng ít nhất cũng đừng dùng lời nói để làm tổn thương người khác. Không tùy tiện phủ định ý kiến của người khác là hành động thể hiện trình độ tu dưỡng cao nhất của con người.

## 2. KHÍCH LỆ ĐỐI PHƯƠNG CHỨ KHÔNG PHẢI LÀ CẢNH CÁO

Người dạy thú trong đoàn xiếc ngựa có một bí quyết dạy thú như sau: khi con thú có tiến bộ, dù là tiến bộ rất nhỏ thì ông đều coi đó như một chuyện đại sự, ông nhẹ nhàng vỗ đầu nó, khen ngợi nó, rồi cho nó ăn thịt.

Đối xử với động vật đã như thế, với tư cách là cha mẹ, giáo viên, cấp trên, khi gặp những đứa con, học sinh, cấp dưới “không có chí vươn lên” không lẽ chỉ biết quát mắng lạnh lùng hay sao? Trên thực tế, chúng ta cũng có thể học theo người dạy thú kia, dùng thịt thay roi. Bởi vì trong đại đa số trường hợp, con người đều muốn được khích lệ chứ không phải là trách mắng. Cho dù là tiến bộ rất nhỏ, nếu chúng ta dành cho đối phương sự khen ngợi đúng mức sẽ khích lệ họ đạt được những tiến bộ lớn hơn.

Roger Rolls, Thống đốc da đen đầu tiên của tiểu bang New York, sinh ra trong một khu ổ chuột khét tiếng

ở New York. Môi trường ở đó rất bẩn thiu và đầy bạo lực, là nơi tập trung của những người vượt biên và những gã lang thang. Những đứa trẻ quen sống trong môi trường đó, từ nhỏ đã bắt đầu trốn học, đánh nhau, trộm cắp thậm chí là sử dụng ma túy, khi lớn lên rất ít người có công việc đàng hoàng. Nhưng Roger Rolls không chỉ thi đậu đại học mà còn trở thành thống đốc.

Trong một buổi họp báo, một phóng viên hỏi ông: “Điều gì đã đưa ông đến với chức thống đốc?” Roger Rolls không kể về quá trình phấn đấu của mình mà kể về vị hiệu trưởng trường tiểu học của ông.

Để giúp những đứa trẻ kia trưởng thành trong môi trường lành mạnh, vị hiệu trưởng ấy đã nghĩ đến rất nhiều phương pháp, nhưng đều không hiệu quả. Về sau, ông phát hiện ra những đứa trẻ này đều rất mê tín, để khích lệ chúng, mỗi lần lên lớp, ông đều dạy thêm cả thuật “xem chỉ tay”.

Ngày đó, hiệu trưởng nắm tay Roger Rolls rồi nói: “Thầy nhìn ngón tay cái thon dài của em là biết, sau này em sẽ là thống đốc bang New York”. Câu này khiến Roger Rolls rất kinh ngạc, bởi vì đến tận lúc đó vẫn chưa có ai kỳ vọng ở ông nhiều như thế. Cho nên ông đã ghi nhớ câu nói này, và tin vào điều đó.

Từ đó trở đi, quần áo của Rolls không còn dính đầy bùn đất, ông cũng không còn nói tục trong khi

nói chuyện nữa. Ông bắt đầu giữ thẳng lưng trong khi đi, mà trong thời gian hơn 40 năm sau đó, ông vẫn luôn dùng tiêu chuẩn của một thống đốc để đặt ra yêu cầu cho bản thân. Đến năm 51 tuổi, ông đã thực sự trở thành thống đốc.

Bá tước Gisfield từng nói: “Mỗi người đều có ưu điểm của mình, ít nhất cũng có những điều mà họ cho là ưu điểm. Đối với những điều mà họ tự cho là ưu điểm, đương nhiên họ đều muốn nhận được sự đánh giá công bằng từ người khác. Còn với những điều họ muốn được công nhận nhưng lại thiếu tự tin thì họ sẽ đặc biệt muốn được người khác tặng bốc”.

Cho nên, đối với những người “không có ý chí vươn lên”, thay vì đánh họ một roi khi họ bước vào con đường mà chúng ta không muốn họ bước vào, chỉ bằng hãy cho họ một viên kẹo khi họ vừa bước vào con đường mà chúng ta muốn họ đi. Nói cách khác, thay vì chỉ trích khi họ làm sai, nên khen ngợi mỗi khi họ tiến bộ, cho dù là tiến bộ rất nhỏ.

Giống như cố giáo sư James Anderson ở Đại học Harvard đã nói: “So với những gì mà đáng lẽ chúng ta sẽ đạt được, chúng ta chẳng qua là đang nửa tỉnh nửa mê mà thôi. Hiện tại chúng ta mới chỉ dùng đến một phần nhỏ năng lực của cơ thể lẫn bộ não. Nói rộng ra, con người luôn luôn sống như vậy, họ luôn tỏ ra kém xa so với giới hạn cao nhất mà mình có thể đạt tới; họ có rất nhiều sức mạnh, nhưng chưa từng



dùng đến”. Sự thật đúng là như thế, mỗi người đều có tiềm năng vô hạn, và không có giới hạn cho sự tiến bộ của con người. Do đó, khi thấy người khác có một sự tiến bộ nhỏ, chỉ cần chúng ta khen ngợi họ, khích lệ họ, thì họ có thể đạt được những tiến bộ lớn hơn.

Hà San San là một giáo viên, cô được nhà trường sắp xếp làm giáo viên chủ nhiệm lớp 4. Sau khi xem qua danh sách học sinh và lời nhận xét của giáo viên trước đó, cô cảm thấy rất hào hứng đối với học kỳ mới sắp đến, nhưng đồng thời trong lòng cũng đầy âu lo. Bởi vì trong lớp này có một học sinh nổi tiếng là “phá như giặc”, cậu ta thường hay gây chuyện trong lớp, ví dụ như đánh nhau với học sinh nam, trêu chọc học sinh nữ phát khóc, vô lễ với giáo viên... Ưu điểm duy nhất của cậu ta là hiểu bài rất nhanh.

Để xử lý “đứa trẻ có vấn đề này”, Hà San San đã đưa ra một số biện pháp. Mỗi khi gặp học sinh này, cô đều nói: “Cô nghe nói em là một nhà lãnh đạo bẩm sinh, năm nay cô muốn nhờ em giúp cô biến lớp mình thành lớp ngoan nhất trong khối 4”. Mỗi ngày đầu, cô thường nhắc đi nhắc lại điều này, khen ngợi tất cả những điều mà cậu ta làm, nhận xét về hành vi của cậu ta, khen cậu ta là một học sinh rất giỏi.

Về sau, kết quả khiến mọi người kinh ngạc: cậu ta quả thực đã bắt đầu thay đổi, trở thành một học sinh vừa học giỏi vừa ngoan ngoãn.

Khi người khác có biểu hiện không tốt, quả thực chúng ta có thể chỉ cho họ thấy điều đó. Nhưng mỗi người đều có lòng tự tôn rất cao, nếu chúng ta không phê bình, mà dùng sự khích lệ để đối xử với người khác thì sẽ càng dễ dàng thúc đẩy họ phát triển theo chiều hướng tốt.

Giống như một vị trưởng trại giam ở Mỹ từng nói: “So với việc phê bình nghiêm khắc, nếu chúng ta khen ngợi mỗi sự nỗ lực của phạm nhân một cách thích hợp, sẽ khiến họ hợp tác với chúng ta hơn, hơn nữa điều này cũng có thể giúp họ phục hồi nhân cách”.

Do đó, bất kể là bố mẹ đối xử với con cái, giáo viên đối xử với học sinh, hay là cấp trên đối xử với cấp dưới đều nên làm như thế. Khi họ hoàn thành xuất sắc một nhiệm vụ nào đó, chúng ta nên khen ngợi và động viên họ. Còn khi họ không hoàn thành tốt nhiệm vụ, chúng ta cũng có thể dùng những lời động viên để khích lệ họ cố gắng hơn. Cho dù họ làm rất tệ, chúng ta cũng không cần phải to tiếng quát mắng, mà nên tìm ra ưu điểm của họ và khen ngợi, động viên họ, làm như thế nhất định bạn sẽ thu được hiệu quả bất ngờ.

### 3. PHỤ HỌA ĐÚNG LÚC LÀ MỘT CÁCH KHÁC ĐỂ KHEN NGỢI ĐỐI PHƯƠNG

Khi nghe người khác nói chuyện, chúng ta không nhất thiết phải hoàn toàn im lặng, có lúc cũng có thể phụ họa theo đối phương ở mức độ thích hợp, như thế không chỉ thể hiện chúng ta không mất tập trung, vẫn đang chăm chú lắng nghe đối phương nói chuyện, mà còn thể hiện sự đồng tình với người đang nói, đồng thời ngầm tỏ ý khích lệ đối phương.

Ví dụ chúng ta có thể đặt một số câu hỏi cho người đang nói. Những câu hỏi này vừa có thể thể hiện sự quan tâm của chúng ta dành cho chủ đề trước mắt, vừa có thể làm cho đối phương không ngừng nói tiếp. Cách này chính là “biết rồi còn cố ý hỏi”, làm đối phương càng muốn nói chuyện với chúng ta.

Một vị giáo sư kể với các sinh viên một số chuyện vụn vặt thời ông còn làm nghiên cứu sinh: “Bây giờ đời sống của các em rất phong phú, trong trường có cả cung thể thao, khu vui chơi giải trí. Khi tôi còn học đại học, trong trường chỉ có phòng học, thư viện và ký túc xá”.

Các sinh viên đều mỉm cười, giáo sư tiếp tục nói: “Có điều, lúc ấy dồn hết tâm sức cho việc học cũng tốt, nghiên cứu khoa học mà, nếu kiến thức cơ bản không vững thì không thể nói tới chuyện sáng tạo cái mới. Tôi còn nhớ một đề tài nghiên cứu của tôi lúc ấy là sự biến đổi địa chất ở cao nguyên Thanh Tạng, lúc đó tôi phải tra cứu rất nhiều sách vở liên quan tới quá trình biến đổi của địa chất và các loài sinh vật. Lúc ấy khoa học chưa phát triển như bây giờ, làm gì có máy tính hay sách điện tử, hoàn toàn dựa vào các tài liệu giấy trong thư viện, khó hơn nhiều so với đề án của các em bây giờ”.

Nói tới đây, giáo sư dừng lại, cầm ly nước lên uống vài ngụm. Lúc này, có một sinh viên lễ phép hỏi: “Thưa thầy, lúc ấy đề tài của thầy là sự biến đổi địa chất của cao nguyên Thanh Tạng, nhưng lại tham khảo tài liệu liên quan tới sự biến đổi của các loài sinh vật trong khu vực, có phải lúc đó rất ít người kết hợp suy nghĩ về cả hai vấn đề này không ạ?”

Giáo sư đắc ý nói: “Nhiều lúc, em phải nghĩ tới những điều mà người khác chưa nghĩ tới thì mới có thu hoạch bất ngờ, mới có thể sáng tạo cái mới. Không tin, chúng ta hãy lấy một ví dụ có sẵn, hãy thử nói về đề tài của em đi”.

Sau đó, giáo sư còn đặc biệt chỉ bảo thêm cho sinh viên đã đặt câu hỏi kia, còn những sinh viên chỉ biết ngồi nghe thì không được hưởng ưu ái này.

Vừa lắng nghe vừa phụ họa, thực ra là một cách khen ngợi, không chỉ có thể giúp chúng ta hiểu người khác hơn, còn có thể giúp chúng ta vượt qua được sự khác biệt trong phán đoán của đôi bên, từ đó cải thiện được mối quan hệ hiện tại.

Bởi vì, khi chúng ta lắng nghe, cũng chính là lúc chúng ta đặt mình vào vị trí của người khác để cảm nhận hạnh phúc, đau khổ và niềm vui của người đó, giúp chúng ta có thể nhìn rõ hơn những ưu điểm và khuyết điểm của đối phương. Mà khi những kết luận này được truyền tải vào trong lòng đối phương thông qua sự phụ họa hiệu quả của chúng ta, thì cuộc nói chuyện đó mới được xem là hoàn mỹ.

Ví dụ, khi chúng ta bày tỏ sự tán đồng đối với lời nói của người khác, có thể phụ họa: “Anh nói hay quá!”, “Rất đúng”, “Đây đúng là chuyện bực mình”, những câu phụ họa đơn giản, rõ ràng như thế có thể tỏ rõ chúng ta đang hiểu và ủng hộ đối phương, giúp người nói tìm được phương tiện để giải tỏa cảm xúc của mình. Đồng thời, chúng ta cũng có thể dùng một số câu nói ngắn gọn đơn giản để gói gọn chủ đề chính mà đối phương đang muốn diễn đạt, làm cho tư tưởng của đối phương trở nên nổi bật và thẳng thắn, đây cũng là một cách để khiến chúng ta hứng thú hơn trong khi tiếp tục lắng nghe.

Đương nhiên nếu chúng ta phụ họa chỉ vì muốn hòa theo đối phương thì lại là quá thiếu tôn trọng

đối phương. Ví dụ nếu chúng ta chỉ đơn giản là lặp lại câu nói của đối phương thì họ sẽ cảm thấy “Anh hoàn toàn không nghe tôi nói”, sau đó có thể họ sẽ không nói chuyện với chúng ta nữa.

Có một người tình cờ gặp một chuyện rất kỳ lạ, thế là anh ta cực kỳ hào hứng chạy đi kể với bạn. Người bạn này vốn đang có chuyện khác, nhưng vì không muốn ngắt lời anh ta nên vẫn tỏ ra chăm chú lắng nghe, ngoài ra chốc chốc còn phụ họa vài câu, cho nên anh ta càng nói hăng say.

Không bao lâu sau, anh ta liền phát hiện ra người bạn này không hề chăm chú nghe mình nói chuyện mà chỉ lặp lại những gì mình nói như một con vẹt. Anh ta rất tức giận nói: “Nếu cậu bận việc thì cứ nói, sao phải bôi bác thế!”

Người bạn này vẫn tâm hồn treo ngược cành cây, trả lời: “Ừ, đúng là bôi bác thật....” Anh ta nghe thế càng tức giận hơn.

Cho nên, khi phụ họa lời nói của người khác cũng cần chú ý thái độ của mình, tốt nhất là phải đảm bảo lời nói của mình “rõ ràng thông suốt”, “ngắn gọn”, “nắm vững trọng điểm”, nếu không có thời gian nghe đối phương nói chuyện thì nên nói thẳng. Nếu không sẽ rất dễ phá hỏng quan hệ giữa đôi bên.

Ngoài ra, chúng ta còn phải chú ý một điều: phụ họa trong khi nghe người khác nói không có nghĩa là chúng ta có thể tùy tiện chen ngang khi họ đang nói. Có thể có một số người tính hay nóng vội, hơn nữa tự cho là mình hiểu nhanh, cho nên không chờ đối phương nói hết mà cứ xen vào hỏi cái này cái kia. Họ không biết rằng, như thế không chỉ khiến họ hiểu sai ý đối phương, mà còn rất bất lịch sự.

Cho nên, trong khi nói chuyện hay làm việc, nếu chúng ta muốn làm đối phương yêu thích, khiến cuộc trò chuyện được tiếp tục một cách vui vẻ thì đừng nên chỉ biết im lặng lắng nghe mà phải học cách phụ họa đúng lúc.

#### **4. TÁN THƯỞNG, QUAN SÁT XEM ĐỐI PHƯƠNG MUỐN ĐƯỢC CÔNG NHẬN ĐIỀU GÌ NHẤT**

Trong khi quay chương trình truyền hình “Khang Hy đến rồi”, có một vị khách mời sau khi lên sân khấu vì muốn bày tỏ sự tôn trọng với MC nên đã nói: “Tôi rất thích tiết mục này, anh Khang Vĩnh rất hóm hỉnh, Tiểu S rất thông minh”. Nhưng sau khi nói xong, bất kể là Thái Khang Vĩnh hay Tiểu S đều không hề tỏ ra vui vẻ chút nào. Hiển nhiên, lời khen của vị khách mời này không có chút hiệu quả nào.

Đối với chuyện khen ngợi người khác, Thái Khang Vĩnh cho rằng, quan trọng nhất là cảm nhận,

quan tâm đến sự tồn tại của người khác, kỹ năng nói chuyện chỉ là thứ yếu. Về chuyện này, ông từng nhiều lần nhắc tới trong chương trình của mình: “Khi khen một người phụ nữ, bạn chỉ cần trực tiếp khen cô ấy đẹp là được rồi, đối với người thường xuyên được mọi người khen đẹp như Tiểu S thì cô ấy vẫn thích được mọi người khen ngợi nhan sắc của mình nhất. So với khen cô ấy thông minh, hát hay, nên khen cô ấy xinh đẹp thì hơn”.

Cho nên, không phải tất cả mọi lời khen đều khiến người khác vui vẻ hay cảm động. Chỉ khi quan tâm tới đối phương, quan sát ưu điểm mà đối phương cảm thấy đặc ý nhất, chúng ta mới có thể tìm được những lời khen khiến đối phương vừa lòng, mới giúp chúng ta nhận được sự tán thành và tin tưởng của người khác. Nếu không sẽ phản tác dụng.

Giám đốc bộ phận nhân sự uốn tóc xong trông như một “obasan”<sup>1</sup>, nhưng Cố Thiên Linh lại khen cô ta giống như một nàng công chúa ở châu Âu thời xưa. Sếp của cô rõ ràng béo đến 100kg, nhưng cô lại cố tình tăng bốt, còn nhờ đối phương chỉ cho mình cách chăm sóc cơ thể làm sao để cao to, oai vệ như thế. Mà đối mặt với những lời khen này, sếp của cô chỉ có thể bối rối cười trừ.

---

<sup>1</sup> Cô, di hoặc một "người phụ nữ trung niên".



Những lời khen vô lý như thế khiến người khác vừa nghe đã cảm thấy không chân thành, và không muốn nghe.

Vậy chúng ta làm sao để đoán được người khác muốn nghe những lời khen như thế nào? Ví dụ khi chúng ta bước vào văn phòng của người khác, chỉ cần nhìn qua bài trí trong phòng một lượt là có thể tìm được rất nhiều manh mối.

Ví dụ, thông thường bức ảnh để trên bàn làm việc hoặc trên màn hình máy tính của đối phương chính là manh mối rõ ràng nhất: nếu đặt ảnh chụp chung của đối phương và quản lý cấp cao thì tốt nhất là chúng ta hãy khen anh ta giao thiệp rộng, chuyện gì cũng làm được; nếu là ảnh chụp chung của đối phương với con cái thì đương nhiên chúng ta nên hỏi thăm sức khỏe con anh ta, rồi khen chúng nhìn rất thông minh, ưu tú.

Thực ra, thông thường những thứ mà chúng ta vừa nhìn đã thấy như thế này chính là những thứ mà đối phương muốn người khác nhìn thấy, hoặc là mong muốn người khác nhắc đến, hỏi đến. Còn những thứ không tiện để người khác nhìn thấy thì chắc chắn đối phương sẽ cất kỹ.

Cho nên, manh mối để tìm ra “lời khen mà người khác muốn nghe nhất” thực ra rất nhiều, chỉ cần chúng ta để ý quan sát, thì khi lời khen được nói ra chắc chắn sẽ khiến đối phương nhìn chúng ta với cặp mắt khác.

Khi làm giám khảo trong cuộc thi “Super Girls”, Thái Khang Vĩnh luôn có thể đưa ra những lời khen và bình luận xác đáng, đặc sắc, không chỉ khiến thí sinh nghe xong vô cùng vui mừng mà còn để lại ấn tượng rất sâu sắc trong lòng người xem.

Ví dụ như khi nghe được giọng hát đặc biệt của Thượng Văn Tiệp, ông liền khen: “Vận dụng âm thanh táo bạo và có hiểu biết. Nếu em đi hát ở quán bar, tôi sẽ mua vé vào nghe”. Khi bình luận về giọng hát của thí sinh top đầu Đàm Duy Duy, ông nói: “Một giọng hát làm mọi người kinh ngạc, giống như âm thanh tự nhiên đến từ trời xanh biển rộng. Tôi rất ít khi nhìn thấy ngoại hình trẻ trung và nội lực hòa làm một thể như thế này, rất xuất sắc”.

Đối với thí sinh có ngoại hình đẹp như Lưu Lực Dương, ông lại nói: “Tôi cảm thấy em đã là một ngôi sao rồi. Ngoại hình của em rất hiếm có, nhiều năm nay Đài Loan mới có một người như em. Nếu sau này có người nhắc đến tên em thì điều đầu tiên tôi nghĩ đến chính là ngoại hình của em”.

Căn cứ vào đặc điểm và mong muốn của từng người, Thái Khang Vĩnh luôn có thể nói đúng điều cần nói, còn những lời khen chân thành mà lại thực tế của ông khiến mỗi thí sinh đều vô cùng vui mừng. Chúng ta nên học cách nói của Thái Khang Vĩnh, giúp lời nói của chúng ta có thể đi vào lòng người.

Ví dụ khi muốn khen một giáo viên, chúng ta có thể nói: “Cậu A không hổ là học trò cưng của thầy, bây giờ đã tự mở công ty rồi, đúng là danh sư xuất cao đồ”. Bởi vì đối với giáo viên, khi học trò của họ đạt được thành tựu nhất định chính là lúc họ cảm thấy tự hào nhất. Khi chúng ta muốn khen ngợi một thương gia, thay vì khen ông ta làm ăn phát đạt, không bằng khen ông ta giỏi buôn bán, đầu óc linh hoạt, biết tính toán.

Bởi vì địa vị, tuổi tác của mỗi người khác nhau, cho nên với mỗi người chúng ta phải dùng những lời khen khác nhau, phải làm nổi bật được cá tính và phù hợp với mong muốn của đối phương. Như thế mới làm cho lời khen của chúng ta phát huy được hiệu quả cao hơn so với câu “Anh thật lợi hại” không khốc kia.

Tóm lại, chúng ta phải học cách từ bỏ những lời khen chung chung kia, mà nên chọn ra ưu điểm và sở trường nào đó của đối phương sau đó tập trung khen ngợi ưu điểm đó mới có thể khiến đối phương vui mừng.

## 5. THỪA NHẬN LỜI PHÊ BÌNH CỦA ĐỐI PHƯƠNG LÀ ĐÚNG

Một số người thường không thừa nhận khuyết điểm của mình, khi thấy người khác nói những lời không hay về mình thì họ sẽ tranh cãi với người đó, nhất định phải phân cao thấp mới thôi. Còn có một số người khi bị phê bình vẫn có thể giữ thái độ đúng mực, cho dù đối phương nói khó nghe tới đâu họ cũng không để ý.

Thực ra, những người phê bình chúng ta có thể là những người muốn chúng ta khắc phục khuyết điểm của mình hoặc muốn giúp chúng ta làm việc tốt hơn, hoặc là họ có ý đồ khác, muốn dùng những sai lầm của chúng ta để làm chúng ta mất mặt... nhưng bất kể là loại nào thì đều là vì chúng ta quá thực có khuyết điểm, có sai lầm.

Nói cách khác, khi người khác phê bình chúng ta thực ra là đang chỉ ra khuyết điểm của chúng ta, là đang giúp chúng ta. Cho nên, bất kể mục đích hay ý đồ của đối phương là gì, chúng ta đều nên cảm ơn họ, đồng thời đối xử với họ bằng thái độ tích cực.

Sau khi tốt nghiệp đại học, Châu Lập Ngôn vào làm nhân viên kỹ thuật ở một công ty điện tử. Nhưng do anh là người mới chưa có kinh nghiệm nên thường xuyên làm hỏng việc.

Chính vì thế, Châu Lập Ngôn thường hay bị sếp mắng: “Cậu làm ăn kiểu gì thế, mấy năm đại học chẳng học được gì sao, chuyện đơn giản thế mà cũng làm sai”, “Cậu xem, sao lại phạm sai lầm y như lần trước, lời tôi nói cậu đều bỏ ngoài tai có phải không?”, “Vậy mà không biết đối hai cái này với nhau, cậu phải biết tư duy linh hoạt chứ!”

Ban đầu, mỗi lần bị sếp mắng Châu Lập Ngôn đều thấy không phục, nhưng khổ nỗi không còn cách nào khác, mỗi ngày chỉ có thể nhẫn nhục nghe chửi. Lâu dần, càng ngày anh càng ít bị sếp mắng hơn, mà anh cũng càng ngày càng ít phạm sai lầm hơn. Mãi sau này, khi đã trở thành nhân viên kỹ thuật cốt cán trong công ty, anh mới hiểu ra: nếu không nhờ sếp đốc thúc mỗi ngày, làm sao anh có thể tiến bộ nhanh như thế.

Khi một người có thể hoàn toàn tiếp thu lời phê bình, đồng thời hiểu được “nỗi khổ tâm” của người phê bình, sau đó tích cực cải thiện và biết ơn những lời phê bình đó. Đối với người phê bình chúng ta, đây chính là một việc khiến họ vô cùng vui mừng.

Mà khi chúng ta có thể dùng cách đó để đối mặt với những lời phê bình của người khác, cho dù chúng ta có làm sai thì những người muốn tốt cho chúng ta đều sẽ cảm thấy sai lầm đó có thể tha thứ. Bởi vì trong giây phút đó, chúng ta đã khiến đối phương cảm nhận được giá trị của mình một cách sâu sắc, hơn nữa còn mang đến cho họ cảm giác thành công và thỏa mãn trong khi chỉ bảo cho người khác. Đồng thời, trong quá trình tiếp thu lời phê bình của người khác, chúng ta cũng thu được rất nhiều lợi ích. Ví dụ chúng ta có thể nhờ đó mà biết và thay đổi thái độ hoặc phương thức làm việc sai lầm trước kia, từ đó nâng cao hiệu quả công việc.

Nhưng nếu chúng ta một mực cho rằng những lời phê bình, chỉ trích của người khác làm tổn thương lòng tự tôn của mình, rồi ra sức tự bào chữa cho bản thân sẽ chỉ làm người khác bất mãn hơn với chúng ta.

Thời gian trước, nhân viên tài vụ Tiêu Nhụy vì chưa thi đỗ kỳ sát hạch nghiệp vụ kế toán nên công việc không mấy thuận lợi. Hôm nay, giám đốc gọi cô vào văn phòng hỏi: “Gần cuối năm rồi, mọi người đều rất bận rộn, sao cô lúc nào cũng ưỡ ỏi thế?”

“ưỡ ỏi thì sao ạ, xưa nay tôi vẫn làm việc rất tốt mà”. Tiêu Nhụy coi như không có chuyện gì.

“Vậy sao hai khoản thu chi của phòng nghiệp vụ đã hai tháng rồi vẫn chưa điều chỉnh lại sổ sách?” Thấy thái độ của cô như thế, giám đốc có chút không vui.

“Điều chỉnh sổ sách rất phiền phức, có thể để tháng sau mới điều chỉnh không ạ, hơn nữa chuyện này cũng không ảnh hưởng đến công việc”. Tiêu Nhụy biện bạch.

Giám đốc rất bực, liền mắng cô mấy câu. Còn Tiêu Nhụy vì bị mắng nên không vui, cô liền cầm túi lên rồi xống xộc đi ra khỏi văn phòng.

Sau đó, giám đốc đã chuyển những công việc quan trọng mà Tiêu Nhụy đang phụ trách sang cho người khác làm, điều này càng khiến cô không còn tâm trạng để làm việc. Không bao lâu sau, cô viết đơn nghỉ việc.

Quả thực, bị cấp trên phê bình là một việc đáng buồn. Nhưng điều này không có nghĩa là chúng ta có thể tỏ thái độ bất chấp, chống đối cấp trên. Như thế cấp trên sẽ cho rằng chúng ta quá ngang bướng, không có ý thức chủ động nhận trách nhiệm. Nếu bản thân đã sai thì khi bị cấp trên phê bình chúng ta nên thừa nhận sai lầm của mình, đồng thời tỏ ý ăn năn sửa đổi.

Đặc biệt là nhân viên văn phòng làm việc trong công sở, chúng ta cần phải có cách ứng xử phù hợp

với những lời phê bình, chỉ bảo của ông chủ, tiếp thu ý kiến và nghiêm túc hoàn thành nhiệm vụ. Chỉ có như thế chúng ta mới dễ dàng có được sự công nhận và hảo cảm của ông chủ, từ đó mới có cơ hội được thăng chức tăng lương.

Cho dù lời phê bình của đối phương là do hiểu lầm, chúng ta cũng nên bình tĩnh xử lý, làm đối phương hiểu rằng chúng ta đã tiếp thu ý kiến của họ. Thái độ không kiêu không nịnh này sẽ làm chúng ta trông tự tin hơn. Sau đó, chúng ta mới tìm một cơ hội giải thích rõ nỗi oan của mình cho đối phương.

Cho nên, sai lầm không đáng sợ, phê bình cũng không đáng sợ, mấu chốt là chúng ta nhìn nhận chúng ra sao, đối mặt với chúng như thế nào. Đối với lời phê bình của người khác, nhìn từ góc độ khác, chính là một cơ hội để chúng ta học tập. Nếu chúng ta có thể tiếp thu bài học từ sai lầm của mình, tiếp thu lời chỉ bảo từ những lời phê bình thì con đường sau này của chúng ta sẽ ngày càng thuận lợi.



## 6. KỊP THỜI PHÁT HIỆN VÀ THỪA NHẬN SỰ TIẾN BỘ CỦA ĐỐI PHƯƠNG

Muốn khích lệ học sinh không ngừng tiến bộ, muốn nhân viên tiếp tục mang lại lợi ích cho công ty, muốn làm cho quan hệ bạn bè trở nên khăng khít hơn, muốn nhanh chóng làm thân với người lạ... đều phải dựa vào tài ăn nói của chúng ta. Ví dụ như thừa nhận sự tiến bộ của người khác, bày tỏ sự công nhận và tán thưởng của chúng ta khiến đối phương nghe xong trong lòng cảm thấy dễ chịu, từ đó kéo gần khoảng cách giữa đôi bên.

Lưu Nghị từng là nam sinh nghịch ngợm nhất trong lớp. Hôm nay, giáo viên chủ nhiệm mắng cậu ta thậm tệ trước mặt cả lớp: “Người như em, chuyện lớn làm không được, chuyện nhỏ làm không xong, chi bằng sớm cuốn gói đi là vừa, để khỏi ảnh hưởng đến thành tích của cả lớp”... Lúc ấy, cậu bé chưa từng biết buồn là gì kia đã đau lòng, khóc tới mức tuyệt vọng.

Sau đó, Lưu Nghị như biến thành một người khác, cậu ta không nói chuyện với bạn học, không tham gia hoạt động tập thể, càng ngày càng trầm lặng. Cậu ta tự nhốt mình trong một thế giới riêng, không muốn ra ngoài, cũng không để người khác lại gần. Về sau tình hình càng lúc càng nghiêm trọng, bố mẹ cậu ta phải mời bác sĩ tâm lý về điều trị, cũng vì thế mà cậu ta phải chuyển trường.

10 năm sau, khi gặp lại bạn học năm xưa, Lưu Nghị đã là ông chủ của một công ty, người bạn kia không nhận được nói: “Quả thật bây giờ cậu đã thay đổi rất nhiều”.

Lưu Nghị nói: “Tôi rất may mắn, sau khi chuyển trường, tôi đã gặp được rất nhiều giáo viên tốt, họ biết thừa nhận năng lực của tôi, dành cho tôi cái nhìn tin tưởng, làm tôi cảm thấy mình được tôn trọng, tôi cảm thấy rất thỏa mãn, cho nên, tôi không ngừng cố gắng vươn lên mới có được thành công như hôm nay. Do đó, bây giờ tôi cũng không ngừng khích lệ nhân viên của mình, bất kể họ làm tốt hay không, tôi đều sẽ công nhận những đóng góp của họ, thực ra, nhiều lúc công nhận giá trị của người khác cũng chính là công nhận giá trị của mình”.

Thực ra phát hiện và công nhận sự tiến bộ của người khác là một chuyện rất quan trọng, đặc biệt là trong cuộc sống, mỗi người đều khao khát nhận được sự công nhận và khích lệ từ người khác. Nếu chúng ta coi như không thấy sự tiến bộ của người khác, cũng không khen ngợi họ, lâu dần lòng tin và sự nhiệt tình của họ rất dễ bị xói mòn, hơn nữa quan hệ giữa đôi bên cũng sẽ ngày càng xa cách.

Ví dụ, hiện tại chúng ta đang là lãnh đạo ở một công ty, nếu có thể kịp thời phát hiện sự tiến bộ của

nhân viên, đồng thời khích lệ họ thì nhất định sẽ khiến nhân viên tích cực làm việc hơn rất nhiều. Ví dụ, có một nhân viên trước kia hay đi muộn thì hôm nay đã đi làm đúng giờ, tháng này hiệu suất công việc của một nhân viên đã cao hơn tháng trước một chút, trong buổi họp hôm nay có một nhân viên đã có một sáng kiến giúp công ty tiết kiệm được mấy trăm tệ...

Nếu chúng ta có thể kịp thời phát hiện những tiến bộ nhỏ nhỏ của các nhân viên, đồng thời công nhận giá trị của họ từ những vấn đề nhỏ nhất thì mới khiến họ càng cảm động, càng cảm nhận rõ sự tôn trọng mà chúng ta dành cho họ.

Nếu chúng ta là một nhân viên bình thường, trong quan hệ với đồng nghiệp, chúng ta cũng có thể dùng cách này để kéo gần khoảng cách giữa đôi bên. Ví dụ khi hiệu suất công việc của một đồng nghiệp càng ngày càng cao, chúng ta có thể nói đùa rằng: “Ồ, hôm nay thế nào? Sao anh có thể làm vừa nhanh vừa hiệu quả thế?” Thông thường khi đồng nghiệp nghe những lời như thế họ đều sẽ cảm thấy rất vui, cũng không cảm thấy là chúng ta đang tâng bốc họ”.

Ngoài ra, nếu chúng ta có thể học hỏi và vận dụng linh hoạt cách nói chuyện này, còn có thể điều tiết bầu không khí trong văn phòng, làm cho chúng ta trở nên hòa hợp với đồng nghiệp, từ đó khiến công việc của chúng ta ngày càng thuận lợi hơn.

Vì vậy, chúng ta phải chú ý phát hiện sự tiến bộ của người khác, và khôn khéo bày tỏ sự công nhận đối với những tiến bộ của họ. Như thế mới khiến người khác muốn kết bạn với chúng ta, mà chúng ta cũng sẽ ngày càng được mọi người yêu thích.

## **7. TRƯỚC KHI BÀY TỎ Ý KIẾN CỦA MÌNH HÃY TỎ RA ĐỒNG Ý VỚI QUAN ĐIỂM CỦA ĐỐI PHƯƠNG BẰNG THÁI ĐỘ THIỆN CHÍ**

Nhà triết học, tâm lý học nổi tiếng người Mỹ William James từng nói: “Từ trong bản chất, mong muốn tha thiết nhất của con người là được công nhận”. Bởi vì ngoài nhu cầu vật chất ra, con người cũng có nhu cầu rất lớn về mặt tinh thần. Ví dụ, con người muốn được hưởng thụ những niềm vui về mặt tinh thần, muốn được người khác công nhận, tôn trọng, khâm phục, sùng bái...

Cho nên, khi nghe ý kiến của người khác, cho dù muốn phản đối thì trước đó cũng nên thừa nhận những mặt hợp lý trong ý kiến đó với thái độ thận trọng, sau đó mới nói ra ý kiến của mình. Ví dụ chúng ta có thể nói: “Vấn đề anh vừa nói rất quan trọng, chúng ta có thể bàn kỹ hơn về vấn đề này không, anh thấy thế nào?”, “Anh có thể suy nghĩ lại xem có cách nào hoặc đề xuất nào tốt hơn không, tôi nghĩ thế này...” Thái độ này không chỉ thể hiện rõ chúng ta sẵn lòng suy nghĩ và tiếp thu ý kiến

của đối phương, mà còn khiến đối phương vui vẻ thảo luận với chúng ta, đồng thời tiếp thu ý kiến của chúng ta.

Do yêu cầu công việc, công ty chia các nhân viên thành từng tổ, mỗi tổ bao gồm 5 thành viên cùng nhau làm việc, Triệu Thần Tường là thành viên thuộc một tổ trong số đó. Nhưng mỗi khi họp tổ, Triệu Thần Tường luôn có cảm giác bị mọi người bài xích, bởi vì mọi người đều không muốn nghe ý kiến của anh.

Để thay đổi tình hình, anh quyết định hỏi ý kiến sếp. Sếp nghe xong, bèn chỉ cho anh một cách: “Lần sau họp, trước khi phát biểu ý kiến của mình, trước tiên cậu hãy đồng ý với quan điểm của người khác. Như thế mới dễ khiến mọi người lắng nghe và tiếp nhận quan điểm của cậu”.

Triệu Thần Tường nghĩ thầm cứ thử xem sao, bèn đợi đến lần họp tổ tiếp theo. Sau khi nghe một đồng nghiệp nói xong, anh gật đầu nói: “Tôi cảm thấy quan điểm xx không tệ, cách làm này có thể nâng cao danh tiếng sản phẩm của công ty chúng ta tại địa phương một cách hiệu quả”. Sau đó anh nhận thấy ánh mắt người đồng nghiệp kia sáng lên, rồi anh tiếp tục bổ sung ý kiến của mình. Không ngờ tất cả thành viên trong tổ đều cảm thấy ý kiến của anh rất hay, đồng thời thêm ý kiến đó vào sách lược mà mọi người đã thống nhất.

Mỗi người đều có tư duy cố hữu của mình, chúng ta không thể cưỡng ép đối phương phải đồng ý với mình, nhưng chúng ta hoàn toàn có thể dẫn dắt họ theo mình, chỉ cần chúng ta đủ ôn hòa và thiện chí. Ví dụ nếu chúng ta muốn nhận được sự tán thành của người khác trong khi nói chuyện, tốt nhất là trước tiên chúng ta nên tỏ rõ mình rất tán thành quan điểm của đối phương bằng thái độ thiện chí, đồng thời chân thành nói rõ vì sao mình lại tán thành quan điểm đó.

Ngoài ra, khi nói chuyện, nếu chúng ta bày tỏ quan điểm của mình bằng ngữ khí cứng rắn hoặc xem thường thì dù chúng ta có tỏ ý tán thành quan điểm của đối phương, họ vẫn cảm thấy những lời đó rất giả tạo, đồng thời họ sẽ có cảm giác như đôi bên đang tranh luận. Để tránh xảy ra chuyện hiểu lầm này, khi nói chuyện với người khác, chúng ta phải nói năng đúng mực, bày tỏ ý kiến của mình bằng thái độ ôn hòa, như thế mới có thể loại bỏ tâm lý cảnh giác của đối phương, từ đó họ sẽ càng dễ dàng chấp nhận quan điểm của chúng ta.

Đây là cách nói chuyện thể hiện sự tôn trọng và lịch sự với người khác, đồng thời cũng giúp chúng ta chiếm được cảm tình của đối phương. Ví dụ: “Ý kiến của anh là như thế này, tôi cảm thấy liệu có thể làm như thế kia không, nói không chừng dùng cách

đó sẽ tốt hơn? Anh thử suy nghĩ lại xem” hoặc nói như thế này: “Chúng ta có thể suy nghĩ về vấn đề này từ góc độ khác không? Anh xem làm như thế có được không?” Dùng ngữ khí thương lượng để nói chuyện chính là thể hiện sự tôn trọng người khác.

Đặc biệt là khi làm việc trong công sở, cách nói chuyện này giúp chúng ta dễ phát ngôn hơn, không đến nỗi làm tổn hại quan hệ giữa bạn và đồng nghiệp. Còn trong giao tiếp hằng ngày, mọi người cũng sẽ thích cách nói chuyện có sự quan tâm đến cảm xúc của người khác này của chúng ta. Như thế chúng ta chẳng những có thể giữ thể diện cho người khác mà còn có thể biểu đạt ý kiến của mình, chuyện có lợi như thế sao lại không làm?

Trầm Dung là nhà văn nổi tiếng đương đại, trong thời gian ở Mỹ, có một lần bà nhận lời mời đến diễn thuyết ở một trường đại học, trước rất nhiều câu hỏi của các sinh viên Mỹ, bà đều trả lời một cách thẳng thắn và chân thành.

Lúc ấy, có một phóng viên hỏi: “Nghe nói bây giờ bà vẫn chưa phải là đảng viên Đảng Cộng sản Trung Quốc, xin hỏi bà có cách nghĩ như thế nào về Đảng Cộng sản Trung Quốc?”

Sau khi nghe xong, Trầm Dung cười nói: “Thông tin của anh rất chính xác, tôi quả thực không phải là đảng viên Đảng Cộng sản Trung Quốc. Nhưng chống tôi là một đảng viên kỳ cựu, mà chúng tôi đã chung sống suốt mấy chục năm vẫn hạnh phúc, từ đó có thể thấy tình cảm giữa tôi và Đảng Cộng sản Trung Quốc sâu sắc như thế nào”.

Chỉ một câu nói ngắn gọn đã làm cho phóng viên kia phải xấu hổ, chỉ biết cười gượng gạo.

Khi bất đồng ý kiến, chúng ta nên cố gắng dùng ngữ khí thương lượng hoặc hỏi ý kiến để nói chuyện với đối phương chứ không nên dùng ngữ khí ra lệnh hoặc quá khăng định.

Mà cách nói chuyện “tiên lễ hậu binh” này có thể giúp chúng ta luôn giữ được bình tĩnh, giảm bớt khả năng nói sai, giúp chúng ta nhận được sự tôn trọng của người khác. Trong trường hợp này, cho dù quan điểm của đối phương là sai, hơn nữa đã bị chúng ta phản bác thì đối phương cũng sẽ “tâm phục khẩu phục” mà chấp nhận quan điểm của chúng ta.



“

## Chương 4

**Cách nói hóm hỉnh  
sẽ làm cuộc nói chuyện  
trở nên thú vị hơn nhiều,  
khi nói chuyện  
không cần phải quá nghiêm túc**

”



## I. LẦN ĐẦU GẶP MẶT, HÃY MỞ ĐẦU CUỘC NÓI CHUYỆN BẰNG NHỮNG LỜI VỪA ĐỘC ĐÁO VỪA THÚ VỊ

“**C**hào mọi người, mình là học sinh khóa trên<sup>1</sup>, bằng chứng là mình học rất giỏi, mà cũng rất đẹp trai”. Chỉ một câu nói đã khiến mọi người nhớ kỹ người này, cảm thấy cậu ta rất thú vị.

Chúng ta biết rằng, trong lần đầu gặp mặt, một lời tự giới thiệu hóm hỉnh sẽ để lại ấn tượng sâu sắc trong lòng người khác. Đặc biệt là khi tụ họp bạn bè hoặc phỏng vấn xin việc, lời mở đầu hóm hỉnh không chỉ có thể làm người khác bật cười mà còn để lại ấn tượng rất tốt trong lòng đối phương.

Một vị giáo sư nhận lời mời đến dạy ở một lớp, lúc ấy đang là mùa mưa, ông đành phải đội mưa đi dạy. Khi ông đến lớp thì đã trễ giờ dạy khá lâu rồi. Giáo sư mở cửa phòng, đón tiếp ông là mấy chục cặp mắt trong veo sáng long lanh, mọi người đã dành một tràng pháo tay nhiệt liệt để chào đón ông.

Nhìn thấy những sinh viên này, giáo sư không để ý đến việc sửa sang lại đầu tóc và giũ nước mưa trên quần áo mà nhanh nhẹn bước lên bục giảng, cúi đầu chào cả lớp rồi nói: “Cảm ơn sự đón tiếp của các em. Tôi là giảng viên môn “quan hệ công chúng”, nhưng

---

<sup>1</sup> Tác giả chơi chữ, từ gốc là “学长 – học trưởng”: chữ “trưởng” vừa có nghĩa là “bề trên” vừa có nghĩa là “ngoại hình”.

quan hệ giữa tôi với ông trời không được tốt lắm. Nhìn mà xem, ông ta không hề hoan nghênh tôi...”

Nghe thấy lời mở đầu thú vị của giáo sư, các sinh viên đều nhiệt liệt vỗ tay hoan hô.

Lời mở đầu dí dỏm là một con đường tắt để rút ngắn khoảng cách giữa đôi bên, tác dụng của nó là dẫn dắt người nghe bước vào chủ đề chính một cách có ý thức hoặc vô thức trong bầu không khí vui vẻ thoải mái. Hơn nữa, lời mở đầu dí dỏm còn có thể giúp mọi người giải tỏa căng thẳng, giảm bớt áp lực, thoát khỏi tình huống khó xử. Nếu chúng ta có thể sử dụng tốt tấm “danh thiếp” gồm những lời mở đầu dí dỏm này thì có thể xây dựng được một hình ảnh đẹp trong mắt mọi người.

Cho dù là những lời dí dỏm, nhưng nếu chúng ta nói quá dài dòng thì cũng sẽ khiến mọi người vừa nghe đã quên. Do đó, chúng ta còn phải biết cách làm nổi bật những đặc điểm của mình. Ví dụ, có một ký giả đã tự giới thiệu về bản thân trong buổi liên hoan của hội nhà báo như sau: “Tôi thích làm thơ, nhưng thơ không hay bằng Thu Đình; tôi thích hát, nhưng hát không hay bằng Mao A Mẫn; tôi thích làm MC, vì hai người bạn họ chắc không bằng được tôi...” Nói như thế, vừa thể hiện được tài năng của anh ta, vừa khiến lời giới thiệu trở nên dí dỏm thú vị, rất dễ giành được cảm tình của mọi người.

Người ta coi trọng lời mở đầu là vì muốn để lại ấn tượng tốt trong lòng người khác. Giống như cái gọi là “ấn tượng ban đầu”, một khi đã hình thành trong lòng mọi người, nó sẽ trở thành căn cứ chủ yếu để đánh giá về một người, quyết định mối quan hệ giữa đôi bên sau này. Nói chuyện dí dỏm có duyên trong lần đầu gặp mặt chính là cách để đặt nền móng tốt đẹp cho mối quan hệ sau này.

Trong một hội nghị quốc phòng do Hungary tổ chức, thiếu tướng Eric Longaberger của Thụy Điển đã có lời mở đầu rất thú vị.

Ông nói: “Tổ tiên của Vương quốc Thụy Điển là cướp biển, ở trên biển, họ đã từng đánh nhau với hầu hết các quốc gia thời đó, cứ thế đánh nhau suốt 300 năm, về sau đánh mệt rồi họ bèn chuyển lên bờ, lập nên Vương quốc Thụy Điển ở bán đảo Scandinavia. Tôi còn nhớ chỉ có một quốc gia chúng tôi chưa đánh, đó chính là Hungary....” (bởi vì Hungary không giáp biển).

Vừa nói xong, các tướng lĩnh Hungary là những người đầu tiên vỗ tay, mọi người trong hội trường cũng hiểu ý cùng cười ồ lên. Trong tình huống này, chẳng có ai truy cứu liệu có phải ông ta đang “khinh nhờn” Tổ quốc hay không, càng không có ai kiểm tra xem lời ông ta nói có thật hay không, bởi vì mọi người đều đã bị những lời nói khôn khéo và thái độ thiện chí của vị thiếu tướng này thuyết phục.

Ở đây, sự hóm hỉnh đã làm nên hình tượng một quân nhân khôn khéo và trưởng thành, cũng đã trở thành một nét văn hóa giao tiếp mang tính quốc tế trong giới quân sự. Trong bầu không khí mà sự dí dỏm hài hước đó mang lại, bức tường ngăn cách giữa tướng lĩnh các bên sẽ được dỡ bỏ, khoảng cách giữa các bên cũng được rút ngắn lại rất nhiều.

Ngoài ra, khi nói lời mở đầu, chúng ta nhất định phải tươi cười, nếu nét mặt cứ cứng đờ thì dù có nói dí dỏm tới đâu cũng không thể đạt được hiệu quả như mong đợi. Ngoài nét mặt ra, còn phải chú ý đến cách biểu đạt. Đừng bao giờ nói tràng giang đại hải, cuối cùng mọi người nghe xong sẽ không hiểu gì hết.

Để tránh tình trạng này, chúng ta có thể khéo léo lồng ghép phần giới thiệu sở thích, sở trường của mình vào những câu nói hóm hỉnh, cũng có thể mượn lời nói của người khác, hoặc một số lời đánh giá của bạn bè, thầy cô về chúng ta vào những lúc thích hợp, như thế sẽ dễ khiến mọi người nhớ đến chúng ta hơn. Cố gắng tránh dùng hư từ, hay từ cảm thán, cũng đừng nên tự khoe khoang quá lỗ, như thế sẽ khiến người khác phản cảm.

Khi chúng ta đã nắm được những kỹ năng trên, đồng thời có thể tránh được những sai lầm thường gặp một cách hiệu quả thì lời mở đầu đã không còn là vấn đề đối với chúng ta.

## 2. KHI LÂM VÀO TÌNH HUỐNG KHÓ XỬ, HÃY DỪNG NHỮNG LỜI NÓI HÓM HÌNH ĐỂ CỨU VẤN TÌNH HÌNH

Trong cuộc sống, chúng ta khó tránh khỏi có lúc gặp phải những chuyện ngoài ý muốn. Ví dụ, không cẩn thận lỡ miệng nói điều thất lễ, hoặc lời nói của chúng ta không đạt được hiệu quả như mong đợi, hoặc hoàn cảnh xung quanh xuất hiện nhân tố mà chúng ta không ngờ đến, hoặc có người cố tình công kích chúng ta một cách ác ý, cố tình nói những lời khó nghe... Tóm lại, những điều này đều khiến chúng ta rơi vào tình huống chật vật, khó xử.

Lúc này, chúng ta cần cẩn thận ứng phó. Bởi vì một khi có phản ứng không phù hợp, chẳng những mất mặt mà còn có thể ảnh hưởng đến hình tượng của chúng ta trong mắt người khác. Nhưng nếu ứng đối hợp lý, chẳng những sẽ nhận được sự khen ngợi của mọi người mà còn có thể hóa giải rất nhiều mâu thuẫn, từ đó có thể kết giao với rất nhiều bạn bè. Mà phương pháp giải quyết hữu hiệu nhất chính là dùng những lời nói hóm hình để thoát khỏi tình huống khó xử. Sự hóm hình có thể giúp những mối quan hệ vốn đã tốt đẹp càng thêm bền chặt, hơn nữa còn có thể giúp mọi người thoát khỏi bầu không khí lúng túng, khó xử.

Trước khi trở thành Tổng thống Mỹ, Franklin Roosevelt đã từng phục vụ trong Hải quân.

Một ngày, có một người bạn hỏi ông về kế hoạch bí mật xây dựng một căn cứ quân sự trên một hòn đảo ở Đại Tây Dương. Roosevelt cố ý nhìn ngó xung quanh rồi mới thấp giọng hỏi: “Bạn có giữ bí mật được không?” Người bạn của ông trả lời: “Đương nhiên là được”.

“Vậ thì...” - Roosevelt mỉm cười nói tiếp – “...tớ cũng thế”.

Sức hút của những câu nói hóm hình thì mọi người đều biết, chúng có thể khiến người ta cảm thấy vui vẻ, dễ chịu. Cho nên, những người biết nói những lời hóm hình chính là những người biết cách nói chuyện. Họ có thể nói năng rất đĩnh đạc, thảnh thoảng pha trò làm cho bầu không khí trở nên cực kỳ thoải mái, dù gặp phải những tình huống vô cùng khó xử, họ cũng có thể dùng một câu nói để hóa giải cục diện, khiến mọi người đều hiểu ý cười xòa.

Hơn nữa, sự hóm hình còn có thể giúp chúng ta vực dậy lòng tin khi gặp thất bại. Khi bị người khác công kích một cách ác ý, cũng có thể dùng những lời hóm hình vừa sắc bén vừa ưu nhã để phản kích. Ví dụ, khi Hemingway nhận được thư của một kẻ đồ kị với ông, thư viết rằng: “Tôi biết với thân phận của ông, mỗi chữ đều đáng giá ngàn vàng, bây giờ tôi gửi ông một đô la Mỹ, xin ông gửi một bản thảo tác phẩm của ông cho tôi xem thử”, ông không chỉ bình tĩnh nhận lấy tờ một đô la kia mà còn trả lời đối phương bằng một chữ “thanks”.

Cho nên, một người hóm hỉnh không những có thể tự cứu mình khỏi những tình huống khó xử, tiến thoái lưỡng nan, mà còn có thể làm nổi bật nhân cách và sức hút của mình.

Nhưng, nói chuyện như thế nào để khiến người khác cảm thấy hóm hỉnh mà không rơi vào những khuôn sáo cũ rích? Thực ra, trong cuộc sống, chỉ cần chúng ta lưu ý ghi nhớ những câu chuyện thú vị, những từ ngữ thú vị rồi vận dụng chúng thì chỉ số hóm hỉnh của chúng ta sẽ tăng lên nhanh chóng.

Lâm Diệu Diệu là một người yêu thích tranh sơn dầu, bình thường khi ở nhà cô cũng rất thích vẽ tranh sơn dầu. Một lần, cô mời một số bạn bè đến nhà mình họp mặt, khi đang chơi vui vẻ, mọi người đều muốn Lâm Diệu Diệu “biểu diễn vài chiêu”.

Lúc ấy, có một người bạn ngồi bên cạnh cô, người này vừa thưởng thức bức tranh vừa nói: “Tớ thật muốn mang những sắc màu kỳ lạ này về nhà”. Lâm Diệu Diệu ngẩng đầu liếc đối phương vài cái rồi nói: “Cậu sẽ được như ý”. Câu này khiến người bạn kia vừa kinh ngạc vừa vui mừng, tiếp theo Lâm Diệu Diệu lại nói: “Bởi vì cậu đang ngồi trên bảng màu của tớ đấy”.



Người bạn kia vừa sờ vào mũi mình thì hai tay đều dính đầy màu vẽ, lập tức nhăn nhó bảo: “Ôi mẹ ơi! Làm thế nào bây giờ?” Một người khác ra vẻ bình tĩnh bảo: “Không phải gấp, mẹ cậu đi mua nước tương rồi”<sup>1</sup>. Người đang bị bắn quần kia nghe thế liền cười không ngớt.

Đương nhiên, không phải ai cũng có thể ăn nói hóm hỉnh, hấp dẫn như thế, mà cần phải có những kỹ xảo nhất định. Vậy chúng ta phải làm sao để học được cách nói chuyện hóm hỉnh, thú vị?

Thực ra sự hóm hỉnh đến từ việc tích lũy tri thức, có một phương pháp rất quan trọng, đó là kết hợp những chữ, từ được sử dụng phổ biến hiện nay, ví dụ “đánh bài chuồn”, “nhà có điều kiện”, “gạt tay trúng má”, “ù uôi”, “sói ca”, “không đỡ nổi”, “rất chi là”, “toang rồi”... nếu chúng ta có ý thức ghi nhớ những từ ngữ thú vị, hài hước này hoặc những từ ngữ được dùng phổ biến hiện nay, sau đó sắp xếp lại rồi sử dụng đúng lúc thì chắc chắn những lời chúng ta nói sẽ trở nên rất hóm hỉnh.

Ngoài ra, sự hóm hỉnh cũng bắt nguồn từ cuộc sống, chỉ cần chúng ta giỏi quan sát, chăm chú lắng nghe,

---

<sup>1</sup> Mua nước tương: ngôn ngữ trên mạng Trung Quốc, nghĩa là chuyện không liên quan đến mình, chỉ xem cho vui.

chất lọc nội dung trong lời nói của người khác thì ở đâu cũng có thể tìm thấy những từ ngữ hóm hỉnh. Ví dụ, ban đầu Churchill vì mổ ruột thừa nên không thể tham gia diễn thuyết về những vấn đề mà ông hiểu rõ, dẫn đến tranh cử thất bại. Sau đó ông nói: “Chỉ trong nháy mắt mà tôi nhận ra mình đã mất chức, mất đảng phái, mất ghế, thậm chí còn mất cả ruột thừa”. Câu nói này trong nháy mắt khiến những người bạn của ông đang buồn bực cũng cảm thấy trong lòng dễ chịu hơn hẳn.

Giống như một nhà tư tưởng vĩ đại từng nói: “Hóm hỉnh là biểu hiện của trí tuệ, sự giáo dỡng và nhận thức về đạo đức”. Bởi vì sự hóm hỉnh có quan hệ mật thiết với thành thực, đạo đức, lương tri, chân lý, đồng thời hoàn toàn đối lập với giả tạo, vô tình, bất nghĩa, sai lầm. Cho nên, mọi người đều muốn nói chuyện với những người hóm hỉnh, cũng tin tưởng những người hóm hỉnh hơn so với người khác.

Nếu chúng ta muốn thúc đẩy một mối quan hệ phát triển theo chiều hướng tốt đẹp thì thỉnh thoảng nên nói vài câu “dí dỏm một chút”, tin rằng nhất định có thể làm cho cuộc sống của chúng ta trở nên thú vị, nhiều màu sắc hơn.

### 3. "TỰ DÌM HÀNG" ĐÚNG MỨC SẼ LÀM KHÔNG KHÍ BUỒI NÓI CHUYỆN TRỞ NÊN SÔI NỔI HƠN

Trong cuộc sống, chúng ta thường dùng những từ như "tự tin", "tự ti", "tự phụ" để mô tả về tính cách của mình, nhưng "tự dìm hàng" có nghĩa là gì? Khi một người bắt đầu "tự dìm hàng", có nghĩa là người đó đang tự hạ thấp, tự phê bình mình ư? Không phải vậy, đó chỉ là một phương pháp khuấy động bầu không khí của những người có EQ cao mà thôi.

Ví dụ Jack Ma thường nói mình "không hiểu về kỹ thuật, cũng không thông minh", ông còn thường hay kể với người khác về những lần mình phỏng vấn xin việc nhưng không được nhận do ngoại hình không bắt mắt. Nhưng mọi người không vì thế mà coi thường ông, trái lại họ cảm thấy ông rất thành thực và dễ gần, nhân cách đáng ngưỡng mộ. Xét từ điểm này có thể thấy "tự dìm hàng" cũng có thể coi là một loại "tự tin", cũng giống như những học sinh xuất sắc thường nói mình "rất kém" vậy. Bởi vì họ hoàn toàn thỏa mãn với giá trị và năng lực của mình, cho nên họ mới có thể thoải mái "tự dìm hàng" như vậy. Bởi vì họ tự tin, hiểu rõ "những lời tự dìm hàng" này không hề ảnh hưởng đến giá trị của mình, hơn nữa họ cũng không ngại dùng cách "tự dìm hàng" để "lấy lòng" những người xung quanh.

Đương nhiên, chúng ta không nhất thiết phải cố ý “tự đìm hàng”, như thế sẽ khiến chúng ta trông rất “đáng thương”. Thông thường, trước tiên chúng ta có thể xây dựng lòng tự tin, sau đó thỉnh thoảng “tự đìm hàng”, coi đó là một cách để thả lỏng bản thân. Khi làm như thế chúng ta sẽ nhận ra, trong cuộc sống, những người biết cách “tự đìm hàng” sẽ càng được lòng người khác hơn so với những người hay lên mặt kẻ cả, cố làm ra vẻ cao siêu.

Đường Viên Viên người cũng như tên, cả người tròn trùng trục như một quả bóng vậy. Khi cô đứng bên cạnh bạn thân, người này thường nói người kia mặt to, người kia nói người này lắm thịt, trong khi “đìm hàng” đối phương, hai cô gái trông có vẻ nhút nhát hay e thẹn kia liền trở nên cực kỳ vui vẻ, hò reo ầm ĩ.

Ngoài “đìm hàng” đối phương, Đường Viên Viên còn rất giỏi “tự đìm hàng”. Ví dụ như “Mặt tôi to là để dễ phơi nắng”, “Tôi cầu xin Thượng Đế giúp tôi phát tài, nhưng ông ấy lại làm tôi phát tướng”, “Tôi mập là vì trong lòng cất giấu rất nhiều bí mật nên không dễ gì mà “gây” được”....

Nhờ “tự đìm hàng” mà cô có rất nhiều bạn bè, mọi người đều cảm thấy con người cô thẳng thắn, thật thà, rất dễ gần.

Thomas Fuller, học giả nổi tiếng người Anh, từng nói: “Người tự chê cười mình trước thì sẽ không bị người khác chê cười”. Khi một người bắt đầu “tự đìm hàng” thì có thể “chặn họng người khác” trước khi họ cười mình, từ đó xoa dịu tình thế khó xử. Ví dụ, khi chúng ta bị ngã, có thể hỏi người khác: “Mông tôi đã vỡ thành hai mảnh chưa?” Như thế có thể biến ấn tượng của người khác với chúng ta “từ xấu thành tốt”, làm họ cảm thấy chúng ta rất hóm hỉnh, hấp dẫn và dễ gần.

Đồng thời, “tự đìm hàng” cũng là một cách nói chuyện “tiên phát chế nhân”<sup>1</sup>, biến tình huống xấu hổ thành cơ hội để chúng ta thể hiện tài ăn nói và sự hóm hỉnh của mình.

Có một câu chuyện đã chứng minh điều này: Thời cổ đại có một vị học sĩ họ Thạch cưới lừa không cẩn thận bị ngã, nếu là người khác thì chắc đã luống cuống tay chân, nhưng ông không hề hoang mang mà đứng dậy nói: “May mà tôi là “Thạch” học sĩ, nếu là “Ngõa”<sup>2</sup> học sĩ thì có phải đã vỡ thành mấy mảnh rồi không?”. Một câu nói tuyệt hay khiến mọi người đều cười ha hả, đồng thời cũng giúp ông tránh được tình thế khó xử.

<sup>1</sup> Tiên phát chế nhân: ra tay trước để áp chế đối phương.

<sup>2</sup> “Thạch” nghĩa là đá, “Ngõa” nghĩa là ngói. Ở đây người nói chơi chữ, đá rớt thì không vỡ, nhưng ngói rớt thì có thể sẽ vỡ.

Cho nên, gặp tình huống xấu hổ không đáng sợ, điều đáng sợ là chúng ta không biết ứng đối hợp lý. Có người gặp tình huống này chỉ biết đỏ mặt trốn vào một góc, cho rằng mọi người sẽ dần dần quên chuyện này đi. Nhưng không biết rằng làm như thế sẽ khiến mọi người cảm thấy bạn là một người nhát gan chỉ biết trốn tránh. Do đó, chúng ta phải biết vận dụng tài ăn nói của mình để xử lý những tình huống xấu hổ hoặc khó xử, dùng sự cởi mở và nhanh trí của mình để giành được cảm tình của mọi người, ví dụ như “tự dìm hàng”.

Chính vì thế, rất nhiều người giỏi giao tiếp đều sử dụng “tuyệt kỹ tự dìm hàng” để tạo ra một bầu không khí giao lưu cực kỳ thú vị. Do trường năng lượng của họ đủ mạnh, nên họ không ngại “tự dìm hàng”, mà khi họ bất chấp hình tượng “tự dìm hàng” mình, họ sẽ nhận được những lời đánh giá tốt đẹp từ phía mọi người.

#### **4. KHI KHUYÊN BẢO NGƯỜI KHÁC KHÔNG NHẤT ĐỊNH PHẢI TỎ RA NGHIÊM TÚC, CÁCH NÓI KHÔI HÀI MỘT CHÚT SẼ CÀNG CÓ HIỆU QUẢ**

Tục ngữ nói: “Khuyên người khác cũng giống như chữa bệnh, lời nói thật không khác gì thuốc đắng”. Từ đó có thể thấy, cho dù là “lời nói thật” cũng vì “đắng chát” mà bị người khác cự tuyệt, cuối cùng sẽ chỉ đi tới kết cục “làm ơn mắc oán”. Nhưng trong cuộc sống, không thể tránh khỏi có lúc chúng ta phải

khuyên bảo người khác, ví dụ như bạn bè, người thân, đồng nghiệp, khách hàng... ai cũng có lúc cần đến lời khuyên. Lúc đó, chúng ta phải chú ý đến chữ “khéo”, nói một cách đơn giản là phải khuyên sao cho “khéo”.

Ví dụ, thay vì nói thẳng chúng ta nên nói một cách uyển chuyển hơn, bởi vì mọi người thường thích nghe những lời “thuận tai”, chứ không thích những lời nói thẳng mà “khó nghe”. Cho nên, tuy rằng làm người không nên lơ lửng nhưng khuyên người thì lại nên “vòng vo”. Nói năng uyển chuyển không chỉ giúp đôi bên có thể thương lượng với nhau, mà cũng để khiến cho đối phương tâm phục khẩu phục.

Thường Hiểu Phong là nhân viên phục vụ tại một quán ăn, trong thời gian này, cô đã từng phải ứng phó với không biết bao nhiêu khách hàng khó chịu, ngang ngược vô lý, thậm chí là giở trò vô lại hoặc khóc lóc om sòm. Cứ thế, cô dần dần tích lũy kinh nghiệm, càng ngày càng giỏi ăn nói hơn.

Hôm nay, một vị khách quen lại dẫn theo hai đứa con sinh đôi một trai một gái của cô ta đến ăn cơm. Trước đây Thường Hiểu Phong đã phát hiện ra, bé gái rất dễ ăn, cái gì cũng ăn nên trông khá khỏe mạnh, còn bé trai lại khá kén ăn nên trông rất gầy. Lần này cũng không ngoại lệ, bé gái nhanh chóng ăn hết phần thức ăn của mình, còn bé trai lại cứ cầm đũa bới lung tung trên mâm, ngoài ra còn liên tục nhú mày.

Vị khách thấy vậy, bèn mắng cậu bé: “Chỉ có con là kén ăn nhất, mẹ thường nói ăn rau xanh tốt cho sức khỏe mà con không chịu nghe. Nhìn xem, con trai gì mà ngay cả em gái cũng không bằng”. Bé trai vẫn không nghe lời mẹ, tiếp tục lựa thức ăn trên mâm khiến người mẹ càng tức giận.

Thường Hiếu Phong thấy thế bèn đi tới, đứng bên cạnh cậu bé thấp giọng nói: “Cháu phải ăn nhiều một chút mới cao lớn hơn em gái cháu được, đến lúc đó xem nó có còn dám bắt nạt cháu không?” Sau đó, cậu bé bắt đầu gắp thức ăn trong mâm ăn ngấu nghiến, vừa ăn vừa thỉnh thoảng nhìn sang đứa em gái.

Khi khuyên bé trai, Thường Hiếu Phong không thuyết giáo như người mẹ mà cô căn cứ vào điều mình quan sát được, đó là cô em gái thường “bắt nạt” anh trai, rồi khéo léo dùng phép khích tướng. Cuối cùng cô đã dễ dàng đạt được mục đích.

Chỉ khi ở trong bầu không khí thoải mái, vui vẻ thì con người mới ít đề phòng người khác nhất, khuyên bảo họ vào lúc này sẽ có hiệu quả nhất, hơn nữa sẽ dễ khiến họ đồng tình với mình nhất. Cho nên, khi khuyên bảo người khác, bạn nên nói một cách dí dỏm, hài hước, cách này có hiệu quả hơn rất nhiều so với những lời thuyết giáo khô khan, cứng nhắc.

Ngoài ra, khi khuyên người khác, có thể chúng ta sẽ vô tình động chạm đến lòng tự tôn của đối phương,



dẫn đến thêm dầu vào lửa, khéo quá hóa vụng. Do đó, muốn khuyên người khác, chúng ta còn phải sắp xếp câu từ cho thật dí dỏm, tinh tế và hợp với hoàn cảnh, rồi nhẹ nhàng nói với đối phương. Như thế sẽ càng dễ đi vào lòng người.

Trong cuốn *Truyện về linh quan*<sup>1</sup> thời Ngũ Đại có chép rất nhiều chuyện về Kính Tân Ma. Ông là một trong những linh quan ưu tú được vua Trang Tông nhà Hậu Đường sủng ái nhất, thường dùng những lời hóm hỉnh để góp ý với nhà vua.

Một lần, vua Trang Tông ra ngoài đi săn, giẫm nát rất nhiều hoa màu của dân, huyện lệnh nơi đó bèn quỳ trước ngựa vua khẩn thiết cầu xin nhà vua đừng giẫm lên hoa màu. Huyện lệnh liêu chết khuyên vua đương nhiên đáng khen, nhưng ngôn từ quá nghiêm khắc khiến Trang Tông nghe không lọt tai. Kết quả là nhà vua nổi giận, đuổi ông ta ra ngoài rồi định giết luôn.

Kính Tân Ma vội kéo huyện lệnh đến trước ngựa vua rồi nói: “Người là huyện lệnh mà không biết tạo điều kiện cho thiên tử để đi săn, còn để cho dân trồng hoa màu nộp thuế! Sao không mặc cho dân chết đói, cứ để trống khu đất này cho thiên tử tự do thúc ngựa đi? Tội người đứng là đáng chết vạn lần!” Nói xong liền xin vua phán ông ta tội chết.

<sup>1</sup> Linh quan: quan chức chuyên diễn kịch trong cung.

Trang Tông nghe xong biết mình sai nên đã tha cho huyện lệnh.

Lời của Kinh Tân Ma bề ngoài là đang giúp vua trách mắng huyện lệnh, nhưng trên thực tế lại chỉ ra cái hại của việc nhà vua đi săn giẫm nát hoa màu một cách tinh tế, thấu đáo.

Người ta nói “lời nói thẳng thì khó nghe”, lời khuyên quá thẳng thắn thường khiến người khác cảm thấy bối rối và khó chịu, cuối cùng không chỉ không đạt được mục đích mà còn có thể ảnh hưởng đến thể diện của đôi bên. Cho nên, chúng ta có thể thay đổi cách nói, hoặc là lấy một ví dụ, hoặc là kể một câu chuyện, làm cho lời khuyên cứng nhắc ban đầu trở nên mềm mại hơn một chút. Như thế thì “lời nói thẳng” cũng trở nên “dễ nghe”.

## **5. KHI TÁN GẤU, TỰ KỂ VỀ NHỮNG CHUYỆN ĐÁNG XẤU HỔ CỦA MÌNH SẼ KHIẾN MỌI NGƯỜI CƯỜI SẠC SỤA**

Những chuyện đáng xấu hổ là những chuyện khiến bản thân rất mất mặt, ví dụ con gái vào nhầm nhà vệ sinh nam, khi đang khiêu vũ thì bị tuột váy, không cẩn thận đập trúng phân chó... tâm trạng xấu hổ lúc đó quả thật khiến người ta khóc không

ra nước mắt, việc qua rồi nghĩ lại vẫn thấy bối rối không thôi. Nhưng một số người giỏi ăn nói, trong khi nói chuyện với người khác lại có thể biến những câu chuyện đáng xấu hổ của mình thành chuyện cười để thay đổi không khí cuộc nói chuyện.

Có một cô gái rất mập đi dự tiệc, thân hình của cô khiến một số người xung quanh bật cười, còn có người ác ý nói: “Cô đã đến mức này rồi còn không giảm cân đi”.

Cô gái thông minh này nghe xong, liền cười rồi kể về một chuyện đáng xấu hổ khi cô đang giảm cân: “Lúc đầu vì muốn giảm cân nên tôi cũng từng đi gặp bác sĩ, ông ấy nói: “Buổi sáng cô hãy ăn một quả trứng luộc, buổi trưa một cái mìn thẩu, buổi tối nửa cái mìn thẩu là đủ rồi”. Sau đó tôi hỏi bác sĩ: “Tôi phải ăn vào trước bữa cơm hay sau bữa cơm?” Ông ta nghe xong liền đuổi tôi đi.

Câu chuyện của cô khiến mọi người cười ha hả, rất nhiều người khen: “Cô gái này đúng là giữ được tâm thái rất tốt, rất rộng lượng”.

Trong một số trường hợp, dùng những lời hóm hình nhất “tự bóc phốt mình” một cách khôn khéo có thể làm tăng thêm bầu không khí vui vẻ hòa hợp, giúp quan hệ giữa đôi bên trở nên tốt hơn.

So với “tự bóc phốt” về những chuyện sau khi trưởng thành, nhiều người thường thích “tự bóc phốt” về những chuyện hồi nhỏ hơn. Ví dụ trong chương trình “Những khoảnh khắc thú vị trong gia đình” của Đài truyền hình Giang Tô phát vào ngày 30 tháng 5 năm 2017, nói về những câu chuyện khó xử thời thơ ấu khiến người ta khó quên, cả khách mời và khán giả ở trường quay đều thoải mái kể về chuyện của mình, họ nói say sưa không cách nào dừng lại được.

Ví dụ như “Hồi đi nhà trẻ, lúc ngủ trưa không ngủ được, thấy bên cạnh có một sợi len liền cầm lấy kéo kéo, khi hết giờ ngủ trưa liền phát hiện ra quần len của bạn bên cạnh thiếu mất một ống chân”, “Hồi nhỏ giáo viên luôn yêu cầu phụ huynh phải ký vào bài thi của con mình, có một lần tôi thi không tốt, bèn lấy kéo cắt chữ ký của phụ huynh trên bài thi hồi trước ra rồi dán vào bài thi mới, kết quả là sáng hôm sau giáo viên liền gọi phụ huynh đến”...

Trên trường quay của chương trình hẹn hò “Nếu bạn không thật lòng thì đừng làm phiền tôi”, ba vị giám khảo được mệnh danh là “tam giác sắt” gồm Mạnh Phi, Lạc Gia và Hoàng Hàm đều kể về những chuyện đáng xấu hổ của mình hồi nhỏ, đây là những câu chuyện thú vị chứa đầy những ý tưởng quái lạ làm mọi người đều dở khóc dở cười.

Mạnh Phi vừa nhớ lại vừa kể sinh động như thật: “Hồi nhỏ mỗi lần bị ốm đều lấy nhiệt kế ra đo nhiệt độ. Tôi thấy trên nồi cơm điện có một cái lỗ để thoát hơi nóng, liền muốn đo xem nhiệt độ trong đó là bao nhiêu, bèn lấy nhiệt kế cắm vào. Và ‘tạch’, nổ luôn nhiệt kế”.

Chuyện của Lạc Gia càng kỳ lạ hơn: “Hồi 6 tuổi tôi bắt một con gà và một con vịt nhốt vào một chỗ, muốn xem chúng có thể sinh ra con gì”.

Tiếp đó Hoàng Hàm nói: “Hồi nhỏ tôi cứ cho rằng hạnh nhân có thể sinh ra gà con”.

Những câu chuyện đáng xấu hổ ba người từng trải qua đã truyền cảm hứng làm các nữ khách mời đua nhau kể về những chuyện thú vị hồi nhỏ của mình, cả trường quay không ngớt vang lên tiếng cười vui vẻ.

Kể về những chuyện đáng xấu hổ của mình thực ra là một cách tự giễu ở mức độ sâu sắc, có thể thông qua việc đem bản thân ra làm trò cười để thể hiện sự dí dỏm, độ lượng của mình. Từ vô số trường hợp trong thực tế có thể thấy, mọi người thường rất có cảm tình với những người thích “tự bóc phốt mình”, bởi vì những người này thường là những người thân thiện, dễ gần, chấp nhận tự bêu xấu mình để mang lại tiếng cười cho người khác, quả thực rất hiếm có.

Ngoài ra, dám “tự bóc phốt mình” còn có thể giúp chúng ta thoát khỏi những tình huống khó xử, hóa giải chuyện hiểu lầm, trừ bỏ phiền não.

Một nhà tâm lý học từng nói: “Tất cả mọi cảm xúc và vấn đề nan giải của con người đều đến từ “không thể chấp nhận, không thể đối mặt, không thể buông bỏ”. Hãy mỉm cười nói ra những chuyện làm mình cảm thấy xấu hổ, khó coi, khó xử, những chuyện làm tổn thương lòng tự trọng của mình hoặc những lần người khác cố tình kiếm chuyện với mình, thản nhiên đối mặt với chúng, chấp nhận chúng, đây mới là cách hóa giải của người cao minh”.

Những người nắm được nghệ thuật tự giễu, thông thường đều cho người khác cảm giác họ là những người “nâng lên được, bỏ xuống được, suy nghĩ thông suốt”. Do đó mọi người đều muốn kết giao với họ, cũng sẽ đối xử với họ khoan dung hơn. Trong các mối quan hệ xã hội, nếu chúng ta biết sử dụng phương pháp này để điều tiết bầu không khí trong khi nói chuyện, chắc chắn bạn sẽ được mọi người hoan nghênh.

## 6. NÓI ĐÙA PHẢI CÓ MỨC ĐỘ

Nói đùa là một biểu hiện của sự hóm hỉnh, nói đùa đúng mức có thể làm cho quan hệ giữa người với người càng thêm hòa hợp. Nhưng nói đùa cũng phải tùy người, tùy địa điểm, tùy trường hợp, nếu nói đùa quá lố rất dễ trở thành trò cười, thậm chí là làm người khác phật ý, từ đó làm rạn nứt tình bạn. Cho nên, muốn lời nói đùa phát huy tác dụng tốt thì phải nắm được “mức độ”.

Khi họp mặt bạn bè, có một chàng trai vừa đi du lịch ở nước ngoài về, anh ta cực kỳ hào hứng kể với bạn bè những điều mình từng mắt thấy tai nghe. Một cô gái vừa cười vừa nói: “Ha ha, cứ toàn chạy ra nước ngoài, coi chừng đến lúc chẳng thấy máy bay đâu, có tìm cũng chẳng tìm được”.

Câu này vừa nói ra, bầu không khí náo nhiệt liền chùng xuống, mọi người đều chột dạ nghĩ đến vụ máy bay mang số hiệu 370 của Malaysia bị mất tích, tất cả đều mất hứng. Mà chàng trai kia vốn là một người nhạy cảm, anh ta cảm thấy câu này không phải là nói đùa mà là đang nguyên rủa mình, lập tức sa sầm nét mặt.

Không phải lúc nào, ở đâu cũng có thể nói đùa, có một điều rất quan trọng là lời nói đùa phải phù hợp với hoàn cảnh, tâm trạng con người. Cô gái trong buổi tiệc kia đã coi nhẹ điểm này, có thể cô ấy chỉ muốn mượn vụ tai nạn kia để nói đùa mấy câu, làm không khí náo nhiệt hơn, nhưng cuối cùng lại phản tác dụng, làm bầu không khí trở nên u ám.

Bởi vì nhân sinh quan, giá trị quan của mỗi người khác nhau, điều này bắt buộc chúng ta phải biết “liệu cơm gắp mắm”, nên nói đùa hay không, nói đùa như thế nào và nói đến mức độ nào đều phải tùy người mà thay đổi. Không thể cứ gặp người khác là nói đùa, không nắm được chừng mực và hoàn cảnh. Một số người tính cách cởi mở, rộng lượng, cho dù đùa hơi quá lố họ cũng chỉ cười xòa cho qua chứ không để bụng. Nhưng với một số người lòng dạ hẹp hòi, nếu lời nói đùa của chúng ta làm tổn thương lòng tự trọng của họ, có thể họ sẽ nhớ suốt đời. Cho nên khi nói đùa phải cẩn thận, đặc biệt là với người lạ hoặc người không thân thiết.

Hơn nữa, bản thân lời nói đùa đã chứa đựng niềm vui trong đó, đã là niềm vui thì phải có người cười. Nhưng nếu nói đùa không đúng chỗ, thì sẽ phản tác dụng, cũng giống như người ta vẫn thường nói “vui quá hóa buồn”.



Tiêu Tử Hàm và Lâm Tiểu Vũ là bạn thân từ hồi cấp ba. Lâm Tiểu Vũ hơi mập, tuy trông cô rất dễ thương, nhưng sau nhiều lần giảm cân thất bại, cân nặng đã trở thành một chuyện khiến cô rất phiền não. Đồng thời, chuyện này cũng trở thành chủ đề để Tiêu Tử Hàm mang ra trêu chọc cô. Đương nhiên, đây chỉ là lời nói đùa giữa bạn thân với nhau, Lâm Tiểu Vũ cũng không để bụng.

Một lần họp mặt bạn bè, cả hai đều tham gia. Bạn bè lâu ngày không gặp, mọi người đều thay đổi rất nhiều, chỉ có Lâm Tiểu Vũ là vẫn mập. Một người bạn nói với Tiêu Tử Hàm: “Tử Hàm, cậu khá gầy đấy, sau này phải chú ý chuyện ăn uống, cứ lấy Tiểu Vũ làm chuẩn nhé”. Mọi người đều bật cười.

Tiêu Tử Hàm cũng tiếp tục nói đùa: “Tiểu Vũ rất đáng tiền đấy, nếu bán theo cân chắc chắn rất đắt, bây giờ giá thịt cao thế cơ mà”. Câu này vừa nói ra, mọi người càng cười to hơn, chỉ có Lâm Tiểu Vũ cảm thấy mình trở thành trò cười của mọi người, cô liền tức giận bỏ đi.

Sau chuyện này, Tiêu Tử Hàm cũng cảm thấy mình đùa hơi quá. Những lời nói đùa này nếu chỉ có hai người thì nói thế nào cũng được, nhưng lúc đó là lúc họp mặt bạn bè, dù sao cũng là nơi công cộng, có điều bây giờ hối hận cũng đã muộn, chỉ có thể tự trách mình không biết nói chuyện.

Cho nên, khi nói đùa nhất định phải chú ý tình huống, đừng để phản tác dụng, phá hỏng bầu không khí hiện tại.

Ngoài chú ý tình huống ra, cũng cần chú ý đừng có lặp lại “bài cũ” trong những trường hợp giống nhau. Ví dụ có một giáo viên mỗi lần thấy học sinh trả lời câu hỏi xong luôn thích giả giọng một MC nào đó rồi nói: “Câu trả lời của XX hoàn toàn chính xác, cộng thêm 10 điểm”. Ban đầu, học sinh còn cảm thấy mới lạ, thú vị, nhưng mỗi lần hỏi, chỉ cần học sinh trả lời chính xác, giáo viên này đều chỉ dùng cùng một câu nói, cùng một giọng điệu để khuấy động không khí. Một câu nói lặp đi lặp lại nhiều lần làm học sinh cảm thấy chán ngắt, thậm chí còn lén đặt cho giáo viên này một biệt danh là “cộng thêm 10 điểm”.

Ngoài ra, chúng ta phải tránh mang chuyện đời tư hoặc nhân phẩm của người khác ra nói đùa, nội dung nói đùa nhất định phải trong sáng. Đừng bao giờ làm đối phương cảm thấy chúng ta đang cười trên nỗi đau của họ, như thế rất dễ khiến họ có cảm giác đang bị lợi dụng. Cho nên, khi nói đùa cũng nên chọn những chủ đề thú vị, có hàm lượng tri thức nhất định mới có thể mang lại hiệu quả bất ngờ.

## 7. ĐI CHƠI VỚI NGƯỜI YÊU, NÓI CHUYỆN THẾ NÀO CHO THÚ VỊ

Khi đi chơi với người yêu, điều chúng ta sợ nhất là bầu không khí quá tẻ nhạt. Thử nghĩ xem, hai người cùng ngồi bên một chiếc bàn, bối rối đến mức chẳng biết nhìn đi đâu nữa, trong tình huống này, e rằng quan hệ giữa hai người khó mà tiến xa hơn được.

Có người vì sợ không khí quá tẻ nhạt, bèn không ngừng hỏi đối phương, hỏi từ công việc đến gia đình, không bỏ sót một chủ đề nào. Họ không biết rằng, cách nói chuyện giống như đang phỏng vấn xin việc này rất dễ làm đối phương cảm thấy áp lực và cực kỳ không thoải mái. Cũng có người vì muốn kéo gần quan hệ giữa đôi bên nên chọn chủ đề cung hoàng đạo, vui chơi, bói toán, nhưng không phải ai cũng thích hợp với chủ đề này.

Thực ra, khi hẹn hò, muốn làm cuộc nói chuyện trở nên thú vị hơn thì việc chọn chủ đề rất quan trọng, chủ đề hay vừa có thể thể hiện được phẩm chất con người của chúng ta, vừa giúp đối phương có chuyện để nói, giúp chúng ta hiểu hơn về đối phương, từ đó rút ngắn khoảng cách giữa đôi bên.

Dàm Thư Hóa tốn rất nhiều công sức mới có thể khiến cô gái mình thích đồng ý đi chơi với anh ta, nhưng trong buổi hẹn hò, hai người lại cứ im lặng suốt.

Nghĩ một hồi lâu, Đàm Thu Hóa vẫn không nghĩ ra chủ đề nào để nói, đột nhiên anh nhìn thấy trên cổ tay cô gái có đeo một vòng tay dẹt trông rất thú vị, bèn hỏi: “Chiếc vòng tay này trông rất đặc biệt, em mua ở đâu thế?” Cô gái cười nói: “Một người bạn đi Vân Nam du lịch mua về tặng em”.

Đàm Thu Hóa theo đó hỏi tiếp: “Em có nhiều bạn lắm à?” Cô gái đáp: “Không nhiều, cũng không ít. Nhưng bạn thân thì đều là bạn học từ nhỏ”. Anh lại hỏi: “Quan hệ giữa em và bạn bè rất tốt nhỉ, bình thường em và họ thường làm gì?” Thế là cô gái liền bắt đầu nói về những nơi mà mình và bạn bè đã từng đi, những chuyện thú vị mà họ từng trải qua, hai người càng nói càng vui vẻ.

Khi nam nữ hẹn hò, có rất nhiều trường hợp do không biết nói chuyện làm cho bầu không khí rất tẻ nhạt. Để tránh trường hợp đó, chúng ta có thể để đối phương nói, còn mình lắng nghe. Như thế không chỉ có thể giúp hai người có chuyện để nói, mà còn có thể làm đối phương thỏa mãn mong muốn được lắng nghe.

Còn có một số chàng trai khi hẹn hò với bạn gái chỉ biết nói chuyện theo kiểu “tiếp nối đoạn trước”, làm cho cuộc nói chuyện trở nên tẻ nhạt, gượng gạo.

Ví dụ:

Nam: “Sau khi đi làm về em thích làm gì?”

Nữ: “Gần đây em đang chạy bộ.”

Nam: “Ồ, chạy bộ rất tốt đấy.”

Nữ: ... (không biết phải nói tiếp câu gì)

Nhưng nếu là một chàng trai biết nói chuyện, khi trả lời cô gái, ngoài việc bình luận và tổng kết lời đối phương, còn biết khơi gợi để đối phương nói tiếp, tức là “dẫn dắt đoạn sau”. Ví dụ:

Nam: “Tuần này em có dự định gì không, hay là ra ngoài chơi đi?”

Nữ: “Em định ở nhà.”

Nam: “Tuy ở nhà cũng tốt, nhưng thời tiết đẹp thế này nên ra ngoài đi chơi, hít thở không khí trong lành. Nghe nói ở ngoại ô có một trang viên rất đẹp, anh đang định hẹn đám bạn đi chơi, em đi với bọn anh nhé.”

Nữ: “Ngưỡng mộ quá, nhưng tuần này em định tổng vệ sinh nhà cửa, đành chúc các anh chơi vui vẻ thôi.”

Nam: “Tổng vệ sinh à, có cần giúp không? Anh...”

Cứ thế, chẳng những câu chuyện trở nên thú vị, mà còn có thể nói bao lâu tùy ý.

Ngoài ra, dù sao hẹn hò cũng là chuyện của cả hai bên, các cô gái cũng có thể tìm một số chủ đề khiến

cuộc nói chuyện trở nên thú vị hơn. Ví dụ, một cô gái thông minh sẽ hỏi bạn trai những câu hỏi mở, chứ không hỏi những câu mà đáp án chỉ có “phải” hoặc “không phải”, để tránh những lời hỏi đáp đơn giản sẽ làm hai người không có gì để nói. Ví dụ sau khi xem phim xong, chắc chắn cô ấy sẽ không hỏi bạn trai: “Phim có hay không?” mà hỏi: “Anh thấy cảnh quay hoặc tình tiết câu chuyện trong bộ phim này thế nào?” hoặc dùng quan điểm của mình về bộ phim để dẫn dắt đối phương trả lời.

Sau khi đối phương nói ra quan điểm của mình, cô gái có thể dựa vào câu trả lời của anh ta để hỏi anh ta nhiều vấn đề khác, hoặc nói: “Anh nói chuyện rất thú vị, nói tiếp đi” để câu chuyện có thể tiếp tục.

Ngoài ra, một cô gái thông minh còn biết rằng: đàn ông vốn thích “nịnh”. Một nhà tâm lý học sau khi nghiên cứu đã phát hiện ra rằng, hệ thần kinh của đàn ông nhạy cảm hơn phụ nữ, họ cũng nhạy cảm với những lời nghe được hơn so với nữ giới. Do đó, khi họ đạt được một số thành tựu nhất định, họ sẽ càng thích được người khác khen ngợi, đặc biệt là lời khen của người khác giới bên cạnh sẽ càng khiến họ có cảm giác thành công.

Khi các cô gái khen ngợi bạn trai, nhất định phải nắm chắc kỹ năng và chừng mực. Ví dụ, khi chúng ta định khen đôi mắt của đối phương, nói “Anh có

một đôi mắt to và sáng long lanh” chắc chắn sẽ có hiệu quả tốt hơn nhiều so với câu “Ánh mắt của anh thật gọi cảm”. Bởi vì một lời khen mang ý trêu chọc không chỉ có thể khiến đối phương hiểu lầm là bạn đang ám chỉ điều gì đó, mà còn có thể làm đối phương cảm thấy bạn không thật sự nghiêm túc. Lời khen thích hợp nhất phải khiến cho đối phương cảm thấy không khí buổi nói chuyện rất dễ chịu, ví dụ khi chúng ta nói: “Có anh ở bên cạnh làm em rất vui. Em cảm thấy nếu không nói chuyện với anh em sẽ buồn chết mất”. Tin rằng nhất định đối phương sẽ rất vui.

Khi chúng ta cảm thấy cuộc nói chuyện đang bắt đầu trở nên nhạt nhẽo, thì có thể hỏi người yêu gần đây có đọc hoặc xem thứ gì thú vị không. Nếu có, hai người có thể thảo luận xem mình có cái nhìn như thế nào về chuyện đó. Nếu không có, thì đây chính là cơ hội tuyệt vời để bạn kể với đối phương về những trải nghiệm gần đây của mình.

Cuối cùng, nếu chúng ta có thể bỏ chút thời gian đọc báo, xem thời sự thì chắc chắn trong đầu chúng ta sẽ càng có nhiều chủ đề để nói.

## 8. KHI TẾT ĐẾN, HÃY DỪNG NHỮNG LỜI HÓM HÌNH ĐỂ ỨNG PHÓ VỚI NHỮNG CHỦ ĐỀ NHẠY CẢM

“Năm nay cháu cũng lớn tuổi rồi, lúc nào kết hôn đây?”

“Nghe nói ở thành phố lớn lương cao, một tháng anh kiếm được bao nhiêu tiền?”

“Đi làm cũng nhiều năm rồi, lúc nào mua nhà đây?”

...

Mỗi lần về nhà ăn tết, chúng ta luôn gặp phải những câu hỏi nhạy cảm của bạn bè, người thân mà bạn cảm thấy rất “khó đỡ”. Thậm chí có những người muốn về nhà mà không dám, vì sợ mấy bà cô bà dì cứ dồn dập hỏi những câu như “có người yêu chưa?”, “kết hôn chưa?”, “thăng chức, tăng lương chưa?”, “mua nhà, mua xe chưa?”,...

Lại một cái tết đang đến, Lục Hiểu Mẫn thu xếp hành lý về nhà mà nét mặt lại đầy vẻ miễn cưỡng. Bởi vì cô biết rằng bạn bè người thân sẽ nhân dịp này truy hỏi những vấn đề mà cô không muốn trả lời.

Ví dụ năm nay cô 28 tuổi mà chưa có bạn trai, mỗi năm đều sẽ có người hỏi cô: “Có bạn trai chưa? Có thì dắt về đây mọi người xem thử”, “Mày đã lớn tướng rồi, đừng có kén chọn nữa, tạm tạm là được rồi”.



Cô không biết làm sao giải thích với họ, không phải là cô kén chọn mà chưa gặp được người đàn ông thích hợp cho nên vẫn còn độc thân. Còn có một chuyện, đó là công việc của cô không ổn định, cuối năm qua lại vừa nghỉ việc, lần này về nhà chắc chắn mọi người sẽ hỏi lý do.

Những chuyện này Lục Hiểu Mẫn đều không muốn nói, nhưng người khác lại cứ lấy lý do yêu thương và quan tâm cô để rồi không ngừng khiến cô phải bối rối, khó chịu, thậm chí là làm cô tổn thương và nhục nhã. “Không muốn về tí nào, phiền quá!”  
- Lục Hiểu Mẫn vừa thu xếp hành lý vừa lẩm bẩm.

Về nhà ăn tết, đối mặt với những câu hỏi mà chúng ta không muốn trả lời, tuy trong lòng không muốn, nhưng vẫn phải tươi cười, lễ phép. Nhưng những lúc đó nếu chỉ cần cười là xong chuyện thì đã không có nhiều người sợ về nhà đến thế.

Vấn đề là, cho dù chúng ta có cười tươi đến đâu cũng vô dụng, bởi vì mấy bà cô, bà dì kia chính là “bậc thầy” trong việc khai thác đời tư người khác, không hỏi cho ra lẽ thì quyết không thôi.

Vậy chúng ta làm sao ứng phó với những chủ đề nhạy cảm này? Người biết nói chuyện sẽ nói rằng: trả

lời một cách dí dỏm là cách hiệu quả nhất để vượt qua những tình huống khó xử. Phương pháp cụ thể như sau:

### ► **Khéo léo thay đổi logic tư duy**

Khi chúng ta bị hỏi: “Cậu đi làm đã nhiều năm rồi, lúc nào thì mua nhà?” Nếu trực tiếp trả lời vấn đề này, chúng ta sẽ rất dễ rơi vào tình huống khó xử “không mua nổi nhà”.

Ở đây, chúng ta có thể sử dụng phương pháp thay đổi logic tư duy, biến vấn đề của mình thành vấn đề của đối phương. Ví dụ, trả lời rằng: “Tiền trả trước là 2 triệu tệ, anh định cho tôi vay à?”

Những câu đại loại như “Anh làm việc ở Bắc Kinh, định lúc nào thì đón bố mẹ qua đó?” cũng là những câu “giết người không dao”. Nếu chúng ta trả lời, “Ở Bắc Kinh áp lực rất lớn, tôi không mua nổi nhà” sẽ rất dễ làm đối phương cảm thấy chúng ta là kẻ bất tài. Nhưng nếu chúng ta trả lời: “Bố mẹ tôi không quen sống ở thành phố” sẽ làm đối phương cảm thấy chúng ta đang tìm lý do thoái thác.

Lúc này, chúng ta cũng có thể sử dụng phương pháp thay đổi logic tư duy, khéo léo trả lời vấn đề của đối phương. Ví dụ như: “Chờ Bắc Kinh bớt ô nhiễm đã”.

### ► **Chuyển trọng điểm của câu hỏi sang chỗ khác**

Khi bị hỏi: “Anh đi làm đã lâu, một tháng kiếm được bao nhiêu tiền? Chắc là nhiều lắm nhỉ?” Nói

thật lòng, câu hỏi này rất thiếu thiện chí, một mặt đây là chuyện riêng tư, cho nên rất nhiều người không muốn trả lời, mặt khác, nếu chúng ta trả lời “Không kiếm được bao nhiêu”, rất có thể sẽ bị người ta chê cười.

Vậy thì chúng ta có thể dùng phương pháp chuyển trọng điểm của câu hỏi sang chỗ khác, ví dụ như: “Cũng tạm tạm, mỗi năm không đến 10 triệu tệ, mỗi tháng không đến 1 triệu tệ”. Bằng cách “chép gió” một cách vừa phải để tránh trực tiếp trả lời câu hỏi của đối phương. Câu “mỗi tháng không đến 1 triệu tệ” tuy hơi khoa trương nhưng đây cũng là một sự thật không thể bác bỏ, đồng thời cũng có thể giúp chúng ta kết thúc vấn đề này mà không cần trả lời trực tiếp.

“Mày vẫn còn độc thân à? Đừng kén chọn nữa, tạm tạm là được rồi”. Gần như ai về nhà cũng sẽ bị hỏi vấn đề này. Mà trong đó còn có một kết luận do đối phương tự suy diễn, đó là do chúng ta kén chọn nên mới bị ế. Nếu trực tiếp trả lời sẽ rất dễ rơi vào tình huống khó xử.

Đối với chuyện này, chúng ta cũng có thể dùng cách chuyển trọng điểm câu hỏi sang chỗ khác để ngăn không cho đối phương hỏi tiếp. Ví dụ như: “Tao không kén chọn, chờ khi XX ly hôn rồi tao sẽ lấy”. Người được chọn làm “bia đỡ đạn” này tốt nhất

phải là một người khác giới nổi tiếng, như thế mới có thể khéo léo chuyển trọng điểm sang chỗ khác. Nếu “bia đỡ đạn” là một người bên cạnh thì phải đảm bảo đối phương sẽ không để bụng để tránh khéo quá hóa vụng.

“

## Chương 5

**Từ chối, phê bình và phủ định,  
nói như thế nào để không  
làm đối phương phật ý**

”



## I. KHI NÓI “KHÔNG”, HÃY TỎ RA TỰ TRÁCH MÌNH

**T**rong cuộc sống, có rất nhiều người và nhiều chuyện chúng ta rất khó từ chối. Ví dụ cấp trên lệnh cho chúng ta tăng ca, anh em thân thiết nhờ chúng ta giúp đi cửa sau, bạn cũng giới thiệu hàng cho chúng ta... rõ ràng nhiều lúc chúng ta chỉ muốn hét lên “không”, nhưng luôn vì lý do này hay lý do khác mà đành phải cố gắng nuốt chữ “không” đó lại. Cho dù có can đảm nói ra chữ “không” đó thì bầu không khí cũng sẽ chùng xuống. Làm thế nào đây?

Đối với chuyện này, một chuyên gia giao tiếp cho rằng, muốn nói ra chữ “không” mà không mất lòng người khác thì có thể thử một cách, đó là khi từ chối hãy ra sức nhận hết trách nhiệm về mình, tự trách mình.

Lưu Tử Du không biết làm cách nào để từ chối người khác, muốn cô ấy nói ra chữ “không” cũng khó không khác gì bảo chuột chống lại mèo. Nhưng tính cách này đã hại cô ấy rất thâm. Tệ hơn là mặc dù cô đã miễn cưỡng nhận lời đối phương nhưng vì làm không tốt lắm nên còn bị người ta chê bai trách móc. Sau mấy lần như thế, Lưu Tử Du quyết định phải học cách nói chữ “không”. Có điều, khi cô lấy hết can đảm nói ra chữ “không” thì lại làm người khác có cảm giác cô rất vô tình và thô lỗ, ví dụ:

“Tủ Du, có thể giúp tớ mang laptop đi sửa không?”

“Xin lỗi, tớ bận rồi, cậu tự đi sửa đi”.

Cách trả lời này của cô tuy thể hiện được thái độ của mình, nhưng rất dễ phá hỏng quan hệ giữa đôi bên. Cho nên, cô lại thấy buồn, không biết nên làm thế nào. Có người bạn bày cho cô ấy: “Khi nói ra chữ “không”, cậu cứ ra sức nhận hết trách nhiệm về mình thì hiệu quả sẽ tốt hơn nhiều”.

Cho nên, khi có người nhờ cô ấy làm chuyện tương tự, cô ấy bèn nói: “A, cậu thấy tớ có chậm chạp không, ông chủ bảo tớ gửi báo cáo vào buổi sáng mà giờ vẫn chưa đánh xong, tớ chết chắc rồi! Cho nên chờ tớ qua được ải này rồi nói nhé, tớ đúng là chậm chạp”.

Lấy lý do là mình quá “kém cỏi” để từ chối, thoạt nhìn thì có vẻ như đang bắt bản thân phải chịu thiệt thòi, nhưng làm như thế một mặt có thể cho đối phương một cơ hội để xuống thang, mặt khác, chúng ta chỉ cần mất 5 giây để nói một câu nói mà có thể tránh cho mình phải vất vả đi một chuyến đến tiệm sửa máy tính, thực ra điều này rất đáng giá.

Ngoài ra, một số người ngại từ chối, nhưng lại không muốn tỏ ra “kém cỏi”, bèn tùy tiện tìm một lý do bâng quơ nào đó để tạm thời lấp liếm cho qua chuyện. Nhưng họ không ngờ rằng, cách này

không hay chút nào, bởi vì đối phương vẫn có thể tìm ra một lý do để tiếp tục nài nỉ đến lúc chúng ta đồng ý mới thôi.

Ví dụ, chúng ta không muốn giúp người khác làm một việc nào đó, bèn thoái thác rằng: “Hôm nay tôi không có thời gian”, rất có thể đối phương sẽ nói: “Ồ, không sao, ngày mai anh làm xong giúp tôi là được, tóm lại chuyện này trông cậy vào anh đấy”. Thêm một ví dụ khác, đối phương muốn bán lại laptop cũ cho chúng ta, nhưng chúng ta không muốn mua, bèn nói: “Tôi gần đây tiền không đủ tiêu” thì có thể đối phương sẽ nói: “Không sao, anh cứ lấy dùng đi, sau này trả cũng được”. Hoặc là, chúng ta không muốn khiêu vũ với đối phương, bèn nói: “Tôi nhảy không giỏi” thì có thể đối phương sẽ nói: “Không sao, tôi có thể hướng dẫn cô từ từ”.

Thay vì như thế chi bằng hãy từ chối dứt khoát: “Gần đây tôi rất bận, không cách nào giúp anh được”, “Tôi đang kiếm tiền để mua một chiếc laptop mới”, “Tôi đã có bạn nhảy rồi nên không thể nhảy với anh được”... làm như thế cho dù có hơi thiếu mềm mỏng nhưng có thể giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng, gọn gàng.



Khi sắp tan ca thì Ngô Hiểu Băng nhận được điện thoại của Tiểu Mỹ, đối phương nói với giọng vừa làm nũng vừa ngụy biện: “Bạn thân ơi, cứu tớ đi, giúp tớ viết một phương án, khách hàng đã giục nhiều lần rồi nhưng tớ quả thực không có thời gian, cậu giúp tớ đi, cuối tuần tớ mời cậu ăn đồ Hàn Quốc”.

Tiểu Mỹ tan ca xong liền đi chơi, thường hay đùn đẩy những việc chưa làm xong cho cô. Mỗi lần, Ngô Hiểu Băng đều muốn từ chối nhưng lại không biết làm cách nào để nói “không”.

Đối với chuyện này, cô đã dành thời gian tìm đọc một số sách vở để học cách ứng phó, lần này vừa may đã phát huy tác dụng. Cô cũng nói với Tiểu Mỹ bằng giọng rất nhẹ nhàng: “Tiểu Mỹ à, cậu gọi không đúng lúc rồi, nói sớm với tớ có phải hơn không, tớ đã hẹn hôm nay đi bệnh viện thăm bà cô, thế này đi, nếu lần sau muốn nhờ tớ làm gì thì cậu báo sớm một chút nhé”.

Đương nhiên, để lần sau còn có thể nhờ cô giúp, chắc chắn Tiểu Mỹ sẽ không tùy tiện làm mất lòng cô, đành phải thuận nước đẩy thuyền nói: “Thôi được, cho tớ gửi lời hỏi thăm bà cô nhé”.

Con người sống với nhau, có rất nhiều lúc cần giúp đỡ lẫn nhau, nếu là chuyện trong khả năng của mình thì cũng nên giúp đỡ người khác, làm như thế

có thể mang lại cho chúng ta rất nhiều lợi ích, ví dụ như những mối quan hệ tốt. Nhưng đối với những yêu cầu vô lý thì chúng ta phải học cách cự tuyệt. Đương nhiên, nếu muốn từ chối mà không mất lòng đối phương thì chúng ta phải nắm vững một số kỹ năng nói chuyện.

Thông thường chúng ta nên nghe đối phương nói hết rồi hãy từ chối. Làm như thế sẽ khiến đối phương cảm thấy mình được tôn trọng, được chấp nhận, khi chúng ta khéo léo trình bày lý do từ chối cũng sẽ không làm đối phương bị tổn thương.

Mà sau khi từ chối, tốt nhất là chúng ta có thể đưa ra một số lời khuyên hữu ích. Bởi vì có lúc từ chối là một quá trình lâu dài, đối phương sẽ lặp lại lời yêu cầu vào một lúc nào đó. Nếu chúng ta có thể chuyển từ thế bị động sang chủ động, tỏ ra quan tâm đến đối phương, làm cho họ hiểu được nỗi khổ tâm và lập trường của chúng ta, thì có thể giảm bớt những chuyện khó xử và ảnh hưởng tiêu cực do việc từ chối gây ra một cách hiệu quả.

## 2. THƯỜNG XUYÊN DÙNG CÂU “ĐỀ NGHỊ” CHỨ KHÔNG DÙNG CÂU “MỆNH LỆNH”

Một số người vừa lên làm lãnh đạo đã có ý nghĩ: “Cuối cùng mình cũng đã lên được vị trí có thể ra lệnh cho người khác, nhất định phải tận dụng thật tốt”. Thế là họ bắt đầu không ngừng ra lệnh cho cấp dưới, muốn hưởng thụ cho đã cảm giác chỉ huy người khác. Họ không biết rằng, kiểu “chỉ huy điên cuồng” này chẳng những không có tác dụng gì trong việc quản lý cấp dưới mà còn làm cấp dưới nảy sinh tâm lý chống đối.

Một ngày, sau khi tan ca có một lãnh đạo công ty quay lại văn phòng lấy đồ. Khi đến cổng mới nhớ ra mình không mang chìa khóa, còn có một chiếc chìa khóa trong tay trợ lý. Mà lúc này người trợ lý cũng đã về từ lâu. Ông ta bèn gọi điện cho trợ lý, nhưng người này không nghe máy nên ông ta rất tức giận, cảm thấy trợ lý không coi mình ra gì. Thế là ông ta không ngừng gọi điện đến lúc người kia nghe máy mới thôi.

Trong điện thoại, ông ta tức giận mắng nhiếc trợ lý một trận, rồi ra lệnh: “Anh đến công ty ngay cho tôi, tôi ở đây chờ anh mở cửa”.

Tự dưng lại bị sếp mắng một trận, người trợ lý kia vốn đã không vui, lại thấy đối phương ra lệnh giống như đó là chuyện đương nhiên, anh ta liền cãi lại: “Dựa vào đâu mà ông bắt tôi phải đến công ty, tôi đã tan ca rồi, không còn phải nghe lệnh ông nữa, ông cũng không có tư cách quát mắng tôi”.

Ngày hôm sau, người trợ lý liền đến thẳng phòng nhân sự xin nghỉ việc.

Con người là loài động vật có tình cảm chứ không phải là máy móc, cho nên họ đều có cảm xúc, cảm giác, lòng tự tôn, còn máy móc không có. Khi chúng ta ra lệnh cho máy móc, chúng ta chỉ cần trực tiếp bấm một nút nào đó, nhưng khi ra lệnh cho người khác, nếu ngữ khí quá “nặng” có thể sẽ khiến đối phương có cảm giác bị áp bức, họ sẽ phản kháng lại theo bản năng. Nhưng nếu chúng ta có thể nói nhẹ nhàng một chút, thiên về ngữ khí thương lượng và đề nghị thì khi tiếp nhận mệnh lệnh đó đối phương sẽ cảm thấy dễ chịu hơn, từ đó đạt được hiệu quả mà mình mong muốn.

Giống như Matsushita Konosuke, CEO tiền nhiệm của công ty Matsushita Electric, từng nói: “Bất kể là lãnh đạo doanh nghiệp hay tổ chức nào, muốn cấp dưới vui vẻ, tự giác làm việc, tôi cho rằng điều quan trọng nhất là phải xây dựng được một mối quan hệ

hòa hợp, thấu hiểu lẫn nhau giữa người lao động và người sử dụng lao động”. Mà muốn thực hiện được phương thức giao tiếp “hoàn mỹ” đó, dùng lời đề nghị thay cho một số mệnh lệnh mới là cách tốt nhất”.

Ông Triệu là nhà sáng lập của một công ty, từ việc lên kế hoạch cho đến chỉ đạo thực hiện ông đều làm rất bài bản, trông ông không khác gì một vị tướng nắm trong tay ngàn vạn quân, oai phong lẫm liệt. Nhưng ông lại không quản được con trai mình. Hôm nay, ông lại cãi nhau với cậu ta chỉ vì một chuyện rất nhỏ.

Đột nhiên, cậu con trai nói với ông: “Bố, cứ tiếp tục cãi nhau thế này cũng không ích gì, bố có thể lặp lại điều con vừa nói một lần không?”

“A? Con nói... bố quá xuất sắc thì đương nhiên sẽ coi thường con trai mình”.

“Không đúng”.

“Thế con đã nói gì?”

Con trai ông đột nhiên cười nói: “Bố xem, từ đầu đến cuối con nói gì bố cũng không nghe. Chẳng phải là chúng ta đang nói chuyện sao? Vậy thì con nói gì bố hãy lặp lại một lần cho con nghe, sau đó đến lượt bố nói rồi con lặp lại”. Cứ thế, hai bố con nói chuyện suốt hơn hai tiếng đồng hồ mà không hề cãi nhau, đây là điều khiến ông Triệu không sao ngờ được.

Sáng sớm hôm sau, ở công ty có một cuộc họp quan trọng, thảo luận về việc mua máy móc của công ty trong thời gian tới, quyết định xem nên mua máy của Mỹ hay Nhật. Bộ phận thu mua cảm thấy máy của Nhật rẻ hơn mà chất lượng cũng tốt, nhưng giám đốc dự án lại muốn mua máy của Mỹ.

Nếu là trước đây, ông Triệu đều “tự biên tự diễn” để hưởng thụ cảm giác của người nắm quyền, nhưng hôm nay ông lại bảo: “Tôi nói lại một chút về quan điểm của XX, ý của anh ấy là máy của Nhật tuy rẻ, chất lượng cũng tốt nhưng nếu sau này bị hỏng hóc thì sẽ rất phiền phức. Bởi vì chúng ta không thể nói chuyện trực tiếp với họ, phiên dịch cũng không rành về thuật ngữ chuyên sâu, cho nên anh ấy cảm thấy mua máy của Mỹ sẽ thích hợp hơn”.

Sau khi ông giải thích lại về quan điểm đó, ánh mắt mọi người dần dần sáng lên. Họ đều trở nên háng hái hơn, liên tiếp bổ sung và giải thích rõ về đề xuất này. Cứ thế anh một câu tôi một câu, mọi người say sưa bàn luận không ngớt.

Rất nhiều người cho rằng chỉ có nhanh chóng chấp hành mệnh lệnh mới có thể đạt được hiệu quả tốt nhất, khi ra lệnh cho người khác làm việc, họ cũng không xem thử ý kiến của đối phương như thế nào mà chỉ nói một câu: “Làm đi rồi nói!”.

Thông thường những lãnh đạo như thế đều là người có năng lực, trước khi ra mệnh lệnh họ đều đã suy nghĩ kỹ càng.

Nhưng lâu ngày, trước vô số mệnh lệnh của lãnh đạo, ngay cả cơ hội hỏi câu “Tại sao?” cũng không có, dần dần nhân viên sẽ nảy sinh tâm lý lười biếng.

Là một người lãnh đạo, khi cấp dưới không làm theo lời mình thì chúng ta nên nói chuyện với họ, chứ không nên cậy lớn hiếp nhỏ, càng không thể sử dụng những lời lẽ hoặc hành động đe dọa.

Muốn cấp dưới hăng hái chấp hành mệnh lệnh, không những không thể sử dụng biện pháp cứng rắn, mà trái lại nên có phương pháp nói chuyện mềm mỏng hơn, đó là sử dụng những câu đề nghị. Như thế mới có thể phá bỏ hàng rào ngăn cách giữa chúng ta và cấp dưới, khiến họ có thêm động lực để chấp hành mệnh lệnh.

### **3. TUYỆT ĐỐI KHÔNG CHỈ TRÍCH THẲNG MẶT**

Mỗi người đều có lúc phạm sai lầm, đồng thời mỗi người đều có danh dự của mình. Bất kể chúng ta dùng phương thức nào để chỉ trích người khác đều rất dễ dẫn tới tranh cãi giữa đôi bên, có lúc đối phương không nghe chúng ta nói hết mà đã lập tức tranh luận với chúng ta.

Nghi hè, Tống Na Na và mấy người bạn rủ nhau đi leo núi. Có một cậu bạn tên là San San đến muộn, trong lúc chờ đợi, mọi người đều trách cậu ta “lúc nào cũng đến muộn”, “cực kỳ lể mể, “làm mất thời gian của người khác”... Đợi khoảng nửa tiếng, đối phương mới vội vàng chạy đến, kết quả là bị tất cả mọi người mắng cho một trận. San San ra sức giải thích lý do đến muộn nhưng tất cả vẫn không chịu bỏ qua.

Khi đến nơi, mọi người bắt đầu leo núi, lúc này họ lại phát hiện ra người đến muộn kia không thấy đâu nữa. Lát sau khi đối phương đến, Tống Na Na vốn tinh tinh nóng nảy lại mắng cậu ta một trận nữa, nói cậu ta “vô tổ chức, vô kỷ luật”, còn kể ra tất cả những “chuyện xấu” trước kia của đối phương. Người này mất hết mặt mũi nên rất tức giận, cả hai liền cãi nhau trước mặt mọi người, vì vậy, một chuyến đi chơi tuyệt vời đã bị phá hỏng, mọi người đều mất hứng nên bỏ về.

Rất nhiều người có thói quen chỉ trích thẳng mặt người khác, trực tiếp chỉ ra khuyết điểm của họ, cho rằng như vậy là vì muốn tốt cho đối phương, hoặc cảm thấy làm như thế là chuyện đương nhiên. Nhưng không ngờ, hành vi này rất dễ dẫn tới sự phản kháng của đối phương, dù sao thì cũng không ai muốn bị bêu xấu trước mặt mọi người. Cho nên,



đa số những trường hợp chỉ trích thẳng mặt người khác đều dẫn tới cảnh đôi bên tranh cãi rồi cụt hứng bỏ về.

Nếu đã như thế, sao chúng ta nhất định phải làm người khác rơi vào tình huống khó xử? Phải biết rằng, ở một mức độ nào đó, làm người khác khó xử cũng chính là tự làm mình khó xử.

Cho nên, một người có biết nói chuyện hay không thể hiện ở chỗ: chúng ta có chú ý tới cảm nhận của đối phương, có biết dùng phương pháp nói chuyện khiến đôi bên đều thấy dễ chịu hay không. Giống như một danh nhân từng nói: “Một trong những điều ngu xuẩn nhất trên đời chính là chỉ trích thẳng mặt người khác, ngoài việc khiến đối phương tức giận và oán hận ra không còn gì khác”. Do đó, bất cứ một người biết nói chuyện nào cũng sẽ không làm chuyện hại người mà không có lợi cho mình như thế.

Thời còn trẻ, Lincoln rất thích bình luận về người khác, hơn nữa còn hay viết thư châm chọc những người mà ông cho là kém cỏi. Ngoài ra ông còn thường xuyên vứt những lá thư này lên các con đường trong thôn, để những người đi tản bộ dễ dàng nhìn thấy.

Một lần, ông gửi một lá thư nặc danh cho đăng lên báo, nội dung châm biếm một vị chính khách tự cho mình là tài giỏi làm cho người này bị cả thị trấn

chê cười. Vị chính khách đó vô cùng tức giận, yêu cầu quyết đấu với Lincoln để bảo vệ danh dự của mình.

May mà trước khi trận quyết đấu diễn ra đã có người đứng ra ngăn cản. Sau khi nhận được một bài học, Lincoln quyết định sau này sẽ không làm chuyện như thế nữa.

Về sau, trong nội chiến Mỹ, Lincoln từng nhiều lần thay tướng lĩnh chỉ huy binh đoàn Potomac, mà những tướng này từng nhiều lần phạm sai lầm. Nhưng ông không vì thế mà chỉ trích các vị tướng này, ông lựa chọn im lặng. Ông nói: “Nếu bạn chỉ trích và bình luận về người khác thì họ cũng sẽ làm như vậy với bạn”. Ông còn nói: “Không nên trách họ, nếu đổi lại là chúng ta, có lẽ kết quả cũng như vậy”.

Lincoln đã dùng kinh nghiệm của bản thân để nói với chúng ta rằng: đừng bao giờ chỉ trích sai lầm của người khác. Sokrates cũng từng nhiều lần khuyên răn các học trò: “Tôi chỉ biết một điều, đó là tôi không biết gì cả”.

Tóm lại, chúng ta có thể góp ý khi người khác phạm sai lầm, nhưng đừng bao giờ chỉ trích thẳng mặt. Nếu chúng ta chỉ trích người khác trước mặt người thứ ba thì đó nhất định là một sai lầm vô cùng lớn. Thậm chí rất có thể đối phương sẽ ghi hận trong lòng, xem như chúng ta đã tự gieo mầm họa cho mình. Do đó, cho dù chúng ta có lý cũng đừng chỉ trích thẳng mặt người khác.

#### 4. DÙNG CÁCH NÓI MỀM MỎNG, MƯA DẦM THẤM LÂU ĐỂ CHỈ RA SAI LẦM CỦA NGƯỜI KHÁC

Khi người khác nói sai hoặc làm sai chuyện gì đó, chúng ta cần chỉ cho họ thấy, chứ không phải là “mắt nhắm mắt mở” cho qua. Nhưng chỉ ra sai lầm của người khác cũng cần có phương pháp, làm thế nào để nói cho đúng mực, dễ nghe, làm đối phương nghe xong chẳng những không thấy bối rối mà còn cảm kích chúng ta thì phải cần đến một số kỹ năng nói chuyện.

Trương Hạo là chủ quản ở một công ty quảng cáo, chủ yếu phụ trách liên lạc với khách hàng. Tuy bình thường công việc rất bận nhưng cuộc sống rất dư dả.

Hôm nay, có một khách hàng đến tìm anh, nói rằng ông ta chuẩn bị làm một dự án quảng cáo, Trương Hạo rất vui vẻ hẹn ngày gặp đối phương để bàn bạc cụ thể. Nhưng khi đang thương thảo các điều khoản chi tiết trong hợp đồng lại gặp một số vấn đề. Trương Hạo biết rằng nguyên nhân của chuyện này là do khách hàng không hiểu rõ về nghiệp vụ quảng cáo, rất nhiều khách hàng cũng từng gặp vấn đề này. Nhưng nếu trực tiếp nói với ông ta: “Ông chẳng biết gì về nghiệp vụ quảng cáo, cho nên cứ để tôi soạn hợp đồng”, có thể câu đó vừa ra khỏi miệng thì mối làm ăn này cũng sẽ “đi tong”.

Thế là, Trương Hạo làm ra vẻ nhượng bộ, nói với khách hàng: “Để tôi nói với ông, thực ra hợp đồng chỉ là một tờ giấy, đối với những người coi trọng uy tín như chúng ta thì nó chẳng có bao nhiêu ràng buộc, ông nói có đúng không. Huống hồ, tôi đã làm việc cho công ty nhiều năm, hợp đồng qua tay tôi cũng phải đến mấy trăm cái rồi, chưa từng có sai sót nào”.

Sau khi nghe xong, khách hàng biết Trương Hạo là người lão luyện trong ngành, lập tức đồng ý với đề nghị của anh về một số điều khoản chi tiết trong hợp đồng.

Khi phát hiện người khác phạm sai lầm, nếu chúng ta trực tiếp nói: “Anh xem, anh vừa phạm một sai lầm...” có thể đối phương sẽ không vui vì chúng ta nói cứ nói “thẳng ruột ngựa”, càng không bao giờ cảm ơn sự góp ý của chúng ta.

Nếu là bạn thân thì chỉ ra khuyết điểm của nhau cũng không có vấn đề gì. Nhưng đối với những người bạn không thân, đồng nghiệp thì khi chỉ ra sai lầm của họ chúng ta phải có những phương pháp nhất định. Ví dụ khi nói nhất định phải khéo léo giữ thể diện cho người khác, để tránh dẫn tới những tranh cãi không cần thiết.

Đặc biệt là ở nơi công sở, giữa cấp trên và cấp dưới, khi chỉ ra sai lầm của người khác càng cần phải chú ý phương pháp nói chuyện. Ví dụ cấp trên phải chỉ ra sai lầm của cấp dưới ngay khi phát hiện để tránh gây ra tổn thất cho công ty, nhưng cũng phải chú ý nói sao cho khéo.

Hà Nhĩ Kiệt là chủ một công ty, hôm nay ông phát hiện có mấy nhân viên công ty hút thuốc trên hành lang. Hiển nhiên mấy người này đã quên mất quy định của công ty, hoặc giống như rất nhiều người khác từng phạm sai lầm, cho rằng mình sẽ may mắn không bị phát hiện.

Đối với chuyện này, vốn dĩ Hà Nhĩ Kiệt có thể gọi họ ra mắng một trận thậm tệ, hoặc trực tiếp chỉ cho họ thấy tấm bảng “cấm hút thuốc” kia. Nhưng ông không làm như vậy, ông biết rằng như thế sẽ chỉ khiến mấy người kia bối rối, thậm chí là oán hận mình.

Thế là, ông lặng lẽ đi tới, đưa cho mỗi người một điếu thuốc, rồi nói với họ: “Chúng ta ra ngoài hút đi”.

Đương nhiên mấy nhân viên này không cùng ông ra ngoài hút thuốc mà chân thành tạ lỗi: “Xin lỗi, chúng tôi đã quên mất quy định cấm hút thuốc trong công ty”. Sau đó nhanh chóng quay về làm việc tiếp.

Một số nhân viên có lòng tự tôn rất cao, nếu trực tiếp chỉ ra sai lầm của họ, rất có thể sẽ dẫn đến một số phiền phức không đáng có. Ví dụ cấp trên có thể

tim dịp tâm sự, chỉ ra những sai lầm của họ trong lúc chỉ có hai người, như thế sẽ dễ khiến đối phương ý thức được sai lầm của mình hơn, đồng thời họ sẽ tiếp thu lời nhắc nhở đó.

Ví dụ có người thường xuyên đến muộn, chúng ta có thể nói: “Mỗi ngày công việc ở công ty rất bận rộn, công ty không yêu cầu các anh tăng ca, mọi người cũng nên biết tôn trọng lẫn nhau”. Không cần chỉ thẳng tên mà vẫn khiến đối phương ý thức được lỗi của mình mới là phương pháp tốt nhất. Đối phương cũng sẽ vì thế mà cảm kích chúng ta, bởi vì chúng ta đã bảo vệ danh dự cho họ.

Ngược lại, khi cấp dưới chỉ ra sai lầm của cấp trên thì càng phải cẩn thận. Bởi vì nếu chuyện này xử lý tốt, cấp trên sẽ khen chúng ta biết cách làm việc, còn nếu xử lý không tốt, có thể sẽ ảnh hưởng đến sự nghiệp của chúng ta sau này. Do đó, khi chúng ta phát hiện ra sai lầm của cấp trên, nhất định phải tìm dịp chỉ có hai người rồi khôn khéo nói riêng với họ.

Tóm lại, sai lầm của người khác cũng giống như một cơ hội để kéo gần quan hệ đôi bên, chỉ cần chúng ta biết tận dụng nó một cách thỏa đáng, đối phương vẫn sẽ cảm kích chúng ta, cho dù chúng ta đang chỉ ra sai lầm của họ. Thực ra đây chính là cơ hội để tăng cường quan hệ giữa đôi bên, chỉ cần chúng ta biết sử dụng tài ăn nói của mình là có thể đạt được điều đó.

## 5. ĐỪNG BAO GIỜ NÓI VỚI NGƯỜI KHÁC “ANH SAI RỒI”

Dale Carnegie, chuyên gia quan hệ công chúng người Mỹ, từng nói: “Chúng ta phải tỏ ra tôn trọng ý kiến của người khác. Đừng bao giờ nói: “Anh sai rồi”. Cho dù chúng ta không có ý xấu, mà chỉ chân thành chỉ ra khuyết điểm của họ, nhưng rất có thể cái mà lời nhắc nhở thiện chí đó mang lại không phải là sự cảm kích mà là sự bất mãn của đối phương.

Do đó, trong giao tiếp, không có gì hủy hoại các mối quan hệ ghê gớm bằng ba chữ “Anh sai rồi”. Thực ra khi chúng ta trực tiếp nói với đối phương ba chữ “Anh sai rồi”, cũng không thể thay đổi được quan điểm của họ. Bởi vì làm thế chẳng khác nào nói với đối phương: “Tôi thông minh hơn anh”, rất có thể đối phương sẽ vì thế mà thẹn quá hóa giận, từ đó dẫn tới tranh cãi và những chuyện không vui, thậm chí có thể biến bạn bè thành đối thủ, biến vợ chồng thành kẻ thù. Ngoài những điều đó ra chẳng có gì tốt đẹp.

Tô Vi Vi dẫn bạn trai về ra mắt bố mẹ. Bố mẹ cô tiếp đãi bạn trai cô rất chu đáo, nhưng khi chàng trai về rồi, họ liền khuyên cô chia tay với anh ta.

“Bọn con đang yên đang lành, sao phải chia tay?”

“Con sai rồi, bố và mẹ con đã quan sát cậu ta rất lâu, cảm thấy đây không phải là người thật thà. Khi bố mẹ hỏi, đa phần cậu ta đều trả lời mơ hồ, thậm chí có khi còn không trả lời, tuyệt đối không phải là người con có thể phó thác cả đời”.

“Vừa gặp bố mẹ đã làm như thẩm vấn phạm nhân vậy, người ta căng thẳng quá nên mới hỏi một đằng trả lời một nẻo. Anh ấy đối xử với con rất tốt, con sẽ không bao giờ chia tay anh ấy.” - Tô Vi Vi quyết liệt phản bác. Bố mẹ cô không khuyên được con, cảm thấy rất bất lực.

Khoảng một năm sau, Tô Vi Vi vô tình phát hiện ra bạn trai lừa dối cô, đối mặt với những lời chất vấn của cô, anh ta còn nói một cách hùng hồn: “Yêu thì không sao, nhưng kết hôn là chuyện khác nhau, đương nhiên phải chọn người thích hợp”.

Bố mẹ cô biết chuyện, một mặt thương con, một mặt trách mắng cô: “Mẹ và bố con đã sớm biết nó chẳng phải loại tốt lành gì, nhưng con không tin, bây giờ biết sai chưa? Cũng không chịu suy nghĩ xem, bố mẹ ăn muối còn nhiều hơn con ăn cơm đấy, đương nhiên là nhìn người chuẩn hơn con...”

Tô Vi Vi càng nghe càng tức giận, gào lên: “Đúng, con ngốc, con đáng bị như thế, con cũng không cần bố mẹ thương hại!” Một cuộc chiến gia đình liền nổ ra...



Đa số con người đều có những khuyết điểm như võ đoán, cố chấp, đố kỵ, ngờ vực, ngạo mạn..., nhưng rất khó nhận sai trước mặt người khác. Hơn nữa, khi một người nói sai hoặc làm sai đều có nguyên do, chính vì thế, rõ ràng biết mình sai, nhưng họ vẫn không ngừng nhấn mạnh những nguyên nhân khách quan, cho rằng mình sai nhưng vẫn có lý.

Giống như giáo sư James Harvey Robinson đã nói trong cuốn *The Mind in the Making* (Tạm dịch: Rèn luyện tinh thần) của ông: “Có lúc, chúng ta sẽ dễ dàng thay đổi ý kiến mà không có chút tâm lý phản kháng hay cảm xúc nào, nhưng nếu có người nói chúng ta đã sai thì chúng ta sẽ tức giận, càng cố chấp muốn giữ ý kiến của mình. Mặc dù ý kiến của chúng ta không có chút cơ sở nào, nhưng nếu có người phản đối, chúng ta sẽ dùng hết tâm sức để bảo vệ ý kiến của mình. Hiên nhiên không phải những ý kiến đó có giá trị đặc biệt với chúng ta, mà là do lòng tự tôn của chúng ta bị uy hiếp... Chúng ta sẵn sàng tiếp tục tin tưởng những điều mà trước đây mình từng tin tưởng, nếu có người nghi ngờ điều đó, chúng ta sẽ tìm mọi lý do để biện hộ cho niềm tin của mình. Kết quả là, đa số những cái mà chúng ta cho là suy lý đều biến thành việc tìm lý do để tin vào những điều mà mình từng tin tưởng”.

Cho nên, sau khi phạm sai lầm, không phải người ta không ý thức được là mình phạm sai lầm, chỉ là họ cố chấp không chịu thừa nhận mà thôi. Do đó, khi chúng ta nói với một người “Anh sai rồi”, tất nhiên họ sẽ không chịu nhận sai. Vì vậy, chúng ta cần sử dụng một số kỹ xảo, vừa không để đối phương phát hiện ra chúng ta đang nói “Anh sai rồi”, vừa có thể xoay chuyển tư duy của đối phương một cách hiệu quả, khiến họ thừa nhận và sửa chữa sai lầm của mình.

Cho nên, có lúc chúng ta không nhất thiết phải chấp nhất một chuyện hoặc một câu nói là đúng hay sai. Mềm mỏng một chút, dùng cách xử lý thông minh hơn sẽ càng có lợi cho quan hệ giao tiếp của chúng ta.

## **6. CÁCH TỪ CHỐI NHỮNG YÊU CẦU VÔ LÝ CỦA NGƯỜI KHÁC**

Trong đời sống hằng ngày, chúng ta thường hay gặp trường hợp: hàng xóm, bạn bè, bạn học, người thân sẽ lợi dụng quan hệ với chúng ta để đưa ra những yêu cầu vô lý. Đương nhiên, nếu là chuyện chúng ta làm được thì cũng có thể giúp họ, nhưng nếu không làm được thì chúng ta phải học cách từ chối. Nếu không, rất có thể sẽ dẫn tới những phiền phức không đáng có.

Mã Tiểu Ba đột nhiên nhận được điện thoại của một người đồng hương. Người kia nói mình lần đầu tới Bắc Kinh, muốn hẹn gặp anh, cùng nhau ăn một bữa cơm. Yêu cầu này quả thực không dễ từ chối, Mã Tiểu Ba liền đồng ý, rồi hẹn trước thời gian địa điểm với người kia.

Vốn dĩ đã nói trước là cứ tìm đại một quán ăn nào đó, nhưng khi tới chỗ hẹn, đột nhiên đối phương thay đổi ý định, nói: “Nghe nói mỗi tháng lương của anh hơn 10 nghìn tệ, hay là anh mời tôi ăn vẹt quay đi. Người ta nói vẹt quay ở Toàn Tụ Đức nổi tiếng nhất, chúng ta qua đó ăn đi”. Mã Tiểu Ba trong lòng không vui, tuy mỗi tháng anh kiếm được hơn 10 nghìn tệ, nhưng mới mua xe xong, khoản tích góp cũng không còn.

Đối phương thấy anh do dự liền không vui nói: “Thôi, bỏ đi, hay là cứ tìm đại chỗ nào ăn đi”. Câu này lại khiến anh có chút áy náy, thế là đành cắn răng dẫn đối phương đi Toàn Tụ Đức.

Vốn cho rằng ăn xong cơm là thôi, không ngờ đối phương nói mình mới đến Bắc Kinh chưa tìm được phòng, có thể đến ở nhờ nhà anh mấy hôm không? Mã Tiểu Ba không ngừng thăm kêu khổ, nhưng cũng không thể nói “Không được!”, đành phải đưa đối phương về nhà. Người kia ở đến hơn một tuần, chẳng những Mã Tiểu Ba phải bao ăn bao ở, mà còn phải đưa đối phương đi chơi khắp nơi. Mãi đến khi người kia đi, anh mới thở phào nhẹ nhõm.

Trong giao tiếp, nếu có thể giúp được người khác thì quả thực là chuyện tốt, điều này cũng khiến chúng ta dễ giành được cảm tình và được người khác yêu thích hơn. Nhưng, thời gian và sức lực của mỗi người đều có hạn, để có thể tập trung thời gian, sức lực làm những chuyện cần làm và muốn làm, chúng ta phải học cách từ chối người khác. Như thế, mới giúp chúng ta tiết kiệm được nhiều thời gian và tránh được những phiền phức không đáng có.

Ví dụ, ngày mai chúng ta phải đi gặp một khách hàng quan trọng, nhưng một người bạn lại muốn chúng ta lái xe chở anh ta ra sân bay. Nếu chúng ta nể tình đồng ý, thì có thể hôm sau do mệt mỏi mà ảnh hưởng đến hiệu suất công việc, làm hỏng mất một cơ hội gặp mặt khách hàng. Nếu vì thế mà mất luôn công việc mà mình yêu thích, chúng ta sẽ hối hận không kịp.

Có lẽ có người sẽ cho rằng, nếu từ chối người khác thì có thể mình sẽ bị ghét, bị đánh giá, làm tổn hại mối quan hệ giữa đôi bên. Cho nên rất nhiều người đều bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của người khác, thà vất kiệt sức mình để giúp đỡ một người nào đó chứ không muốn từ chối họ, cho dù lúc đó mình không có thời gian. Họ không biết rằng, nếu biết từ chối một cách khéo léo, chúng ta cũng sẽ nhận được sự tôn trọng của những người xung quanh.

Một thành phố sắp tổ chức một cuộc thi hát, ông chủ của một công ty tư nhân tìm người phụ trách cuộc thi nói: “Tôi sẽ tài trợ cho cuộc thi này 100 nghìn tệ, ông có thể sắp xếp cho tôi vào ban giám khảo không?”

Người phụ trách biết người này tiếng tăm không mấy tốt đẹp, hơn nữa cũng không có bất cứ kiến thức chuyên môn nào về ca hát, nếu đồng ý với yêu cầu của ông ta, rất có thể sẽ tạo thành vết nhơ cho cuộc thi này. Thế là, ông cười nói với đối phương: “Ông anh, anh nhiều tiền đến mức không có chỗ tiêu rồi sao? Ném 100 nghìn tệ vào cuộc thi này, chi bằng ném xuống sông, nói không chừng còn có thể thấy được tiền lướt trên mặt nước như ném thia lia đấy”.

Đối mặt với những yêu cầu vô lý của người khác, chúng ta cũng có thể làm như người phụ trách này, dùng những lời dí dỏm hài hước để trả lời theo kiểu “tránh nặng tìm nhẹ” nhằm khéo léo từ chối yêu cầu của đối phương.

Cho nên, từ chối là một loại vũ khí để đấu tranh với những điều xấu. Mà chúng ta muốn đạt được mục đích thì phải chú ý đến phương thức, phương pháp và nghệ thuật nói chuyện. Ví dụ chúng ta có thể sử dụng những phương pháp sau:

### ► Xác định xem yêu cầu đó có hợp lý không

Cuộc sống những yêu cầu nghe thì có vẻ hợp lý, nhưng thực ra lại vô lý, có những yêu cầu nghe thì vô lý, nhưng trong những trường hợp đặc biệt lại biến thành hợp lý. Cho nên, chúng ta phải xem yêu cầu của đối phương xuất phát từ mục đích gì, nếu không hợp lý thì kiên quyết không đồng ý.

### ► Chỉ trả lời một cách đơn giản

Khi chúng ta muốn từ chối đối phương thì những câu trả lời đơn giản nghe có vẻ kiên quyết và thẳng thắn hơn. Ví dụ nói: “Cảm ơn anh đã coi trọng tôi, nhưng quả thực bây giờ tôi không tiện làm việc đó” hoặc “Xin lỗi, tôi không thể giúp được”. Ở đây, chúng ta có thể thử dùng ngôn ngữ cơ thể để nhấn mạnh chữ “không”, cũng không cần phải tỏ ra có lỗi quá mức, càng không cần đối phương cho phép mới được từ chối.

### ► Phân biệt giữa từ chối và bài xích

Hãy nhớ rằng, chúng ta đang từ chối một yêu cầu vô lý của người khác chứ không phải là bài xích người đó. Phân biệt rõ việc với người, thì sau khi từ chối người khác chúng ta mới không bị người ta lạnh nhạt, cô lập và ghét bỏ.

Tóm lại, chúng ta phải hiểu rõ đâu mới là mục đích thực sự của mình. Hiểu rõ về bản thân hơn, tìm ra đâu là những thứ cần thiết cho cuộc sống của mình sẽ giúp chúng ta dễ từ chối những yêu cầu vô lý của người khác hơn.

## 7. BÔI KEM CẠO RÂU TRƯỚC KHI CẠO SẼ KHÔNG ĐAU

Trước khi cạo râu cho khách, thợ cắt tóc sẽ bôi kem cạo râu để khi cạo khách không bị đau. Do đó, rất nhiều người biết cách nói chuyện đều sử dụng phương pháp “bôi kem cạo râu” này để xử lý những xung đột trong công việc và đời sống, đồng thời gọi đây là “triết lý kem cạo râu”.

Năm 1923, John Calvin Coolidge trở thành tổng thống thứ 30 của Mỹ. Lúc đó, ông đã tuyển một cô thư ký tuy xinh đẹp nhưng lại nhiều lần phạm sai lầm trong công việc khiến Coolidge gặp rất nhiều phiền phức.

Hôm ấy, khi cô thư ký vừa bước vào văn phòng, Coolidge liền nói: “Hôm nay cô mặc bộ này trông rất đẹp”. Cô thư ký có vẻ bối rối trước lời khen này. Tiếp đó, ông lại nói: “Nhưng cũng đừng kiêu ngạo, tôi tin rằng cô cũng có thể xử lý công văn đẹp như ngoại hình của cô vậy”.

Điều thần kỳ là, từ hôm ấy trở đi, nữ thư ký không còn phạm sai lầm khi xử lý công văn nữa.

Có người hiếu kỳ hỏi ông: “Làm sao ngài nghĩ ra cách này vậy?” Coolidge nói rằng, điều này cũng giống như bôi kem cạo râu trước khi cạo thì sẽ không đau, cách ông dùng chính là cách này.

Chúng ta biết rằng, có lúc phê bình quá nghiêm khắc sẽ không có tác dụng, bởi vì điều này sẽ làm người bị phê bình có tâm lý đề phòng, họ sẽ tìm một lời giải thích hợp lý để biện hộ cho hành vi của mình. Do đó, cách phê bình này cũng giống như một chiếc bugi nguy hiểm, rất dễ làm bùng nổ lòng ham hư vinh và lòng tự tôn của đối phương, thậm chí có thể dẫn tới hậu quả nghiêm trọng hơn.

Hơn nữa, tâm lý mọi người đều giống nhau, đều có khát khao cháy bỏng là được mọi người xung quanh tôn trọng, khi bị người khác coi thường, họ sẽ tỏ ra căm ghét người đó. Cho nên, khi phê bình người khác, những người biết nói chuyện sẽ đặc biệt cẩn thận, chú ý đến cảm nhận của đối phương.

Giống như khi một nhân viên làm việc nghiêm túc, có trách nhiệm đột nhiên biến thành một người đẽnh đoảng, nếu chúng ta trực tiếp đuổi việc anh ta sẽ không giải quyết được vấn đề gì. Nếu trách mắng anh ta thậm tệ, thì chỉ khiến anh ta sinh lòng oán hận. Cách làm thông minh nhất là:

Trước tiên hãy nhắc lại những biểu hiện xuất sắc trước kia của người đó, rồi chỉ ra vấn đề của anh ta trong hiện tại, làm đối phương thấy chúng ta vẫn đặt kỳ vọng rất lớn vào anh ta. Như thế, sẽ càng dễ dàng khơi gợi quyết tâm sửa đổi của đối phương.



Phê bình cũng phải có kỹ năng. Nếu khi khuyên bảo đối phương, chúng ta tỏ ra thành khẩn, chứ không dùng những lời ác ý làm tổn thương họ thì họ sẽ càng dễ chấp nhận. Trái lại, nếu chúng ta dùng những lời lẽ cứng rắn, đối phương sẽ cảm thấy chúng ta đang làm tổn thương lòng tự tôn của họ, từ đó sinh ra phản cảm, mà đa phần dùng những lời chỉ trích cũng không thể đạt được mục đích. Do đó, để thêm bạn bớt thù, có thêm nhiều mối quan hệ tốt, thì trước khi phê bình người khác chúng ta nên quét cho đối phương một lớp “kem cạo râu”.

## **8. CÁCH PHÊ BÌNH ĐI VÀO LÒNG NGƯỜI: MƯỢN CHUYỆN CỦA MÌNH ĐỂ NÓI NGƯỜI KHÁC**

Chuyên gia hành vi học người Anh Poter đã chỉ ra: “Khi đối mặt với rất nhiều lời chỉ trích, cấp dưới thường chỉ nhớ đoạn đầu mà không nghe những đoạn còn lại, bởi vì họ đang bận tìm tìm luận cứ để phản bác lời phê bình đầu tiên”. Phương thức mượn chuyện của mình để nói người khác tương đương với việc cho người bị phê bình một cơ hội xuống thang, làm đối phương có thể thả lỏng, chân thành thừa nhận sai lầm của mình, chứ không cần phải tốn công sức tìm các loại lý do để phản bác nhằm giữ thể diện cho mình.

Lưu Khôn là nhân viên một cửa hàng thực phẩm, hôm nay, do khi chuyển hàng không cẩn thận nên anh làm mất hai thùng mút hoa quả của cửa hàng. Do đó, ông chủ mời anh đến nói chuyện.

“Anh có biết vì sao tôi tìm anh không?”

“Tôi biết.” - Lưu Khôn cúi đầu đáp.

“Không thể không nói, anh đã làm sai một chuyện. Tôi cũng từng phạm sai lầm, thậm chí còn tệ hơn anh. Ví dụ, có lần tôi từng làm mất hai thùng buổi chum. Không có ai sinh ra là đã biết hết mọi thứ, chỉ có thể từ từ thu thập kinh nghiệm từ thực tế, hơn nữa anh còn giỏi hơn tôi nhiều. Anh xem, tôi cũng từng làm sai, cho nên tôi không muốn phê bình bất cứ ai. Nhưng, anh không cảm thấy khi chuyển hàng nếu anh cẩn thận hơn thì mọi chuyện đã tốt hơn sao?”

Lưu Khôn vui vẻ tiếp thu lời phê bình của ông chủ, từ đó anh không còn phạm sai lầm khi chuyển hàng nữa.

Phê bình với thái độ kẻ cả là cách phê bình dễ làm tổn thương lòng tự trọng của người khác nhất. Nếu trước khi phê bình người khác, chúng ta có thể nói một chút về những sai lầm tương tự mà mình từng phạm phải, không chỉ có thể làm đối phương nhận thức được sai lầm của mình mà còn có thể tạo nên

một bầu không khí chân thành, cởi mở giữa đôi bên, từ đó sẽ càng dễ khiến đối phương tiếp thu lời phê bình và tiến hành sửa đổi.

Ngoài ra, có thể một số người sẽ cảm thấy, thừa nhận những sai lầm mà mình từng mắc phải sẽ ảnh hưởng đến hình tượng của mình trong mắt người khác. Thực ra không phải vậy, bởi vì sự thẳng thắn, chân thành của chúng ta càng dễ làm đối phương gạt bỏ được tâm lý đề phòng, đồng thời họ cũng sẽ suy nghĩ lại về những sai lầm của mình với thái độ thành khẩn, do đó lời phê bình sẽ đạt được hiệu quả cao gấp bội.

Những năm 60 thế kỷ XX, do chịu ảnh hưởng tiêu cực từ nền kinh tế ảm đạm ở Nhật Bản, việc kinh doanh của tập đoàn điện tử Matsushita với hơn 100 công ty đều bị thua lỗ nặng. Thế là, họ đã mở hội nghị xúc tiến tiêu thụ toàn quốc với mong muốn xoay chuyển cục diện khi ấy.

Hội nghị tràn ngập bầu không khí đối địch, Matsushita vừa nói câu “Mọi người có ý kiến gì thì cứ nói” xong thì một giám đốc bán hàng liền nói với giọng bất mãn: “Hiện nay công ty lỗ nặng đến mức này chủ yếu là do phương pháp chỉ đạo quá kém...”

“Quả thực chỉ đạo của công ty có chỗ chưa thỏa đáng, nhưng chẳng phải vẫn có hơn 20 công ty có lợi nhuận sao? Các vị không cho rằng mình quá thiếu chủ kiến, quá dựa dẫm vào người khác mới dẫn đến hậu quả hôm nay sao?” Matsushita phản bác.

“Hôm nay chúng tôi đến không phải để nghe ông thuyết giáo.” - Lại có người phản bác.

Hai ngày tiếp theo, hội nghị vẫn tiến hành trong sự tranh cãi. Đến ngày thứ ba, Matsushita đã thay đổi thái độ, thành khẩn nói: “Hơn hai ngày qua mọi người đều chỉ trích lẫn nhau, những điều cần nói cũng đã nói rồi, tôi nghĩ cũng không còn gì đáng nói nữa. Có điều, tôi có một số suy nghĩ muốn nói với mọi người. Đã đến nước này, tất cả trách nhiệm chúng ta đều phải cùng nhau gánh vác. Tập đoàn điện tử Matsushita có sai lầm, với tư cách là lãnh đạo cao nhất, tôi xin chân thành xin lỗi mọi người. Sau này chúng ta sẽ chú tâm nghiên cứu lại về phương châm chỉ đạo, để mọi người có thể ổn định việc kinh doanh, đồng thời xem xét ý kiến của mọi người, không ngừng cải tiến. Cuối cùng, xin mọi người hãy bỏ qua cho những bất cập của tập đoàn điện tử Matsushita”. Nói xong ông liền cúi đầu thật thấp trước mọi người.

Cả hội trường yên tĩnh lại, tất cả đều cúi đầu, thậm chí có người còn rơi nước mắt nói: “Xin chủ tịch hãy phê bình nghiêm khắc, chúng tôi nên tự phản tỉnh, nên cố gắng hơn nữa”. Sau cái cúi đầu của Matsushita, mọi người bắt đầu xốc lại tinh thần, năm tiếp theo các công ty lớn nhỏ của tập đoàn đều đã thoát khỏi giai đoạn khó khăn.

Từ đó có thể thấy, so với việc đối đầu trực diện, nếu tự phê bình mình trước sẽ càng dễ được mọi người chấp nhận. Chỉ có tự phê bình với lòng chân thành mới có thể làm cho lời phê bình của chúng ta có sức thuyết phục hơn, mới nhận được sự đồng cảm của người bị phê bình đồng thời khiến họ chân thành tiếp thu. Điều quan trọng nhất là, cách này sẽ không làm cho quan hệ đôi bên xấu đi, mà còn khiến đối phương thông cảm với mình, từ đó đạt được mục đích phê bình.

## 9. BIẾN “LỆNH ĐUỐI KHÁCH” THÀNH NHỮNG LỜI NÓI ẤM ÁP

Trong cuộc sống, có lúc chúng ta sẽ gặp những vị khách không mời mà đến quấy nhiễu cuộc sống yên tĩnh của mình. Có thể bạn đang muốn làm một số việc riêng, nhưng đối phương lại không biết điều mà cứ làm nhảm không ngớt. Nếu không ngăn họ lại, thời gian của chúng ta sẽ bị lãng phí vô ích.

Nhiều lúc, người khác không biết là họ đang làm ảnh hưởng đến chúng ta, nhưng nếu chúng ta nói ra chắc chắn sẽ làm đối phương mất mặt. Cho nên, biểu đạt ý muốn của mình một cách khéo léo là một điều rất quan trọng, vừa có thể giữ được tình cảm giữa đôi bên, vừa không làm lỡ việc của mình, có thể nói là vẹn cả đôi đường.

Ví dụ, chúng ta có thể nói với đối phương: “Tối nay tôi rảnh, chúng ta có thể nói chuyện thoải mái, nhưng bắt đầu từ ngày mai tôi phải chuyên tâm viết báo cáo để kịp hoàn thành vào ngày mốt, nếu không sẽ bị ông chủ mắng”. Thực ra câu này là muốn nói với đối phương: “Từ mai trở đi anh đừng làm phiền tôi nữa”. Nhưng đối phương lại cảm thấy rất dễ nghe.

Ngoài ra, khi có bạn đến chơi, đôi bên nói chuyện, trao đổi thân mật, tăng cường tình cảm bạn bè là một chuyện rất vui trong cuộc đời mỗi người. Đương nhiên, khi chúng ta muốn tĩnh tâm lại để đọc một cuốn sách hoặc làm việc gì đó mà lại có những người bạn không mời mà đến cứ quẩn lấy mình, làm nhảm không ngớt thì trong lòng chúng ta chỉ muốn hạ “lệnh đuổi khách”, nhưng lại sợ rạn nứt tình cảm, cho nên dù cảm thấy đối phương không biết điều, chúng ta vẫn phải tiếp chuyện họ.

Đuổi khách là một chuyện làm chúng ta rất đau đầu, nhưng nếu biết sử dụng ngôn ngữ một cách

hợp lý, chúng ta có thể biến nó thành một cơ hội để thể hiện trí tuệ và tài ăn nói của mình. Để biến “lệnh đuổi khách” thành những lời nói ấm áp, chúng ta có thể tham khảo những cách sau:

► **Lấy lý do “Tôi đang định ra ngoài”**

Khi thấy một “bà tám” nào đó đến gõ cửa, chúng ta có thể nhanh chóng thay quần áo, cầm túi lên, mở cửa ra rồi nói với vẻ tiếc nuối: “Ôi chao, không biết anh đến, tôi đang định ra ngoài”. Lúc này, chắc hẳn sẽ không có ai lại ngồi đợi ở phòng khách trong khi chủ nhà đi vắng, cũng sẽ không ai mặt dày đến mức đòi chúng ta hủy bỏ chuyến đi để ở nhà tán gẫu với anh ta.

► **Dùng “viết” thay “nói”**

Có thể khi chúng ta đuổi khéo vẫn có một số người không hiểu, đối với hạng người này, chúng ta có thể dùng “giấy ghi chú” để thay lời muốn nói, làm đối phương vừa nhìn liền hiểu ngay. Giống như một nhà khoa học trong vở kịch “Thị trường Trần Nghị” đã dùng một tờ giấy ghi chú ghi dòng chữ “Không tán gẫu quá 3 phút” dán trên tường để nhắc nhở khách rằng: “Tôi đang tranh thủ từng giây từng phút để nghiên cứu khoa học, mong những người hay tán gẫu hãy thông cảm”. Mà những người nhìn thấy tờ ghi chú này cũng sẽ cảm thấy ngại mà không tiếp tục huyên thuyên nữa.

Dựa theo tình hình cụ thể, chúng ta cũng có thể dán những tờ ghi chú như “Con tôi sắp thi đại học, mong khách đến hãy quan tâm đến cháu nhiều hơn”, tạo nên một bầu không khí coi thời gian là vàng bạc để những người hay tán gẫu chú ý và thông cảm. Hơn nữa, tờ ghi chú này là viết cho tất cả khách đến nhà xem chứ không nhắm vào ai cả cho nên sẽ không làm khách khó xử.

### ► Dùng “nóng” thay “lạnh”

Chúng ta có thể dùng những lời nhiệt tình, sự tiếp đãi chu đáo để thay cho vẻ mặt lạnh như băng. Ví dụ khi thấy người thích tán gẫu đến, chúng ta liền tươi cười đón tiếp, pha tách trà thơm, lấy hạt dưa, bánh kẹo, hoa quả mời họ. Cách tiếp đãi nhiệt tình này rất có thể sẽ khiến đối phương lần sau không dám tùy tiện đến nữa. Bởi vì chúng ta đang đối đãi với họ như khách quý, mà thông thường họ không dám luôn tự cho mình là khách quý khi đến nhà bạn.

Cách tiếp đãi nhiệt tình quá mức này về thực chất không khác gì “lạnh nhạt”, là một phép biện chứng trong đời sống. Mà dùng “nóng” thay “lạnh” vừa không thất lễ, vừa có thể đuổi khách, phương pháp này có hiệu quả rất tốt.

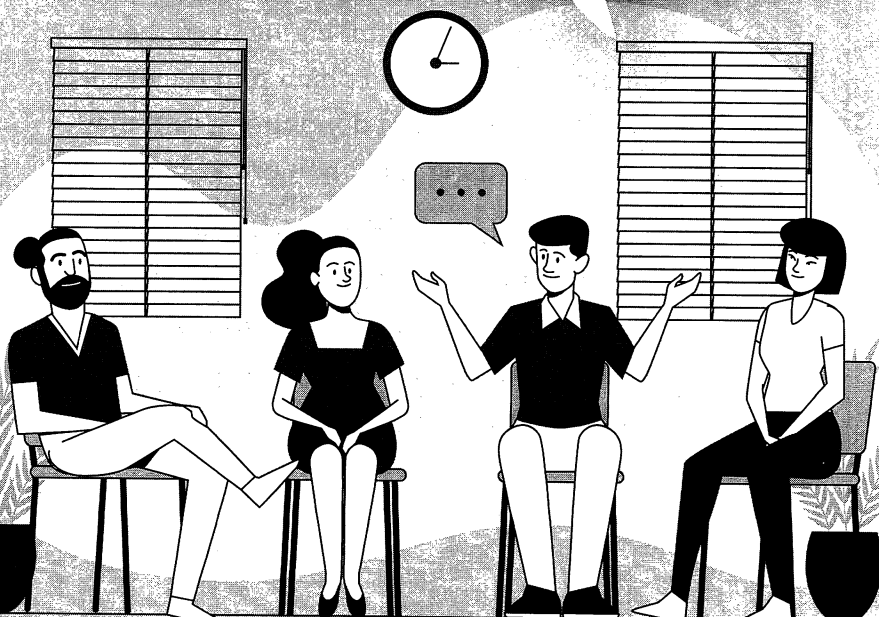


“

## Chương 6

**Phản ứng nhanh nhạy,  
dùng một câu nói để  
xoay chuyển tình thế khó xử**

”



## I. NGƯỜI KHÁC KHEN BẠN, NÊN TRẢ LỜI SAO CHO KHÉO

“Ái chà, đổi kiểu tóc rồi à, đẹp đấy.”

“Ha ha, đâu có đâu có...”

“Ôi, anh cái gì cũng biết, lợi hại!”

“Ha ha, làm gì có....”

**M**ột số người khi được người khác khen thì tỏ ra rất bối rối, mất tự nhiên, hoặc làm người khác có cảm giác như họ đang giả vờ khiêm tốn. Vậy khi người khác khen mình thì nên trả lời sao cho khéo?

Trước tiên phải xem đối phương khen chúng ta với tư cách gì và trong trường hợp nào. Nếu đối phương là người đồng vai hoặc người quen và họ khen chúng ta trong những trường hợp không chính thức thì chúng ta hoàn toàn có thể trả lời đối phương bằng những câu bông đùa. Ví dụ, “Ôi, hình như cái gì cậu cũng biết, giỏi quá đi” thì chúng ta có thể trả lời “Bạn cậu ngẫu thế đấy, bọn phàm phu tục tử các cậu làm sao hiểu được...” làm đối phương cảm thấy chúng ta rất dí dỏm, đáng yêu, không ra vẻ ta đây.

Vu Lạc Lạc là một người rất biết nói chuyện, cho nên bất kể đối phương có thân hay không đều có thể cùng cô tán gẫu thoải mái. Khi người khác khen mình, cô luôn có thể dựa vào tình huống lúc đó để trả lời một cách khôn khéo, hợp lý.

Ví dụ khi đồng nghiệp nhờ giúp đỡ, rồi nói “cảm ơn”, thông thường cô sẽ trực tiếp trả lời: “Đừng khách sáo, rất vui vì đã giúp được anh”. Nếu cấp trên khen mình, cô sẽ khiêm tốn trả lời: “Cảm ơn sếp đã khen, nhưng đây không phải là công lao của một mình em, XX cũng giúp đỡ em nhiều”. Nếu đối phương là bạn thân, thông thường cô sẽ đùa rằng: “Nói đi, miệng ngọt sốt thế, muốn nhờ tớ giúp việc gì?” hoặc “Cậu có nịnh tớ cũng không giúp cậu đâu”.

Thái Khang Vĩnh nói: “Khi người khác khen bạn một câu, bạn chỉ nói “cảm ơn” một cách lễ phép, đây là cách nói tự nhiên thoải mái, cũng rất tốt. Nhưng thông thường cách này chỉ thích hợp với thiên hạ đệ nhất mỹ nữ, được khen nhiều đến mức mất cảm giác. Khi người khác khen bạn một câu, bạn cũng khen lại họ một câu, đây mới là giao tiếp”.

Nói một cách đơn giản, khi người khác khen chúng ta thì “có qua có lại mới toại lòng nhau”, chúng ta cũng nên khen họ một câu. Ví dụ đối phương khen chúng ta: “Hôm nay cô mặc cái váy này trông rất đẹp” thì chúng ta có thể trả lời: “Cảm ơn, bộ đồ hôm nay cô mặc cũng rất đẹp, tôi rất thích cái áo sơ mi này của cô”.

Nếu coi lời khen của đối phương là một tia sáng chiếu thẳng tới người chúng ta, thì cách làm này chính là làm tia sáng đó “phản xạ” tới người khác.

Ví dụ, khi người khác khen chúng ta xinh đẹp, chúng ta có thể trả lời: “Thực ra tôi cũng không chăm chút ngoại hình mấy, đây đều là nhờ gen bố mẹ truyền lại, do không chăm chút nên cũng không có gì nổi bật”; đây là chúng ta đang khen bố mẹ trước mặt người khen mình. “Không phải tôi đẹp, mà bộ đồ XX tặng tôi mới đẹp”; đây là lời khen dành cho người tặng quà cho mình....

Các bước làm đại khái như sau: thứ nhất, chọn ra người định khen; thứ hai, tìm ra mối quan hệ giữa sự “xinh đẹp” của mình với người này; thứ ba, nhấn mạnh tính quan trọng của mối liên hệ đó, từ đó đạt được mục đích khen ngợi người này.

Khi chúng ta đáp lại lời khen của người khác, họ sẽ nhớ kỹ thái độ và năng lực của chúng ta, từ đó chúng ta có thể lưu lại ấn tượng tốt trong lòng họ.

Đương nhiên, nếu lời khen của đối phương là giả dối, hoặc chúng ta không được như lời khen của họ, nếu chúng ta nói: “Anh khen quá lời rồi, tôi không giỏi đến mức ấy” thì có thể đối phương sẽ cho rằng chúng ta đang phản bác họ, hoặc ám chỉ họ chỉ giỏi nịnh. Lúc này, chúng ta có thể nói: “Không ngờ anh lại vừa ý, thực ra tôi nên làm tốt hơn mới phải”.

Cho dù trong lời khen của đối phương có ý châm biếm thì chúng ta cũng không nhất thiết phải tỏ

thái độ từ chối, mà cứ coi đó như một lời khen thực sự và đón nhận nó, đây cũng là một cách để phản kích lại hành động ác ý của đối phương. Ví dụ, khi các nữ đồng nghiệp đang khen chiếc váy bạn tự may rất đẹp thì có người nói: “Đúng là rất đẹp, chắc các anh trong công ty đều nhìn cô không làm việc được mất” thì chúng ta hoàn toàn có thể trả lời: “Chị thích nó như vậy thì để mấy ngày nữa em mang cho chị một chiếc, để các anh ấy đều vây quanh chị”.

Tóm lại, chúng ta có thể căn cứ vào hoàn cảnh cụ thể để có cách ứng đối khác nhau với lời khen của người khác, khi đó chúng ta rất dễ tìm thấy cách trả lời phù hợp nhất. Nếu có thể vận dụng thành thạo thì chúng ta sẽ càng tự tin hơn, và mọi người xung quanh cũng sẽ tôn trọng chúng ta hơn.

## **2. KHI PHÒNG VẤN, LÀM SAO ỨNG PHÓ VỚI NHỮNG NHÀ TUYỂN DỤNG “QUÁI GỞ”**

Trong quá trình phỏng vấn, chúng ta thường hay gặp phải những chủ đề “quái lạ”. Ví dụ, khi Google tuyển dụng trợ lý hành chính đã từng đưa ra yêu cầu: “Cho bạn một hộp bút chì, bạn hãy liệt kê ra 10 cách dùng phi truyền thống”. Khi Amazon tuyển dụng giám đốc nhân sự cao cấp đã từng hỏi ứng viên: “Nếu bạn đến từ sao Hỏa thì bạn nên làm gì?”. Khi Pacific Sunwear tuyển dụng trợ lý bộ phận bán hàng đã từng hỏi ứng viên: “Nếu bạn là một tấm biển

chỉ đường, bạn hy vọng trên đó ghi ký hiệu gì?”. Khi JPMorgan Chase tuyển dụng chuyên viên phân tích tài chính đã từng yêu cầu ứng viên rằng: “Hãy kể một câu chuyện cười”,... Những câu hỏi phỏng vấn “quái gở” này từng khiến vô số ứng viên bất ngờ, không biết phải ứng đối như thế nào.

Điều này có chút giống như khi một người bị dồn vào chân tường thì mới bộc lộ ra phản ứng chân thật nhất. Ví dụ như bối rối không biết nói gì, hoặc đưa ra một câu trả lời rất hay, nói thao thao bất tuyệt. Bất kể phản ứng đầu tiên của chúng ta là gì, điều quan trọng là chúng ta phải biết đào sâu suy nghĩ chứ không phải hối hận hay dương dương tự đắc. Nhân viên nhân sự sẽ căn cứ vào phản ứng chân thật này để cân nhắc nhằm xác định xem chúng ta có phù hợp với công việc đó không.

Ngoài ra, bạn còn phải hiểu rõ một điều: nhân viên nhân sự đưa ra loại câu hỏi này không chỉ để thử trí thông minh mà còn thử cả kinh nghiệm và kỹ năng của chúng ta nữa.

Có hai người có trình độ học vấn và năng lực tương đương nhau cùng ứng tuyển vào vị trí Giám đốc kênh phân phối của một công ty, để tìm được người thích hợp nhất, nhân viên nhân sự hỏi hai người: “Trong các nhân vật của *Tây du ký*, anh giống với nhân vật nào nhất?”

Một người trả lời: “Tôi cảm thấy tôi giống Sa Tăng nhất, bởi vì tính cách của tôi tương đối trung hậu, thành thực, thẳng thắn, vô tư. Để hoàn thành công việc, tôi sẵn sàng chịu khổ, chấp nhận bị người ta oán trách”.

Người kia trả lời: “Chắc hẳn tôi giống Tôn Ngộ Không nhất, đôi lúc có những suy nghĩ nông nổi, cũng thích mạo hiểm. Đương nhiên là tôi không hiểu thắng như vậy”.

Cuối cùng, công ty cũng đã chọn được người giống “Tôn Ngộ Không” kia. Có người hỏi nhân viên nhân sự: “Vì sao lại chọn anh ta?” Ông ta trả lời: “Bởi vì anh ta biết độc lập suy nghĩ và sẵn sàng mạo hiểm, rất thích hợp để phát triển kênh phân phối, người còn lại cũng rất ưu tú, nhưng tôi cảm thấy anh ta thích hợp với những công việc đòi hỏi nghiên cứu như ngành kỹ thuật”.

Từ đó có thể thấy, đáp án cho loại câu hỏi này không phải chỉ có một, chúng ta chỉ cần nói ra suy nghĩ thật của mình, trong khi trình bày hãy chú ý đến tính logic và tính sáng tạo là được, còn lại hãy để bên nhân sự tự đưa ra phán đoán.

Đương nhiên, có một số nhân viên nhân sự là những “lão cáo già” không dễ đối phó, có thể họ sẽ cố ý giảng vô số cạm bẫy trong lời nói và tình huống được đưa ra, biến câu hỏi thành một cái bẫy. Mục đích là

làm chúng ta bộc lộ bản tính của mình trong những tình huống cấp bách, xem thử trong tình huống như vậy chúng ta có còn là chính mình hay không, từ đó đánh giá năng lực tổng thể và phẩm chất con người chúng ta.

Lúc này, chúng ta phải tránh xa cạm bẫy, đừng để trúng kế, cụ thể có thể tham khảo mấy điểm sau:

► **Hiểu được rằng “Trăm sông rồi cũng đổ về một biển”**

Khi gặp phải những câu hỏi “quái gở”, đừng bao giờ để câu hỏi đó làm bạn bối rối, càng không nên trực tiếp trả lời: “Tôi không biết”. Nếu không, chúng ta sẽ bị hạ đo ván. Nhân viên nhân sự chẳng qua chỉ muốn biết năng lực cá nhân và phẩm chất tổng thể của chúng ta mà thôi, chỉ cần chúng ta nghiêm túc đối diện với mỗi vấn đề, tự tin với phán đoán và câu trả lời của mình là được. Khi trả lời, chúng ta phải đảm bảo “suy luận hợp với logic + câu trả lời hợp lý không có sơ hở + mỉm cười đối mặt” là có thể ứng phó với tất cả.

Thông thường, có thể nhà tuyển dụng sẽ hỏi những câu làm bạn tiến thoái lưỡng nan, hoặc những câu hỏi có nhiều đáp án. Đối với trường hợp này, khi trả lời tốt nhất là chúng ta đừng nên nói rõ câu trả lời nào là chính xác, mà nên suy nghĩ về những ưu điểm và khuyết điểm của mỗi



lựa chọn, kết hợp phân tích nhiều phương diện và làm nổi bật trọng điểm, mới có thể đưa ra một câu trả lời hoàn hảo, đừng bao giờ trả lời qua loa cho xong chuyện.

### ► Học cách tùy cơ ứng biến

Trong đại đa số các cuộc phỏng vấn, không ít ứng viên gặp phải những câu hỏi “cố ý làm khó”, do đó họ đều lo lắng mình sẽ bị loại. Trên thực tế, trong khi phỏng vấn chúng ta sẽ cảm thấy “lo lắng”, nguyên nhân là do chúng ta chưa được chuẩn bị trước về những câu hỏi này. Nhưng chỉ cần chú ý quan sát chúng ta sẽ nhận ra: thông thường trừ những vị trí như thiết kế, nghiên cứu phát triển, còn đa số các vị trí khác thì dù có các câu hỏi “cố ý làm khó” thì số lượng cũng rất ít, và chúng chỉ xuất hiện vào giai đoạn cuối của quá trình phỏng vấn.

Về vấn đề này, thường ngày chúng ta chỉ cần chăm chỉ rèn luyện và tích lũy kiến thức, suy nghĩ chu đáo thì khi gặp những câu hỏi đó chúng ta sẽ không còn phải sợ nữa. Khi trả lời, chúng ta chỉ cần nói ra suy nghĩ thật của mình thì tự nhiên câu trả lời sẽ trở nên trôi chảy, lưu loát.

Tóm lại, chỉ cần chúng ta giữ được tâm thái bình thản, kiên nhẫn tinh tế, trầm ổn lão luyện, tràn đầy lòng tin, lâm nguy bất loạn thì kết quả phỏng vấn của chúng ta sẽ không đến nỗi tệ đâu.

### 3. KHI XEM MẮT, LÀM SAO NÉ TRÁNH NHỮNG CÂU HỎI NHẠY CẢM CỦA ĐỐI PHƯƠNG MỘT CÁCH KHÔN KHÉO

Trong quá trình xem mắt, để tránh khó xử, chúng ta thường né tránh rất nhiều câu hỏi nhạy cảm. Cho dù như thế, vẫn có lúc đối phương bất cẩn đi vào “vùng cấm” của chúng ta.

Khi về nhà ăn Tết, Trương Hiểu Nhiên đi xem mắt con trai của một bà nào đó theo sự sắp xếp của mẹ. Trước khi gặp, mẹ cô đã dặn rằng hai người mới lần đầu gặp mặt, những câu hỏi như “Anh có nhà, có xe không”, “Đã từng kết hôn chưa”, “Anh làm nghề gì”, “Thu nhập bao nhiêu” tốt nhất là không nên hỏi để tránh làm đôi bên khó xử. Nếu cảm thấy đối phương vừa mắt thì sau này từ từ tìm hiểu.

Trương Hiểu Nhiên nhớ kỹ lời mẹ, còn tìm trước mấy chủ đề có thể nói chuyện được, ví dụ như “món ăn yêu thích”, “bộ phim yêu thích”... nhưng không ngờ rằng, đối phương lại là người “không biết điều” như thế.

Cô và người kia gặp nhau ở một quán cà phê, vừa ngồi xuống, đối phương liền hỏi: “Em bao nhiêu tuổi rồi?”, “Đã từng có bao nhiêu người bạn trai?”, “Vì sao lại chia tay bạn trai cũ?”... hỏi đến mức Trương Hiểu Nhiên xanh lét mặt mày, nhưng đối phương vẫn không hề nhận ra, còn nói: “Con người anh khá thẳng thắn, anh cho rằng có gì nói rõ từ trước sẽ tốt hơn, tránh để sau này khó xử”.

Sau khi về, Trương Hiếu Nhiên nói thẳng với bố mẹ:  
“Người này chẳng ra gì, con thấy không hợp”.

Trước đây khi đi xem mắt, thông thường những vấn đề tương đối nhạy cảm đều được người mai mối nói giúp.

Nhưng bây giờ, những người mai mối đều trực tiếp đưa thông tin liên lạc cho hai bên tự liên hệ với nhau. Thế là, tuy có một số vấn đề nhạy cảm nếu hỏi thì rất khó xử, nhưng có những vấn đề nhất định phải tìm hiểu rõ ràng, cho nên vẫn phải hỏi.

Sở dĩ các chủ đề nhạy cảm được gọi là “nhạy cảm” là vì khi hỏi những vấn đề này đằng trai sẽ cho rằng đằng gái hám của, còn đằng gái cũng cảm thấy đằng trai rất mất lịch sự. Nhưng nếu quả thật đối phương hỏi rất nhiều vấn đề nhạy cảm thì chúng ta nên ứng phó thế nào?

Hôm ấy, Trần Vũ Phạm đi gặp đối tượng xem mắt, nghe nói đối phương là người nhã nhặn, ít nói, để tránh khó xử, anh đã tự nhắc mình: nhất định phải tránh nhắc đến những chủ đề như “lịch sử tình ái”, “tuổi tác”.

Khi gặp mặt, cô gái kia quả thực rất ít nói, Trần Vũ Phàm bèn tán gẫu với đối phương về những chủ đề như thời tiết, các món ăn ngon gần đây, những bộ phim mới công chiếu, không khí buổi nói chuyện cũng không đến mức tẻ nhạt. Trong lúc nói chuyện, cô gái hỏi: “Nói chuyện với anh rất vui, có phải công việc của anh thường xuyên phải giao tiếp nên anh mới ăn nói giỏi như vậy?”

Trần Vũ Phàm cười đáp: “Cũng tạm tạm, anh làm kinh doanh đa cấp”.

“Thế à? Em có một người bạn cũng làm ngành này, nghe nói lương khá cao”.

“Ừm, có thể công việc của mỗi người khác nhau, lương của anh chỉ đủ tiêu, ha ha. Tuy hiện nay thu nhập của anh rất bình thường, nhưng anh đang học thêm ở ngoài để nâng cao kỹ năng”.

Sau đó, mỗi khi đối phương hỏi những chủ đề tương đối nhạy cảm, Trần Vũ Phàm đều nói thật. Theo anh, mình đang đi xem mắt, mục đích là kết hôn, vậy thì nên chấp nhận một số vấn đề riêng tư của mình, có là có, không là không, không cần phải che giấu.

Muốn trả lời những câu hỏi nhạy cảm của đối phương một cách khéo léo, tốt nhất là trước khi đi xem mắt chúng ta nên chuẩn bị sẵn tâm lý, đồng thời suy nghĩ xem nên trả lời những câu hỏi đó thế nào cho khéo.

Ví dụ khi đăng trai được hỏi những vấn đề như đã có nhà, có xe chưa, thu nhập như thế nào, nếu chưa có nhà, chưa có xe, thu nhập cũng bình thường thì tốt nhất là trả lời đúng sự thật, đồng thời bày tỏ rằng mình đang nỗ lực làm việc, ví dụ tham gia một khóa huấn luyện nào đó, một cuộc thi nào đó. Như thế chẳng những đối phương sẽ không vì chúng ta chưa có nhà có xe mà coi thường, trái lại còn cho rằng chúng ta rất có chí tiến thủ.

Ví dụ khi đăng gái được hỏi về vấn đề “tuổi tác” thì cũng có thể nói thẳng. Thực ra điều này không có gì phải che giấu.

Khi chúng ta muốn hỏi đối phương một số vấn đề nhạy cảm nhưng lại sợ làm đôi bên khó xử thì có thể mượn những sự việc xung quanh để dẫn dắt. Ví dụ “Hôm nay trời đẹp quá, trời đẹp thì tâm trạng cũng tốt, anh mong mỗi ngày đều trôi qua trong vui vẻ, anh là một người lạc quan...” sau đó dẫn dắt sang chủ đề muốn hỏi một cách tự nhiên, như thế sẽ không làm đối phương phản cảm.

## 4. KHI BỊ KHIÊU KHÍCH KHÔNG NÊN ĐỐI ĐẦU TRỰC DIỆN

Trong quá trình giao tiếp, mọi người khó tránh khỏi có lúc va chạm. Một số người khi bị người khác khiêu khích sẽ “ăn miếng trả miếng” chứ không chịu kém thế. Kết quả là gây chuyện rắc rối, thậm chí là đôi bên đều bị thiệt hại. Khi nghĩ lại những chuyện vừa xảy ra mới nhận ra đó chỉ là mấy chuyện vặt vãnh mà lại dẫn đến tranh chấp giữa đôi bên, đúng là cái được không bù nổi cái mất.

Trong một buổi phỏng vấn, các phóng viên đều tranh nhau phỏng vấn các ngôi sao. Đột nhiên, một phóng viên hỏi một nữ ngôi sao đang lên: “Cô theo đuổi sự hoàn mỹ như vậy, liệu có phải hơi giống với chúng rối loạn ám ảnh cưỡng chế không?”

Ai ngờ, nữ ngôi sao kia lập tức biến sắc nói: “Anh mới bị rối loạn ám ảnh cưỡng chế, cả nhà anh đều bị bệnh này”. Nói xong cô liền bỏ đi, các phóng viên và những ngôi sao khác đưa mắt nhìn nhau...

Chắc hẳn mỗi người đều từng trải qua chuyện này: nơi đông người, lúc mọi người đang vui vẻ trò chuyện thì đột nhiên có một người hỏi chúng ta những câu hỏi rất không phù hợp với hoàn cảnh. Kết quả là không chỉ người hỏi và người đáp đều

cảm thấy không vui mà còn khiến bầu không khí giao lưu trở nên cực kỳ gượng gạo.

Đây chính là một thất bại đặc biệt hay gặp trong giao tiếp, mà thông thường mọi người sẽ có hai cách ứng đối: cách thứ nhất là nể mặt đối phương mà miễn cưỡng trả lời, hoặc tham gia thảo luận với đối phương, cách thứ hai là lập tức sa sầm nét mặt, tỏ vẻ không vui nói với đối phương: “Hãy tôn trọng bí mật đời tư của người khác”.

Bất kể là cách xử lý nào đều sẽ làm mọi người cảm thấy không vui. Nếu thuận theo đối phương tức là tự làm khó mình, hơn nữa trong tình huống này, nếu chúng ta thuận theo đối phương thì khó tránh khỏi sau này sẽ tạo thành một nút thắt trong lòng, đôi bên khó mà sống với nhau chân thành, thẳng thắn như trước. Nhưng nếu nghiêm nét mặt cảnh cáo đối phương thì sẽ gây mất lòng, lỡ như đó là một kẻ “thích gây sự” thì có thể sẽ ảnh hưởng không tốt đến bầu không khí giao lưu của mọi người xung quanh, từ đó chúng ta sẽ bị những người ngoài cuộc ghét và trách móc, cuối cùng người chịu thiệt sẽ là chúng ta.

Như vậy, chúng ta sẽ rơi vào tình thế khó xử. Vậy thì khi gặp tình huống này nên ứng phó như thế nào mới là sáng suốt? Một chuyên gia giao tiếp từng nói: khi không thể tránh khỏi những điều không vui do

người khác mang lại, chúng ta nên giữ bình tĩnh, bất kể đối phương nói những lời “gai góc” như thế nào, cũng không nên đối đầu trực diện với họ, chúng ta có thể dùng sự độ lượng của mình để “lấy nhu thắng cương”. Làm như thế không chỉ có thể giải quyết vấn đề, mà còn làm hình tượng của bạn trong lòng người khác trở nên đẹp hơn.

Khi Diêu Minh lần đầu đến Mỹ thi đấu, cầu thủ bóng rổ có biệt danh “cá mập lớn” O’Neal đã tuyên bố: “Tôi phải cho cầu thủ Diêu Minh của Trung Quốc thấy cùi chỏ của tôi lợi hại như thế nào”. Nhưng khi Diêu Minh nghe được lời khiêu khích này, anh không hề so đo với đối phương mà chỉ nghĩ đến việc làm sao để vận động viên Trung Quốc không phải mất mặt ở NBA.

Về sau, trong một cuộc họp báo, một phóng viên người Mỹ một lần nữa nhắc lại chuyện này với Diêu Minh, đồng thời trực tiếp hỏi anh: “Anh có suy nghĩ gì về việc này?” Lúc ấy Diêu Minh không tỏ thái độ đối đầu, ăn miếng trả miếng với đối phương, mà chỉ cười nói: “Cùi chỏ của O’Neal có rất nhiều thịt, nếu đụng vào người chắc cũng không đau lắm”.

Câu trả lời của anh đã nhận được lời khen của rất nhiều người có mặt lúc đó, cũng cho hàng tỉ người xem trên thế giới thấy được phẩm cách cao đẹp của vận động viên ưu tú người Trung Quốc.



Từ đó có thể thấy, nhiều lúc nếu chúng ta có thể giấu đi móng vuốt của mình, dùng phương pháp mềm mỏng để giải quyết vấn đề thì không chỉ có thể làm chuyện lớn hóa nhỏ, chuyện nhỏ hóa không, mà còn có thể khiến người khác “thần phục”, nhận được sự tôn trọng và tình hữu nghị.

Giống như Francis Bacon đã nói: “Sự phẫn nộ cũng giống như một quả mìn, khi nó gặp bất cứ vật gì, nó đều sẽ hủy diệt cả hai”. Do đó, trong một số trường hợp, chúng ta phải học cách nhẫn nại, dùng tâm thái bình tĩnh ôn hòa để giải quyết vấn đề, đừng bao giờ cứ gặp “dây dẫn lửa” là lập tức nổ tung như một quả mìn, không khống chế được cảm xúc. Tinh táo hơn một chút thì sẽ bớt đi một chút sai lầm; lý trí hơn một chút thì sẽ bớt đi một điều hối tiếc.

Tóm lại, khi giao tiếp với người khác, nếu không phân biệt phải trái, trắng đen, hễ nói chuyện không hợp là nổi giận, đây là biểu hiện của người thiếu tu dưỡng. Người hay nổi nóng, nếu không tự biết mình, tăng cường tu dưỡng, chú ý kiềm chế, giữ bình tĩnh, dùng lý phục người, không để cho lửa giận làm mờ mắt, nếu không sẽ vừa hại người vừa hại mình.

## 5. LÀM SAO ĐỂ NHẸ NHÀNG ỨNG PHÓ KHI CÓ NGƯỜI CỐ TÌNH GÂY KHÓ ĐỀ

Trong cuộc sống, khi bị người khác cố ý làm khó, nếu chúng ta có thể khéo léo sử dụng những câu nói thông minh, nhẹ nhàng để phản kích lại thì không chỉ có thể phân tán sức chú ý và lực công kích của đối phương, đưa bản thân thoát khỏi khốn cảnh mà còn thể hiện được tư duy mẫn tiệp cùng sự rộng lượng của mình.

Trong Olympic Aten năm 2004, Lưu Tường Dũng giành được huy chương vàng. Lúc đó, có một phóng viên nước ngoài ác ý hỏi: “Xưa nay người châu Á thường không đạt thành tích cao trong môn chạy cự li ngắn, rất nhiều người nghi ngờ anh đạt được thành tích này không phải bằng thực lực của mình, cho rằng anh đã sử dụng một loại doping mà không ai tìm ra được, xin hỏi anh có suy nghĩ như thế nào về điều này?”

Lưu Tường Dũng nhìn chăm chăm vào đối phương, suy nghĩ một chút rồi ung dung trả lời: “Xưa nay nền y học của quý quốc luôn phát triển hơn Trung Quốc, cũng sử dụng doping sớm hơn Trung Quốc rất nhiều, nếu có loại thuốc này, chắc chắn vận động viên của các anh đã uống rồi. Nhưng có thể khẳng định một điều, cho dù các anh có dùng doping thì cũng không thể lọt vào top 3 thế giới”. Những lời này làm phóng viên kia mặt đỏ tía tai không nói được câu nào.

Có lúc, sẽ có một số người mang ý xấu, cố tình dùng lời nói để khiêu khích, làm khó chúng ta. Đối mặt với tình huống này, bất kể bạn nổi trận lôi đình hay là im lặng không nói gì cũng sẽ rơi vào tình thế bất lợi. Nếu chúng ta học được cách phản kích như Lưu Tường Dũng thì không chỉ có thể thoát khỏi tình huống khó xử một cách thông minh, mà còn được mọi người khen ngợi.

Do đó, khi nói chuyện với người khác, phải học cách ứng biến, một người biết nói chuyện sẽ ăn nói mềm mỏng có chừng mực, giống như đang “đánh thái cực quyền” vậy, đồng thời tiến hành phân tích từng vấn đề cụ thể, đối với việc lớn thì kiên trì theo nguyên tắc của mình, việc nhỏ thì xử lý linh hoạt. Như thế sẽ có thể nhẹ nhàng ứng phó với một số vấn đề nhạy cảm.

Giống như Robert Strange McNamara – cựu Bộ trưởng Bộ Quốc phòng Mỹ đã nói: “Đừng trả lời những vấn đề người khác hỏi bạn, hãy trả lời những vấn đề mà bạn muốn trả lời”. Bởi vì nhiều lúc nếu đôi bên đều giữ ý kiến của mình, không ai chịu nhường ai thì rất có thể sẽ xảy ra mâu thuẫn và xung đột, mà điều này không có lợi cho quan hệ song phương. Đối với chuyện này, đa số những người biết nói chuyện đều sẽ chọn cách tạm thời “gác lại” để giải quyết vấn đề.

Ngoài ra, trong cuộc sống, chúng ta thường hay gặp phải những người chua ngoa cay nghiệt, đối với

loại người này, nếu chúng ta một mực tỏ ra khoan dung thì rất dễ khiến tiểu nhân đắc chí, càng vênh váo hơn. Nếu nhịn được thì nhịn, khi cần phản kích thì phải đưa ra đòn phản kích thích đáng. Làm người biết cứng biết mềm mới là chân lý để tự bảo vệ mình và chủ động trong việc đối nhân xử thế.

Vậy thì trước những câu hỏi “gai góc” của đối phương, chúng ta nên trả lời như thế nào cho “thích hợp nhất” mà lại có thể đi vào lòng người?

### ► Phải cân nhắc kỹ những điều sẽ nói

Khi đối mặt với những câu hỏi cố ý làm khó của đối phương, trước khi mở miệng chúng ta nên cân nhắc kỹ, đừng nên nông nổi nhất thời. Dù sao lời đã nói ra cũng giống như bát nước đổ đi, đã có quá nhiều trường hợp vì nông nổi nhất thời mà phải hối tiếc về sau.

### ► Phải tránh nói những lời cấm kị

Nếu chủ đề mà đôi bên đang bàn luận tương đối gai góc thì khi nói năng càng phải tránh những lời quá cay nghiệt. Học cách nói chuyện uyển chuyển, dùng cách nói gián tiếp, nói giảm nói tránh rồi lật lại vấn đề để đối phương tỉnh ngộ, tránh để lời nói của bạn làm tổn thương người khác, từ đó làm đối phương chủ động đi theo sự “dẫn dắt” của bạn.

## ► Học cách phối hợp giữa cương và nhu

Hãy học cách tìm ra trọng điểm trong những lời nói có ý gây khó dễ của đối phương, sau đó thêm vào những “trọng điểm” này một số từ ngữ ôn hòa hơn. Như thế sẽ khiến lời nói của bạn trở nên mạnh mẽ, kiên quyết hơn, mà lại dễ đi vào lòng người.

Ngoài ra, khi nói chuyện lời lẽ sắc bén nhưng không gay gắt là một trong những nguyên tắc trong giao tiếp. Bởi vì chỉ có luôn luôn lưu lại đường lui cho người khác, giữ thể diện cho đối phương mới là cách lung lạc lòng người thông minh nhất. Nếu không chúng ta sẽ càng ngày càng chuốc lấy nhiều kẻ thù.

## 6. PHẠM SAI LẦM KHÔNG ĐÁNG NGẠI, MẤU CHỐT NẪM Ở CHỖ LÀM SAO ĐỂ THOÁT KHỎI TÌNH THẾ KHÓ XỬ

Bình thường khi nói chuyện, có lúc do nói quá nhanh hoặc do chúng ta chưa hiểu rõ về một số thông tin trong lời nói của đối phương mà rất dễ dẫn đến những tình huống khó xử. Hoặc nếu chúng ta không chú ý đến nội dung mình đã nói hoặc ngữ khí trong khi nói chuyện cũng rất dễ làm đối phương hiểu lầm. Lúc đó sẽ dẫn đến những tình huống khó xử, giải quyết như thế nào mới là chuyện đầu tiên mà chúng ta cần suy nghĩ.

Trương Vĩnh Minh được điều đến chi nhánh của công ty công tác nửa năm, vừa về đến tổng công ty, anh liền nhanh chóng đến thăm hỏi người từng giúp đỡ mình rất nhiều, đó là một quản lý họ Dương. Nhưng không biết vì sao, có vẻ như đối phương tỏ ra rất lạnh nhạt với anh. Về sau, một đồng nghiệp nói với anh: “Quản lý Dương đã được thăng lên làm giám đốc rồi”. Do không biết đối phương đã thăng chức, anh vẫn dùng chức vụ trước đây để xưng hô với ông ta, đương nhiên đối phương sẽ cảm thấy không thoải mái.

Trương Vĩnh Minh lập tức tỉnh ngộ, hối hận vì sau khi trở về đã không tìm hiểu xem chức vụ của đối phương có thay đổi gì không. Nhưng lời đã nói ra không thể thu lại, làm sao đây? Anh suy nghĩ một chút rồi nhanh chóng quay lại văn phòng của ông ta, nói: “Giám đốc Dương, chúc mừng ông được thăng chức. Ông xem, tôi ở chi nhánh công ty khó tránh khỏi có những chuyện không biết. Nhưng tôi không biết tin ông thăng chức là tôi sai, thật xin lỗi, xin ông bỏ quá cho”.

Khi chúng ta nói sai, thực ra không cần phải sợ mất mặt, cảm thấy ngại mà cứ thẳng thắn thừa nhận là mình đã nói sai là được. Đồng thời hãy nói với đối phương một tiếng “xin lỗi”, “thật ngại quá” để

làm dịu bầu không khí. Như thế không chỉ làm đối phương cảm nhận được sự hối lỗi của chúng ta mà còn có thể kéo gần quan hệ giữa đôi bên.

Trong cuộc sống, chúng ta sẽ thường xuyên phạm phải một số sai lầm khiến mình khó xử. Khi đối mặt với những tình huống bất ngờ đó, cho dù có tức giận cũng khó mà thoát khỏi phiền não. Vậy có cách nào để vượt qua những tình huống khó xử đó không?

### ► Thay bằng một cách nói khác

Trong tiếng Trung, khi thay đổi ngữ điệu của từ ngữ hoặc kết hợp với các từ ngữ khác thì ý nghĩa biểu đạt sẽ thay đổi. Khi chúng ta nói sai thì có thể kết hợp những từ ngữ đã nói với các từ ngữ khác để sửa đổi lại nội dung đã nói sai. Ví dụ khi bạn nói: “A trông không đẹp”. Nếu bị người khác nghe được nhất định bạn sẽ rất bối rối, khi đó bạn có thể tiếp tục nói: “mà là rất đẹp” để bổ sung, sửa chữa điều đã nói sai.

### ► Thuận theo tự nhiên

Nếu đã nói sai, dù có nói gì đi nữa cũng là sai, vậy thì chi bằng cứ thuận theo cái sai đó mà nói tiếp, ví dụ khi chúng ta gọi sai tên một người, chúng ta có thể nói: “Tên anh làm tôi nhớ đến một người bạn trước kia, hy vọng chúng ta cũng có thể trở thành bạn tốt”. Thứ nhất có thể xoa dịu tình hình, thứ hai có thể kéo gần quan hệ giữa đôi bên.

## ► Làm đảo lộn nội dung đã nói

Khi kể lại một sự việc, có thể chúng ta sẽ không nhớ rõ thứ tự trước sau của sự việc. Lúc đó, chúng ta có thể đảo lộn nội dung đã nói để tiến hành sửa đổi, tránh nói sai. Ví dụ, khi chúng ta đang kể về cuộc đời của một người nhưng lại đi thẳng vào những thành tựu của người đó, lúc ấy chúng ta có thể nói: “Khi thấy những thành tựu mà ông ấy đã đạt được, liệu có ai nghĩ đến những nỗ lực ban đầu và sự giúp đỡ hoặc sự hy sinh của những người khác không...” từ đó giới thiệu những chuyện khác, tránh “miệng nhanh hơn não” mà dẫn đến những tình huống khó xử.

## ► Cùng người khác hóa giải tình thế khó xử

Khi người bên cạnh nói sai, chúng ta cũng có thể giúp đỡ họ. Ví dụ, khi đối phương đang kể một câu chuyện cười nhưng chưa kịp kể thì đã tự cười trước rồi, khi đó chúng ta có thể thuận theo tình huống mà nói: “Xem ra câu chuyện đó rất buồn cười, anh ta chưa kịp kể mà đã cười rồi, nếu đã thế thì để tôi kể cho mọi người nghe”.

Khi nói sai, nếu nội dung đã nói có mối liên hệ với người hoặc sự việc nào đó thì có thể liên hệ nội dung đã nói với người và sự việc ấy, làm người nghe có một cảm nhận khác, biến lời nói sai của mình thành sự hiểu biết về những kiến thức ngoài lề câu chuyện.



Làm như thế có thể hóa giải những tình huống khó xử, đồng thời cho người khác một cái nhìn trực quan hơn về chúng ta. Nhưng điều này đòi hỏi chúng ta phải hiểu rõ về những kiến thức ngoài lề khác, cho nên, ngày thường chúng ta có thể bỏ ra chút thời gian để bổ sung thêm kiến thức cho mình.

## 7. PHẢI LÀM GÌ KHI GẶP NGƯỜI QUEN MÀ LẠI QUÊN TÊN NGƯỜI ĐÓ

Có lẽ nhiều người đã từng trải qua tình huống như thế này: khi đang đi đường thì gặp người quen, người ta thân mật hỏi han mình, nói chuyện với mình, nhưng chúng ta không cách nào nhớ được tên người đó. Có người gọi tình huống này là “phục kích họ tên”, tức là chúng ta bị đối phương phục kích, nhưng lại không biết tên họ người ta, đúng là rất “khó đỡ”.

Lúc này, nếu chúng ta nói thật: “Xin lỗi, tôi không nhớ tên anh” thì sẽ làm tình thế trở nên khó xử hơn. Vậy, để tránh xảy ra những tình huống như thế, chúng ta nên làm thế nào?

Hôm ấy, Ôn Định và bạn thân cùng đi dạo phố thì có một người trông rất quen mắt từ phía đối diện đi tới. Khi đối phương nhìn thấy cô liền vui vẻ chào hỏi: “Ôn Định, em cũng đi dạo phố à, gần đây thế nào rồi? Có còn làm ở công ty cũ không?”

“À, cũng ổn, còn chị?”

“Chị vẫn thế, nhưng trông em đẹp hơn trước đây, gần đây em không liên lạc với chị, chị còn cho rằng em đang bận”.

“Ồ, là thế này, thời gian trước điện thoại của em vừa reset lại, cho nên mất hết số rồi, em đang phát rầu đây. Nếu đã gặp ở đây thì chị cho em xin lại số điện thoại đi”.

“Thế à? Thế thì em xui xẻo thật, số của chị là 138...”

“Ừm, em lưu lại rồi, giữ liên lạc nhé”.

Sau khi chia tay, cô bạn thân hỏi: “Hồi nãy cậu không nhớ tên chị ấy phải không?” Ôn Dịch trả lời: “Nhìn rất quen, mà tớ không nhớ tên, đành phải tìm cô xin lại số điện thoại rồi dùng danh bạ tìm tên chị ấy. May mà có lưu số, không thì càng khó xử”.

Khi chúng ta không nhớ ra tên người quen, có thể nói chuyện với họ trước, sau đó vừa nói vừa nhớ lại tên người đó. Nếu vẫn không nhớ ra, thì có thể trả lời như Ôn Dịch, hoặc nói: “Lúc trước tôi đổi điện thoại có rất nhiều số chưa kịp lưu, phiền anh cho tôi xin lại số điện thoại, hôm khác gặp mặt nói chuyện”.

Cho nên, chúng ta hoàn toàn có thể trực tiếp hàn huyên với đối phương. Ví dụ hỏi đối phương: “Bây giờ anh làm đâu rồi?”, “Bây giờ gia đình thế nào?”

sau đó tùy tiện tán gẫu vài câu. Nếu nói chuyện hợp gu thì tự nhiên sẽ nhắc tới người khác, sau đó lại tiến thêm một bước, lưu lại Wechat hoặc số điện thoại của nhau. Nếu trước kia đã lưu rồi thì có thể tìm được tên người đó, còn nếu chưa lưu thì cứ hỏi lại thật tự nhiên là được.

Hoặc là, chúng ta có thể chọn cách trực tiếp chào hỏi đối phương. Dù sao cũng là người quen, chẳng qua không nhớ tên người đó mà thôi, nhưng khi chào hỏi cũng không nhất thiết phải gọi ra tên đối phương. Thử nghĩ xem, chúng ta không cần vừa gặp một người đã nói: “Hi! Trương Tam”, “Hi! Lý Tứ” mà chỉ cần nói “Hi!” hoặc “Hello!” là đủ để giải quyết vấn đề.

Còn có một trường hợp khác, đó là bạn học nhiều năm không gặp giờ mới gặp lại, nhưng chúng ta lại không có ấn tượng gì về đối phương. Lúc này chúng ta nên làm thế nào?

Về nhà ăn Tết, Lưu Hân đi dự buổi họp mặt bạn bè thời cấp hai, có người bước tới nói với anh:

“Ôi trời, thằng bạn, lâu quá không gặp, gần đây thế nào?”

“Cũng tạm ổn, vẫn thế”. (Trên thực tế, Lưu Hân không nhận ra người bạn này).

“Thế à, nghe nói cậu lập nghiệp ở Bắc Kinh, cụ thể là làm gì?”

“Ồ, tớ làm bên phát triển thị trường. Thế đằng ấy, cậu xem cái đầu tớ đột nhiên dần hẳn đi rồi, cậu là... cậu là cái cậu... tên gì ấy nhỉ... ôi trí nhớ của tớ, đột nhiên tớ không nhớ ra cậu là ai”.

“Ha ha, tên tớ khó nhớ lắm. Tớ là A, hồi trước ngồi xéo đằng sau cậu”.

“Ồ, đúng đúng đúng, chính là cái tên này. Nghe nói gần đây cậu cũng sống rất tốt...”

Bạn học cũ nhiều năm không gặp mà không nhớ tên nhau đúng là rất khó xử. Trước tiên chúng ta có thể tự cười mình trí nhớ không tốt. Đôi bên nhân việc đó mà cười phá lên thì tự nhiên sẽ hóa giải được tình huống khó xử. Nếu khi đối phương gọi tên bạn mà bạn vẫn không có ấn tượng gì thì hãy làm như Lưu Hân, cứ thuận theo lời đối phương mà nói tiếp, thông thường sẽ không xảy ra vấn đề gì. Đồng thời sẽ tránh làm bầu không khí trở nên tẻ nhạt.

“

## Chương 7

**Nếu không biết lắng nghe,  
bạn sẽ không có bạn bè**

”



## 1. HÃY ĐỂ NGƯỜI KHÁC NÓI HẾT

**N**gười mẹ đưa cho đứa con nhỏ hai quả táo, đứa trẻ không nói không rằng liền cắn mỗi quả một miếng. Người mẹ trẻ đang định mắng con ích kỷ thì chợt nghe đứa con cất giọng ngây thơ: “Mẹ, mẹ ăn quả này đi, con đã nếm thử rồi, không chua”. Người mẹ liền chảy nước mắt.

Trong cuộc sống, một số người thường không thể nghe người khác nói hết, chủ yếu là vì họ tin vào suy nghĩ chủ quan của mình, cho rằng mình đúng cho nên không cần phải nghe người khác nói. Họ không biết rằng, nếu không nghe người khác nói hết sẽ rất dễ gây ra hiểu lầm, dẫn đến nói sai, làm sai, thậm chí là làm tổn thương người khác, đồng thời gây ảnh hưởng không tốt đến hình tượng của mình trong mắt mọi người.

Cho nên, nghe người khác nói hết không chỉ thể hiện sự tôn trọng với đối phương, mà còn là phương pháp duy nhất giúp chúng ta hiểu rõ toàn bộ thông tin, tránh gây ra hiểu lầm.

Người dẫn chương trình nổi tiếng trong các chương trình truyền hình của Mỹ Richard Stuart Linklater từng hỏi một bé trai trước mặt mấy trăm khán giả:

“Này nhóc, chú có thể hỏi ước mơ của cháu sau khi lớn lên là gì không?”

“Cháu muốn làm phi công”.

“Đó đúng là một ước mơ rất tuyệt!” Linklater lại hỏi: “Nếu có một ngày, máy bay của cháu bay qua Thái Bình Dương mà đột nhiên tắt máy vì hết nhiên liệu thì cháu sẽ làm thế nào?”

“Cháu sẽ nhanh chóng báo với tất cả hành khách, bảo họ thắt dây an toàn, sau đó cháu sẽ nhảy dù”.

Linklater và các khán giả đều cười ồ, họ đều cảm thấy đây là một chú nhóc thông minh nhưng ích kỷ, không ngờ trong lúc nguy cấp cậu ta lại chọn cách nhảy dù thoát thân.

Lúc này, Linklater nhìn thấy trong cặp mắt to của cậu bé đang ngập tràn những giọt nước mắt long lanh, ông không hiểu, bèn hỏi: “Chú nhóc, cháu còn có vấn đề gì sao?”

“Chú à, lúc nãy cháu chưa nói xong”. Cậu bé ầm ục nói.

“Rất xin lỗi cháu, chú nhóc, nào, hãy nói hết những điều cháu muốn nói”.

“Cháu sẽ nhảy xuống lấy nhiên liệu rồi nhanh chóng quay lại máy bay”.

Cả trường quay đều yên tĩnh lại, khi tất cả khán giả hiểu ra, mọi người đều vỗ tay rần rần.

Từ lúc ấy, Linklater đã tự nhắc nhở mình: nhất định phải nghe người khác nói hết. Mấy chục năm nay, ông vẫn luôn làm như thế, ông từng ngồi trước giường bệnh nghe một người sắp lâm chung nói đứt quãng suốt 34 giờ, cũng từng phỏng vấn một cựu binh từng tham gia chiến tranh Việt Nam, nghe ông ta kích động vừa nói vừa than phiền suốt 28 giờ. Cũng chính vì thế, ông đã trở thành một MC nổi tiếng, được khán giả vô cùng yêu thích và tôn trọng.

Có lúc, chúng ta cảm thấy thất vọng hoặc phần nộ, vì chúng ta không đủ kiên nhẫn và thời gian để nghe một câu trả lời. Khi có thể kiên nhẫn lắng nghe người khác nói hết, chúng ta sẽ nhận được rất nhiều sự tôn trọng và ủng hộ về mặt tinh thần, khi đó khoảng cách đến thành công và hạnh phúc sẽ không còn xa nữa.

Khi nói chuyện với người khác, không để đối phương nói hết thực ra là một hành vi rất thiếu tôn trọng người khác và vô văn hóa. Mà câu “Anh hãy nghe tôi nói hết” không chỉ là một lời nhắc nhở, mà còn là một lời châm chọc dành cho những người nóng vội, muốn nhanh chóng làm cho xong việc.

Rất nhiều người khéo ăn nói đều là những người biết lắng nghe. Bởi vì tiền đề để lời nói của chúng ta đi vào lòng người chính là chúng ta phải thực sự quan tâm đến đối phương, hiểu đối phương,



hiểu được niềm vui và nỗi buồn của họ. Mà muốn làm được những điều này đều phải dựa vào sự chân thành lắng nghe. Chỉ khi nghe người khác nói hết, chúng ta mới có thể nắm rõ toàn bộ thông tin, lời chúng ta nói ra mới phát huy được hiệu quả.

## **2. NGƯỜI CHỈ NGHE NHỮNG ĐIỀU MÌNH MUỐN NGHE THÌ KHÔNG THỂ TIẾN BỘ**

Trong tiểu thuyết *El barquero de almas* (tên tiếng Việt: Người dẫn hồn) của nhà văn người Anh Claire Mcfall có một câu nói: “Sở dĩ bạn tin lời một người là vì người đó nói những điều mà bạn thích nghe”.

Thực tế cuộc sống cũng là như vậy, chúng ta thường hay tự cho mình là đúng, cảm thấy ý kiến của mình là đúng, ý kiến của người khác đều không bằng mình. Cho nên, khi có người nói đúng điều mình nghĩ, chúng ta liền cảm thấy người này là “tri âm”, từ đó càng muốn nói chuyện với đối phương. Nhưng nếu lời của đối phương trái với quan điểm của mình, chúng ta liền cảm thấy người này đang làm nhảm, làm mình mất hứng.

Thực ra, trong cuộc sống, bất cứ việc gì, bất cứ công việc nào cũng đều cần những người có kinh nghiệm chỉ bảo thì chúng ta mới có thể làm tốt hơn. Bất kể việc gì, chỉ cần chúng ta còn muốn làm tốt

hơn thì đều phải như thế. Nếu luôn tự cho mình là đúng, thì chúng ta sẽ không dễ gì khiêm tốn tiếp thu kinh nghiệm của người khác cũng như đón nhận sự giúp đỡ của người khác.

Có một phụ nữ sau khi kết hôn thì sinh được một cặp sinh đôi, khi con được 3 tuổi, chồng cô liền đòi ly hôn. Đương nhiên là cô không đồng ý, sau đó giữa đôi bên xảy ra rất nhiều xung đột. Cuối cùng đưa nhau ra tòa, chồng cô chấp nhận từ bỏ tài sản và con cái, thế là hai người ly hôn.

Sau khi ly hôn, tâm trạng của cô rất tệ, suốt ngày than trời trách đất, cảm thấy cả thiên hạ đều có lỗi với mình. Những người xung quanh thấy cô đã ly hôn lại phải nuôi hai con nhỏ, quả thực không dễ dàng gì, cho nên không muốn so đo với cô.

Một ngày, cô lái xe chở hai đứa con song sinh đi nhà trẻ, hai đứa trẻ ngồi sau xe gọi video với bố. Sau khi tắt máy, một đứa nói với đứa kia: “Thực ra bố vẫn yêu chúng ta, nhưng không yêu mẹ nữa”.

Câu nói này làm cô rơi nước mắt, nhưng cô không dám quay đầu lại để con nhìn thấy. Sau này, cô bắt đầu suy nghĩ lại về những hành vi của mình sau ly hôn và bắt đầu hiểu ra: mình vẫn phải nhìn về phía trước, mình vẫn còn hai đứa con cần chăm sóc, không có nhiều thời gian để buồn chán vu vơ.

Từ đó trở đi, hình ảnh người phụ nữ đầy oán hận trước kia đã bắt đầu thay đổi, trở nên giỏi giang hơn. Cô nói: “Ly hôn giống như một cái mương trước mặt, tôi đã rơi xuống đó, đó là một thất bại, lỗi của con đã làm tôi leo ra khỏi đó, cho nên tôi đã trưởng thành”.

Những lời mà chúng ta không muốn nghe cũng giống như những loại thuốc mà chúng ta cần uống khi bị bệnh, thuốc mà bác sĩ kê đơn, cho dù không muốn chúng ta vẫn phải uống. Chuyện giao tiếp cũng vậy, những lời chúng ta không muốn nghe, dù có đau lòng tới đâu cũng phải nghe, nếu không, chúng ta không thể nào trưởng thành và tiến bộ được.

Cho nên, một chuyên gia giao tiếp đã nói: “Chỉ có những người đủ rộng lượng mới có thể thu được những điều tốt đẹp trong những lời trái tai ấy”.

### **3. “KHUYẾN BẢO” KHÔNG BẰNG “NGHE NHIỀU”**

Xung quanh chúng ta thường hay xuất hiện những người như thế này: họ luôn ra vẻ kẻ cả nói với chúng ta rằng “nên làm thế này”, “không nên làm thế kia”. Nhưng thông thường loại người này sẽ không được mọi người hoan nghênh.

Một công ty vừa tuyển một người lớn tuổi làm bảo vệ, người này vốn là một giáo viên về hưu, tuy bây giờ không đi dạy nữa, nhưng vẫn rất thích gặp ai cũng “lên lớp”.

Khi ông ta nghe người khác đang thảo luận, bất kể người ta nói gì, trước tiên ông ta sẽ phủ định, sau đó bắt đầu khoe khoang học thức, kinh nghiệm của mình, nói ra một loạt những kiến giải của ông ta rồi yêu cầu người khác phải nghe theo.

Cho dù mọi người cảm thấy quan điểm của ông ta chưa hẳn đã đúng nhưng vì nể mặt nên không tiện phản bác thẳng thừng. Cho nên, tuy ngoài miệng mọi người vẫn phụ họa, nhưng trong lòng cực kỳ phản cảm với tính “thích làm thầy thiên hạ” của ông ta.

Thông thường, đặc điểm điển hình của người “thích làm thầy thiên hạ” là luôn cho rằng quan điểm của mình là đúng, hơn nữa gặp ai cũng thích bày vẽ. Giống như trong sách *Mạnh Tử* - thiên *Ly Lâu* có viết: “Cái họa của người ta bắt đầu từ chỗ thích làm thầy thiên hạ”.

Vậy vì sao loại người này lại không được hoan nghênh? Theo các kết quả nghiên cứu về vấn đề này, khi con người đang do dự không quyết định được sẽ cảm thấy sốt ruột và lo lắng, từ đó họ sẽ kể khổ và than phiền với người khác. Nhưng hành vi này của họ chẳng qua là vì muốn nhận được sự thấu hiểu và ủng hộ về mặt tình cảm của người khác.

Thử nghĩ xem, khi người khác đang tìm kiếm sự thấu hiểu và quan tâm mà chúng ta lại đứng một bên ra sức khuyên răn thì đương nhiên chẳng ai vui vẻ được.

Ngoài ra, những lời khuyên mà chúng ta đưa ra có thể chứa đựng giá trị quan và thái độ sống hoàn toàn khác biệt với người khác. Mà khi đối phương cảm thấy quan điểm của mình bị phủ định sẽ nảy sinh tâm lý đối kháng, từ đó gây ra mâu thuẫn giữa đôi bên.

Cho nên, một chuyên gia giao tiếp đã khuyên rằng: khi người khác tâm sự với chúng ta thì có một cách rất hay đó là hãy đặt mình vào vị trí của đối phương, không tùy tiện đưa ra lời khuyên. Nói cách khác, khi đối phương chỉ kể với chúng ta về hoàn cảnh khó khăn và cảm giác của họ mà không nói rõ là cần được giúp đỡ thì chúng ta không cần vội đưa ra lời khuyên, mà điều quan trọng là nên quan tâm tới cảm xúc của họ. Có lúc, một câu "Tôi hiểu cảm giác của anh lúc này, nếu tôi ở hoàn cảnh đó cũng không biết phải lựa chọn như thế nào" có thể sẽ càng dễ khiến đối phương cảm thấy như trút được gánh nặng.

Đương nhiên, khi chúng ta cảm thấy một số lựa chọn hoặc cách làm nào đó phù hợp với đối phương hơn thì cũng có thể chia sẻ những trải nghiệm của mình với họ, hoặc nói chuyện một cách chân thành thẳng thắn với tâm thái bình tĩnh, ôn hòa chứ không

phải là võ đoán rồi yêu cầu đối phương phải làm theo ý mình. Bất kể thế nào, chúng ta cần tránh những cách nói nghe có vẻ như đang ép buộc người khác như “Anh phải...”, “... như thế là tốt nhất”, dù sao vào lúc này thì “lắng nghe” sẽ có hiệu quả hơn nhiều so với “khuyên bảo”.

Quá trình giao tiếp vốn là một quá trình tương tác đến từ cả hai phía. Khi người khác đang nói, nếu chúng ta không chú ý lắng nghe thì dần dần đối phương cũng sẽ không muốn chia sẻ với chúng ta nữa. Bởi vì khi đang nói chuyện, nếu người đối diện không có phản ứng gì thì người nói sẽ cảm thấy mình bị coi thường, bị lạnh nhạt, không được cảm thông, những lời mình đã nói coi như uống phí, đương nhiên họ sẽ không còn hứng thú nói chuyện nữa. Nghiêm túc lắng nghe khi người khác đang nói chính là thể hiện sự tôn trọng với đối phương.

#### **4. NÊN ỨNG PHÓ THẾ NÀO VỚI NHỮNG LỜI CÔNG KÍCH VÀ LÀM TỔN THƯƠNG MÌNH**

Sống trên đời thì không thể chỉ nghe thấy những lời mà mình muốn nghe. Trên thực tế, đa số những lời chúng ta nghe được đều là những lời công kích cho đến những lời làm mình tổn thương. Tuy thường được dạy rằng phải đối xử tốt với mọi người, nhưng khi nghe thấy những lời khó nghe đó chúng ta vẫn thấy phiền não. Nếu không kịp thời xử lý sẽ chỉ khiến mình bị tổn thương nhiều hơn.

Một nhà văn vừa mới chuyển đến sống ở một khu dân cư. Vì vấn đề trang trí, bảo vệ ở đó đã có lời lẽ khiếm nhã, khiến một người đáng lẽ phải được tôn trọng như ông phải nghe những lời nhục mạ.

Nếu ông nhẫn nhịn thì chuyện cũng qua, nhưng nhà văn này không nhịn được, liền phản ứng gay gắt. Kết quả là hai người cãi nhau dữ dội, thậm chí còn suýt đánh nhau.

Sau đó, nhà văn này khiếu nại với công ty dịch vụ quản lý khu dân cư, yêu cầu đuổi việc bảo vệ đó, nhưng công ty không đồng ý. Cứ thế, mỗi ngày ra vào ông đều phải giáp mặt với người bảo vệ từng cãi nhau với mình kia, làm ông cảm thấy cực kỳ ức chế.

Khi người khác nói những lời công kích hoặc làm tổn thương chúng ta, nếu chúng ta trực tiếp cãi lại, thứ nhất, điều đó cho thấy chúng ta là người EQ thấp, thứ hai, sẽ làm người khác coi thường mình, thứ ba, người nói những lời công kích hoặc làm tổn thương chúng ta đã đạt được mục đích, đó là chọc giận chúng ta.

Có một cách bạn có thể thử, nếu người khác công kích bạn, bạn có thể thuận theo tình huống đó mà tự giễu mình, tốt nhất là biến mình thành một kẻ không đáng một xu. Cứ thế, người công kích bạn sẽ không phản ứng kịp, dù có muốn tiếp tục công kích

bạn thì hẳn cũng không nghĩ ra được gì để nói, mặt khác bạn cũng sẽ xây dựng được hình tượng một người giỏi khống chế cảm xúc, lạc quan, khiêm tốn trong mắt người khác, trái lại người công kích bạn sẽ bị đẩy vào tình thế khó xử.

Có người sẽ chọn cách im lặng, lạnh lùng nhìn đối phương. Thông thường những người như thế đều là những người có trình độ tu dưỡng rất cao, họ không muốn so đo với những kẻ nhân cách kém, đồng thời hiểu rõ “im lặng là cách phản công hiệu quả nhất”. Lâu dần, do những kẻ công kích và làm tổn thương chúng ta không tìm thấy mục tiêu nên sẽ mất hứng thú, tự nhiên sẽ dừng những hành động ác ý đó lại. Kết quả là không chỉ bộ mặt xấu xa của người này hoàn toàn lộ rõ, mà những người bị công kích và tổn thương cũng sẽ không đánh mà thắng.

Tục ngữ nói rất hay: “Nhãn nhin một lúc thì gió yên biển lặng, lùi một bước sẽ thấy biển rộng trời cao”.

Cho nên, khi đối mặt với sự công kích của người khác, chúng ta đừng nên động một cái là tức giận, đây vừa là một cách tu dưỡng, vừa là cách xử thế sáng suốt của người có trí tuệ. Dù sao, trong cuộc sống luôn có những người nói này nói nọ, hoa tay múa chân với chúng ta. Học cách phớt lờ họ, biết làm chủ bản thân, làm tốt những việc cần làm, chuyên tâm với con đường mà mình cần đi, chúng ta cũng sẽ không còn thời gian để tức giận nữa.



## 5. BIẾT NGHE LỜI KHÔNG PHẢI LÀ CỨ NGÂY NGỐC BẢO SAO NGHE VẬY

Trong cuộc sống, quả thực chúng ta nên nghe người khác nói, nhưng không phải là cứ ngây ngốc bảo sao nghe vậy. Ví dụ, khi nghe lãnh đạo, cấp trên nói, chúng ta không thể chỉ biết gật đầu, hoặc lặp lại lời đối phương, mà nên khái quát lại những điểm chính yếu mà đối phương đã nói theo cách của mình, tạo thành “sự lắng nghe có phản ứng”. Điều này sẽ làm đối phương cảm thấy mình rất quan trọng, những điểm mấu chốt mà đối phương đã nói chúng ta đều nắm được, như thế cuộc nói chuyện mới không bị gián đoạn.

Vương Húc và Lưu Phong cùng đến thực tập ở một công ty. Vương Húc tính hay xấu hổ, thông thường mỗi khi sếp nói gì anh ta đều nói “được” hoặc “vâng”. Một lần sếp thấy anh ta chỉ biết gật đầu, lo rằng anh ta chưa hiểu rõ nên đã hỏi: “Đã hiểu chưa?” Vương Húc vì muốn thể hiện rằng mình nghe rất chăm chú nên đã lặp lại lời sếp vừa nói một lần nữa.

Tiến độ công việc của Lưu Phong và Vương Húc tương đương nhau, có điều khi gặp sếp, thái độ của Lưu Phong lại hơi khác với Vương Húc. Ví dụ, khi nghe sếp nói, thông thường anh sẽ mang theo giấy bút để ghi lại, chờ sếp giao việc xong, anh sẽ khái quát lại những điểm chính yếu mà sếp vừa nói. Sếp nghe xong luôn gật đầu tỏ vẻ hài lòng.

Sau khi hết thời gian thực tập, Lưu Phong được tuyển làm nhân viên chính thức, còn Vương Húc không được nhận.

Trong công việc, đương nhiên nhân viên phải nghe theo lãnh đạo và cấp trên, nhưng nếu chỉ biết nghe thôi thì chưa đủ, mà còn phải có phản ứng, thể hiện rằng mình quả thực đã tiếp thu, đã hiểu rõ.

Đối với những điểm quan trọng chúng ta phải biết đặt câu hỏi đúng lúc, hoặc bày tỏ một số ý kiến và quan điểm của mình để thể hiện sự hưởng ứng với chủ đề mà đối phương đang nói. Đương nhiên, để thể hiện sự tôn trọng, tốt nhất là đợi đến khi đối phương tạm dừng sau khi nói xong một đoạn, chúng ta mới nêu câu hỏi của mình một cách ngắn gọn để bổ khuyết cho những đoạn chúng ta nghe sót hoặc không hiểu.

Có một người bạn than phiền với Nhậm Hiểu Đông rằng đã bao nhiêu năm cô luôn làm việc chăm chỉ, ông chủ bảo sao cô đều nghe vậy, nhưng công ty đã khảo sát đi khảo sát lại mà vẫn không chịu để bạt cô. “Tớ đã sắp bốn mươi tuổi, mấy đứa sau tớ hai khóa đã sắp lên làm sếp của tớ rồi. Thế diện chỉ là chuyện thú yếu, máu chốt là tớ nghĩ không ra lý do, nên cảm thấy rất ảm ức”. Người bạn này nói.

Nhậm Hiếu Đồng đùa: “Đừng ám ức nữa. Chẳng phải cậu đã nói cậu là một cục gạch sao?” Tiếp đó cô hỏi: “Có phải ông chủ có chỗ nào không vừa ý với công việc của cậu không?”

“Ông ta còn muốn gì nữa, hầu như ông ta bảo gì tớ đều nghe nấy, bảo tớ đi về phía đông tớ sẽ không đi về phía tây, bảo tớ đánh chó tớ sẽ không bắt gà”.

“Cho dù như thế cũng không có nghĩa là cậu thật sự “nghe lời””.

“Nghĩa là sao?”

“Cậu có nhớ trong phim “Ngồi nổ” có một cảnh Lữ Lương Vỹ bảo Cổ Thiên Lạc lái xe đâm hai mẹ con một cô gái, để không bị lộ thân phận, Cổ Thiên Lạc đã lái xe đâm thật, kết quả Lữ Lương Vỹ lại nói: “Bảo mày đâm mà mày đâm thật à? Tao chỉ định dọa bọn nó thôi”. Quả thực cậu tỏ ra rất nghe lời, nhưng cậu có chắc là cậu hiểu ý ông chủ không?”

Người bạn nghe xong liền bản thân suy nghĩ.

Thực ra có rất nhiều trường hợp như vậy. Trong công sở, những người suốt ngày kè kè bên cạnh bung trà rót nước, ân cần hỏi han ông chủ, ông ta nói gì nghe nấy thì chưa chắc đã có một kết quả như ý. Mà xét cho cùng, điều này có liên quan rất lớn đến cách chúng ta “nghe”.

Ví dụ khi ông chủ hỏi: “Việc này mọi người đều làm được, anh có gì khó khăn không?” không phải vì ông ta thực sự muốn biết chúng ta có gặp khó khăn gì không, rồi tỏ ra quan tâm đến chúng ta, mà là muốn biết nguyên nhân thực sự “Vì sao việc mà người khác đều làm được thì anh lại không làm được”, đây là ông ta đang khéo léo phê bình chúng ta.

Do đó, khi nghe người khác nói, tốt nhất là chúng ta nên dành ra mấy giây để âm thầm xem xét lại nội dung mà đối phương vừa nói, phân tích, tổng kết những trọng điểm trong đó, rồi đưa ra kết luận của mình.

Như vậy, trong quá trình lắng nghe chúng ta phải học cách bỏ qua những chi tiết vụn vặt mà tập trung lắng nghe ý chính, đồng thời nhớ kỹ những ý chính đó. Như thế chúng ta mới có thể đưa ra phản hồi rõ ràng, đúng lúc để xác định được mình có hiểu ý đối phương hay không. Ví dụ, chúng ta sẽ hỏi đối phương những câu như: “Ý của anh là... phải không”, “Nếu tôi không nhầm thì ý anh là... đúng không”.

## **6. BẠN CÓ HIỂU Ý NHỮNG CÂU “NÓI NGƯỢC” KHÔNG**

Trong cuộc sống hằng ngày, luôn có một số chủ đề mà mọi người không tiện, không nỡ hoặc hoàn cảnh không cho phép nói thẳng. Lúc này, có thể đối phương sẽ nói giảm nói tránh, hoặc dùng những từ ngữ ít “gai góc” hơn, hoặc dẫn dắt vào chủ đề đó

từ góc độ trái ngược, làm người nghe dễ dàng chấp nhận hơn. Nói cách khác người nói sẽ cố ý mượn những sự vật liên quan hoặc sự vật tương tự để làm nổi bật những điều mà họ muốn nói.

Trong trường hợp này, “nói ngược” là một kỹ năng mà mọi người thường sử dụng trong khi nói chuyện. “Nói ngược” có đặc điểm là ý nghĩa câu chữ và ý nghĩa thật sự hoàn toàn trái ngược nhau, để người nghe tự lĩnh hội, từ đó họ sẽ chấp nhận quan điểm của người nói. Thông thường, trong những trường hợp đặc biệt, sử dụng phương pháp “nói ngược” đều cho hiệu quả bất ngờ.

Trương Tuấn Siêu tâm sự chuyện buồn với bạn mình, nói rằng mẹ cô vì ốm liệt giường nên mỗi ngày tâm trạng đều rất tệ. Con cái trong nhà đều rất muốn tỏ lòng hiếu thảo với mẹ nhưng bà lại hay cáu kỉnh, bất chấp lý lẽ.

Người bạn nói với anh: “Cậu có thể làm thế này, khi về cậu không cần phải nói lý với mẹ, cũng không cần khuyên bà làm gì, càng không nên chỉ trích bà ấy mà trước tiên cậu phải hiểu ẩn ý đằng sau những lời của bà. Mỗi ngày bà ấy chửi người khác thực ra không phải là chửi mà là đang nói ngược, là vì bà ấy muốn nói cho đỡ buồn, muốn được các cậu quan tâm, khích lệ”.

Sau khi về nhà, Trương Tuấn Siêu liền làm theo lời bạn, bắt đầu nói chuyện với mẹ, anh nói: “Mẹ, mẹ đã vất vả cả đời, tốn bao tâm huyết vì gia đình này, tất cả hạnh phúc trong gia đình này đều đến từ sự cố gắng của mẹ. Bây giờ chúng con đều đã lớn, đã lập gia đình, thành tài, đây đều là thành quả đến từ công nuôi dưỡng và dạy dỗ của mẹ. Cả đời này mẹ đã làm rất tốt rồi, chúng con đều yêu mẹ, đều tự hào về mẹ”.

Mỗi ngày anh đều nói với mẹ như thế. Sau một thời gian, Trương Tuấn Siêu nói với người bạn rằng mẹ anh đã trở nên ôn hòa, nói chuyện thấu tình đạt lý hơn, đúng là thần kỳ!

Chúng ta phải thông qua những cảm xúc trong lời nói của đối phương để tìm ra chiếc chìa khóa có thể cởi bỏ những nút thắt trong lòng họ, sau đó quan tâm, an ủi họ.

Tục ngữ nói: “Lời nói thì phải nghe âm, chiêm trống thì phải nghe thanh”. Một số người khi nói chuyện đều nói kiểu “ý ở ngoài lời”, đương nhiên sẽ mang đến cho người nghe những khó khăn nhất định. Do đó, đòi hỏi chúng ta phải căn cứ vào những phương diện như: những lời họ đã nói, hoàn cảnh, tâm trạng của đối phương lúc đó để xem xét, suy đoán, tìm hiểu thì mới có thể thực sự lĩnh hội được ý của đối phương.

Chúng ta phải giỏi nắm bắt những từ mấu chốt trong lời nói của đối phương, phân rõ chính phụ, tìm ra manh mối. Như thế chúng ta mới có thể nhanh chóng nhìn thấu được hàm ý thực sự trong những câu nói bóng gió sâu xa của đối phương.

## 7. LÀM SAO NGHE RA ĐƯỢC ẨN Ý TRONG LỜI NÓI CỦA NGƯỜI KHÁC

Nghe ra được “ý ở ngoài lời” trong lời nói của người khác là một cảnh giới khá cao, cũng là điều khó thực hiện nhất trong kỹ năng lắng nghe. Ví dụ khi có người tỏ ý công nhận và tán thưởng thành tích của chúng ta, nhiều lúc chúng ta rất khó phân biệt được rốt cuộc đó là những lời thật lòng xuất phát từ nội tâm hay chỉ là những lời khách sáo.

Triệu An Ninh vừa mới bước vào môi trường công sở, cô học ngành thiết kế thời trang, đã vào làm ở một công ty được nửa năm. Cô thường nói với bạn bè: “Tớ gặp được một người sếp cực kỳ tốt, ông ấy rất hiểu ý người khác, quan tâm đến cấp dưới, ngoài ra còn rất rộng lượng không tính toán với ai”. Mỗi bản thiết kế của cô, sau khi sếp xem xong đều cười tít mắt nói: “Tốt, tốt, làm rất tốt”. Người mới vào nghề như Triệu An Ninh vừa được sếp khen là đã cảm thấy cực kỳ đặc ý.

Một lần, Triệu An Ninh và một đồng nghiệp cùng làm một dự án, khi họ mang quy trình cho sếp duyệt, ông ta vẫn mỉm cười gật đầu, liên tiếp khen họ làm rất tốt. Triệu An Ninh liền cười tươi như hoa, tiếp đó, cô nghe thấy người đồng nghiệp kia dùng ngữ khí cực kỳ thành khẩn nói với sếp: “Xin sếp cho bọn em mấy lời khuyên, chúng em rất muốn biết chỗ nào làm chưa tốt”.

Kết quả là sếp liền một mạch chỉ ra mấy điểm yếu chí mạng, làm nụ cười trên mặt Triệu An Ninh đông cứng lại. Từ trước đến nay cô không biết rằng, ẩn sau những từ như “rất tốt”, “không tệ” kia còn có một hàm ý khác.

Thực ra trong cuộc sống sẽ có rất nhiều người nói với chúng ta những lời khách sáo không thật lòng. Ví dụ khi có người nói chúng ta “rất có năng khiếu nghệ thuật” thì có thể là họ đang ám chỉ chúng ta “thiếu đầu óc kinh doanh”. Nói chúng ta “không giống người thường” thì có thể họ đang ám chỉ là chúng ta “quá cá tính”.

Người khác nói những lời khách sáo này, có lúc vì muốn lấy lòng chúng ta, có lúc là muốn nói cho qua chuyện, có lúc là vì muốn đạt được một mục đích nào đó. Nếu chúng ta dễ dàng tin vào lời đối phương, thì có thể sự việc sẽ trở nên phiền phức.



Cho nên, mọi lời nói đều phải được đối chiếu với hoàn cảnh, con người, đối tượng nhất định mới có thể tìm ra hàm ý thực sự của nó.

Ngoài ra, có nhiều lúc người khác có thể nói dối bạn. Ví dụ khi bạn nói về một vấn đề khó hiểu với mấy cháu nhỏ nhà bà con, tuy trông nét mặt chúng có vẻ rất mơ hồ, nhưng chúng vẫn nói “hiểu rồi”, “biết rồi”; khi có người bạn bị bệnh, bạn nhắc nhở người đó uống thuốc, nhưng có thể người này vì không muốn uống những viên thuốc vừa đắng vừa chát kia nên sẽ nói “Tớ uống rồi”.

Có những câu nói của người khác, cho dù chúng ta chuyên tâm lắng nghe thì đôi lúc cũng chỉ có thể hiểu được ý nghĩa bề ngoài của nó, mà bỏ qua “ý ở ngoài lời”. Vậy trong khi nghe chúng ta phải làm sao mới có thể phân biệt được lời đối phương là thật hay giả?

### ► Chú ý đến một số từ mấu chốt

Thông thường khi người ta nói dối sẽ hay dùng các từ ngữ như “Nói thẳng nhé”, “Nói thật”, “Nói thật lòng”, điều này cho thấy đối phương không hề thẳng thắn, chân thành và thật thà như đã nói. Ví dụ, “Nói thật, giá đó đã là rẻ nhất rồi”. Ý ở ngoài lời là: “Đây không phải là giá tốt nhất, cho dù như thế thì có thể anh cũng chấp nhận”.

## ► Chú ý ngữ khí và hành vi của đối phương

Khi ngữ khí hoặc hành vi của đối phương đột nhiên thay đổi thì chúng ta cần lưu ý xem liệu có phải đối phương có ý khác không. Ví dụ, một người ngày thường nói chuyện với tốc độ bình thường nhưng nay đột nhiên nói nhanh hơn hoặc nói lắp thì chúng ta phải lưu ý những lời anh ta nói. Còn nữa, nếu khi nói chuyện đối phương cố tình né tránh ánh mắt của bạn, bất giác che miệng hoặc che những bộ phận khác trên mặt và không ngừng thay đổi tư thế hoặc gõ ngón tay thì chúng ta phải đặt câu hỏi về những gì đối phương đang nói.

Còn có một số trường hợp cũng có thể giúp chúng ta hiểu được ẩn ý trong lời nói của người khác. Ví dụ đối phương chăm chú nhìn chúng ta, rồi lặp lại một câu nói nào đó; những lời cuối cùng đối phương nói với chúng ta trước khi tan tiệc; hoặc đối phương có vẻ muốn xen vào, nhưng đang định nói thì lại thôi.

Tóm lại, nếu trong lúc nghe người khác nói, chúng ta có thể vừa nghe vừa quan sát, kịp thời nghe ra được ẩn ý trong đó rồi khéo léo trả lời thì chúng ta sẽ không thẹn với danh hiệu cao thủ nói chuyện.

## 8. DÙNG NGÔN NGỮ CƠ THỂ ĐỂ BÀY TỎ THÀNH Ý SẴN SÀNG LẮNG NGHE

Trong lúc nói chuyện, người giỏi sử dụng những ngôn ngữ cơ thể mang tính tích cực sẽ càng dễ dàng làm cho đối phương cảm thấy vui vẻ và hứng thú, cũng sẽ càng dễ dàng làm cho đối phương thấy được thành ý của mình.

Hôm ấy, nhân viên mới của bộ phận nhân sự là Dương Minh mang một chồng văn bản đi vào văn phòng của ông chủ, hỏi rằng: “Ông chủ, bây giờ ông có thời gian không? Đây là bản báo cáo mà tôi vừa mới chỉnh lý xong, xin báo cáo với ông về tình hình cơ bản của công ty trong tháng này”.

Ông chủ nhận báo cáo từ tay Dương Minh, gật đầu nói: “Được, anh nói đi”.

“Tháng này tình hình công ty không tốt lắm, hiệu suất làm việc kém hơn tháng trước gần một nửa. Ngoài ra máy chấm công của công ty cũng hơi khó sử dụng, tôi đề nghị nên đổi cái khác...”

Ông chủ vừa chăm chú đọc báo cáo vừa nghe Dương Minh nói, đồng thời chốc chốc lại gật đầu. Dương Minh thấy ông chủ gật đầu, trong lòng càng vui vẻ, tiếp tục nói: “Nhân viên hành chính lại xin nghỉ việc rồi, dẫn đến một bộ phận báo cáo vẫn chưa hoàn thành. Do đó chúng ta nên nhanh chóng tuyển thêm một nhân viên khác”.

Sau khi nghe Dương Minh báo cáo xong, ông chủ gật đầu khen: “Rất tốt, một người mới như cậu có thể làm một bản báo cáo như thế này đúng là không tệ, hơn nữa còn có thể phát hiện các vấn đề ở công ty, điều này cũng rất đáng khen. Sau này...” Tiếp đó ông chủ căn cứ vào tình hình công việc của Dương Minh rồi chỉ bảo và giúp đỡ anh rất nhiều.

Trong quá trình giao tiếp, thường xuyên gật đầu là hành động cho thấy rằng mình đang chăm chú lắng nghe. Hơn nữa, thường xuyên gật đầu còn thể hiện sự tôn trọng đối với quan điểm của đối phương, cho dù chúng ta chưa chắc đã đồng ý với quan điểm của người đó, nhưng chúng ta nên tỏ thái độ tôn trọng với quan điểm ấy.

Nếu chúng ta chỉ chăm chú lắng nghe mà không gật đầu bày tỏ thái độ thì có thể sẽ làm đối phương cảm thấy lo lắng và cho rằng chúng ta không thể nào chấp nhận được quan điểm của anh ta. Mà khi đối phương lo lắng như thế, có thể chúng ta sẽ bỏ lỡ rất nhiều cơ hội, thậm chí là không cách nào tạo dựng được mối quan hệ hòa hợp với đối phương.

Ngoài ra, có một số ngôn ngữ cơ thể rất có hại cho chúng ta trong khi đang lắng nghe. Ví dụ khi đang nói chuyện với người khác, nếu chúng ta dựa

lung vào ghế hoặc sô-pha, đồng thời bắt chéo chân thì trong mắt đối phương, đó là hành động cho thấy chúng ta rất thiếu khiêm tốn và không nghiêm túc.

Do đó, trong khi nói chuyện với người khác, để có sự tương tác tích cực với đối phương, tốt nhất là khi đang nghe đối phương nói chuyện hãy hơi nghiêng người về phía trước. Đây là ngôn ngữ cơ thể biểu thị rằng chúng ta đang có hứng thú với chủ đề câu chuyện.

Ngoài những ngôn ngữ cơ thể tích cực nêu trên, những hành động sau đây cũng có thể làm cho người nói thấy được thành ý lắng nghe của chúng ta.

### ► Nhìn vào mắt đối phương

Đôi mắt là cửa sổ tâm hồn, cũng là bộ phận được mọi người chú ý nhất trong khi nói chuyện. Do đó, khi nghe người khác nói, nhất định phải giữ cho ánh nhìn thật chăm chú. Nếu chúng ta muốn lưu lại ấn tượng sâu sắc trong lòng đối phương, tốt nhất là khi nói chuyện hãy nhìn thật lâu vào mắt đối phương để thể hiện sự tự tin.

Ở đây chúng ta phải chú ý một điều: nếu chúng ta muốn đôi bên thật sự thấu hiểu nhau, thì nên dùng 60% – 70% thời gian để nhìn chăm chú vào đối phương, mục tiêu là vùng tam giác giữa hai mắt và miệng. Như thế mới có thể làm đối phương thấy được thành ý của chúng ta một cách chính xác và hiệu quả.

## ► Mỉm cười tự nhiên

Theo quan điểm của tâm lý học về hiệu ứng cảm xúc, đối phương sẽ thấy được cảm xúc của chúng ta thông qua những tư thế, nét mặt mà chúng ta vô ý bộc lộ ra ngoài, và trong lúc bất tri bất giác đối phương cũng sẽ có cảm xúc đó. Vì vậy, nếu chúng ta muốn để lại ấn tượng tốt cho người khác thì trong khi nói chuyện nên mỉm cười nhìn đối phương. Bởi vì mỉm cười tự nhiên sẽ truyền những thông điệp như “Nghe bạn nói chuyện tôi rất vui”, “Rất vui được gặp bạn” đến cho người đối diện.

Lắng nghe là một hành động tình cảm, dùng những phương pháp khác nhau thì hiệu quả đạt được cũng sẽ khác nhau. Trong khi lắng nghe chúng ta nên dành cho người nói sự tôn trọng đúng mức, sự quan tâm và những phản hồi tích cực, cố gắng đạt đến hiệu quả tốt nhất trong khi giao tiếp. Mà những ngôn ngữ cơ thể mang tính tích cực chính là công cụ giúp chúng ta làm được điều này.

“

## Chương 8

**Im lặng đúng lúc  
sẽ giúp bạn tránh được  
rất nhiều phiền phức**

”



## 1. TỐT NHẤT LÀ ĐỪNG BAO GIỜ TIẾT LỘ "CHUYỆN RIÊNG TƯ" CỦA NGƯỜI KHÁC

**D**ối với chuyện riêng tư của người khác, đừng bao giờ tam sao thất bản, nghe nhầm đồn bậy. Bởi vì những lời đồn chúng ta nghe được về người khác chưa chắc đã chính xác, có thể còn có nhiều uẩn khúc mà chúng ta chưa biết. Nếu chúng ta không suy nghĩ mà đã lan truyền những tin đồn phiến diện này thì khó tránh khỏi sẽ gây tổn thương cho người trong cuộc. Hơn nữa, lời đã nói ra không thể rút lại, sau khi sự việc xảy ra, chúng ta hiểu rõ chân tướng thì dù có hối hận thế nào cũng không thể cứu vãn được những ảnh hưởng tiêu cực do hành động của mình gây ra.

Sau khi một nữ nhân viên nghỉ việc, bộ phận nhân sự đã tuyển một người mới tên là Triệu Tử Thụy về thay thế, máy tính của nữ nhân viên kia cũng được giao cho người mới sử dụng.

Đi làm không được bao lâu, Triệu Tử Thụy liền nói với đồng nghiệp bên cạnh rằng: "Nhân viên đã nghỉ việc kia rất thú vị, trong máy tính lưu lại rất nhiều tiểu thuyết, đọc rất cảm động. Không biết cô ấy tải xuống từ đâu... chị muốn xem không?" Sau đó có mấy đồng nghiệp đều nhận được một file tên là "Nhật ký đọc tiểu thuyết" do Triệu Tử Thụy gửi, câu đầu tiên là: "Yêu giám đốc bộ phận Lục Minh đã hai năm".



Không may là, giám đốc bộ phận ấy cũng tên là Lục Minh. Cho nên, đây tuyệt đối không phải là tiểu thuyết, Triệu Tử Thụy là người mới, không biết điều này nhưng các đồng nghiệp khác vừa nhìn đã phát hiện ra.

Mấy đồng nghiệp kia đọc xong thì đưa mắt nhìn nhau, có người nhắc Triệu Tử Thụy: “Xóa những bài viết này đi, sau này đừng nhắc tới nữa”. Nhưng mọi người vẫn không nhận được nghĩ thâm: “Sao cô ấy lại bất cẩn thế, nghĩ việc cũng không xóa mấy thứ đó đi”, “Đây chẳng phải là cố ý làm lộ những thứ này ra để làm giám đốc khó xử sao”, “Có lẽ cô ta đang đợi một ngày những điều này sẽ truyền đến tai giám đốc, dù sao vợ ông ấy cũng không có ở đây”...

Cuốn “nhật ký yêu thâm” kia qua tay nhiều người, cuối cùng giám đốc cũng biết, không bao lâu sau, Triệu Tử Thụy liền bị sa thải.

Trong cuộc sống luôn có những người thích nói về chuyện riêng tư của người khác, nào là con gái nhà này ế chồng, con gái nhà kia ly hôn, ông chồng nhà nào đó có bồ nhí bên ngoài... tin đồn tam sao thất bản, dẫn đến rất nhiều bi kịch trong cuộc sống.

Một người thông minh sẽ không có hứng thú với chuyện riêng tư của người khác, cho dù có biết, cũng sẽ không đem ra bàn luận. Họ biết rằng có một số

chuyện tốt nhất là nên biết chừng mực, chỉ có như thế mới có thể lưu lại cho bản thân và người khác một không gian tự do.

Bởi vì mỗi người đều có lòng tự tôn, có danh dự, không ai muốn để lộ chuyện riêng tư của mình, càng không ai muốn lòng tự tôn của mình bị chà đạp. Mà những kẻ thích bàn tán hoặc vô duyên vô cớ thích bới móc chuyện riêng của người khác thì bất kể là vô ý hay cố ý, đa phần đều sẽ không có mối quan hệ nào tốt đẹp.

Hơn nữa, mỗi người đều có những chuyện riêng tư không muốn mọi người biết, khi qua lại với người khác, chúng ta phải ra sức tránh phạm những điều cấm kỵ này, nếu không, người khác sẽ cho rằng chúng ta là người nhân phẩm thấp kém, thiếu tu dưỡng, thậm chí còn coi chúng ta là những kẻ nguy hiểm.

Thử nghĩ xem, khi người khác tin tưởng kể với chúng ta một số chuyện riêng tư, mà chúng ta lại nói cho mọi người biết, hơn nữa còn bàn tán sôi nổi, chẳng phải là phụ tấm chân tình của người ta sao? Sở dĩ người khác kể cho chúng ta biết bí mật của mình vì họ cảm thấy chúng ta là người tốt, đáng để tin tưởng. Một khi đã phụ hai chữ “xứng đáng” này, chúng ta sẽ rất khó lấy lại được lòng tin của đối phương. Hơn nữa, hành động này cũng sẽ làm những người xung quanh cảnh giác, giữ “khoảng cách an toàn” với chúng ta.

Do đó, trong đời sống, bất kể là “chuyện riêng tư” của mình hay của người khác thì chúng ta đều phải học cách giữ im lặng, ít hỏi, không hỏi, ít bàn luận và không bàn luận. Cho dù biết chuyện riêng của người khác, thì tốt nhất là “sống để bụng chết mang theo”. Đây là phẩm chất cơ bản của con người văn minh và là một loại trí tuệ trong việc xử thế.

## **2. KHÔNG BAO GIỜ NÓI DỐI, CŨNG KHÔNG HOÀN TOÀN NÓI THẬT**

“Không bao giờ nói dối” là một phẩm chất đạo đức, thể hiện sức hút đến từ nhân cách cao thượng của một người. Còn “không hoàn toàn nói thật” lại là một kỹ năng làm việc và làm người, thể hiện trí tuệ và năng lực của một người.

Lời nói thật có lúc chính là con dao hai lưỡi, có thể làm tổn thương cả mình lẫn người khác. Cho nên, cho dù chúng ta nói thật là có ý tốt, nhưng có những lời nếu nói thẳng quá thì rất dễ làm đối phương thẹn quá hóa giận. Do đó, chúng ta nhất định phải chú ý đến cách nói chuyện của mình, tuy cùng một ý nhưng tốt nhất là nên dùng cách nói nào để được đối phương chấp nhận nhất.

Tào Thục là con thứ ba của Tào Tháo, từ nhỏ đã giỏi văn chương, kiến thức hơn người. Tào Tháo rất yêu quý đứa con này, thậm chí còn định phế thái tử Tào Phi để cho Tào Thục lên thay. Thời cổ đại, phế con trưởng lập con thứ thông thường đều sẽ gây rối loạn chuyện triều chính. Do đó, các đại thần vì muốn tránh chuyện này mà sẽ phản đối, cho dù mất mạng cũng không tiếc, dẫn đến quan hệ vua tôi trở nên tồi tệ.

Tào Tháo hỏi riêng Giả Hủ về chuyện lập người thừa kế, nhưng Giả Hủ không nói gì. Tào Tháo lại hỏi lần nữa, Giả Hủ vẫn không đáp. Hỏi mấy lần đều không thấy trả lời, Tào Tháo bèn mắng: “Người định tạo phản hay điếc rồi?” Giả Hủ vội đáp: “Chủ công tha tội, lúc này thần đang nghĩ đến một chuyện nên chưa kịp trả lời”.

“Người đang nghĩ chuyện gì?”

“Không có gì, chỉ là nghĩ đến chuyện của Viên Thiệu và Lưu Biểu”. Câu này khiến Tào Tháo cười phá lên, liền quyết định không phế trưởng lập thứ nữa.

Hóa ra, trước kia sở dĩ Tào Tháo có thể diệt được Viên Thiệu là do Viên Thiệu muốn phế trưởng lập thứ, dẫn đến việc mấy đứa con không ngừng tranh giành nhau, từ đó Tào Tháo mới có cơ hội tiến đánh.

Làm thế nào mới có thể làm lời nói thật của mình dễ được người khác chấp nhận hơn? Rất nhiều người giỏi ăn nói đều cho rằng: so với việc chỉ thẳng vào vấn đề thì cách nói mềm mỏng, khôn khéo sẽ dễ được đối phương chấp nhận hơn. Dù sao, không phải ai cũng có thể khiêm tốn tiếp thu lời đề nghị và chỉ bảo của người khác, cho dù bề ngoài đối phương tỏ ra không để ý, nhưng có thể trong lòng vẫn ngầm oán hận.

Trong cuộc sống, khi bạn bè làm sai, nếu chúng ta không nói thì có thể đối phương sẽ tiếp tục sai. Mà đã là bạn bè thì chúng ta phải chỉ ra chỗ sai của bạn. Nhưng nếu cứ nói thật thì có thể sẽ tổn thương lòng tự trọng và gây ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý của đối phương. Do đó, đối với một số việc nhỏ không mấy quan trọng thì nên biết giữ thể diện cho người khác, đừng để họ rơi vào tình thế khó xử.

Có lúc chúng ta nên dùng một lớp “vỏ đường” thật dày để bao những lời nói thật đầy gai góc lại, làm cho đối phương vừa vui vẻ vừa có thể nghe ra được lời nhắc nhở của mình. Như thế vừa có thể giữ được quan hệ bạn bè, vừa có thể chỉ ra sai lầm của đối phương một cách chính xác, có thể nói là nhất cử lưỡng tiện, chuyện tốt như thế sao lại không làm?

### 3. KHÔNG TÙY TIỆN BÌNH LUẬN VỀ CUỘC SỐNG CỦA NGƯỜI KHÁC LÀ MỘT LOẠI TU DƯỠNG

Trong cuộc sống, luôn có những người đứng từ góc độ và lập trường của mình để đánh giá người khác, không hiểu rõ sự thật mà lại suy bụng ta ra bụng người. Nhưng họ dựa vào đâu mà làm thế? Có người từng nói: “Điều ác độc nhất mà một người có thể làm là áp đặt cách nghĩ của mình lên chuyện của người khác, mặc nhiên giải thích tất cả mọi chuyện bằng quan điểm của mình, đồng thời luôn cho rằng mình đúng”.

Nhà văn Lý Thượng Long từng kể lại một chuyện nhỏ mà ông đã gặp: lúc đó, ông đang cầm cuốn *Báu vật của đời* của Mạc Ngôn đứng trên tàu điện ngầm, một người đi đường đi qua thấy tên sách liền tỏ ý khinh thường, lắc đầu. Lý Thượng Long đoán là người này đang nghĩ rằng: “Không ngờ gã này dám đọc sách đối trụ ở nơi công cộng”.

Còn một lần khác, ông đang đọc cuốn *Hy vọng luôn luôn ở đó* trong phòng nghỉ. Lúc này có người bước vào, liếc qua quyển sách trong tay ông rồi nói với vẻ giễu cợt: “Anh cũng đọc mấy loại hạt giống tâm hồn này à”. Người đó không biết rằng thực ra cuốn *Hy vọng luôn luôn ở đó* là một cuốn sách nói về lịch sử Campuchia. Tuy tên sách có vẻ giống như loại sách hạt giống tâm hồn nhưng nội dung trong sách lại đầy máu tanh, khiến người đọc phải suy nghĩ về sự thay đổi của thế giới và quá khứ của Campuchia.

Những chuyện Lý Thượng Long đã trải qua rất giống một câu chuyện được đăng trên Weibo. Lúc đó, ở Thượng Hải có hai cô gái ngồi xổm trên mặt đất đợi tàu điện ngầm, kết quả là bị người ta chụp ảnh đăng lên Weibo, nói họ “bất lịch sự”, “vô văn hóa”. Người chụp ảnh không nghĩ rằng có thể họ đã đi rất lâu nên đã quá mệt, hoặc sức khỏe có vấn đề nên không tiện đứng chờ.

Trên thực tế, những chuyện như thế nhiều không đếm xuể. Đây gọi là “Anh không phải cá, sao biết niềm vui của cá?” Khi không hiểu rõ về người khác, không biết rõ sự tình thì đừng tùy tiện đưa ra kết luận. Mà không tùy tiện đánh giá người khác là một loại tu dưỡng.

Nhưng rất nhiều người lại coi ấn tượng ban đầu là thật, thích suy đoán, đánh giá về người khác bằng thiên kiến của mình. Trên thực tế, có thể chúng ta không hề biết họ đã trải qua những gì, trong lòng đang đau khổ như thế nào. Còn những phán đoán mà chúng ta cho là “công bằng” kia thông thường đều mang đậm dấu ấn của thiên kiến chủ quan.

Thực ra có rất nhiều chuyện chỉ cần nhìn từ góc độ khác là sẽ có quan điểm và cái nhìn khác, thậm chí là đưa ra nhận định hoàn toàn trái ngược. Do đó, khi chưa biết rõ chân tướng thì đừng vội kết luận. Bởi vì đối với người trong cuộc, chỉ một lời suy đoán ác ý là đã có thể tạo thành nỗi đau không thể phai mờ.

Trong phần mở đầu cuốn tiểu thuyết *The Great Gatsby* (tên tiếng Việt: *Gatsby vĩ đại*) đã viết: “Thời tôi còn trẻ, chưa trải đời, cha tôi từng dạy tôi một câu mà tôi nhớ mãi. “Mỗi lần con muốn phê bình bất cứ ai, con phải nhớ kỹ, không phải tất cả mọi người trên thế giới này đều có những điều kiện tốt như con đang có”.

Hơn nữa, mỗi người đều có cách sống của mình, không ai có quyền ép buộc họ. Thực ra, khi nhận ra rằng mình không có quyền suy đoán hay đánh giá về cuộc sống của người khác thì chúng ta sẽ có nhiều thời gian và sức lực hơn để chuyên tâm lo việc của mình.

Chúng ta phải nhớ kỹ một điều: người càng cao minh thì càng chuyên tâm với việc của mình chứ không tùy tiện đánh giá người khác.

#### **4. KHI CHƯA ĐẾN LÚC PHẢN BÁC THÌ HÃY GIỮ IM LẶNG**

Tục ngữ nói: “Hùng biện là bạc, im lặng là vàng”. Trong cuộc sống hằng ngày, có lúc quả thực sự im lặng còn tốt hơn cả những lời hùng biện. Đặc biệt là khi chưa đến lúc mở miệng thì giữ im lặng mới là lựa chọn tốt nhất.



Tổng thống thứ 25 của Mỹ là William McKinley, trong một lần tranh chấp, đáng lẽ ông đã nổi giận, nhưng nhờ dùng một phương pháp vừa thông minh vừa đơn giản mà ông đã khéo léo không chế được cảm xúc của mình.

Lúc ấy, có mấy đại biểu đến phản đối việc tổng thống chỉ định người phụ trách thuế vụ trước đó không lâu. Dẫn đầu những người phản đối là một nghị sĩ tinh tinh rất nóng nảy. Ông ta chỉ trích tổng thống với thái độ giận dữ, kèm rất nhiều lời lẽ nhục mạ McKinley.

Nghe thấy những lời này, tổng thống không lập tức phản bác mà vẫn giữ im lặng. Đến khi đối phương nói xong, McKinley mới bình tĩnh nói: “Bây giờ ông đã thấy tốt hơn chưa?” Đối phương rất kinh ngạc nhưng cũng không lên tiếng.

McKinley nói tiếp: “Với những điều đã nói lúc này, ông không có quyền biết lý do tôi chỉ định người đó làm người phụ trách thuế vụ, nhưng tôi sẽ nhanh chóng cho ông biết”.

Đối phương hơi đỏ mặt, đang định xin lỗi, McKinley lại cười nói: “Bất cứ ai, nếu không biết rõ cuộc sự thật là gì thì họ phát cuồng cũng là điều bình thường”. Sau đó, ông đã giải thích cho mấy đại biểu về nguyên nhân chọn người.

Sở dĩ chuyện này có thể giải quyết một cách hoàn hảo là nhờ tổng thống McKinley có thể nắm chắc được thời cơ phản bác, đồng thời giữ im lặng trước khi thời cơ đến. Thử nghĩ xem, nếu ông bắt đầu phản bác, giải thích vào lúc đối phương đang nổi giận đùng đùng thì chưa chắc vị nghị sĩ kia có thể nghe lọt tai.

Do đó, khi rơi vào một cuộc tranh chấp, đừng nên vì những lời chỉ trích, nhục mạ của đối phương mà lập tức phản bác kịch liệt. Trên thực tế, đó là lúc mà chúng ta cần phải bình tĩnh, tỉnh táo. Nếu chúng ta cũng chịu ảnh hưởng của đối phương mà tức giận không thôi thì tình hình sẽ ngày càng tệ, đến mức không thể giải quyết được nữa. Nhưng nếu chúng ta có thể giữ im lặng để đối phương nói hết, ngược lại càng dễ tháo dỡ “tường đồng vách sắt” của đối phương.

Ví dụ, chúng ta có thể lợi dụng thời gian im lặng này để phân tích ý kiến của đối phương, nếu trong lời đối phương có sơ hở thì chúng ta cũng có thể kịp thời phát hiện, lấy đó làm căn cứ để phản bác. Khi đối phương cứ nói liên tục mà chúng ta lại giữ im lặng, thì có thể trong lúc bất tri bất giác đối phương đã “nộp vũ khí đầu hàng” rồi.

Thuyết phục người khác không nhất thiết phải nói tràng giang đại hải, vội vàng biện luận để người khác

tiếp thu quan điểm của mình. Có lúc, im lặng có một sức mạnh đặc biệt không gì sánh được, thậm chí còn hiệu quả hơn bất cứ một lời thuyết phục nào.

Ví dụ, khi chúng ta im lặng không nói gì, có thể ban đầu đối phương còn nói rất hùng hồn, thao thao bất tuyệt. Nhưng nếu chúng ta vẫn một mực im lặng trong thời gian dài thì có thể suy nghĩ trong lòng đối phương sẽ có sự thay đổi. Đầu tiên họ sẽ rất đặc ý vì đã thuyết phục được chúng ta, sau đó lại cảm thấy bất an và hoài nghi chính mình mà không rõ lý do, từ đó họ sẽ bắt đầu cẩn thận suy xét lại quan điểm của chúng ta.

Sự thật có giá trị hơn mọi lời hùng biện, im lặng có giá trị hơn mọi lời hoa ngôn xảo ngữ. Một người biết nói chuyện không chỉ giỏi sử dụng từ ngữ, mà còn biết dừng lại đúng lúc, lúc cần im lặng thì nên im lặng.

## **5. CÓ LÚC, IM LẶNG LÀ CÁCH PHÊ PHÁN TỐT NHẤT**

Trong cuộc sống, có thể chúng ta sẽ phát hiện ra sự thật này: trong nhà, trong trường học hoặc công ty, con cái hoặc nhân viên đa phần đều rất thích hoặc rất sợ những phụ huynh, giáo viên và cấp trên ít nói. Thử xét việc phụ huynh phê bình con cái, với những phụ huynh suốt ngày càm ràm, con cái sẽ nghe dần

thành quen, do đó những phụ huynh này sẽ không có sức ảnh hưởng trong lòng chúng, rất có thể con cái của họ sẽ coi lời cha mẹ như gió thoảng bên tai.

Nhưng nếu khi thấy đối phương làm sai mà vẫn không hề chỉ trích, chỉ cười chứ không nói ra, thông thường đối phương cũng sẽ ngầm hiểu và cảm thấy đây là một hành động thể hiện rằng chúng ta cực kỳ tôn trọng và đặc biệt tin tưởng họ. Kiểu phê bình mà không cần nói ra này có thể làm đối phương cảm nhận được sự bất mãn và oán trách của chúng ta trong bầu không khí im lặng, từ đó nhận thức được sai lầm của mình, sau đó tích cực sửa đổi.

Có một cậu bé thường xuyên gây rắc rối, mỗi lần như thế bố cậu bé đều to tiếng quát mắng, thậm chí là cầm roi đánh con nhưng không có tác dụng.

Mãi đến một ngày, cậu bé to gan lấy trộm cả đồ chơi trong cửa hàng, suýt nữa thì bị nhân viên cửa hàng đưa lên đồn cảnh sát. Người bố chạy đến kịp lúc, khó khăn lắm mới thuyết phục được nhân viên cửa hàng cho cậu bé thêm một cơ hội nữa. Sau khi về nhà, cậu bé cho rằng nhất định sẽ lại bị bố đánh mắng dữ dội. Không ngờ, lần này người bố không nói gì, chỉ bảo cậu bé hãy trở về phòng mình.

Nhưng khi cậu bé xuống bếp lấy nước sôi thì vô tình phát hiện ra bố mình đang ngồi bồn thần một mình ở trên ghế ngoài phòng khách, nét mặt vô cùng buồn bã.

Hình ảnh đó làm cậu bé như bị sét đánh, khiến cậu nhớ lại lúc trước bố vì nuôi dạy mình mà đã làm lụng vất vả, hao tổn tâm huyết như thế nào. Lần này, tuy bố không lớn tiếng chửi mắng, nhưng sự im lặng này đã làm cậu thấy đau lòng mà hạ quyết tâm, thề rằng sẽ tự sửa đổi.

Người bố kia đã dùng sự im lặng thay thế cho những lời trách mắng, thực ra đây là một cách phê bình đối với các sai phạm của con cái mà không cần phải nói bằng lời. Trong không gian im lặng ấy, cậu bé đã gỡ bỏ tâm lý đề phòng, có thêm không gian để tự cảm nhận và suy nghĩ, đồng thời được kích thích mãnh liệt, tự giác suy nghĩ lại về những điều đã làm, cảm nhận một cách sâu sắc nỗi buồn và nỗi đau trong lòng bố mình. Mà khi đã đứng trên lập trường của bố mẹ để suy nghĩ vấn đề, rất nhiều xung đột giữa hai bố con cũng sẽ được hóa giải dễ dàng.

Tục ngữ nói: đánh trống không cần phải dùng chùy nặng. Tuy nói là “thuốc đắng dã tật, sự thật mất lòng” nhưng suy cho cùng thì không ai vui được khi bị người khác phê bình. Do đó, đại đa số mọi người khi bị phê bình đều sẽ chống lại theo bản năng. Từ đó có thể thấy, khi phê bình người khác chúng ta không thể chỉ biết trách mắng.

Phải biết rằng, con người ai cũng có lòng tự tôn, không ai muốn nghe người khác nói tràn giang

đại hải, chỉ trích khuyết điểm và sai lầm của mình. Do đó, cách phê bình có hợp lý hay không là một điều rất quan trọng.

Thông thường, khi phê bình người khác nên nói ngắn gọn, nói quá nhiều sẽ chỉ gây phản tác dụng. Phải biết rằng mục đích của việc phê bình là chỉ ra sai lầm của đối phương, giúp họ tiến bộ, chứ không phải mượn việc này để thể hiện uy quyền và học thức của mình. Thông qua sự phê bình của chúng ta, người phạm sai lầm kia không còn phạm sai lầm tương tự nữa, đây mới là ý nghĩa thực sự của việc phê bình.

## 6. HỌC CÁCH ĐÚNG NGOÀI CÁC CUỘC TRANH LUẬN

Có những lúc, chúng ta có thể làm một người ngoài cuộc. Ví dụ, khi người khác đang ba hoa khoác lác hoặc không ngừng tranh cãi về một vấn đề nào đó. Sự im lặng lúc này thực ra cũng là một loại trí tuệ, một loại tu dưỡng, thể hiện sức hấp dẫn của một người.

Một lần, Tôn Hiếu Nguyên có hẹn với vài người bạn. Trong buổi tiệc, họ nói về quan điểm và thái độ sống của mỗi người, ai cũng bảo vệ ý kiến của mình.

Một người bạn nói: “Người sống trên đời, nên làm những chuyện có thể thử thách bản thân, càng khó làm thì càng nên thử”. Một người khác thì cho rằng: “Người sống trên đời không thể làm khó mình quá mức, có những chuyện nếu đã không thể làm được thì đừng nên miễn cưỡng, nếu không, cho dù cuối cùng có đạt được mục đích thì cũng phải trả một cái giá mà mình không thể chấp nhận”.

Đối với quan điểm khác nhau của hai người bạn, Tôn Hiếu Nguyên không phản đối hay đồng ý với ai. Anh biết rằng, trong hai người này, một người tính hay phô trương, thích tranh luận, bất kể người khác nói gì cũng đều muốn tìm những điểm bất đồng để tranh luận. Người còn lại tâm tư tinh tế, hơn nữa còn có chút "mèo khen mèo dài đuôi". Cho nên luôn muốn người khác tán thành quan điểm của mình, mỗi khi có người có ý kiến khác là cậu ta liền cảm thấy đối phương không hiểu mình rồi buồn bực không vui.

Do đó, Tôn Hiếu Nguyên chỉ im lặng nghe hai người tranh luận. Khi họ hỏi anh ủng hộ quan điểm nào, anh chỉ nói: “Thực ra quan điểm của các cậu đều đúng, trong những hoàn cảnh khác nhau, quan điểm của các cậu sẽ thể hiện giá trị khác nhau”. Lời nhận xét này làm hai người kia đều rất vui.

Người nói nhiều nhất chưa chắc đã là người hấp dẫn, sức hấp dẫn về mặt nhân cách do cử chỉ và cách ăn nói của mỗi người quyết định, đương nhiên còn bao gồm cả chiều sâu nội tâm nữa. Một người thiếu chiều sâu không bao giờ biết im lặng độc lập suy nghĩ, do đó anh ta sẽ nói không ngừng. Còn người có trí tuệ thì lời ít, ý sâu, diễn đạt rõ ràng, loại người này tuy không nói nhiều nhưng có thể dễ dàng lĩnh hội ý của người khác, đồng thời có cách nói đi vào lòng người.

MC nổi tiếng Đậu Văn Đào là một người rất thông minh, anh luôn biết lúc nào nên nói, lúc nào nên im lặng. Trong mùa một của chương trình “Cuộc trò chuyện ba người”, Đậu Văn Đào, Lương Văn Đạo và Trần Đan Thanh thảo luận về mối quan hệ giữa cảm xúc và văn hóa của người Trung Quốc.

Mở đầu chương trình, Đậu Văn Đào nêu vấn đề: “Nhắc đến những vấn đề mà quần chúng đang quan tâm, các anh có biết vụ giết người ở Thượng Hải gần đây không?”

Khi Trần Đan Thanh trả lời rằng anh có nghe nói, Đậu Văn Đào liền nói: “Thượng Hải đột nhiên xuất hiện một ông già, sao ông ta lại độc ác như vậy...”

Trong chương trình đó, Đậu Văn Đào chỉ dùng một câu chuyện để dẫn dắt vấn đề, sau đó để cho Trần Đan Thanh và Lương Văn Đạo thảo luận, còn mình thì chấp nhận đóng vai phụ.



Trong thực tế, chúng ta luôn hy vọng quan điểm của mình được người khác chấp nhận cho nên không ngừng nói, nhưng nhiều lúc do nói quá nhiều mà dẫn đến phản tác dụng. Thực ra cách làm đúng đắn là hãy để đối phương nói nhiều hơn, chúng ta chỉ cần đặt câu hỏi, vốn dĩ đối phương sẽ hiểu rõ vấn đề của họ hơn chúng ta, khi hỏi đúng câu hỏi, họ sẽ tự kể chuyện của họ ra, còn chúng ta chỉ cần chân thành lắng nghe là được.

Do con người là loài động vật có tình cảm, đồng thời cũng có rất nhiều phương pháp để giao lưu và biểu đạt tình cảm, ngoài ngôn ngữ ra, cách biểu đạt không lời này sẽ càng dễ lay động trái tim người khác.

Cách biểu đạt này cũng giống như tranh thủy mặc, để lại rất nhiều khoảng trắng cho người xem có nhiều không gian tưởng tượng hơn. Có lúc, cho dù chúng ta không nói, đôi bên đều im lặng, cứ thế im lặng ở bên nhau, thực ra đó là lúc chúng ta đang học hỏi những điều cần thiết. Cho nên, có lúc sự im lặng không thể so được với miệng lưỡi của một số người có tài phun châu nhả ngọc, cũng không so được với sự nhiệt tình của những người nói nhiều, nhưng chính sự trầm ổn, sâu lắng ấy mới thể hiện được sức hấp dẫn của một con người trưởng thành.

## 7. KHI TỨC GIẬN, TRƯỚC TIÊN HÃY GIỮ IM LẶNG TRONG BA PHÚT

Khi tức giận, người ta thường dễ nói ra những lời không hay, thậm chí là có hành động làm tổn thương người khác. Sau khi bình tĩnh lại mới thấy hối hận, nhưng chuyện đã xảy ra rồi, dù tình cảm có sâu đến đâu cũng không tránh khỏi rạn nứt.

Phương Lâm Lâm và Lữ Hiểu Phàm là đôi bạn thân dính nhau như hình với bóng. Cuối tuần, hai người chuẩn bị đăng ký học một lớp nhảy đường phố. Giáo viên dạy nhảy là một anh chàng rất đẹp trai, thấy trai đẹp, cả hai đều học rất chăm chỉ.

Lữ Hiểu Phàm học khá nhanh, còn Phương Lâm Lâm lại có vẻ không theo kịp tiết tấu. Lúc này, Lữ Hiểu Phàm cũng nói đùa giống như ngày thường: “Tớ thấy với cái chân voi của cậu thì có học hay không cũng không có ý nghĩa gì”.

Nếu là bình thường, Phương Lâm Lâm cũng chỉ chọc lại vài câu là xong. Nhưng bị trêu chọc trước mặt người khác làm cô thấy hơi mất mặt, nghĩ thầm: “Bạn thân gì mà lại làm mình xấu hổ trước mặt mọi người”. Càng nghĩ càng tức liền cầm ly nước trong tay hất thẳng vào mặt đối phương: “Chỉ có mày giỏi thôi!”

Thế là, đôi bạn thân vì một câu nói mà trở mặt. Sau khi chuyện đã qua, Phương Lâm Lâm cũng cảm thấy tuy đối phương sai trước nhưng mình cũng rất quá đáng. Có điều hai người vì quá coi trọng thể diện, không ai chịu xuống nước nên cuối cùng bạn bè đã trở thành người dưng.

Tức giận là loại cảm xúc cần được thể hiện ra ngoài. Nếu không cách nào biểu đạt hoặc cách biểu đạt bị hạn chế thì loại cảm xúc này sẽ bị kìm nén. Nếu bị kìm nén ắt sẽ có lúc bộc phát, mà một khi nó bộc phát, chúng ta sẽ hoàn toàn mất khả năng khống chế cảm xúc.

Cho nên, chúng ta phải học thêm nhiều cách biểu đạt cảm xúc, để trong những tình huống khác nhau chúng ta đều có thể biểu đạt sự phẫn nộ của mình theo những phương thức tương đối an toàn.

Các phương pháp dưới đây cũng có thể xoa dịu cơn giận của chúng ta, cụ thể như sau:

### ► Ra ngoài đi dạo

Khi chúng ta quả thật không thể khống chế được cơn giận của mình thì có thể rời đi, tìm đến những nơi yên tĩnh, phong cảnh đẹp để tản bộ, cũng có thể chuyên tâm thưởng thức cảnh vật xung quanh. Thông thường chỉ cần mấy phút là chúng ta sẽ bình tĩnh lại.

## ► Viết nhật ký

Hãy viết ra những cảm xúc tiêu cực của bản thân như bất mãn, phẫn nộ, buồn bực. Chờ khi trong lòng bình tĩnh lại, hãy dùng những từ ngữ gây cười để hình dung về những người và vật làm bản thân không vui. Lúc đó chúng ta sẽ nhận ra, những gì mình viết cũng có thể làm cho mình cười.

## ► Soi gương

Khi con người tức giận, vẻ mặt sẽ rất khó coi. Do đó, khi soi gương và nhìn thấy vẻ mặt đang tức giận của mình, đa số mọi người đều bất giác tự điều chỉnh lại nét mặt. Khi trong gương hiện ra vẻ mặt mà chúng ta cho là đẹp thì về cơ bản cảm giác tức giận cũng đã không còn.

## ► Uống nhiều nước

Khi con người tức giận, cơ thể sẽ tiết ra adrenaline, còn gọi là “hooc-môn đau khổ”, loại hooc-môn này sẽ khiến con người cảm thấy sa sút tinh thần, buồn bực bất an. Lúc này, nếu chúng ta uống nhiều nước sẽ giúp cơ thể đào thải loại hooc-môn này.

## ► Hít thở sâu

Cuối cùng, mỗi khi chúng ta sắp nổi giận, hãy hít vào một hơi thật sâu. Khi tức giận, adrenaline do cơ thể tiết ra sẽ làm cho nhịp tim, huyết áp của chúng ta tăng lên, điều này sẽ khiến chúng ta muốn bỏ chạy

hoặc đấu tranh. Hít thở sâu có thể làm nhịp tim của chúng ta hồi phục lại bình thường, đồng thời gửi tín hiệu “không cần adrenaline” đến não. Sau khi hít thở sâu vài ba lần, rửa mặt rồi nháy lên xuống vài lần, về cơ bản chúng ta đã có thể lấy lại lý trí để suy nghĩ về tình huống trước mắt rồi giải quyết nó.

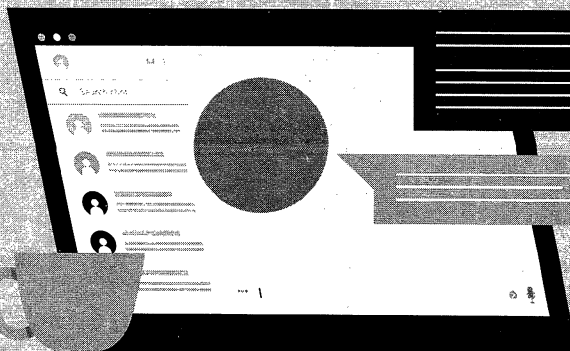
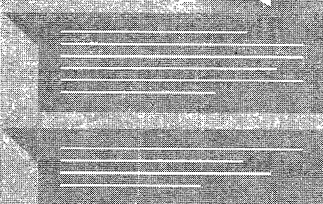


“

## Chương 9

**Nếu không muốn  
cuộc nói chuyện đi vào bế tắc,  
hãy tránh xa những điều sau**

”



## 1. NẾU SỬ DỤNG NHỮNG BIỂU TƯỢNG CẢM XÚC NÀY, TRONG NHÁY MẮT CUỘC NÓI CHUYỆN SẼ ĐI VÀO BẾ TẮC

**H**ình ảnh kết hợp với chữ viết luôn có một sức hấp dẫn không thể chối từ. Chúng ta có thể không nói cảm ơn, mà dùng biểu tượng “trái tim” trông sẽ đáng yêu hơn; cũng không cần phải liên tục nói xin lỗi mà gửi một nhãn dán hình chó mèo đang cúi đầu quỳ lạy cầu xin tha thứ sẽ càng dễ được thông cảm; khi buồn cũng không cần nói là buồn, có cả một đồng nhãn dán gồm những nhân vật khóc lóc nước mắt chảy thành sông làm người khác tủi lòng mà bạn có thể gửi bất cứ lúc nào.

Nếu không có biểu tượng cảm xúc thì cuộc nói chuyện sẽ trở nên tẻ nhạt biết bao. Nhưng đừng bao giờ cho rằng biểu tượng cảm xúc có thể làm bạn biến thành một người giỏi giao tiếp, nếu dùng không khéo thì trong nháy mắt có thể làm cuộc nói chuyện đi vào bế tắc. Thế nên, có người đã đùa rằng: “Bây giờ mọi người nói chuyện bằng phần mềm chat, thường bắt đầu bằng “Chào bạn”, “Có online không”, sau đó kết thúc bằng một biểu tượng cảm xúc”.



Trên Wechat, có người đăng một bài viết, khi mọi người đang thảo luận sôi nổi, cười đùa vui vẻ thì Trần Vũ Minh đột nhiên nhảy ra, gửi một bức ảnh “nam thân” cao ngạo lạnh lùng kèm theo dòng chữ “Đây đã là bài viết của mấy năm trước rồi”. Lập tức mọi người trong nhóm đều ngừng nói chuyện, dù là giao tiếp bằng màn hình điện thoại cũng có thể làm người ta cảm thấy khó xử.

Còn có một lần, trong nhóm có người gửi một tin nhắn, nội dung là: “Thông báo, xin mọi người chú ý, tôi vừa nhận được tin tức từ nhóm khác, nói rằng video động đất cấp 10 ở Nhật Bản là virus, đừng có mở ra mà hãy xóa ngay, đặc biệt là những điện thoại có cài Alipay. Vừa rồi truyền thông cũng đã nói về chuyện này, mọi người hãy chuyển tiếp thông báo này sang các nhóm khác, đừng để bị lừa”.

Không bao lâu sau, Trần Vũ Minh lại gửi một biểu tượng cảm xúc với dòng chữ “Đám người ngu xuẩn này”, rồi trả lời rất nghiêm túc rằng: “Tin này là giả, đã có người gửi thông báo và cải chính từ lâu rồi”. Sau đó thì chẳng có “sau đó” nữa.

Những người thích thể hiện bản thân, hy vọng xây dựng cho mình một hình ảnh phi phàm “mọi người đều say chỉ có mình ta tỉnh”, luôn có thể dùng một biểu tượng cảm xúc để đẩy cuộc nói chuyện đi vào bế tắc trong lúc mọi người đang bàn luận sôi nổi.

Ví dụ biểu tượng “mím cười”, mọi người đều gọi nó là “nụ cười thần bí”. Không ngờ rằng, biểu tượng này lại không được người khác yêu thích. Bởi vì có người từng nghiên cứu về vấn đề này, sự co giãn của cơ vòng mi mắt là yếu tố không thể thiếu để tạo nên nụ cười, nói một cách đơn giản, khi nụ cười thực sự xuất phát từ nội tâm thì các cơ quanh mắt sẽ co giãn một cách tự nhiên. Nhưng trong biểu tượng “mím cười”, cơ vòng mi mắt không hề có dấu hiệu co giãn, hơn nữa ánh mắt nhìn xuống dưới thông thường là đang thể hiện thái độ tiêu cực, khiến biểu tượng này làm cho mọi người có cảm giác giả tạo, cao ngạo lạnh lùng và đầy châm biếm. Nếu dùng hai chữ để khái quát về biểu tượng này thì đó chính là “ha ha”.

Có thể bạn cho rằng biểu tượng “mím cười” thể hiện thái độ thân thiện với người khác, nhưng bạn không nhận ra rằng biểu tượng này luôn có thể đẩy cuộc nói chuyện giữa đôi bên đi vào ngõ cụt. Còn có một số biểu tượng cảm xúc cũng sẽ làm người khác không thích, ví dụ:

### ► Mím cười + một bàn tay

Đây là biểu tượng thể hiện lời “tạm biệt”. Nhưng, vẫn là câu nói đó, nụ cười chân thành sẽ tạo ra sự thay đổi trên đôi mắt của chúng ta, nếu không có sự thay đổi đó sẽ mang đến cho người khác cảm giác

không chân thành. Thử nghĩ xem, khi người khác nói “tạm biệt” với bạn bằng một nụ cười thiếu chân thành, có phải trong lòng bạn sẽ cảm thấy rất khó chịu?

Cho nên, tuy chúng ta gửi biểu tượng này chỉ có ý là “tạm biệt”, nhưng chưa chắc đối phương đã nghĩ như vậy. Ví dụ đối phương nói với chúng ta: “Tớ đi ăn đây, lát nữa nói chuyện sau nhé”. Sau đó chúng ta trả lời bằng biểu tượng “mím cười + bàn tay” thì có thể họ sẽ nghĩ rằng: “Cậu đã gửi biểu tượng tạm biệt mà còn muốn lát nữa tớ nói chuyện tiếp với cậu sao?”

#### ► **Biểu tượng toát mồ hôi**

Biểu tượng này có ý nghĩa chính thức là “toát mồ hôi”, nhưng rất nhiều người đều cho rằng biểu tượng này có nghĩa là “cạn lời”, “hạn hán lời”. Cho nên, đừng bao giờ dùng biểu tượng này để thử thần kinh đối phương.

#### ► **Biểu tượng lau mồ hôi**

Thực ra khi nhìn biểu tượng này chúng ta hoàn toàn không thấy nó có nghĩa là “lau mồ hôi”, trái lại nó sẽ làm đối phương cảm thấy chúng ta đang chê bai họ, đồng thời nó còn mang ý nghĩa đả kích và áp chế nhất định. Nó cho thấy chúng ta không tán đồng quan điểm của đối phương, hoặc cảm thấy

đối phương là người khá kỳ lạ. Không thể không nói, biểu tượng này sẽ làm bạn mất điểm trong mắt người khác.

Những biểu tượng cảm xúc trên đều làm người khác rất khó chịu, để giải quyết vấn đề này, trên phần mềm chat đã xuất hiện rất nhiều biểu tượng cảm xúc tự chế. Những biểu tượng cảm xúc này không chỉ có thể biểu đạt một cách chính xác những điều khó nói, không tiện nói ra hoặc không dám nói ra mà còn có thể làm cho cuộc trò chuyện trở nên thú vị hơn.

## **2. NẾU CHỈ BIẾT PHỤ HỌA RẤT CÓ THỂ SẼ LÀM ĐỐI PHƯƠNG CHÁN GHÉT**

Trong thực tế cuộc sống, do chịu ảnh hưởng của các nhân tố xã hội nên việc giao tiếp giữa con người với nhau luôn tràn ngập thành kiến và trở ngại. Ví dụ, thông thường những người có địa vị xã hội thấp hoặc những người yếu đuối sẽ dùng thái độ của kẻ dưới để nói chuyện với những người “cao hơn người khác một bậc”, lời nói của họ luôn tràn ngập ý tứ phụ họa.

Họ không biết rằng, tuy rất nhiều người đều thích nghe lời tâng bốc, nhưng “son hào hải vị ăn quá nhiều cũng ngán”, lời phụ họa nếu nói quá nhiều cũng sẽ làm người ta chán ghét. Hơn nữa, cách giao tiếp này cũng cho thấy sự thiếu tôn trọng lẫn nhau.

Tiết Hoan Hoan vừa mới bước vào môi trường công sở, cô rất cố gắng làm việc với hy vọng mình có thể hòa nhập trong thời gian nhanh nhất. Cho dù như thế, cô vẫn bị đồng nghiệp bài xích. Tiết Hoan Hoan cảm thấy rất ảm ức nhưng không biết nên làm như thế nào.

Để theo kịp đồng nghiệp, cô bắt đầu học cách phụ họa theo họ. Ví dụ cô xem những chương trình truyền hình mà mọi người đều quen thuộc chỉ vì muốn lúc tán gẫu mình cũng có thể góp thêm vài câu; cô còn giúp đỡ họ trong công việc, hy vọng có thể hòa nhập với họ.

Vốn dĩ Tiết Hoan Hoan cảm thấy mình làm như thế tuy vất vả nhưng dù sao cũng có thể nhận được phản hồi từ phía mọi người, như thế cũng đáng. Kết quả là cô đột nhiên nghe được lời đồng nghiệp đánh giá về mình, nói cô “không khác gì một kẻ chuyên theo đuôi, chỉ biết lấy lòng người khác”, “đúng là con ngốc, bây giờ rất nhiều công việc do XX phụ trách đều đã giao cho cô ta làm”, “mỗi lần nói gì cô ta đều nói theo, y như người ba phải”,...

Nghe thấy những lời này, Tiết Hoan Hoan liền thấy trong lòng nguội lạnh.

Thực ra, bất kể địa vị của hai người nói chuyện chênh lệch như thế nào, nội dung nói chuyện là gì, đều không thể thay đổi một sự thực – về mặt nhân cách, đôi bên đều bình đẳng.

Do đó, khi nói chuyện với người khác, tốt nhất là chúng ta nên gạt bỏ mọi thành kiến cùng những chướng ngại tâm lý của mình, chân thành, thẳng thắn bày tỏ suy nghĩ và quan điểm của bản thân. Đây vừa là tiền đề để chúng ta tập thành thói quen giao tiếp lành mạnh, vừa thể hiện rằng chúng ta có cái nhìn đúng đắn về hoạt động giao tiếp, hiểu và nhìn nhận đúng đắn về mối quan hệ hòa hợp giữa người với người.

Hơn nữa, mỗi người đều có cách nghĩ của riêng mình, không cần phải chơi trò tung hứng trong khi giao tiếp với người khác. Cách nói chuyện này không chỉ không ảnh hưởng đến bầu không khí trò chuyện, phá hoại tình cảm giữa đôi bên, mà trái lại có thể giúp đôi bên giữ được yếu tố cơ bản nhất của việc giao tiếp.

Đương nhiên, có lúc cách nói chuyện này có thể sẽ làm đối phương không vui, nhưng có câu “sống lâu mới biết lòng người”, về lâu dài, cách nói chuyện này rất có lợi cho chúng ta trong việc xây dựng bầu không khí trò chuyện tự nhiên thoải mái, cho đến hình thành văn hóa nói chuyện thẳng thắn, hòa hợp trong toàn xã hội.

### 3. KHÔNG KHOE KHOANG: LÀM KHÔNG KHÉO SẼ BIẾN MÌNH THÀNH "ẾCH NGỒI ĐÁY GIẾNG"

Xung quanh chúng ta luôn có những người thích ba hoa khoác lác, khoe khoang tài năng của mình. Họ thường thao thao bất tuyệt về những đạo lý lớn lao, nhưng chưa ai thấy họ có thành tựu gì trong thực tế, chẳng qua chỉ là "ếch ngồi đáy giếng" mà thôi.

Trước kia có một ông quan huyện rất thích khoe tài văn chương, những người xung quanh đều biết ông ta có tật này, nhưng vì ông ta là người đứng đầu trong huyện nên mọi người đều tâng bốc, nói ông ta "thông minh".

Một ngày trời quang mây tạnh, quan huyện dẫn mấy người tùy tùng vừa đi vừa thưởng thức cảnh xuân vùng nông thôn. Có người tùy tùng đột nhiên nói: "Lão gia, đối diện có một cô gái đang đi tới".

Quan huyện ngẩng đầu nhìn liền thấy một thôn nữ tay trái xách một chiếc giỏ nhỏ, tay phải xách một chiếc giỏ lớn, xem ra là đi cắt rau dưới ruộng. Thấy vậy, quan huyện lại muốn khoe tài văn chương, bèn ngâm rằng: "Tay trái là giỏ, tay phải cũng là giỏ, giỏ nhỏ đặt trong giỏ lớn, sao hai giỏ không nhập lại làm một giỏ". Sau đó cười ha hả.

Ai ngờ, thôn nữ kia liền đối lại: “Quan huyện là quan, quan tài cũng là quan, quan huyện nằm trong quan tài, sao hai quan không nhập lại làm một quan”.

Quan huyện nghe xong mặt đỏ tía tai, tức giận bỏ đi.

Xưa nay phô trương và khoe khoang đều không phải là công cụ đắc lực trong giao tiếp, mà là giản dị và khiêm tốn. Chỉ có những người nói năng khiêm tốn, lời lẽ giản dị mới được mọi người yêu thích. Nếu không, rồi đến một ngày bạn cũng sẽ giống như vị quan huyện kia, bị người ta nói cho “xìu mặt” chạy về.

Thông thường, người ăn nói khiêm tốn, giản dị có hai loại: loại thứ nhất là những người suy nghĩ sâu sắc, kiến thức uyên bác, có trình độ tu dưỡng rất cao, mỗi lời nói ra đều có thể làm người khác lập tức tỉnh ngộ; một loại khác gồm những người có tấm lòng chân thành, trong những lời nghe có vẻ như rất thẳng thắn của họ, người khác luôn có thể tìm thấy thu hoạch nhất định.



Một lần, sau khi bảng xếp hạng các ứng viên của giải MC do khán giả bầu chọn được công bố, Táp Bối Ninh đã vinh dự đạt giải, trong nháy mắt danh tiếng của anh ta đã lấn át cả những MC hàng đầu trong giới giải trí như Hà Cảnh và Lý Vịnh, điều này quả thực đã làm không ít người cảm thấy bất ngờ. Nhưng khi công bố tỉ lệ người xem, chương trình “Pháp luật ngày nay” do anh làm MC có tỉ lệ người xem không kém gì những người kể trên. Chỉ riêng điều này đã đủ để chứng minh Táp Bối Ninh rất được khán giả yêu thích.

Sau khi công bố kết quả, các phóng viên lập tức liên hệ với Táp Bối Ninh. Khi nghe được tin này, anh đã hỏi đi hỏi lại phóng viên nhiều lần: “Thật sao? Thật sao?” Đồng thời liên tục xác nhận lại với phóng viên xem tin này có chính xác hay không.

Sau đó, phóng viên hỏi anh: “Anh có cảm nghĩ gì khi mình vượt qua được cả những MC đình đám như Lý Vịnh và Hà Cảnh?” Táp Bối Ninh liền khiêm tốn nói: “Tôi nghĩ đây là nhờ sức hấp dẫn của các chương trình về pháp luật, 80% khán giả không phải đang bỏ phiếu cho tôi, mà họ đang bỏ phiếu cho pháp luật, tôi đang đại diện cho tất cả những người khao khát một nền pháp luật công bằng lên nhận giải thưởng này”.

Những lời khiêm tốn của Tát Bối Ninh có thể nói là cực kỳ đúng mực, dành vinh quang đó cho pháp luật, vừa có thể thể hiện tầm quan trọng của pháp luật, vừa nói ra mong muốn của người dân đối với pháp luật, đây là cách làm rất có phong độ, làm người khác phải kính phục. Thử nghĩ xem, nếu anh ta khoe khoang công lao và năng lực của mình thì rất có thể sẽ làm mất lòng các MC khác.

Benito Perez Galdos từng nói: “Khiêm tốn là đức tính đáng quý nhất, là nguồn gốc của mọi đạo đức, có được đức tính này thì cuộc sống của chúng ta sẽ vô cùng hạnh phúc”. Quả thực, đối với những người khao khát có thành tựu thì khiêm tốn là tố chất không thể thiếu. Chính vì thế, khi giao tiếp với người khác, nếu chúng ta có thể giữ được thái độ khiêm tốn hòa nhã thì sẽ làm cho đối phương có cảm tình với chúng ta hơn.

Tóm lại, trong giao tiếp hằng ngày, nếu chúng ta có thể giữ được một trái tim khiêm tốn, mộc mạc, khi tiếp xúc với người khác, có thể giữ được tâm thái bình tĩnh, dùng tấm lòng rộng mở như đại dương đón nhận nguồn nước từ trăm sông đổ về để không ngừng học hỏi trong quá trình giao tiếp, thì chắc chắn chúng ta có thể nhanh chóng nâng cao năng lực và trình độ của mình.

#### 4. XUA NAY KHÔNG AI THÍCH HỎI MỘT ĐẰNG ĐÁP MỘT NẾO

“Anh tên gì?”

“Tôi là người mới.”

“Tôi đang hỏi tên anh, anh tên là “người mới” à?”

Trong cuộc sống, rất nhiều người không nắm được logic giữa hỏi và đáp, dẫn đến việc hỏi một đằng đáp một nẻo. Trong những lúc như thế, đa số người hỏi đều sẽ cảm thấy buồn bực và hụt hẫng.

Hà Tĩnh nhận được một tin nhắn từ số lạ, nội dung là: “Xin chào, xin hỏi bây giờ cô đang ở đâu?”. Do nội dung tin nhắn không có bất cứ trọng điểm nào, tất nhiên cô sẽ không đưa ra câu trả lời rõ ràng, cô hỏi lại: “Xin lỗi, xin hỏi ai đây ạ?”

Đối phương trả lời: “Tôi là đồng hương của cô. Cô có thể cho tôi biết tên cô không?”

Hà Tĩnh rất ghét cái kiểu hỏi một đằng đáp một nẻo này, có ai rảnh để chơi trò “đoán qua đoán lại” như thế? Cho nên cô liền nói thẳng “Xin thứ lỗi, tôi không muốn tán gẫu”, rồi đưa đối phương vào danh sách đen.

Không ai thích hỏi một đằng đáp một nẻo, cho nên, khi nói chuyện với người khác, chúng ta phải chú ý lắng nghe những gì đối phương nói.

Ví dụ, chúng ta phải luôn luôn để ý tới những thay đổi trong suy nghĩ của đối phương, trọng điểm của nội dung nói chuyện, sự thay đổi chủ đề, ngữ âm, ngữ khí, ngữ điệu, tiết tấu rồi tiến hành phân tích, phán đoán một cách chuẩn xác, sau đó mới có thể đưa ra được cách ứng đối hợp lý, hiệu quả. Do đó, “nghe” rõ mỗi câu nói của đối phương là điều kiện cơ bản nhất, quan trọng nhất để tránh việc hỏi một đằng đáp một nẻo. Nếu không sẽ chỉ mang đến những hậu quả cực kỳ bất lợi cho chúng ta.

Chỉ có hiểu được lời đối phương, chúng ta mới có thể đưa ra câu trả lời mà họ muốn, từ đó mới làm đối phương thích mình được. Vậy khi đối mặt với những câu hỏi của người khác, cho dù đã nghĩ nát óc mà vẫn không thể tìm ra câu trả lời làm đối phương vừa lòng thì phải làm sao để tránh tình huống hỏi một đằng đáp một nẻo?

### ► Phán đoán chính xác loại câu hỏi mà đối phương đưa ra

Thông thường, câu hỏi mà người khác đưa ra không ngoài ba loại: thứ nhất, câu hỏi xuất phát từ thực tế, ví dụ “Bây giờ mấy giờ rồi?”, “Tháng này hiệu suất làm việc của anh là bao nhiêu?”,

“Đáp án của bài toán này là bao nhiêu?”; thứ hai, những câu hỏi có kèm theo ý kiến chủ quan, ví dụ “Bạn cảm thấy cái váy này có đẹp không?”, “Bạn thích ăn gì?”, “Bạn có thích công việc này không?”; thứ ba, những câu hỏi cần có luận chứng, ví dụ “Tớ nên thi vào trường đại học nào?”, “Tớ nên tìm công việc như thế nào?”, “Trong hai phương án này cái nào tốt hơn?”,...

### ► Nhận diện chính xác các loại câu hỏi

Trong đời sống hằng ngày, với những câu hỏi đơn thuần là xuất phát từ thực tế, chúng ta chỉ cần đưa ra một câu trả lời cố định là được, ví dụ: “Bây giờ là 2 giờ chiều”.

Với những câu hỏi có kèm theo ý kiến chủ quan thì không có câu trả lời cố định, dù sao thì mỗi người đều có sở thích riêng của mình, ví dụ: “Tôi thích chiếc váy màu đen hơn”. Loại câu hỏi mang tính chủ quan này có thể phát huy tác dụng quan trọng trong việc giao lưu tình cảm giữa người với người.

Loại câu hỏi cần có luận chứng là loại câu hỏi quan trọng nhất và cũng phức tạp nhất. Bởi vì đa số các câu hỏi loại này đều có nhiều đáp án khác nhau. Chỉ khi chúng ta có thể đưa ra một câu trả lời hay mới có thể lọt vào mắt xanh của đối phương.

Ví dụ khi người khác hỏi chúng ta: “Có phải nam nữ nên bình đẳng không?”. Câu hỏi dạng này không

có đáp án tuyệt đối, những người ủng hộ quan điểm nam nữ bình đẳng và những người không ủng hộ quan điểm này đều có thể đưa ra rất nhiều luận điểm và chứng cứ để bảo vệ quan điểm của mình. Trong tình huống này, chúng ta có thể đưa ra nhiều chứng cứ, luận điểm, thông tin hơn để bảo vệ quan điểm của mình. Cho dù như thế, chúng ta cũng không thể nói rằng câu trả lời của mình là câu trả lời chính xác, nhưng chúng ta có thể nói rằng mình đã đưa ra câu trả lời hay hơn.

### ► **Nắm rõ lối tư duy dẫn đến câu trả lời**

Với những câu hỏi đơn thuần là xuất phát từ thực tế, chúng ta chỉ cần trả lời thẳng vào vấn đề chứ không đưa ra quan điểm cá nhân thì sẽ không gây ra tình huống hỏi một đằng đáp một nẻo. Nếu chúng ta không biết câu trả lời, thì hãy nói thẳng là “không biết”, hoặc lên mạng tìm thông tin rồi giải đáp cho đối phương là được, đừng bao giờ đánh trống lảng.

Với những câu hỏi có kèm theo ý kiến chủ quan, chúng ta chỉ cần trả lời theo sở thích cá nhân là được, không thể dùng cách trả lời dành cho những câu hỏi xuất phát từ thực tế để trả lời cho câu hỏi loại này. Ví dụ khi đối phương hỏi chúng ta: “Bạn có thích chiếc váy này không?” mà chúng ta lại trả lời: “Trên mạng đang giới thiệu rầm rộ về chiếc váy này”.

Cách trả lời này rất cứng nhắc, bởi vì trong câu trả lời không có sở thích cá nhân của chúng ta, điều này sẽ làm cho hiệu quả của việc giao lưu tình cảm giữa đôi bên giảm đi rất nhiều.

Còn những câu hỏi cần có luận chứng, chỉ cần chúng ta có thể tìm được đầy đủ thông tin thì trong cùng một điều kiện, chúng ta vẫn có thể nghĩ ra câu trả lời hay hơn, có nhiều luận điểm hơn và xác suất thành công cao hơn. Hơn nữa, tuy câu hỏi loại này không có đáp án chuẩn, nhưng trong một thời kỳ nhất định, thông thường vấn đề đó rất dễ chịu ảnh hưởng của hoàn cảnh xung quanh hoặc hoàn cảnh xã hội mà xuất hiện câu trả lời có tính khả thi hơn. Ví dụ, trong câu hỏi có phải nam nữ nên bình đẳng hay không, bây giờ xác suất thành công khi đưa ra luận chứng ủng hộ cho quan điểm nam nữ bình đẳng sẽ cao hơn nhiều so với thời cổ đại.

Tóm lại, để tránh lẫn lộn giữa các loại câu hỏi, dẫn đến tình huống hỏi một đằng đáp một nẻo, thì việc tìm ra mấu chốt của câu hỏi, sau đó đưa ra câu trả lời chính xác mới là điều cần bản nhất.

## 5. THAY VÌ OÁN TRÁCH, CHI BẰNG THẮNG THẮN NÓI RÕ ĐIỀU MÌNH MUỐN

Trong đời sống hằng ngày, chúng ta sẽ thường xuyên gặp phải những chuyện không như ý, trong lúc bất tri bất giác, những chuyện không vui này sẽ gây ảnh hưởng, làm trong lòng chúng ta nảy sinh những cảm xúc tiêu cực, tính nết cũng trở nên nóng nảy. Chỉ cần sơ ý một chút, những cảm xúc tiêu cực này sẽ bộc phát, gây ra những chuyện mà chúng ta không cách nào bù đắp lại được.

Hôm nay, Lưu Kiện Phong hẹn gặp một khách hàng. Nhưng sáng nay anh dậy muộn, sau khi cuống quýt mặc quần áo, đánh răng rửa mặt xong, trên đường vội vàng đi gặp khách hàng, anh lại bị kẹt xe. Khi đến được điểm hẹn thì đối phương đã chờ anh gần một tiếng đồng hồ rồi.

Kết quả là vừa gặp mặt, vị khách hàng kia chờ rất lâu những vẫn chưa nói gì thì Lưu Kiện Phong đã bắt đầu than phiền: “Chỉ trách chiếc đồng hồ báo thức kia quá tệ, hại tôi sáng nay dậy muộn, trên đường lại bị kẹt xe, giao thông tệ hại như thế này đúng là phát bực...”

Rõ ràng vị khách hàng kia đã cố gắng nhẫn nại, nhưng Lưu Kiện Phong lại không hề có ý muốn dừng lại. Mãi đến khi phát tiết hết bực bội trong lòng, anh ta mới bàn với khách hàng về chuyện ký hợp đồng.



Vị khách hàng nghe anh ta than phiền xong liền nói khéo: “Tôi hy vọng sau khi thanh lý xong hợp đồng trước sẽ không ký tiếp hợp đồng mới với quý công ty nữa”.

Quả thực, gặp chuyện không hay là điều khó tránh khỏi, nhưng than phiền tuyệt đối không phải là phương pháp giải quyết vấn đề. Do đó, chúng ta nhất thiết phải học cách quản lý cảm xúc của mình để tránh gây ra những phiền phức không đáng có trong giao tiếp.

Điều kiện tiên quyết để quản lý tốt cảm xúc chính là hiểu rõ trạng thái cảm xúc hiện tại của mình, tức là đòi hỏi chúng ta phải có khả năng tự quan sát. Nếu không có khả năng tự quan sát, chúng ta sẽ không thể học được phương pháp chính xác để giải tỏa những cảm xúc tiêu cực, hãy học cách dùng một phương pháp khác để phát tiết những bất mãn của mình, tránh làm cho tình hình trở nên xấu hơn.

Rất ít sự việc có thể thay đổi theo chiều hướng có lợi cho chúng ta nhờ vào việc than phiền; trái lại, than phiền chỉ làm cho sự việc càng ngày càng tệ. Chúng ta than phiền thời tiết không tốt, nhưng thời tiết sẽ không vì những lời than phiền mà trở nên tốt hơn; chúng ta than phiền xe bus đến muộn, nhưng

nó cũng sẽ không vì chúng ta than phiền mà đến đúng giờ; chúng ta than phiền công việc của mình quá phiền phức, nhưng chúng ta không thể giành được tiền thưởng và thăng chức nhờ vào những tính xấu và cảm xúc tiêu cực đó được.

Lúc này, chi bằng chúng ta hãy kiềm chế cảm xúc của mình, sau đó nói chuyện với người khác bằng hình thức nhờ họ giúp mình tìm phương pháp giải quyết. Khi chúng ta bày tỏ mong muốn của mình một cách lý trí thì bất giác sự oán hận trong lòng cũng sẽ tiêu tan.

Bởi vì khi chúng ta học được cách bày tỏ sự bực bội của mình, không chỉ có thể giảm được những tác hại do nó mang lại, mà chúng ta cũng sẽ không vì những cảm xúc tiêu cực mà để mất bạn, trái lại, chúng ta sẽ có rất nhiều bạn bè. Dù sao thì mọi người đều muốn kết bạn với những người dễ tính hơn.

## **6. KHI NÓI CHUYỆN ĐỪNG TỎ THÁI ĐỘ KÈ CẢ**

Một số người khi nói chuyện thường thích “khuyên bảo” người khác. Họ luôn thích nói những câu như “Bạn nên”, “Bạn phải”, “Bạn không thể”. Thực ra đây là một cách nói chuyện kè cả, những người biết nói chuyện đều biết rằng, cách nói này làm người khác vô cùng chán ghét. Để tránh nói ra những lời như thế, chúng ta phải bắt đầu từ “sức hấp dẫn”.

Biểu hiện cơ bản nhất của một người có sức hấp dẫn mạnh là: trong đời sống hằng ngày, khi nói chuyện với người khác, ngữ khí, phương thức và nội dung họ nói đều có thể làm đối phương cảm thấy gần gũi và vui vẻ. Khác với những nhân tố khác quyết định sự tốt xấu trong lời nói, sức hấp dẫn phản ánh khả năng nói chuyện, đặc điểm tính cách tổng thể, thậm chí là trình độ tu dưỡng của một người, từ đó quyết định mức độ thân thiện của người đó trong mắt người khác. Quan trọng hơn, khi nói chuyện, một người có sức hấp dẫn mạnh rất dễ mang tới những ảnh hưởng tích cực cho tập thể mà họ đang có mặt và những người mà họ từng tiếp xúc, từ đó hình thành một phản ứng dây chuyền tích cực, đem lại lợi ích cho nhiều người hơn.

Tháng 2 năm 2014, nhà sáng lập của tập đoàn Vạn Khoa là Vương Thạch nhận lời mời đến diễn thuyết ở trụ sở của công ty bán lẻ Muji tại Tokyo, Nhật Bản. Bắt đầu buổi diễn thuyết, Vương Thạch nói: “Rất hân hạnh khi được công ty bán lẻ Muji mời đến diễn thuyết trong cuộc họp thường niên này. Trước hết tôi xin giới thiệu sơ lược về bản thân, người Trung Quốc rất coi trọng con giáp, tôi cầm tinh con hổ, sinh năm 1951, năm nay 63 tuổi. Tôi từng đi lính 5 năm ở vùng sa mạc tây bắc Trung Quốc, sau khi phục viên từng làm công nhân...” Một người thành danh đã lâu như Vương Thạch không hề khiến người khác có cảm giác vênh vác, kẻ cả mà khi diễn thuyết ông luôn dùng những lời giản dị, nhẹ nhàng khiến cho đôi bên trở nên vô cùng gần gũi. Cách nói chuyện này của ông đã ảnh hưởng sâu sắc đến tất cả người nghe, đồng thời để lại ấn tượng rất tốt trong lòng mọi người.

Đương nhiên, nói chuyện một cách thân thiện không có nghĩa là chúng ta chỉ có thể nói về những chủ đề thường gặp nhất trong đời sống hàng ngày, mà còn phải căn cứ vào ngữ cảnh, trường hợp, đối tượng khác nhau để đưa chủ đề và mục đích chính của cuộc nói chuyện lên một tầm cao nhất định mới có thể coi là một cuộc nói chuyện chất lượng cao và thực sự có hiệu quả.

Ngoài ra, chắc hẳn rất nhiều người đã từng gặp hạng người như thế này: đối phương rất thân thiện, ôn hòa, thích giúp đỡ người khác, cho dù được mọi người yêu mến, ủng hộ nhưng họ vẫn không hề tỏ ra kiêu ngạo, họ thích kết giao với những người bạn kém mình rất xa, đồng thời rất quan tâm đến bạn bè. Cho nên, những người xung quanh đều nói: “Người này tốt như thế, nếu ai nói anh ta có vấn đề thì nhất định là người đó có vấn đề”. Nhưng sự thật có phải như vậy không?

Sau khi tốt nghiệp, Trương Hiểu Hiểu từng làm trợ lý ở một công ty, lúc đó trong văn phòng có một nhân viên cũ, lúc mới gặp đối phương tỏ ra rất thân thiện, ví dụ buổi trưa thường rủ cô đi ăn cơm, khi cô có chỗ nào không hiểu đối phương cũng sẽ kiên nhẫn giải đáp. Do đó, Trương Hiểu Hiểu cực kỳ cảm kích cô ta.

Nhưng lâu dần, Trương Hiểu Hiểu càng ngày càng cảm thấy không ổn. Bởi vì trong quá trình giao tiếp với đối phương, cô rất khó tìm thấy cảm giác cân bằng. Nói cách khác, cô không cách nào đứng ngang hàng và giao lưu bình đẳng với đối phương được. Mỗi lần gặp cô ta, đối phương đều xuất hiện với tư thế của “Thượng Đế”, hơn nữa mỗi lần giúp đỡ Trương Hiểu Hiểu, cô ta đều kể cho tất cả mọi người biết.

Nhưng khi chỉ có hai người, đối phương tỏ ra rất vênh váo, kẻ cả, thậm chí coi cô như người dưng. Chính vì thế, quan hệ giữa Trương Hiểu Hiểu và nhân viên cũ này vẫn cứ duy trì ở trạng thái giúp đỡ và tiếp nhận.

Mãi sau này, do Trương Hiểu Hiểu có năng lực nên được lãnh đạo biểu dương, trong giây phút đó, cô quay đầu lại liền nhìn thấy ánh mắt lạnh lùng của đối phương. Sau lần đó, đối phương cũng không để ý đến cô nữa.

Đối với loại người này, không phải họ đang giúp đỡ người khác, mà là họ đang thỏa mãn lòng ham hư vinh của mình. Vậy rốt cuộc nên bắt đầu từ đâu mới có thể nâng cao sức hấp dẫn của mình một cách nhanh hơn, tốt hơn và dễ hơn?

### ► TỪ BỎ TƯ TƯỞNG TỰ CHO MÌNH LÀ ĐÚNG

Trong giao tiếp, sở dĩ bạn để lại ấn tượng “cao ngạo lạnh lùng” trong mắt người khác, đa phần là vì bạn có tư tưởng “tự cho mình là đúng”. Mà loại tư tưởng này lại chính là kẻ thù của sức hấp dẫn, nó thuộc về loại ra vẻ ta đây hoặc cậy tài khinh người, không hề có lợi cho việc mở rộng quan hệ và nâng tầm ảnh hưởng của bạn.

### ► TỪ BỎ NHỮNG QUAN NIỆM “ẾCH NGỒI ĐÁY GIẾNG”

Những kẻ “ếch ngồi đáy giếng”, hoặc là cố chấp, thủ cựu, hoặc là bảo thủ, không dễ giao lưu tình cảm với người khác. Muốn thoát khỏi quan niệm này là điều cực kỳ khó khăn. Cách tốt nhất chính là tìm ra nhân tố hình thành loại quan niệm này, nhận thức lại vấn đề hoặc sự vật, từ đó từ bỏ quan niệm ấy.

Ví dụ một người “cao ngạo lạnh lùng”, không giỏi ăn nói có thể thử giúp đỡ người khác, như thế không chỉ có thể lưu lại ấn tượng dễ gần trong mắt người khác mà còn giúp chúng ta hình thành thói quen sẵn sàng giúp đỡ mọi người.

### ► XÂY DỰNG THÁI ĐỘ NHIỆT TÌNH THAM GIA CÁC HOẠT ĐỘNG

Có một số người, theo bản năng luôn né tránh một số tình huống hoặc hoạt động xã giao, để lại ấn tượng thiếu hòa đồng trong mắt người khác. Mà giữ

thái độ nhiệt tình tham gia các hoạt động là cách tốt nhất để làm người khác biết đến mình nhiều hơn.

- Nếu chúng ta muốn xây dựng thái độ này thì phải khắc phục được một số chướng ngại tâm lý như sợ ở trong đám đông hoặc môi trường có nhiều người lạ. Ví dụ, chúng ta có thể tự ép mình tham gia hoạt động xã giao vài lần, làm cho chướng ngại tâm lý của mình dần dần mất đi.

Tóm lại, chúng ta phải bắt đầu ngay từ bây giờ, học cách bình tĩnh đón nhận tất cả mọi thứ, đồng thời tích cực ứng phó thì tự nhiên có thể bỏ được thói lên giọng kẻ cả, làm cho mình trở thành một người hấp dẫn.

## **7. CẢNH GIỚI CAO NHẤT CỦA HÙNG BIỆN CHÍNH LÀ TRÁNH TRANH LUẬN**

Trong cuộc sống, khó tránh khỏi có lúc chúng ta bất đồng ý kiến với người khác, vì muốn chứng minh quan điểm của mình là đúng mà vô tình tranh cãi đến mức mặt đỏ tía tai. Cuối cùng không chỉ làm đôi bên cãi nhau kịch liệt, mà nhiều lúc hai người tranh luận rất lâu vẫn không thấy kết quả, hơn nữa còn dẫn đến rạn nứt tình cảm.

Lý Yến Thanh là giám đốc điều hành (CE) ở một công ty, có thể nói cô thực sự là một người phụ nữ quyền lực. Mà cá tính mạnh mẽ của cô cũng làm cho quan hệ giữa cô với đồng nghiệp trong công ty không tốt lắm.

Một lần, một cấp dưới của cô vốn là một nhân viên cốt cán, do nhất thời sơ ý mà làm lẫn lộn hồ sơ của hai công ty dẫn đến đàm phán thất bại. Người này biết rõ Lý Yến Thanh là người “chỉ cần có lý là sẽ không tha cho người khác”, bèn mượn cớ rằng mình không được khỏe nên mới làm kế hoạch “phá sản”.

Lý Yến Thanh rất bức bối, liền chỉ trích đối phương trước mặt các đồng nghiệp khác, còn đem hai tập hồ sơ của hai công ty bị lẫn lộn kia bày ra trên bàn rồi nói: “Anh nhìn xem, rõ ràng là làm lộn hồ sơ rồi, anh đừng có ngại biện là sức khỏe không tốt, bây giờ chúng cứ rành rành, anh còn gì để nói?”

Đối phương vốn là người cao ngạo, bị chỉ trích như thế cảm thấy rất mất mặt liền lập tức phản bác: “Lộn hồ sơ có gì lạ đâu mà làm âm lên thế?”

“Rõ ràng là anh sai, chuyện nhỏ như thế còn làm sai mà anh còn mượn cớ, anh có muốn làm nữa không!” Thái độ của đối phương làm Lý Yến Thanh càng tức giận nói.

“Không làm thì thôi! Tôi đã muốn nghỉ lâu rồi!”



Ngày hôm sau, nhân viên kia quả thực đã đến công ty thu dọn đồ đạc làm thủ tục nghỉ việc. Lúc này Lý Yến Thanh mới hối hận, tự trách mình không nên nói những lời quá tuyệt tình.

Benjamin Franklin từng nói: “Nếu bạn hiếu thắng, thích hơn thua, coi việc phản bác người khác là niềm vui, có thể trước mắt bạn sẽ giành được chiến thắng, nhưng chiến thắng này không có ý nghĩa gì, bởi vì bạn không bao giờ giành được cảm tình của đối phương”.

Thử nghĩ xem, nếu Lý Yến Thanh không cứng rắn như vậy, không quá so đo chuyện đúng sai với cấp dưới thì cũng không đến nỗi mất đi một cánh tay đắc lực.

Ví dụ, một số nhân viên bán hàng doanh số không cao đa phần là do họ thích tranh luận với khách hàng, khi đối phương chê sản phẩm không tốt, họ liền nhanh chóng phản bác, nói rằng sản phẩm này chất lượng rất tốt. Trên thực tế, có thể đối phương chỉ muốn ép giá xuống, chứ thực ra họ vẫn muốn mua, nếu nhân viên bán hàng tranh luận với khách hàng thì không chỉ làm mất mối làm ăn này mà nói không chừng còn mất luôn một khách hàng lâu năm. Đây chính là ảnh hưởng tiêu cực của tranh luận đối với các mối quan hệ.

Cho nên, trong cuốn *Đắc nhân tâm*, Dale Carnegie đã nói: “Trên đời này chỉ có một phương pháp để đạt được lợi ích lớn nhất của việc tranh luận, đó là cố hết sức tránh đừng tranh luận, tránh tranh luận cũng giống như tránh rắn độc hoặc tránh mìn”. Cho nên, đừng bao giờ có ý định dùng tranh luận để làm đối phương đồng ý với mình, trong “cuộc thi hùng biện” này không có kẻ chiến thắng, sự tranh luận vĩnh viễn không thể mang lại được một mối quan hệ thân thiết.

Rất nhiều chuyện không vui trong cuộc sống đều đến từ những cuộc tranh luận vô nghĩa. Rất nhiều người tranh luận với nhau vì những chuyện nhỏ nhặt rất bình thường, đôi bên vì thế mà đối đầu với nhau, thậm chí không ngại trở mặt, dùng những lời độc ác, cay nghiệt để công kích đối phương. Sự giãy vò về mặt tinh thần trong thời gian dài do những cuộc tranh luận như thế gây ra, chưa nói tới người trong cuộc, ngay cả những người xung quanh cũng cảm thấy khó mà chịu đựng nổi.

Giống như câu nói “Lấy đức báo oán, oán tự tiêu tan; lấy oán báo oán, oán càng sâu thêm”, bất kể chúng ta có tranh luận hay không thì chân lý vốn là thứ không gì lay chuyển nổi, thời gian sẽ chứng minh tất cả. Nếu đã như thế, chúng ta cần gì phải nóng vội giành thắng lợi nhất thời?

Trên thực tế, nguyên nhân chúng ta muốn tranh luận chủ yếu xuất phát từ mong muốn có được

“cảm giác mình là người quan trọng” trong nội tâm. Trong quá trình tranh luận, chúng ta luôn hy vọng thông qua quan điểm đúng đắn của mình để có được “cảm giác mình là người quan trọng” mà bản thân hằng khao khát. Nếu chúng ta không muốn cuốn vào hoặc muốn lập tức chấm dứt cuộc tranh luận, cách đơn giản nhất là hãy im lặng, để đối phương nói ra hết những điều họ muốn nói. Đây chính là “Một tay vỗ không nên tiếng”, khi chúng ta không chủ động tranh luận với đối phương thì cuối cùng họ cũng sẽ không còn gì để nói nữa.

Trong quá trình kiên nhẫn lắng nghe người khác trình bày ý kiến, có thể chúng ta sẽ nhận ra mình đã hiểu lầm ý của đối phương. Hoặc chúng ta có thể thấy thực ra đối phương có quan điểm giống mình, chẳng qua cách biểu đạt khác nhau mà thôi. Đợi đối phương nói xong, có được “cảm giác mình là người quan trọng”, tự nhiên họ sẽ muốn biết quan điểm của chúng ta và nhường lời cho chúng ta. Cứ thế, cuối cùng một cuộc tranh luận đã biến thành một buổi thảo luận vui vẻ.

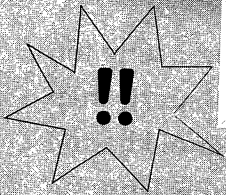


“

## Chương 10

**Không biết giữ miệng là  
hành vi tai hại nhất,  
khi tức giận cũng  
đừng nói những điều  
làm tổn thương người khác**

”



## I. NGƯỜI HAY NÓI LỜI MΙΑ MAI ĐỂ GÂY THÙ CHUỐC OÁN NHẤT

“**T**ớ đã nói với cậu từ lâu rồi mà cậu không nghe, bây giờ thất bại rồi phải không, đáng đời!”, “Ồ, cậu vẫn đang giảm cân à, thôi đi, cậu càng giảm cân càng béo, chi bằng dừng lại đi”.

...

Trong cuộc sống, chúng ta thường hay nghe thấy những lời như vậy, khi người khác đang định làm hoặc đang làm việc gì đó, hoặc đang trong giai đoạn làm ăn sa sút, vừa mới gặp thất bại, thì xung quanh người đó luôn có một số người bắt đầu nói những lời đầy “châm biếm” như thế. Thông thường những người hay dội nước lạnh vào đầu người khác, hoặc tùy tiện cười nhạo khi thấy người khác gặp thất bại là những người dễ bị ghét nhất, cũng dễ bị người khác bài xích nhất.

Người không muốn người khác có cuộc sống tốt, thấy người khác sống tốt hơn mình thì ra sức hạ thấp họ, lúc vui thì dội nước lạnh vào đầu người khác để làm mình vui hơn, lúc buồn cũng dội nước lạnh vào đầu người khác, muốn làm người khác đau khổ để xoa dịu nỗi đau trong lòng mình, đây là một loại tâm lý tiêu cực. Nhà thơ thời Bắc Tống – Lâm Bô – từng nói: “Dùng lời nói làm tổn thương người khác thì còn sắc bén hơn cả dao búa”, sức sát thương của

lời nói không kém gì súng đạn. Trong giao tiếp, đại đa số mọi người đều tránh xa loại người này, có thể thấy, khi nói chuyện chúng ta không thể tùy tiện châm biếm người khác.

Có một bài báo đã đăng tải một câu chuyện như sau, một người mẹ trách mắng con trai mình: “Cái đồ vô dụng, lúc trước tao quả thật không nên sinh ra mày, chi bằng mày chết quách đi cho rồi”. Đêm đó đứa con liền nhảy lầu tự sát, do không cứu chữa được nên đã mất mạng.

Xung quanh chúng ta có những người thường lợi dụng sự thông cảm và khoan dung của người khác, nói chuyện không biết kiêng dè, muốn nói gì thì nói. Có thể lời họ nói đều là thật, hoặc xuất phát từ ý tốt, nhưng dù sao dao quá sắc thì người khác khó mà chịu nổi. Đợi đến khi đối phương không nhịn được nữa, nổi giận trở mặt thì họ lại tỏ ra vô cùng ảm ức, trách đối phương không hiểu mình, phụ lòng tốt của mình. Thực ra đây là biểu hiện của những người EQ thấp, thay vì nói họ “ngay thẳng thật thà”, chi bằng nói họ là những người “thích hơn thua miệng lưỡi”.

Hơn nữa, những lời “ác độc” luôn luôn sắc bén hơn và dễ làm người khác tổn thương hơn so với những lời nói khác. Cho dù sau đó chúng ta có bù đắp thế nào, dù có nói ngàn lời, vạn lời xin lỗi thì vết thương trong lòng họ cũng sẽ không lành lại được.

Vậy rốt cuộc những lời nào được coi là lời châm chọc, hoặc bị cho là lời châm chọc? Thông thường, trong thực tế chúng ta sẽ gặp ba trường hợp sau đây:

► **Những lời gây ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý người khác**

Một số người khi nghe nói người khác sắp làm một việc gì đó thì luôn thích nói những lời gây ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý của đối phương, đây chính là lời châm chọc. Ví dụ khi có người bạn đăng lên tường Wechat: “Từ hôm nay trở đi mình phải cố gắng học tiếng Anh”, lúc này, cách nói chuyện đúng đắn sẽ là: “Tớ tin tưởng cậu, cố lên”, “Ở chỗ tớ có mấy cuốn từ vựng rất hay, cậu có cần không?”. Nhưng có người lại nói: “Cậu vẫn còn học tiếng Anh à, hồi chưa ra trường thì không lo học đi, bây giờ ra trường nhiều năm như vậy rồi còn học nổi không?”

Đây chính là lời châm chọc, sẽ làm cho đối phương cảm thấy khó chịu vì bị coi thường. Có thể có người sẽ nói, chẳng qua là bạn bè trêu đùa nhau thôi, đâu cần phải cho là thật. Thực ra không phải vậy, những lời này đặc biệt gây ảnh hưởng đến lòng tự tin của người khác nên không thể nói được.



## ► Khuyến khích người khác từ bỏ ý định làm một việc gì đó

Khi người khác đang làm một việc gì đó, chúng ta lại nói những lời không hề mang tính xây dựng, khuyến khích đối phương từ bỏ ý định, đây cũng là lời châm chọc. Ví dụ, một người bạn đang có ý định viết một cuốn tiểu thuyết, cho nên mỗi ngày đều ra sức học hỏi, nhưng chúng ta lại ngồi một bên nói: “Mỗi ngày đều mệt mỏi như thế, có ý nghĩa gì không? Cũng chẳng kiếm được bao nhiêu tiền, nếu rảnh thì chi bằng chơi game với tớ đi”.

Khi một người quyết tâm làm một việc nào đó, điều người đó cần là những lời ủng hộ, khích lệ và những ý kiến mang tính xây dựng chứ không phải là những “lời châm chọc” tùy tiện chà đạp thành quả lao động của họ, điều này sẽ khiến đối phương cảm thấy “Ồ, hóa ra những điều tôi làm trong mắt bạn đều không đáng một xu”, đây là hành vi làm người khác bị tổn thương nhiều nhất, bất kể quan hệ giữa đôi bên tốt đến đâu, một khi nói ra những lời này thì nhất định giữa đôi bên sẽ xuất hiện khoảng cách.

## ► Cười nhạo thất bại của người khác

Khi người vừa gặp thất bại mà chúng ta lại nói những lời “vuốt đuôi”, hoặc trực tiếp cười nhạo thì đây cũng được coi là lời châm chọc. Ví dụ, một người bạn vừa đầu tư thất bại, bị lỗ mất mấy trăm ngàn tệ

mà chúng ta lại nói: “Nhìn xem, tớ đã nói với cậu từ trước rồi, phải cẩn thận, bây giờ thì dễ chịu đấy nhỉ”. Những lời như thế không khác nào xát muối vào vết thương của đối phương. Đây là cách nói không phù hợp, chúng ta nên an ủi, động viên và khích lệ đối phương nhiều hơn chứ không phải cứ ở đó mà nói những lời “châm chọc”.

Tóm lại, trong khi giao tiếp với người khác, sự tôn trọng phải được đặt lên hàng đầu, cho dù quan hệ giữa đôi bên tốt đến đâu thì trước khi nói cũng phải suy nghĩ, bớt nói những lời châm chọc để tránh va chạm.

## **2. VÌ SAO BẠN LẠI BỊ NGƯỜI TA GHÉT NHƯ VẬY? BỞI VÌ BẠN BỚT MÓC SAI LẦM CỦA NGƯỜI KHÁC KHÔNG ĐÚNG CHỖ**

Thích “vạch lá tìm sâu”, thích chỉ ra sai lầm của người khác là một tật xấu mà rất nhiều người trong chúng ta mắc phải. Ví dụ “Anh sai rồi, chuyện này không phải như thế”, hoặc “Không, anh hoàn toàn sai rồi, hãy tự mở sách ra mà xem lại đi”. Trong cuộc sống, rất nhiều người coi “vạch lá tìm sâu” là một loại năng lực, cảm thấy nếu mình có thể phát hiện và chỉ ra sai lầm của người khác thì có thể chứng minh là mình “lợi hại” hơn họ. Nhưng thực tế, đây là một hành vi làm người khác cực kỳ chán ghét.

Một cư dân mạng đã chia sẻ câu chuyện mà mình từng trải qua: “Ngày thường, chồng tôi đặc biệt thích bói móc những sai lầm của tôi, cho nên tôi rất hay nổi giận với anh ấy. Một lần, chúng tôi đến cửa hàng mua quần áo, tôi vừa cầm một chiếc áo lên, anh ấy liền lớn tiếng kêu lên “Xấu quá!”, làm tôi giật mình vội bỏ về chỗ cũ. Thấy vậy, một cô gái đang thử chiếc áo này ở bên cạnh nghe thấy vậy liền lạnh lùng liếc nhìn chúng tôi”.

Tuyệt đại đa số chúng ta đều cho rằng mình thông minh hơn người, cho nên thường thích phát hiện “sai lầm” của người khác, khi thấy người khác vô tình nói sai hoặc làm sai liền bắt chấp tất cả để uốn nắn cái sai của đối phương. Không ngờ rằng, thông thường lúc đó đối phương đang nghĩ thầm: thật muốn đánh tên ngốc này một trận.

Vạch lỗi mà không nhìn tình huống sẽ chỉ khiến đối phương cảm thấy khó xử. Khi một người phạm sai lầm, hoặc bị người khác phát hiện ra sai lầm thì bản thân việc đó đã làm họ có cảm giác cực kỳ tồi tệ rồi. Nếu người phát hiện ra lỗi sai đó, không nhìn tình huống mà cứ vạch lỗi của họ thì sẽ càng làm họ bối rối hơn, thế là để giữ thể diện hoặc che đậy sai lầm nên họ sẽ phản kích, có thể đôi bên sẽ vì vậy mà tranh cãi kịch liệt, thậm chí là ẩu đả.

Con người ai cũng cần thể diện, rất ít người có thể hoàn toàn “lắng nghe lời phải” của người khác, nhiều lúc vì muốn giữ thể diện, cho dù là nhầm mắt nói bừa người ta cũng không dễ dàng thừa nhận sai lầm của mình. Như thế thì việc chỉ ra lỗi sai của đối phương đã không còn ý nghĩa.

Vậy điều này có nghĩa là chúng ta nên nhắm mắt làm ngơ với sai lầm của người khác sao? Không hẳn như vậy, có điều khi chỉ ra sai lầm của người khác, chúng ta phải nắm được một số kỹ năng nhất định chứ không thể nói bừa. Cụ thể chúng ta có thể bắt đầu từ mấy phương diện sau.

#### ► Phải chú ý đến tình huống hiện tại của đối phương

Khi mọi con mắt đều đang đổ dồn về phía đối phương, tốt nhất là chúng ta không nên trực tiếp chỉ ra sai lầm của họ để tránh sai lầm ấy bị phóng đại lên một cách cực đoan, làm tất cả mọi người đều chú ý, điều này sẽ khiến đối phương khó mà xuống nước được. Cách làm thích hợp là hãy đợi khi vắng người rồi hãy chỉ ra sai lầm của đối phương.

#### ► Phải chú ý đến vẻ mặt của đối phương

Nếu thấy đối phương khó chịu ra mặt thì chúng ta phải bớt nói lại, đừng có nắm chặt không buông, những câu như “Chỗ này thì anh sai rồi”, “Sao anh không chịu nghe lời khuyên nhỉ, rõ ràng là sai rồi, tôi

có lòng tốt nói với anh mà anh còn không chịu thừa nhận” rất dễ làm đối phương có tâm lý chống cự, dẫn đến khéo quá hóa vụng.

### ► Phải chú ý đối tượng

Nếu trước mặt chúng ta là cấp trên, lãnh đạo, đừng bao giờ “nói toạc móng heo” theo kiểu “Sếp à, chỗ này anh nhầm rồi”, điều này sẽ làm đối phương có ấn tượng xấu với chúng ta. Nếu trước mặt chúng ta là người yêu thì có thể dùng cách nói nhẹ nhàng, khôn khéo chỉ ra chỗ nào đối phương làm chưa hợp lý, nên làm như thế nào, đừng có nhãn mặt rồi nói với vẻ khó chịu “Em lại sai rồi, anh phục em rồi đấy”, điều này sẽ khiến đối phương khó mà chịu nổi.

James Harvey Robinson từng nói: “Có lúc, trong bầu không khí đầy sự khoan dung, tha thứ và nhiệt tình, chúng ta sẽ thay đổi cách nghĩ của mình. Nhưng nếu có người trực tiếp chỉ ra sai lầm của mình, chúng ta sẽ nổi giận và càng cố chấp hơn”. Có thể thấy, không thích bị người khác chỉ ra sai lầm là đặc điểm chung của con người. Do đó, khi chúng ta không thể không chỉ ra sai lầm của người khác thì nhất định phải ăn nói cẩn thận, không thể không nhìn tình huống mà làm ầu, nói bừa mãi không chịu thôi, bởi như thế sẽ chỉ làm đối phương khó xử.

### 3. SAU KHI CHIA TAY CŨNG ĐỪNG NÓI NHỮNG CÂU TUYỆT TÌNH NHƯ “CHƯA BAO GIỜ YÊU NGƯỜI ĐÓ”

Tiết Vân Đào và Trương Vũ Đồng là một cặp đôi yêu nhau đã bảy năm, vốn dĩ hai người đã sắp kết hôn, nhưng vì một số nguyên nhân bất khả kháng mà xung đột với nhau đến mức sắp sửa chia tay. Hai người vô cùng đau khổ rồi bắt đầu cãi nhau liên tục, cuối cùng đến một ngày, Tiết Vân Đào trong lúc nóng nảy đã nói với Trương Vũ Đồng: “Cô cút đi, tôi không bao giờ muốn gặp cô nữa, tôi cũng chưa bao giờ yêu cô”. Câu này làm Trương Vũ Đồng bật khóc rồi bỏ đi.

Nhiều tháng sau đó hai người vẫn không liên lạc với nhau. Nhưng trong thời gian này Tiết Vân Đào vô cùng nhớ nhung Trương Vũ Đồng. Đáng tiếc là, khi anh tìm gặp Trương Vũ Đồng, cô lại lạnh lùng nói: “Chúng ta đã xong rồi, câu nói ngày hôm ấy đã làm tôi quá tổn thương, tôi cảm thấy tình yêu và những gì mình đã bỏ ra suốt bảy năm qua đều là trò cười. Anh đi đi”.

Tiết Vân Đào cực kỳ hối hận, dùng đủ mọi cách nhưng vẫn không thể thay đổi được quyết định của Trương Vũ Đồng, cuối cùng đành chán nản rời đi. Lúc này, anh mới nhận ra câu nói của mình hôm ấy tuyệt tình đến mức nào.

Tình yêu là chuyện của hai người, nếu bỏ lỡ thì cả hai đều có trách nhiệm. Khi đã chia tay thì dù chúng ta có “nghiến răng nghiền lợi” cũng đâu có ý nghĩa gì? Ngoài việc phá hỏng những gì tốt đẹp đã có với nhau trước kia thì chúng ta còn có thể nhận được gì nữa? Sau khi chửi đối phương một trận thậm tệ chúng ta sẽ thấy tâm tình dễ chịu hơn sao? Vì nói những lời tàn nhẫn mà không còn thấy đau nữa sao? Vì làm cho đối phương tức giận mà cảm thấy tự hào, cảm thấy mình đã giành được chiến thắng sao? Không đâu, điều đó chỉ làm chúng ta càng đau khổ hơn mà thôi.

Nếu đã như thế, sao phải hao tâm tổn trí nói những lời tàn nhẫn, vừa làm đối phương bị tổn thương, lại vừa tổn thương chính mình? Yêu, vốn dĩ là một chuyện vui thì bây giờ lại biến thành chuyện đau khổ nhất, đây là điều mĩa mai lớn nhất đối với chúng ta, người có EQ cao sẽ không bao giờ làm như vậy. Khi một mối tình đi đến hồi kết, chúng ta không cần phải biến nó thành oán thù vô tận để giày vò cả hai, mà cố gắng giữ khí độ và sự hòa nhã cần thiết, lưu lại những ký ức tốt đẹp trong lòng đôi bên mới là lựa chọn tốt nhất.

Nói cách khác, chia tay là một nghệ thuật, cần sử dụng những phương thức, phương pháp nhất định. Có câu “dễ hợp thì dễ tan”, chia tay êm đẹp thì khi gặp lại đôi bên sẽ không cảm thấy bối rối

và căng thẳng, mà sẽ thấy thoải mái như bạn cũ gặp nhau. Vậy thông thường chúng ta nên làm như thế nào mới có thể khiến việc “chia tay” trở nên êm đẹp, nhẹ nhàng và dễ chịu nhất?

➤ **Đừng nên nói “Tôi chưa bao giờ thực sự yêu cô/ anh”**

Sức sát thương của câu này thì ai cũng thấy rõ, dù là ai nghe thấy cũng rất khó chịu. Có người vì muốn nhanh chóng chấm dứt mối tình hiện tại mà trong lúc nóng nảy đã nói ra những lời tương tự. Thực ra chính câu nói này đã bộc lộ sự yếu đuối trong lòng người đó. Dù sao đôi bên cũng đã từng ở bên nhau một khoảng thời gian, cũng đã trải qua một mối tình, cho dù trong lòng quả thực không yêu thì cũng không nhất thiết phải nói cho đối phương biết để tránh làm cả hai thêm khó xử.

➤ **Đừng nên nói “Cô/ anh làm tôi cực kỳ ghê tởm”**

Thực ra người có thể nói ra câu này lúc chia tay thì bản thân người đó cũng là một kẻ cực kỳ đáng ghê tởm. Bởi vì sự ghê tởm này đến từ cả hai phía, nếu bạn có thể ở bên một kẻ đáng ghê tởm lâu như vậy, đến lúc chia tay mới nhận ra đối phương là một người như thế, vậy trước kia bạn là hạng người gì, mắt mù sao? Người ta nói “Ngu ru tâm ngu ru, mã tầm mã”, nếu bạn cảm thấy người yêu của mình là một kẻ đáng ghê tởm, vậy thì xin lỗi, người yêu anh/ cô ta, tức là bạn, cũng chính là một người như thế.



Người thực sự thông minh đều biết rằng, khi chia tay không nhất thiết phải sỉ nhục đối phương, tình cảm không phải là con dao để bạn làm tổn thương người khác, thực ra khi chúng ta đâm một nhát dao vào trái tim người kia thì trong lòng chúng ta cũng không dễ chịu gì, làm tổn thương người cũng chính là làm tổn thương mình.

► **Đừng mãi nói câu “Cô/ anh có lỗi với tôi”**

Câu nói này đặt bạn vào vị trí của người bị hại, nhưng con người đều có tâm lý muốn đấu tranh cho bản thân. Có người khi chia tay cứ hay nói đi nói lại: “Em yêu anh sâu đậm như thế, không ngờ anh lại ruồng bỏ em, anh là kẻ phụ tình, anh quá tuyệt tình”. Những câu như thế nói một hai lần có thể làm người ta thấy đồng cảm, nhưng lâu dần, chẳng những mình không được giải thoát mà người xung quanh cũng thấy chán ghét.

Có câu “chia tay vui vẻ”, tình yêu là một điều tuyệt diệu, chúng ta nên để cho điều tuyệt diệu đó tiếp tục duy trì, khi chia tay đừng nên tranh cãi, cũng đừng chửi rủa, có thể đau lòng trong chùng mực nào đó, nhưng vẫn nên cố gắng mỉm cười vì đối phương. Dễ hợp thì dễ tan, mỗi người đều có câu chuyện của mình. Sống không phải vì hoài niệm ngày hôm qua mà là chờ đợi và hy vọng vào tương lai, đa số trường hợp, những mối tình sắp kết thúc

đều là đã đi đến đoạn cuối, không thể không chia tay, có thể đối với đôi bên chia tay chính là lựa chọn thích hợp nhất.

#### 4. VỢ CHỒNG CÃI NHAU TO ĐẾN ĐÂU CŨNG ĐỪNG BỎI MÓC CHUYỆN CŨ

Vợ chồng sống với nhau, thỉnh thoảng xích mích, cãi cọ cũng là chuyện bình thường.

Nhưng, nếu tranh cãi mà không có giới hạn, tùy tiện chà đạp danh dự và nhân phẩm của đối phương thì đó không còn là chuyện nhỏ nhặt bình thường nữa mà đã là một vấn đề lớn có thể đe dọa hạnh phúc hôn nhân. Trên thực tế, trong lúc vợ chồng cãi nhau có rất nhiều chủ đề cấm kỵ không được đụng tới, mà trong số đó, “bói móc chuyện cũ” là điều cấm kỵ nhất.

Chồng của Dương Khiết là Tần Vũ Bằng, hai năm trước đã từng ngoại tình, lúc đó Dương Khiết đã tha thứ cho anh ta. Tần Vũ Bằng cũng tự biết mình “tội lỗi nặng nề” nên trong thời gian sau đó anh ta hết lòng nhường nhịn và chiều chuộng Dương Khiết, thường xuyên quan tâm chăm sóc cô từng chút một. Có điều, sự “quan tâm” này đa phần là do cảm thấy áy náy trong lòng chứ không phải là tình yêu mà chồng dành cho vợ.

Thế là, Dương Khiết thường xuyên vì vậy mà “làm mình làm mẩy” với chồng, hễ mở miệng là: “Hai năm trước anh đối xử với tôi như thế, tôi đã tha thứ cho anh rồi, anh không thể quan tâm tới tôi hơn một chút sao, anh còn có lương tâm không, anh có còn là đàn ông không”.

Nhưng cô càng nhắc lại chuyện cũ, chồng cô càng áy náy không yên, anh luôn cảm thấy chỉ cần mình tiếp tục sống với vợ là sẽ không bao giờ thoát khỏi bóng đen của lần ngoại tình đó. Cuối cùng, sau một lần cãi nhau, Tần Vũ Bằng không thể chịu nổi nữa, hai chữ “ly hôn” đã bật ra khỏi miệng.

Anh nói: “Tôi biết năm đó tôi đã sai, nhưng tôi cũng đã chịu đủ sự trừng phạt rồi, hai năm nay, mỗi ngày tôi đều sống trong cảm giác có lỗi với cô, nhưng cô vẫn thường xuyên nhắc lại chuyện cũ, dường như sau khi xảy ra chuyện đó, tôi phải đứng thấp hơn cô một bậc, tôi không chịu nổi nữa, phiên tòa vô thời hạn này sắp khiến tôi kiệt sức rồi, ly hôn đi”.

Rất nhiều cặp vợ chồng hễ cãi nhau là bới móc chuyện cũ, không chịu bỏ qua những sai lầm trước kia của đối phương. Không ngờ rằng, mỗi lần bạn nhắc lại chuyện cũ đều không khác gì một lần nữa xé rách vết sẹo, xát muối vào vết thương của đối phương. Chuyện đã qua thì cứ để nó trôi theo thời

gian, đừng bao giờ nhắc lại nữa. Con người không phải thánh nhân, có ai không phạm sai lầm, đối phương đã trả giá cho lỗi lầm trước kia rồi thì hãy cho họ một cơ hội để bắt đầu lại, đừng có dùng lỗi lầm đó để trói buộc họ, như thế sẽ chỉ làm người ta chán ghét.

Có người lợi dụng những lỗi lầm trong quá khứ của đối phương để khơi gợi cảm giác tội lỗi trong lòng họ, từ đó “ép buộc” đối phương phải nghe theo ý kiến hoặc yêu cầu của mình, thậm chí là bắt họ làm những chuyện còn quá đáng hơn. Nhưng rất nhiều người không để ý tới một vấn đề mấu chốt, đó chính là muốn thực hiện được điều này thì phải chắc chắn rằng đối phương vẫn còn có lương tri, vẫn còn thực lòng yêu thương chúng ta.

Bởi vì chỉ khi trong lòng đối phương vẫn còn sự lương thiện, vẫn còn yêu thương chúng ta thì họ mới cảm thấy áy náy vì sự phản bội và lỗi lầm trước kia của mình. Nếu chúng ta lợi dụng điều này để ép buộc đối phương sẽ chỉ làm cho một người thực sự yêu thương chúng ta, một người trong lòng vẫn còn sự lương thiện bị giày vò đến mức sức cùng lực kiệt, cuối cùng họ sẽ rời xa chúng ta.

Nếu đối phương vốn là một người xấu xa, trong lòng không có ý tốt thì chúng ta có “bối mớ chuyện cũ” cũng đâu có tác dụng gì? Một kẻ hung ác sẽ

không vì lỗi lầm trước kia của mình mà áy náy cả đời, cũng sẽ không vì chúng ta nhắc lại chuyện cũ của họ mà nhượng bộ.

Bất kể nhìn từ góc độ nào, bới móc chuyện cũ trong khi cãi nhau đều là cách làm lợi bất cập hại. Trái lại, nếu bạn mãi không chịu bỏ qua cho sai lầm trước kia của đối phương thì rất dễ làm chuyện bé xé ra to, đến cuối cùng sẽ khó mà giải quyết được.

Ngoài bới móc chuyện cũ ra, còn có rất nhiều chủ đề cấm kỵ mà khi vợ chồng cãi nhau phải hết sức tránh nhắc đến. Ví dụ, như hễ giận dỗi là đòi ly hôn, thậm chí biến “ly hôn” thành câu cửa miệng. Hành vi này có thể nói là sát thủ số một của hôn nhân, là biểu hiện thiếu tôn trọng hôn nhân.

Hơn nữa, cãi thì cãi, đừng bao giờ chiến tranh lạnh. Anh không để ý đến tôi, tôi không để ý đến anh, đây là phương thức giao tiếp tệ hại nhất, hoàn toàn không có lợi cho việc giải quyết vấn đề, mà trái lại sự im lặng này sẽ làm cho đôi bên càng hiểu lầm và oán giận nhau hơn. Trong thực tế, rất nhiều cặp vợ chồng cứ để tình trạng này kéo dài ngày này qua ngày khác, lâu dần tình cảm cũng phai nhạt, cuối cùng là đường ai nấy đi.

Do đó, vợ chồng cãi nhau không đáng ngại, điều đáng ngại là làm rạn nứt tình cảm, hai người có bất cứ vấn đề gì đều có thể giải quyết bằng đối thoại,

đừng bao giờ vì nóng nảy nhất thời mà phạm những sai lầm không thể bù đắp hoặc nói ra những lời khó mà cứu vãn được.

## **5. CHO DÙ CÓ CÃI NHAU ĐẾN MỨC TUYỆT GIAO CŨNG ĐỪNG NÓI NHỮNG LỜI LÀM TỔN THƯƠNG LÒNG TỰ TRỌNG CỦA BẠN BÈ**

Bạn bè thỉnh thoảng cãi cọ vốn là chuyện bình thường, không có gì ghê gớm, sau khi giận dỗi, đôi bên vẫn là bạn tốt. Nhưng, điều cần chú ý là, bất kể có cãi nhau thế nào cũng đừng nói những lời làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương. Cho dù mâu thuẫn giữa đôi bên đã lớn đến mức không thể hóa giải, sắp sửa tuyệt giao thì cũng đừng nói những lời quá đáng.

Từ Tùng Hồng và Lý Siêu Nhiên là một đôi bạn thân, rất hiểu nhau. Tính cách của Từ Tùng Hồng hơi thiên về hướng nội, nhưng khá cố chấp và nóng nảy, khi gặp chuyện không như ý thường hay trằn trọc rất lâu, hơn nữa còn hay ném đồ đạc, to tiếng gào thét để xả cơn giận. Còn Lý Siêu Nhiên tính cách khá ôn hòa, làm gì cũng thuận theo tự nhiên. Do đó, anh cảm thấy rất khó hiểu và không vừa ý với một số hành động của Từ Tùng Hồng.

Một lần, Từ Tùng Hồng thi trượt, tâm trạng không tốt, về đến phòng ngủ là lấm lì khó chịu. Trùng hợp là hôm ấy tâm trạng của Lý Siêu Nhiên cũng không tốt, bèn nói: “Cậu thôi đi có được không, chẳng phải chỉ là một cuộc thi thôi sao, có gì ghê gớm đâu, đàn ông con trai sao cứ lấm lấm lì lì thế”. Câu nói này đã động đến chỗ đau của Từ Tùng Hồng, vấn đề tính cách vốn là điều cấm kỵ của cậu ta, nghe thấy vậy cậu ta liền đối sắc mặt rồi cãi nhau với Lý Siêu Nhiên, thậm chí cuối cùng hai người còn đánh nhau, suốt nửa tháng sau đó không nói với nhau câu nào.

Bạn bè sống với nhau, rất nhiều người thường có ý nghĩ này: mình và nó là anh em tốt, cùng đi bộ đội, lại học cùng trường, quan hệ tốt đến mức hai đứa mặc chung một cái quần, không cần phải nghiêm túc quá, lúc nóng nảy nói mấy câu khó nghe cũng chẳng sao, nó sẽ thông cảm cho mình thôi.

Không ngờ rằng, cách nghĩ này cực kỳ sai lầm. Chính vì quan hệ giữa đôi bên quá tốt, những lời làm tổn thương lòng tự tôn này mới càng thấm sâu, làm đối phương khó mà chịu nổi. Thử đặt mình vào vị trí của người khác, khi có một người lạ trên đường nói bạn là “kẻ vô sỉ” thì bạn có vì vậy mà cảm thấy đau lòng không? Thông thường là không. Bởi vì bạn không quen biết gì đối phương, bạn sẽ chỉ cảm thấy

buồn cười và nghĩ thầm: “Một người qua đường mà cũng chửi mình vô sỉ? Hắn biết cái gì? Hắn chẳng biết gì cả”.

Nhưng nếu người bạn thân nhất của mình cũng nói như thế, hơn nữa ngữ khí cực kỳ nghiêm túc thì bạn sẽ nghĩ gì? Người bạn ấy và chúng ta chơi với nhau đã lâu, hiểu rõ chúng ta đến từng chân tơ kẽ tóc, đôi bên đã có tình cảm sâu đậm, nhưng trong trường hợp đó mà đối phương lại nói: “Mày thật vô sỉ!”, e rằng trong lòng chúng ta sẽ cảm thấy ấm ức, phẫn nộ và không thể chấp nhận.

Đây chính là điều mà chúng ta thường nói, “con dao” của người thân luôn luôn có lực sát thương mạnh hơn so với “con dao” của người lạ. Do đó, bạn bè sống với nhau càng phải cẩn thận hơn, hãy quan tâm đến cảm nhận của đối phương, không nên nói những lời làm tổn thương lòng tự tôn của đối phương. Cho dù quan hệ giữa đôi bên đã đi vào bế tắc, trong lúc tức giận cũng phải hiểu rõ một điều, có những lời dù có đánh chết cũng không được nói.

Tóm lại, khi giao tiếp thì tôn trọng lẫn nhau mới là tiền đề quan trọng nhất, tất cả mọi mô thức chung sống khác đều được xây dựng trên cơ sở này. Nói đùa cũng thế, nhất định phải tôn trọng đối phương, nếu biết rõ là người ta không thích mà còn cố ý đùa



cột thì đây không phải là thắt chặt tình bạn mà là biểu hiện của người thiếu văn hóa. Một người biết nói chuyện sẽ không bao giờ ỷ vào quan hệ giữa đôi bên mà hành động mù quáng, họ biết rằng, quan hệ càng tốt càng phải chú ý lời nói và hành động.

## **6. TRỪ KHI BẠN KHÔNG MUỐN LÀM NỮA, ĐỪNG BAO GIỜ ĐẬP BÀN TRƯỚC MẶT SẾP**

Bị sếp hiểu lầm, phê bình, trong lòng cực kỳ buồn bực, có người nhịn không được liền đập bàn, trực tiếp cãi nhau với sếp. “Anh dựa vào cái gì mà bắt tôi tăng ca?”, “Dựa vào cái gì mà đổ lên đầu tôi?”, “Dựa vào cái gì mà to tiếng với tôi?”,...

Người làm trong công sở, nếu tỏ thái độ chống đối kịch liệt với cấp trên thì không khác nào tự dồn mình vào đường cùng. Trong công sở, đối với cấp dưới mà nói, uy nghiêm của cấp trên là thứ không thể xâm phạm, cấp dưới mà ngang nhiên phùng mang trợn má với cấp trên thì trong đa số trường hợp họ đều sẽ không bỏ qua.

Từ Thiếu Vân là một kỹ sư phần cứng có nhiều kinh nghiệm, bụng dạ ngay thẳng, tính cách khá nóng nảy.

Một lần, do có một linh kiện trong sản phẩm làm không tốt, dẫn đến phải dừng cả công trình. Từ Thiếu Vân nghĩ đến mấy kỹ sư làm việc với mình mấy ngày nay rất vất vả, gần như mỗi ngày đều tăng ca rất muộn, có hôm gần sáng mới được về nhà. Sau khi dẫn đo mấy lần, anh ta tự ý cho họ về nhà trước giờ tan ca. Ngay lúc đó thì sếp đến, Từ Thiếu Vân bèn nói với ông ta về sắp xếp của mình.

Sếp nghe xong cực kỳ tức giận, hỏi Từ Thiếu Vân: “Ai cho anh cái quyền đó, anh đã hỏi ý tôi chưa? Nhất định không thể bỏ về trước giờ tan ca được, công ty đã có quy định rồi”. Sau đó là một tràng dài những lời trách mắng dành cho Từ Thiếu Vân.

Từ Thiếu Vân lập tức tỏ vẻ không vui, hùng hồn nói: “Gần đây ngày nào cũng tăng ca, mọi người đều rất vất vả, tôi đã hỏi rồi, bây giờ tạm thời linh kiện đó chưa thể xử lý ổn thỏa, chúng ta không thể tiến hành bước nghiên cứu tiếp theo được, cho họ nghỉ một chút, ngày mai họ sẽ làm việc hăng hái hơn, chẳng phải tốt hơn sao? Hơn nữa, cứ tăng ca quá sức thế này khó tránh khỏi mọi người đều than phiền”.

Lời của Từ Thiếu Vân không thể nói là không có lý, nhưng sếp nghe xong lập tức nghiêm nét mặt, trực tiếp ra lệnh cho Từ Thiếu Vân nhất định phải làm theo cách của ông ta. Từ Thiếu Vân không thể chấp nhận được, liền tranh cãi đến cùng với sếp ngay trước mặt mọi người, cuối cùng, thậm chí anh không tự làm chủ được mình mà cãi nhau kịch liệt với lãnh đạo công ty.

Từ đó về sau, mỗi lần trong bộ phận có đợt thăng chức, tăng lương đều không có phần của Từ Thiếu Vân. Bất đắc dĩ, anh ta đành phải rời khỏi công ty.

Ngang nhiên cãi lại cấp trên, từ chối thi hành quyết định của cấp trên, dùng điều đó để bày tỏ sự phản đối và không đồng tình với cấp trên, bạn sẽ phải đối mặt với nguy cơ phạm vào tội xúc phạm cấp trên, thậm chí là bị sa thải. Bởi vì cấp trên đại diện cho uy quyền, người làm cấp dưới như chúng ta nếu công khai xung đột với cấp trên thì không khác nào thách thức uy quyền của họ, làm họ mất thể diện.

Ai cũng cần có thể diện, đặc biệt là người làm lãnh đạo và quản lý. Trong công sở, muốn sự nghiệp hanh thông thì giữ thể diện cho lãnh đạo là điều ưu tiên hàng đầu. Vậy khi chúng ta phạm lỗi, lãnh đạo nổi giận thì chúng ta nên ứng đối như thế nào?

### ► Không được đánh trống lảng

Trong công việc, nếu chúng ta không cẩn thận phạm sai lầm hoặc làm cho lãnh đạo bất mãn, họ sẽ nổi giận chất vấn chúng ta. Đối mặt với tình huống

này, tốt nhất là có sao nói vậy, trả lời đúng sự thật, đừng bao giờ đánh trống lảng để lừa gạt lãnh đạo, một khi bị phát hiện thì chính là “sai càng thêm sai, tội tăng một bậc”, lãnh đạo sẽ hoài nghi nhân phẩm, đạo đức và mức độ trung thành của chúng ta đối với họ và công ty.

Hơn nữa, sở dĩ họ có thể trở thành lãnh đạo, đa phần là nhờ trải qua thời gian dài gian nan rèn luyện ở cơ sở, rất nhiều chiêu trò đánh trống lảng thông thường đều không thể qua mắt được họ. Do đó, dù có né tránh cũng vô ích.

### ► Không được đùn đẩy trách nhiệm

Trong công sở, những nhân viên thật thà, biết nghe lời mới được lãnh đạo ưa thích, còn những “siêu diễn viên” ăn không nói có sẽ làm họ rất đau đầu. Nhìn từ góc độ của lãnh đạo, họ vì chúng ta phạm sai lầm trong công việc mà nổi giận cũng chỉ là muốn đốc thúc chúng ta cải thiện, tiến bộ, từ đó làm tốt hơn, cố gắng tránh xảy ra sự cố. Chỉ cần chúng ta biết sai mà sửa thì sẽ không có vấn đề gì lớn. Nhưng nếu chúng ta chỉ muốn đùn đẩy trách nhiệm, không thừa nhận sai lầm thì sẽ giống như thêm dầu vào lửa, làm họ càng tức giận hơn.

► **Đừng nên va chạm với lãnh đạo khi tâm trạng họ không tốt**

Có lúc, lãnh đạo nổi giận có thể vì tâm trạng không tốt, nhin không được, muốn phát tiết một chút. Nếu lúc này chúng ta ra sức tranh cãi với họ, trông thì có vẻ “hiên ngang lắm liệt”, nhưng có thể vì thế mà họ sẽ ghi nhớ trong lòng: “Không ngờ còn dám cãi lại? Không xem tôi ra gì đúng không? Mắng vài câu đã không chịu nghe, người này chắc chắn không dễ quản lý”. Khi lãnh đạo đã có ấn tượng như thế thì chắc chắn không phải là chuyện tốt đối với chúng ta.

Có thể rất nhiều người sẽ nói, dựa vào đâu mà khi ông ta tâm trạng không tốt là chúng ta phải ngậm bồ hòn làm ngọt nhẫn nhin ông ta? Nhưng phân biệt rõ ràng chuyện đó liệu có tác dụng gì? Có câu “tay không vịn nổi chân”, lấy trứng chọi đá thì chắc chắn cuối cùng kẻ chịu thiệt chính là “trứng”. Cho dù có chọi vỡ được “đá” thì chắc chắn “trứng” cũng không có kết cục tốt. Cho nên, chúng ta nhất định phải học được chữ “nhẫn”.

Tuy nhiên, nhẫn nhin có mức độ, nhường nhin có nguyên tắc. Khi lãnh đạo nói quá đáng, chúng ta cũng có thể khéo léo thanh minh một chút, thậm chí khi cần thiết cũng có thể cho họ thấy sự “mạnh mẽ” của chúng ta.

Cho nên, người làm trong công sở đừng nên làm chuyện ngu ngốc như ngang nhiên xung đột với

lãnh đạo. Cho dù quả thực là cấp trên sai, chúng ta cũng nên nói với đối phương một cách khôn khéo chứ không phải là làm bừa. Thánh nhân đều nói “nhân vô thập toàn”, chúng ta có lý do gì để không cho phép cấp trên phạm sai lầm, nếu lấy cớ này để chống đối cấp trên sẽ chỉ tự chuốc khổ mà thôi. Về công về tư, chúng ta đều nên cố gắng tránh xung đột với cấp trên, càng không nên ngang nhiên thách thức uy quyền của họ, như thế mới có thể sinh tồn được ở nơi công sở.

## 7. KHI BỊ NGƯỜI LẠ CHỌC GIẬN CŨNG KHÔNG THỂ NÓI NĂNG TÙY TIỆN

Khi gặp người lạ, có người chỉ cần thấy mình có lý là làm tới không chịu bỏ qua, nhất định muốn “đuổi tận giết tuyệt”, chưa nói cho đối phương đỏ mặt thì chưa chịu thôi. Không ngờ rằng, nói năng tùy tiện trong lúc tức giận thông thường sẽ mang tới phiền phức và tai họa cho chính mình.

Tháng 12 năm 2017, trên tuyến đường sắt trọng tải nhẹ ở Đại Liên xảy ra một vụ ẩu đả, ba người phụ nữ do lời qua tiếng lại mà đánh nhau đến mức cả người đầm máu.

Theo lời những người chứng kiến, ban đầu có một bà mẹ cùng con gái lên xe, người phụ nữ 60 tuổi đã lấy được một chỗ ngồi cho con gái mình, nhưng một cô gái khác liền ngồi lên chỗ đó, bà ta bất mãn liền tranh chấp với cô gái kia, tiếp đó đôi bên chửi bới nhau bằng lời lẽ rất thô tục, càng cãi càng hăng, cuối cùng đánh nhau.

Trong cuộc sống, khi tranh cãi với người lạ, rất nhiều người trong chúng ta đều nổi giận đùng đùng, hận không thể cho đối phương một trận nên thân, đến nỗi đa số mọi người khi nói chuyện đều không biết lựa lời, lời khó nghe tới đâu cũng nói ra được, nào là “Có tin tao giết mày không”, “Cái thứ chết bầm, mày ra đường sẽ bị xe đâm chết”...

Trên thực tế, khi gặp người lạ, chúng ta nên tránh nói những lời khó nghe để khỏi chọc giận đối phương. Bởi vì chúng ta không biết đối phương là ai, làm nghề gì. Thử nghĩ xem, nếu đối phương là một kẻ sống ngoài vòng pháp luật, thiếu niên bất hảo, vậy chúng ta nói không lựa lời chẳng phải là thêm dầu vào lửa, cho đối phương “lý do” để động thủ với mình sao?

Trong tiềm thức của mỗi người đều tồn tại một ý nghĩ: đề phòng người khác hạ thấp và phủ nhận mình, đồng thời hy vọng được mọi người thừa nhận. Do đó, khi xảy ra tranh cãi, thực tế là chúng ta đang tiến hành một “cuộc chiến bảo vệ nhân cách”, để bảo vệ mình, đánh bại đối phương, trong vô thức, chúng ta sẽ tấn công vào chỗ có thể làm cho đối phương đau đớn nhất.

Cho nên, khi tranh cãi đến mức độ nhất định, đa số mọi người đều không còn nghĩ đến chuyện đúng sai mà chỉ muốn lấn át đối phương. Mà trong lúc

này, chúng ta đang ở trong trạng thái không làm chủ được cảm xúc, nói cách khác, chúng ta đang bị cảm xúc dẫn dắt. Thế là, cuộc cãi vã liền biến thành một quá trình đấu tranh với cảm xúc của mình. Mà khi một người không làm chủ được cảm xúc thì rất dễ làm những chuyện mà bản thân không thể khống chế được.

Đây là lý do vì sao trong cuộc sống, khi tranh cãi với người khác, người ta càng cãi càng hăng, thậm chí cuối cùng dẫn tới đánh nhau. Người yêu cãi nhau biến thành kẻ thù, thậm chí là chia tay ngay tại chỗ; bạn bè cãi nhau biến thành người dung, chẳng còn chút tình cảm nào; còn cãi nhau với người lạ, tuyệt đại đa số trường hợp đều sẽ biến thành “màn đấu võ”, từ cãi nhau biến thành ẩu đả, vô số sự kiện đẫm máu đều xuất phát từ các cuộc cãi vã.

Nhìn từ góc độ này, cho dù là vì bảo vệ mình hết mức có thể, chúng ta cũng nên biết nhẫn nhịn. Đừng nên tranh cãi vô ích, không nên so đo miệng lưỡi, đối mặt với một người lạ đang tức giận, dần dần mất khả năng làm chủ cảm xúc, chúng ta lùi một bước thì đã sao? Dù có cãi thắng được đối phương thì về thực chất cũng chẳng có ích lợi gì, chi bằng hãy nhường chiến thắng vô vị đó cho đối phương.



Đương nhiên, nói nhường nhịn không có nghĩa chúng ta phải một mực nhẫn nhịn, mà điều này có nghĩa là đừng nên nói những lời khó nghe để chọc giận đối phương, hãy “nói lý lẽ”, dùng phương thức này để làm đối phương nguôi giận, đồng thời nói chuyện đàng hoàng với họ. Vậy cụ thể trong thực tế chúng ta nên làm như thế nào?

► **Đừng nên chê bai ngoại hình của người khác**

Bất kể chúng ta có tức giận tới đâu cũng đừng nên chê bai ngoại hình của người khác, cũng đừng có lặp đi lặp lại mấy “câu chửi quốc dân”, mà nên thảo luận một cách lý tính. Ví dụ, khi người khác nói chúng ta ích kỷ, chúng ta cũng đừng có nói lại rằng “Anh mới ích kỷ, cả nhà anh đều ích kỷ”, như thế sẽ chỉ chọc giận đối phương, nên nói như thế này: “Vì sao anh lại nghĩ thế, tôi có chỗ nào làm không thỏa đáng sao?”

► **Có thể giữ im lặng vào lúc thích hợp**

Khi gặp phải người mà thực sự không thể nói chuyện, không thể nói lý lẽ được thì tốt nhất là chúng ta hãy giữ im lặng. Trên đời này luôn có những người khi xảy ra tranh chấp sẽ không cho người khác bất cứ cơ hội biện hộ nào, cũng không chịu nghe bất cứ lý lẽ nào. Đối với những kẻ “vô văn hóa” này, tốt nhất là chúng ta nên im lặng, để

mặc cho họ tự nói tự nghe, bởi vì một khi chúng ta “cãi lại”, có thể sẽ làm họ bị kích động, làm bùng lên ngọn lửa giận trong lòng họ, chi bằng hãy giữ im lặng.

### ► **Đừng bao giờ chọc giận đối phương**

Bất kỳ lúc nào, chúng ta cũng đừng vì hiếu thắng mà chọc giận đối phương. Có những người tính tình rất bộc trực, họ cho rằng bất kể mình đúng hay sai, hễ tranh cãi với người khác là nhất định không được để lép vế, thế là lời khó nghe thế nào cũng nói ra được, chỉ muốn nói cho đối phương “cứng họng” mới thôi. Đây chính là vấn đề về mặt thái độ, chỉ muốn hả dạ một lúc mà không để ý tới an toàn của mình và sự hung ác của đối phương, đến nỗi gây họa đổ máu, thậm chí là mất mạng, đây là hành động cực kỳ ngu xuẩn.

Con người ai cũng có lúc phạm sai lầm, khi người khác không cẩn thận chọc giận mình thì đừng nên chỉ nghĩ đến việc báo thù, mỗi bên nhường nhau một chút, vừa cho đối phương cơ hội xuống nước, cũng vừa bảo vệ chính mình.

## 8. BẮT KỂ TỨC GIẬN TỚI ĐÂU CŨNG PHẢI BIẾT CHỌN CÁCH PHÊ BÌNH

Phê bình là sự đánh giá mang tính phủ định ở mức độ nhất định của người phê bình đối với những lời nói, hành vi không đúng mực và những tư tưởng không tốt của người bị phê bình. Có thể nói đây là một hình thức “chỉ trích” có kèm theo cả mệnh lệnh mang tính ép buộc, nói với đối phương rằng “Anh không thể làm thế này, nên làm thế kia”.

Mục đích của phê bình là để đối phương sửa chữa sai lầm, nhưng nếu sự phê bình, chỉ trích đó có kèm theo những cảm xúc tiêu cực thì sẽ biến thành trút giận, sẽ chỉ làm cho sự việc phát triển theo chiều hướng xấu hơn, vừa không đạt được mục đích giáo dục, vừa ảnh hưởng đến tâm trạng của đôi bên.

Lưu Hồng Lượng là giám đốc của một công ty môi giới bất động sản, ông là một người khá nghiêm khắc, mỗi khi cấp dưới phạm lỗi, ông ta đều trách mắng nghiêm khắc. Do đó, bình thường cấp dưới đều hơi sợ, không muốn lại gần ông ta.

Một lần, do bận một số việc nên ông ta đi làm trễ giờ, không may bị tổng giám sát bắt gặp, liền bị đối phương chỉ trích thậm tệ. Sau khi tổng giám sát rời đi, ông ta vô cùng bức bối, liền gọi nhân viên trong tổ đến họp thì biết được có ba nhân viên hôm qua chưa hoàn thành công việc trong ngày. Thế là, vốn đang cực kỳ tức tối, ông ta lập tức nói với ba nhân viên kia rất nhiều câu khó nghe, sắc mặt ông ta trở nên cực kỳ dữ tợn. Kết quả là có một nam nhân viên không chịu nổi liền lật bàn bỏ về.

Sau khi chuyện qua đi, tuy nhân viên kia bị công ty sa thải vì tội “không tôn trọng cấp trên”, nhưng Lưu Hồng Lượng cũng bị cấp trên gọi lên mắng cho một trận rồi giáng chức. Còn các đồng nghiệp khác cũng bàn tán, xa lánh ông ta.

Nhiều lúc, cho dù có nắm chân lý trong tay, nói có sách mách có chứng thì người bị phê bình cũng không chịu nghe. Bởi vì hành động “vô lễ” của chúng ta làm họ mất hết thể diện, khiến họ không thể xuống nước được.

Nhà tâm lý học nổi tiếng Hans Hill từng nói: “Có quá nhiều bằng chứng cho thấy chúng ta đều không muốn bị người khác chỉ trích”. Nếu trong khi chỉ trích một người mà chúng ta cứ làm nhảm không ngừng, nói năng thô lỗ, thì bất giác người đó sẽ tiếp tục đi

theo chiều hướng xấu mà chúng ta đã nói. Lời phê bình không đúng mực đủ để làm tiêu tan ý chí con người, thậm chí làm họ nảy sinh tâm lý phản kháng.

“Thuốc tốt chưa chắc đều là thuốc đắng, lời nói thật mà dễ nghe thì càng dễ làm việc”. Khi phê bình người khác, mục đích tốt, nói năng khôn khéo, cộng thêm thái độ ôn hòa thì sẽ luôn được mọi người tôn trọng và yêu thích, đồng thời, còn có thể đạt được hiệu quả cao nhất, khiến cho đối phương sửa chữa sai lầm. Trái lại, nếu không chú ý đến phương thức phê bình, chỉ biết to tiếng chỉ trích thì sẽ càng ngày càng làm đối phương cảm thấy uất ức, tức giận.

Mỗi người đều có lòng tự tôn rất cao, ai cũng mong người khác nói chuyện theo ý muốn và sở thích của mình, khi phê bình cũng không ngoại lệ. Thái độ ôn hòa có thể khiến người khác như được tắm trong gió xuân, một cách tương đối, tự nhiên họ cũng sẽ dễ chấp nhận lời phê bình hơn. Trong công việc, khi phê bình phải thật ôn hòa, trong gia đình cũng không thể vì quen thuộc, thân thiết mà nói năng quá tùy tiện. Rất nhiều lãnh đạo, phụ huynh không thể dạy tốt cấp dưới, con cái của mình, vấn đề đều xuất phát từ thái độ và phương thức phê bình của họ.

Cho nên, khi phê bình, phải tăng cường vận dụng trí tuệ, bót dùng thân phận, địa vị để áp chế

người khác. Hãy thay đổi cách nói, chuyển từ thái độ lạnh như băng, ngữ khí tức giận sang thái độ ôn hòa, ngữ khí nhẹ nhàng, uyển chuyển, tin rằng người bị phê bình sẽ dễ tiếp thu ý kiến của bạn hơn.

“

## Chương 11

**Hãy biết nhìn tình huống,  
đừng nói những lời  
thiếu khôn khéo**

”



## I. TRONG NHỮNG TRƯỜNG HỢP NGHIÊM TÚC, ĐỪNG NÊN TÙY TIỆN ĐÙA GIỖN

**Đ**ùa giỡn có thể làm cho lời nói của chúng ta trở nên dí dỏm, thú vị và hấp dẫn hơn. Nhưng nói đùa phải xem tình huống, không thể không nhìn hoàn cảnh và bầu không khí xung quanh mà tùy tiện đùa giỡn được. Trong cuộc sống, chúng ta thường xuyên gặp những người nói đùa không đúng lúc, đúng chỗ, kết quả là không những không đạt được hiệu quả như mong đợi, mà trái lại còn làm mọi người khó xử.

Trước một buổi họp Quốc hội, Tổng thống Mỹ Ronald Wilson Reagan vì muốn thử micro nên đã nói đùa rằng: “Xin các quý ông, quý bà chú ý, sắp tới tôi sẽ cho oanh tạc Liên Xô”. Câu này vừa nói ra, mọi người đều xôn xao, sau khi phía Liên Xô nhận được tin lập tức kịch liệt phản đối, yêu cầu ông phải xin lỗi.

Khi tùy tiện nói đùa không đúng lúc, đúng chỗ, đúng trường hợp thì đó không còn là nói đùa nữa, cũng không còn bất cứ sự thú vị và nét đẹp nào nữa, mà đã biến thành khiêu khích, sỉ nhục và trò hề. Đương nhiên, người ta đùa giỡn là vì muốn làm cho bầu không khí trở nên thoải mái hơn hoặc để tăng cường tình cảm đôi bên, hoặc muốn làm



mọi người vui vẻ hơn, nhưng trong những trường hợp nghiêm túc mà tùy tiện đùa giỡn thì có thể do bạn phá hỏng bầu không khí mà làm cho người khác thấy phản cảm.

Cho nên, không tùy tiện đùa giỡn trong trường hợp nghiêm túc chính là quy củ, hơn nữa còn là phép tắc cơ bản trong việc đối nhân xử thế. Lúc cần nghiêm túc thì phải tỏ ra nghiêm túc. Nếu không, người khác sẽ cảm thấy chúng ta quá thiếu nghiêm túc, thiếu trầm ổn, không biết điều, không thể đảm đương được trọng trách. Vậy trong thực tế cuộc sống và công việc, những trường hợp nào không nên đùa giỡn?

► **Trong thời gian làm việc theo quy định, thông thường không nên đùa giỡn**

Đùa giỡn trong khi làm việc sẽ dễ làm bản thân và đồng nghiệp mất tập trung, phá hỏng không khí làm việc, ảnh hưởng đến hiệu suất công việc, nghiêm trọng hơn có thể gây ra sự cố. Do đó, thông thường đối với những trường hợp tùy tiện đùa giỡn khi làm việc, các quản lý đều ghét cay ghét đắng, một khi bắt được, họ sẽ không dễ dàng bỏ qua.

► **Khi nói chuyện với cấp trên hoặc bề trên cũng không nên tùy tiện đùa giỡn**

Bất kể trong công sở hay trong gia đình, xưa nay quan hệ giữa mọi người đều không bình đẳng,

cha luôn luôn cao hơn con một bậc, lãnh đạo luôn luôn cao hơn nhân viên một bậc hoặc mấy bậc. Do đó, thông thường khi đôi bên không cùng cấp bậc nói chuyện với nhau, không khí nói chuyện sẽ khá nghiêm túc, cần phải tuân thủ những “quy tắc” nhất định, không thể nói năng tùy tiện.

Thử nghĩ xem, người làm con như chúng ta có thể thảo luận với bố chuyện “Cô em nào chân dài hơn, trắng hơn” không? Người làm cha không thể nói năng thiếu nghiêm túc, để tránh làm hư con, người làm con cũng không thể nói năng tùy tiện, hỗn xược, làm loạn tôn ti. Cho nên, khi nói chuyện với những người có thân phận, địa vị cao hơn mình, chúng ta phải cố gắng tỏ ra “khôn ngoan” một chút, nghiêm túc một chút, không thể tùy tiện được.

► **Trong trường hợp cần giữ yên lặng cũng không được tùy tiện đùa giỡn**

Trong cuộc sống, có rất nhiều trường hợp cần phải tuyệt đối yên lặng. Ví dụ, cấp trên đang tiến hành tổng kết cuối năm, phân tích nguyên nhân thua lỗ trong năm nay, nếu người làm nhân viên như chúng ta dám xen vào nói rằng, “Hôm nay là ngày tốt, hy vọng năm nào cũng có một ngày như hôm nay”, e rằng cuộc họp chưa kết thúc thì ông chủ đã đuổi chúng ta rồi.

► **Trong bầu không khí nặng nề, tuyệt đối không thể đùa giỡn**

Trong bầu không khí nặng nề, ví dụ trong tang lễ hoặc khi mọi người đang mặc niệm thì tùy tiện đùa giỡn chắc chắn là cấm kỵ trong những điều cấm kỵ. Hãy thử đặt mình vào vị trí của người khác, khi có một người bạn thân, đồng nghiệp, hoặc một người già mà mình kính trọng không may qua đời, trong tang lễ của người ấy, khi mọi người đang đau lòng, buồn bã thì có một người cứ ở đó cười như mở hội, không ngừng nói bô bô hoặc kể chuyện cười, bạn sẽ nghĩ thế nào? Đây là hành động không tôn trọng người quá cố và người nhà của người quá cố, làm cho mọi người chán ghét.

► **Trong những trường hợp mang ý nghĩa lịch sử đặc biệt cũng không thể tùy tiện đùa giỡn**

Cách đây không lâu, truyền thông có đưa tin về mấy du khách Trung Quốc đi du lịch ở Đức chào kiêu phát xít trước tòa nhà quốc hội Đức, kết quả là bị cảnh sát Đức bắt giữ. Câu chuyện này từng tạo nên một cuộc bàn luận sôi nổi trên mạng trong một thời gian, có người nói đây chỉ là đùa giỡn thôi, người Đức đúng là chuyện bé xé ra to.

Họ không biết rằng, tai họa năm đó Đức Quốc xã mang đến cho nhân dân trên toàn thế giới là điều

mà rất nhiều đất nước vĩnh viễn không thể quên, bản thân nước Đức cũng chịu thiệt hại nặng nề, họ coi giai đoạn lịch sử mà Đức Quốc xã thống trị là vết sẹo đau đớn nhất của mình. “Chào” theo kiểu mà cả đất nước ấy đều cảm thấy đau đớn mỗi khi nhìn thấy ngay trước một nơi trang nghiêm như tòa nhà quốc hội của họ, trong mắt người Đức, điều này đã không đơn giản là đùa giỡn nữa rồi, mà là đang đâm vào vết thương cũ của họ, làm họ phải đau đớn thêm một lần nữa, đương nhiên họ sẽ không dễ dàng bỏ qua.

Tóm lại, trong giao tiếp, đối nhân xử thế, có những khu vực cấm không thể đụng tới. Nếu muốn giữ mối quan hệ luôn tốt đẹp, có thể nói chuyện vui vẻ với người khác, hoặc không bị người ta nhắm vào ở nơi công cộng thì phải nắm rõ những điều cấm kỵ và khu vực cấm này và cẩn thận tránh xa chúng. Nói đùa là một môn nghệ thuật cực kỳ cao siêu, không thể nói năng thô lỗ, dung tục được, chúng ta phải căn cứ vào những đối tượng và trường hợp khác nhau để lựa chọn ngôn ngữ thích hợp, như thế mới có thể thực sự phát huy được tác dụng của lời nói đùa.

## 2. TRONG NGÀY VUI, ĐỪNG NÓI NHỮNG LỜI XUI XẸO

Trong những trường hợp khác nhau sẽ có những cách nói khác nhau, không nhìn tình huống mà ăn nói bậy bạ là biểu hiện của người không biết nói chuyện, sẽ làm đôi bên cảm thấy không thoải mái. Ví dụ, trong ngày vui thì đừng nên nói những lời xui xẻo.

Một lần, có một người bạn của Trần Trung Lâm mới mua xe, mọi người đều chúc mừng, anh ta liền mời mọi người đi ăn. Trong buổi tiệc, Trần Trung Lâm đột nhiên buột miệng nói: “Người anh em, tớ thấy xe cậu mua là xe Nhật, sao cậu lại mua loại xe này, thân xe quá giòn, vỏ xe cũng quá mỏng, không chịu nổi va đập đâu”. Lời này vừa nói ra, mặt mọi người lập tức biến sắc.

Người bạn kia buồn bực nói: “Chẳng phải tôi là một thằng nghèo rất mừng tôi không có tiền sao, đương nhiên chỉ mua được xe Nhật thôi, không biết anh Trần Trung Lâm mua xe BMW hay Mercedes thế, tôi đoán chắc là Landrover phải không”.

Nghे đến đây, Trần Trung Lâm cũng đã kịp phản ứng, nghĩ chắc đối phương đã nổi giận rồi, thế là lúng túng cười cười, không biết nên trả lời thế nào, không khí đang vui vẻ chợt chùng hẳn xuống.

Nhiều lúc, người ta nói chuyện trong ngày vui không phải là để truyền đạt thông tin, cũng không phải để thuyết phục người nghe, mà là để tăng thêm bầu không khí vui vẻ trong buổi tiệc. Do đó, trong lễ đón tiếp, trong hôn lễ, trong lễ mừng thọ, điều quan trọng là “nói thì phải nói sao cho vui như hoa nở, nghe thì phải nghe sao cho cười không ngót miệng”, như thế thì mới làm cho cả chủ lẫn khách đều vui vẻ. Nếu trong lúc mọi người đang nói cười vui vẻ mà chúng ta lại nói những câu xui xẻo, hoặc những chủ đề mang lại cảm giác nặng nề thì sẽ làm ảnh hưởng đến tâm trạng của người khác, từ đó sẽ khiến mọi người bất mãn.

Những lời xui xẻo, những chủ đề mang lại cảm giác nặng nề, bản thân chúng đã làm mọi người cảm thấy không thoải mái rồi, nếu trong ngày vui mà nói những lời này sẽ làm người khác có cảm giác như ăn phải ruồi, khiến người ta chán ghét. Do đó, khi gặp tình huống này, mọi người đều sẽ cực kỳ tức giận, tỏ ra phẫn nộ đối với người nói ra những lời đó. Ví dụ, chúng ta sẽ thường hay gặp những trường hợp sau:

► **Trong hôn lễ, kể về những “mối tình bi thảm” trước mặt cô dâu chú rể**

Hôn lễ là một trong những đại sự quan trọng nhất, đáng mừng nhất trong cuộc đời mỗi người, là nhân vật chính, đương nhiên cô dâu, chú rể đều

hy vọng sẽ nhận được những lời chúc phúc và khen ngợi của mọi người, giúp hôn lễ của họ thêm phần vui vẻ và hạnh phúc.

Cô dâu, chú rể không muốn nghe nhất chính là những câu đại loại như: “Sau này liệu hai người có cãi nhau không, có ly hôn không, đừng có ngoại tình, kiếm bồ nhí nhé”, “Trước kia vợ anh từng yêu mấy người đàn ông rồi”, “Cô là người phụ nữ thứ mấy của chồng cô”. Những lời này sẽ làm bầu không khí vui vẻ của hôn lễ và cảm giác hạnh phúc do việc kết hôn mang lại giảm đi rất nhiều, trái lại sẽ làm tăng thêm sự sợ hãi, lo lắng và tâm lý kháng cự của cô dâu, chú rể đối với những “rạn nứt tình cảm”, “đổ vỡ hôn nhân” có thể xuất hiện trong tương lai.

Do đó, trong hôn lễ của người khác, đừng bao giờ nhắc đến những chủ đề như “cái dóp 7 năm”, “ngoại tình”, “đàn ông có tiền là hư hỏng, hoa nhà không thơm bằng hoa dại”, mà nên nói những lời như “răng long đầu bạc”, “sớm sinh quý tử”.

- ▶ **Trong lễ mừng cháu nhỏ ra đời mà nói về những chủ đề như “gia đình giáo dục không tốt chính là làm hại con”**

Thử nghĩ xem, một cặp vợ chồng trẻ vừa mới sinh được đứa con, đây chính là lúc họ cực kỳ vui mừng, tràn đầy niềm tin vào tương lai, vậy mà chúng ta lại

ở một bên, ra vẻ cao thâm khó lường rồi phán một câu: “Ôi, sau này rất có thể con cái sẽ trở nên ngỗ nghịch, không nghe lời bố mẹ, lại còn đánh bố mẹ nữa”. Thử hỏi, có bố mẹ nào nghe xong câu này mà không tức giận, không phẫn nộ?

Xét từ góc độ sinh vật học, khi một người có con thì xem như anh ta đã có người kế tục; xét từ góc độ gia đình, đây là một sự báo đáp khiến cả bố mẹ, bề trên đều vừa lòng; mà xét về mặt tình cảm, đây là kết tinh của tình yêu vợ chồng, là báu vật lớn nhất của mình trong nửa đời sau. Chúng ta chỉ có thể chúc cuộc sống của đối phương càng ngày càng tốt đẹp, chứ không thể quá thật thà, giúp đối phương phân tích những tình huống không tốt có thể xuất hiện trong tương lai, đối với người khác, đây không phải là chúc phúc mà là những lời nguyên rủa khó chấp nhận.

► **Trong buổi tiệc chúc mừng người khác thăng chức, tùy tiện đánh giá rằng đối phương sắp gặp phải một “trận Waterloo”**

Khi người khác đang trong lúc sự nghiệp hanh thông, nếu vừa gặp là chúng ta đã nói những câu như “cây cao gió cả”, “ở trên cao thường lạnh lẽo” thì chắc hẳn quan hệ giữa hai người cũng sắp đi đến “hồi kết” rồi.

Đương nhiên, một người không thể nào cả đời đều thuận lợi, mãi mãi phát đạt, khi sự nghiệp đã



đạt tới đỉnh cao, sẽ rất dễ vì các nguyên nhân khác nhau mà bắt đầu tụt dốc. Lúc này, chúng ta “nhắc nhở” họ không nên quá ngạo mạn, cần cẩn thận với những thất bại có thể xảy ra trong thời gian tới, thực ra điều này cũng không có gì sai.

Có thể có người sẽ nói, hiện thực vốn dĩ rất tàn khốc, không thể chỉ tồn tại những điều tốt đẹp được, nói ra hiện thực khách quan thì có gì là sai? Thực ra cách nói này không hợp lý, trong ngày vui không nói những lời xui xẻo, không có nghĩa là chúng ta vĩnh viễn phải nói những lời tốt đẹp để nghe, chẳng qua là chúng ta chỉ thay đổi thời gian, địa điểm, nói những lời đó sau ngày vui của họ mà thôi.

### **3. LẦN ĐẦU GẶP MẶT, MỚI BIẾT NHAU THÌ ĐỪNG THỔ LỘ NHỮNG CHUYỆN RIÊNG TƯ**

Mới quen biết mà đã thổ lộ chuyện riêng tư là đại kỵ. Trong cuộc sống, khi giao tiếp, rất nhiều người thường phạm một sai lầm, đó là mới quen biết mà đã thổ lộ chuyện riêng tư. Hai người vừa mới quen chưa được bao lâu mà đã ành em ngọt xót, ôm vai bá cổ, những người như thế tính tình thẳng thắn cởi mở, dễ được người khác ưa thích, có thể nhanh chóng hòa đồng với mọi người, nhưng cũng rất dễ bị bắt nạt.

Vương Vĩ Hoa là giám đốc điều hành của một công ty, trong công ty anh rất được coi trọng, tiền đồ vô cùng rộng mở. Trong một buổi tiệc, anh gặp một người tên là Trương Kiện Xuân khiến anh cảm thấy hận sao không thể gặp người đó sớm hơn. Vương Vĩ Hoa coi người đó như bạn tâm giao, đồng thời nói với đối phương rất nhiều điều không nên nói.

Một tháng sau, khi công ty anh đang tiến hành đưa kế hoạch khai thác một loại dịch vụ mới vào thực tế thì khách hàng thông báo rằng một công ty khác đã mở dịch vụ này và họ đã ký hợp đồng với đối phương. Anh vô cùng kinh ngạc, sau khi cẩn thận tìm hiểu mới biết sau buổi nói chuyện hôm ấy với Trương Kiện Xuân, đối phương đã đi trước anh một bước. Vương Vĩ Hoa rất tức giận, tìm Trương Kiện Xuân để đối chất, hỏi đối phương vì sao lại bán đứng bạn bè. Nhưng Trương Kiện Xuân chỉ im lặng, điều này khiến Vương Vĩ Hoa vô cùng thất vọng.

Tục ngữ nói: “Gặp người chỉ nên nói ba phần, không thể bày hết ruột gan ra được”. Tình cảm giữa người với người được xây dựng từng bước trong quá trình đôi bên qua lại, với những người vừa mới quen, cho dù chúng ta có hảo cảm nhất định với họ, nhưng dù sao đôi bên vẫn chưa thân, chúng ta cũng chưa hiểu rõ về đối phương, trong trường hợp này,

quả thực chúng ta không nên nói hết tâm sự trong lòng với đối phương quá sớm. Dù sao, chúng ta cũng chưa thể xác định được rốt cuộc đối phương thực sự có ý tốt hay là kẻ bụng dạ khó lường, hoặc là muốn lợi dụng chúng ta.

Huống hồ, xét từ góc độ khác, khi chưa thân thiết mà tùy tiện nói ra hết tâm sự của mình, không những không nhận được sự đồng tình của đối phương mà còn rất dễ khơi dậy sự hoài nghi và bất an trong lòng họ: có phải người này đang muốn điều gì đó, có mưu đồ gì đó với mình không?

Trên thực tế, cho dù đôi bên đều không có ác ý, đối mặt với người mà mình chưa hiểu rõ, nếu nói về những chuyện quá riêng tư thì vẫn có thể dẫn đến rất nhiều tình huống khó xử.

Giống như trong bộ phim *Quan niệm về tình yêu và hôn nhân của một thời đại* có một đoạn kinh điển như sau:

Trong tiệc cưới của một người bạn, nhân vật nam chính Charles thấy một người bạn đến bắt chuyện. Anh và người này chỉ quen biết sơ sơ chứ không thân thiết gì. Sau khi hàn huyên, Charles đột nhiên hỏi: “Bạn gái anh vẫn khỏe chứ?”

Người bạn kia vừa nghe liền cười: “Cô ấy không còn là bạn gái tôi nữa”. Vừa nói xong, Charles vội an ủi: “Đừng buồn, mọi người nói cô ta vẫn đan dít với Toby suốt”. Người kia nghe xong, đầu tiên là sùng sốt, sau đó mới tỏ vẻ cực kỳ kinh ngạc, phun ra nửa câu sau: “Cô ấy giờ đã là vợ tôi rồi”. Bầu không khí lập tức như đông cứng lại.

Từ xưa đến nay, không biết đã có bao nhiêu người đã phạm vào bốn chữ “nói không chừng mực” này, đáng tiếc là, rất nhiều người vẫn cho rằng có gì cũng nói thẳng là biểu hiện của sự chân thành. Trên thực tế, đây là biểu hiện của người không biết nói chuyện.

Tóm lại, khi vẽ tranh cần chú ý lưu lại khoảng trống, làm người cũng như vậy. Cần biết rằng, trong giao tiếp, thảo luận về những sở thích chung sẽ tốt hơn rất nhiều so với việc đôi bên cứ một mực giải bày tâm sự của mình. Hơn nữa, “sốt ruột sẽ không ăn được đậu phụ nóng”, việc đời cũng là như thế. Khi giao tiếp, nếu giải bày chuyện riêng tư với đối phương quá sớm thì không chỉ là thiếu trách nhiệm với bản thân mà còn là thiếu tôn trọng đối phương. Tình cảm phải được vun đắp từ từ, chúng ta phải để cho đôi bên có thời gian tìm hiểu nhau.

#### 4. NƠI ĐÔNG NGƯỜI, ĐỪNG CƯỜI NHẠO ĐIỂM YẾU CỦA NGƯỜI KHÁC

Tục ngữ nói, khi đánh người không đánh vào mặt, khi chửi người không vạch điểm yếu của người. Người khác có khiếm khuyết về cơ thể, hoặc gia đình bất hạnh, hoặc có những chuyện hồi tiếc trong sự nghiệp, bị tổn thương về mặt tình cảm, vốn dĩ trong lòng họ đã đủ đau khổ rồi, nếu chúng ta còn xé vết sẹo đó ra, sẽ làm đối phương một lần nữa chìm trong đau khổ, kéo theo đó là họ sẽ oán hận chúng ta, đây là điều đại kỵ trong giao tiếp.

Trong dịp Quốc khánh năm 2016, Lâm Nhiên cùng mấy người bạn tụ họp ở một quán hải sản, sau mấy cốc bia, mấy thanh niên bắt đầu ăn nói lung tung.

Lúc đó, Lâm Nhiên và bạn bè đều khoe khoang “bản lĩnh” của mình, có một thanh niên họ Lưu nói: “Lâm Nhiên, cậu ra về cái gì chứ, mười mấy năm trước cậu đến nhà người khác ăn cắp đồ, bị cảnh sát bắt giam mấy tháng, không lẽ cậu quên rồi?” Lời này vừa nói ra, mấy người khác đều cười âm lên.

Lúc đó Lâm Nhiên nghe thấy thể liền đỏ mặt, liền lớn tiếng chửi người kia, thậm chí càng chửi càng tức, sẵn hơi men trong người, anh ta liền chạy đến siêu thị mua một con dao bấm rồi quay lại bàn nhậu đâm thẳng vào người thanh niên họ Lưu. Sau khi đâm đối phương bị thương, Lâm Nhiên cũng tỉnh táo lại, trong đêm đó chạy trốn về tỉnh lỵ, nhưng lưới trời lồng lộng, tuy thưa mà khó lọt, anh ta vẫn bị cảnh sát bắt.

Sau sự việc, đối mặt với nguy cơ phải vào tù, Lâm Nhiên nói: “Nếu không phải gã họ Lưu kia nói ra chuyện làm tôi mất mặt, tôi cũng sẽ không mất hết lý trí mà đi giết người, chỉ trách gã họ Lưu kia không biết nói chuyện”.

Truyền thuyết nói rằng, rồng có vảy ngược, ai đụng vào nó sẽ giết. Thực ra, con người cũng thế, đối với những người có khiếm khuyết về cơ thể, hoặc có những bí mật không thể nói ra, những khiếm khuyết, nhược điểm, hoặc chuyện riêng tư bí mật đó chính là “vảy ngược” của họ.

Thể diện là thứ mà đôi bên phải cùng giữ cho nhau, sự tôn trọng cũng phải đến từ hai phía. Chúng ta không thích người khác chọc vào vết sẹo của mình thì nên biết giữ miệng, đừng nên chọc vào vết sẹo của người khác. Nhưng, trong thực tế cuộc sống,

rất có thể sẽ xuất hiện tình huống như sau: chúng ta vốn có ý tốt, muốn khuấy động không khí, kết quả là có lòng tốt nhưng lại làm hỏng việc, lỡ mồm nói sai, lúc này nên làm như thế nào? Hoặc là, trong thực tế giao tiếp có những “chủ đề cấm kỵ” nào mà chúng ta cần chú ý?

► **Đối với điểm yếu của người khác, nếu tránh được thì đừng nhắc tới**

Ví dụ, trước mặt người lùn, chúng ta không nên nhắc đến chủ đề chiều cao, càng không nên đùa rằng: “Oa, anh lùn quá”; trước mặt người có ngoại hình xấu xí, đừng có khoe khoang mình xinh đẹp không ai bì kịp, hoặc gọi người khác là “con ma lem”, cho dù là nói đùa cũng không được.

Trong văn phòng công ty, mọi người đang bàn về chuyện sửa đổi dự án, đột nhiên Trần Vân nảy ra một ý, tìm được một phương pháp rất hay, thế là mọi người đều tỏ ra rất khâm phục tài trí của anh ta.

Lúc này, Thanh Thanh nói: “Anh Vân có thể nghĩ ra chiêu này, không hổ là thông minh tuyệt đỉnh”.

Trần Vân nghe xong liền không vui, bởi vì mọi người đều biết anh ta bị hói bẩm sinh, câu này của Thanh Thanh quả là khen không đúng chỗ, khiến Trần Vân cau có khó chịu.

### ► Tránh xa những chủ đề cấm kỵ của người khác

Trong cuộc sống thường ngày, chúng ta phải tìm hiểu nhiều hơn về người khác mới có thể tránh được những “vùng cấm” của đối phương. Ngoài ra, trong các buổi tiệc giữa đồng nghiệp, bạn bè, tốt nhất là đừng nên nói về chuyện tình cảm. Dù sao, người đến tuổi này, ai mà chẳng có đôi ba lần thất bại trên đường tình, lấy điều này ra làm chủ đề nói chuyện là dễ động vào vết sẹo của người khác nhất.

### ► Tuyệt đối không nhắc đến khiếm khuyết cơ thể của người khác

Hiện nay, có rất nhiều người thích đem khiếm khuyết hoặc điểm yếu trên cơ thể của người khác ra làm trò vui. Nào là “Thái Bình công chúa”, “sân bay”, “con đàn ông” ... đừng thấy những từ này được dùng phổ biến trên mạng, nếu chúng ta thực sự nói với một cô gái “ngực phẳng” những lời như thế, đối phương có thể sẽ nổi cơn tam bành.

Đúng như câu “Người nói vô tình, người nghe hữu ý”, có thể nhiều lúc chúng ta không cố ý chỉ ra nhược điểm của người khác, nhưng khi lọt vào tai đối phương, đây hoàn toàn là châm chọc và làm họ bị tổn thương. Tóm lại, đem chỗ đau của người khác ra đùa cợt để làm trò vui là cách làm cực kỳ ấu trĩ, thậm chí có thể nói đây không còn là trêu đùa nữa, mà là chế nhạo. Đừng cho rằng bạn rất thân với



đối phương mà tùy tiện chọc vào vết sẹo của người ta. Có thể bạn chỉ hành động theo cảm tính, nhưng điều này sẽ làm người đó đau khổ rất lâu, đây là hành động làm tổn hại nhân cách, danh dự của đối phương, trái với mục đích ban đầu của những lời nói đùa.

Trong giao tiếp, sự tôn trọng phải được đặt lên hàng đầu, không công khai điểm yếu, vết thương lòng của người khác, không làm đối phương cảm thấy khó xử, khó chịu, như thế người ta mới muốn qua lại thân thiết hơn với mình, chúng ta mới có thể có được lòng tin và tình bạn thực sự.

## **5. TRƯỚC MẶT SẾP, ĐỪNG NÓI CÂU “CHUYỆN NÀY KHÔNG LIÊN QUAN ĐẾN TÔI”**

Trước mặt sếp, đừng có tùy tiện nói câu “Chuyện này không liên quan đến tôi”, đây là một trong những điều cấm kỵ trong công sở. Hiện nay, rất nhiều người trong chúng ta sau khi hoàn thành công việc của mình thì cho rằng không còn việc gì để làm nữa, chỉ ngồi đó chơi điện thoại chứ không muốn tìm việc gì có ích để làm. Khi sếp hỏi, còn tỏ ra cực kỳ ăm ức nói “Chuyện đó không liên quan đến tôi”, cuối cùng bị sếp phê bình, nghiêm trọng hơn thậm chí còn bị đuổi việc, thế là họ càng không hiểu nổi, trong lòng tràn đầy nghi hoặc: “Vì sao, quả thực không liên quan đến tôi mà”.

Đỗ Văn Phong là lập trình viên mới vào làm trong công ty. Một lần, sếp bảo anh ta sửa lại một chương trình, thực ra cũng không có vấn đề gì ghê gớm, cũng không tốn bao nhiêu thời gian. Nhưng Đỗ Văn Phong lại cảm thấy công việc mà mình phụ trách vẫn chưa hoàn thành, mà chuyện này không thuộc trách nhiệm của mình, dù có vấn đề gì cũng không liên quan đến mình, sao có thể bảo mình đi làm được, thế là anh ta liền nói: “Giám đốc, vấn đề đó không liên quan đến em, hơn nữa công việc của em cũng chưa hoàn thành, anh xem có thể điều người khác làm không?”

Nghे thấy thế, sếp liền sa sầm nét mặt, nhưng ông ta không chỉ trích Đỗ Văn Phong ngay lúc đó. Về sau, khi sếp kiểm tra công việc của Đỗ Văn Phong, phát hiện thấy ở một số chỗ có sai sót. Vốn dĩ đây là chuyện khó tránh khỏi, nhưng sếp vẫn gọi anh ta vào văn phòng mắng một trận.

Đỗ Văn Phong nói: “Do sếp cần gấp, nên em chưa có thời gian tìm những chỗ sai đó để kịp thời sửa chữa”. Sếp sa sầm nét mặt nói: “Nếu muốn trốn việc thì phiền cậu tìm một lý do khác cho tôi. Công việc tôi giao cho cậu lần này, nhất định phải hoàn thành trong tuần. Hơn nữa không được phép có sai sót, nếu không hoàn thành thì tiền thưởng chuyên cần tháng này sẽ bị trừ hết”.

Đỗ Văn Phong bị trừ mất một tháng tiền thưởng, từ đó về sau, anh ta thường xuyên bị sếp “kiểm chuyện”.

Trong công sở, các mối quan hệ vốn rất “vi diệu”, mà câu “không liên quan đến tôi” mang theo ý bài xích, kháng cự và vạch giới hạn rõ ràng. Đối với lãnh đạo, khi chúng ta nói câu này, tức là đang gửi cho họ một thông điệp: gã này không muốn gánh trách nhiệm, mà đang thoái thác, không nghe theo mệnh lệnh và sự sắp xếp của mình. Đương nhiên lãnh đạo sẽ không thích một người “coi thường” mệnh lệnh của họ. Do đó, nếu nói câu “không liên quan đến tôi” trước mặt lãnh đạo, thông thường sẽ bị đưa vào danh sách đen.

Đối với đồng nghiệp, câu “không liên quan đến tôi” cũng sẽ làm họ hiểu lầm, cho rằng chúng ta chỉ biết đến mình, muốn vứt bỏ hết mọi mối quan hệ, có thể nói, khi chúng ta nói câu này, trong mắt đồng nghiệp và lãnh đạo, chúng ta đã biến thành một tên “tiểu nhân” không biết chịu trách nhiệm, không có đạo đức nghề nghiệp, dám làm không dám nhận rồi. Do đó, trong công sở, một người trưởng thành sẽ không nói những câu làm người ta chê cười như câu “không liên quan đến tôi” này.

Quả thật, một khi chúng ta nhận làm những việc đó, đồng nghĩa với việc chúng ta phải chịu trách nhiệm, nếu xảy ra vấn đề gì cũng sẽ không thoát khỏi liên can. Nhưng nhìn từ góc độ khác, khi chúng ta gánh vác nhiều trách nhiệm hơn thì quyền lợi tương ứng cũng sẽ lớn hơn, sẽ có nhiều cơ hội làm

việc hơn, từ đó cũng sẽ có nhiều cơ hội lọt vào mắt xanh của lãnh đạo hơn, điều này rất có lợi cho việc phát triển sự nghiệp của chúng ta. Vậy, trong thực tế công việc, rốt cuộc chúng ta nên nói hoặc là nên làm như thế nào?

► **Hãy chủ động một chút, làm những việc ngoài phạm sự của mình nhiều hơn một chút**

Làm sao để sau khi hoàn thành công việc của mình, giúp những đồng nghiệp vào làm trước mình một tay, hoặc chủ động giúp cấp trên giảm bớt áp lực, giúp họ giải quyết một số vấn đề. Cứ thế, dần dần lãnh đạo sẽ nhớ kỹ chúng ta, muốn giao cho chúng ta nhiều nhiệm vụ hơn, sau đó đề bạt, giao cho chúng ta nhiều quyền hạn hơn.

► **Khi xảy ra sai sót, đừng nên trực tiếp trả lời “Chuyện này không liên quan đến tôi”**

Khi một khâu nào đó xảy ra sai sót, lãnh đạo truy cứu trách nhiệm, chúng ta cũng đừng nên một mực phủ nhận “Chuyện này không liên quan đến tôi”, điều này sẽ làm họ cảm thấy chúng ta đang chối bỏ trách nhiệm. Đương nhiên, chúng ta cũng không thể gánh họa thay người khác, nhận cái sai không phải do mình gây ra, mà nên chọn cách nói khôn khéo, đi đường vòng, ví dụ, “Sếp à, đây là do em sơ ý, do quá chuyên tâm vào công việc của mình mà không thể giúp đồng nghiệp chia sẻ bớt áp lực, giúp họ xử lý tốt công việc”.

## 6. ĐỪNG BIẾN NHỮNG BUỔI LIÊN HOAN Ở CÔNG TY THÀNH CƠ HỘI ĐỂ KỂ KHỔ, THAN PHIỀN

Trong công sở, rất nhiều người mỗi khi có chuyện bất mãn là thường xuyên kể khổ, than phiền. Ví dụ, oán trách ông chủ quá khắc nghiệt, oán trách cấp trên hay gây phiền phức cho mình, than phiền đồng nghiệp chỗ này chỗ kia không tốt. Đặc biệt là trong các buổi tiệc do công ty tổ chức, một số người thường thích nhân dịp này kể lể với người khác về những chuyện như công việc hiện nay khó khăn như thế nào, tiền thưởng năm nay ít hơn năm ngoái rất nhiều. Nếu than phiền quá nhiều, tự nhiên không khí buổi tiệc cũng sẽ mất vui.

Trần Thiếu Đông là nhân viên của một công ty nước ngoài ở Quảng Châu. Mấy ngày trước, trong bộ phận có tổ chức tiệc, anh phát hiện ra rằng, ở nơi mà đáng lẽ mọi người đều rất vui vẻ này, “tiền thưởng cuối năm ít hơn năm ngoái bao nhiêu” đã trở thành chủ đề chính trong buổi tiệc. Rất nhiều đồng nghiệp đều nói về việc tiền thưởng của mình mình bị cắt giảm nhiều ra sao, có người còn lo lắng sang năm chuyện này sẽ bị biến tướng thành giảm lương.

Sau buổi tiệc, Trần Thiếu Đông lắc đầu nói với một người: “Bộ phận tổ chức tiệc mong muốn mọi người có một buổi tối vui vẻ, thân tình, kết quả là biến thành cơ hội để mọi người kể khổ với nhau, làm tất cả đều bị tiêm nhiễm cảm xúc tiêu cực.

“Nói thật, điều làm tôi không vui nhất chính là nghe mọi người kể khổ với nhau, bình thường khi làm việc đã phải đối mặt với đủ loại áp lực rồi, đi dự tiệc thì nên để bản thân được thư giãn mới phải.” - Cuối cùng Trần Thiếu Đông nói.

Từ đó có thể thấy, đừng bao giờ biến các buổi tiệc thành nơi kể khổ, than phiền hoặc lan truyền tin vịt. Hãy ném tất cả mọi lo lắng, suy tư trong công việc ra khỏi đầu, mặc sức tận hưởng bầu không khí thoải mái và thức ăn ngon trong buổi tiệc là được.

Hơn nữa, công sở là nơi rất dễ nảy sinh những tin đồn vô căn cứ. Nếu chúng ta muốn mình luôn đứng ở thế bất bại thì trước tiên phải hiểu rằng “Gặp người chỉ nên nói ba phần, không thể giải bày hết ruột gan ra được”, chứ không phải là làm một “bà tám” ở cái nơi thị phi này. Nếu không, chúng ta sẽ tự chôn vùi sự nghiệp của mình.

Ngoài ra, nếu muốn mình nói năng khôn khéo trong các buổi tiệc, khi nói chúng ta còn phải chú ý

chừng mực, đồng thời học cách nâng cao khả năng nói chuyện. Đối với vấn đề này, chúng ta có thể đạt được thông qua mấy điểm sau:

### ► Học cách nắm bắt thời cơ nói chuyện

Một số người khi đi dự tiệc thường hay coi buổi tiệc như chỗ không người, nói thao thao bất tuyệt, không bao giờ nhìn sắc mặt người khác, cũng không để ý đến thời cơ, tình huống, chỉ muốn thỏa mãn mong muốn thể hiện của mình, đây là biểu hiện của một người không biết tu dưỡng. Trên thực tế, trong trường hợp này, khi nói chuyện càng cần phải chú ý đến phản ứng của người khác, đồng thời không ngừng điều chỉnh cảm xúc và nội dung nói chuyện của mình mới có thể làm cho cuộc nói chuyện càng thêm thú vị, khiến cho đôi bên càng thêm hòa hợp.

Hơn nữa, tốt nhất là không nên chỉ nói chuyện mãi với một người, làm người khác có cảm giác bên trọng bên khinh mà nên đi qua đi lại nói chuyện với tất cả mọi người, quan tâm tới cảm giác của người khác. Trong khi nói chuyện cũng đừng nên thể hiện những triết lý cao siêu, mà nên thể hiện học thức uyên bác của mình. Lúc nói chuyện, nội dung nói chuyện phải có cũ có mới, có sâu có cạn, có thanh có tục, có xa có gần, thay đổi theo từng đối tượng khác nhau.

## ► Phải nhận thức rõ thân phận của mình

Bất kể trong trường hợp nào, chức năng của mỗi vị trí trong công sở cũng được phân biệt rất rõ ràng. Do đó, khi nói chuyện với cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới, chúng ta phải nhận thức rõ thân phận của mình. Nếu chúng ta dùng ngữ khí khi nói chuyện với cấp dưới để trả lời câu hỏi của cấp trên, lãnh đạo, chắc chắn họ sẽ nổi giận. Bởi vì đây là hành động rất hỗn xược, hơn nữa còn thiếu chừng mực.

Giữ thái độ khiêm tốn, ôn hòa khi nói chuyện mới có thể để lại ấn tượng tốt trong lòng mọi người. Trong quá trình này, chúng ta còn phải chú ý xây dựng hình ảnh của mình, ví dụ tự biết mình hơi khô khan thì phải tỏ ra hoạt bát một chút; tự biết mình là người thận trọng thì nên tỏ ra phóng khoáng một chút; tự biết mình là người hơi nghiêm túc thì nên tỏ ra hòa nhã dễ gần một chút... chú ý tình huống, đối tượng nói chuyện mới có thể làm cho cuộc trò chuyện đạt được hiệu quả tốt hơn.

## ► Khi nói chuyện cố gắng nói một cách khách quan

Trong các buổi tiệc, một số người vì muốn thể hiện mình mà thường hay suy đoán chủ quan, ăn nói bậy bạ. Không ngờ rằng, làm như thế sẽ dẫn đến hậu quả rất tệ. Phải biết rằng, tuy các cuộc trò chuyện trong các buổi tiệc từng trông có vẻ tùy ý,



nhưng cũng phải tôn trọng sự thật, không thể phóng đại quá mức hoặc “thêm mắm dặm muối” được. Dương nhiên, để phản ánh sự thật một cách khách quan, cũng phải căn cứ vào tình huống, đối tượng khác nhau để lựa chọn cách biểu đạt khác nhau.

### ► Nói chuyện phải có thiện chí

Nói chuyện với người khác bằng thái độ thiện chí không chỉ có thể kéo gần khoảng cách giữa đôi bên, mà còn có thể xây dựng nền tảng hữu nghị giữa đôi bên. Trái lại, cùng một câu nói, nếu chúng ta nói với người khác với thái độ thiếu thiện chí thì không chỉ không đạt được mục đích của cuộc nói chuyện mà còn có thể làm quan hệ đôi bên trở nên xấu đi.

Tóm lại, mục đích lớn nhất của các buổi tiệc do bộ phận tổ chức chính là tăng thêm cơ hội giao lưu giữa các nhân viên. Cho nên, chúng ta không nên phụ ý tốt của công ty, cứ im lặng ngồi một chỗ. Nếu thấy có người mà mình muốn kết giao, hãy dũng cảm đi bước đầu tiên, tới chào hỏi người đó, dần dần, chúng ta và đồng nghiệp có thể từ xa lạ biến thành thân quen.

## 7. KHI THẤY NGƯỜI KHÁC NÓI DỐI, KHÔNG NHẤT THIẾT PHẢI VẠCH TRẦN TRƯỚC MẶT MỌI NGƯỜI

Tất cả mọi người đều ghét bị lừa, cho nên trong cuộc sống, rất nhiều người không thể nhịn được khi phát hiện ra người khác nói dối. Không ngờ rằng, có một số lời nói dối chúng ta nên vạch trần, nhưng cũng có một số lời nói dối chúng ta phải giữ im lặng, cho dù nhìn thấu cũng đừng nói ra. Đặc biệt là khi chúng ta chưa hiểu rõ chân tướng mà mù quáng vạch trần lời nói dối của người khác, có lẽ chưa chắc đã là chuyện tốt.

Do đó, khi nhìn thấu lời nói dối của người khác, tốt nhất là đừng vội nhận định, bởi vì có thể sau khi vạch trần sẽ gây ra hậu quả thảm khốc hơn, hoặc đây chỉ là một lời nói dối đẹp đẽ. Có câu “lúc cần giả ngốc thì nên giả ngốc”, có lúc, không vạch trần một lời nói dối có thể làm cho cuộc đời trở nên ấm áp hơn.

Sau khi tốt nghiệp ngành hộ lý, Hứa Lệ Lệ xin vào làm ở một bệnh viện nổi tiếng. Vừa đến không bao lâu, cô đã làm quen với một bệnh nhân đặc biệt. Đó là một cụ bà hơn 70 tuổi, nghe nói bà đã nằm viện khá lâu, nhưng tinh thần vẫn rất tốt, vẫn tràn đầy lòng nhiệt tình với cuộc sống. Đối với những bệnh nhân cao tuổi, đây là một điều rất hiếm có.

Ban đầu, Hứa Lệ Lệ rất hiếu kỳ, không biết bà cụ mắc bệnh gì mà nằm viện lâu thế, thế là cô liền hỏi thăm người khác. Điều kỳ quái là, rất nhiều y tá đều không rõ. Cô tìm cơ hội tiếp xúc với bà cụ, nhưng tên căn bệnh mà bà nói cô lại chưa từng nghe nói đến, điều này khiến cô rất xấu hổ.

Mãi đến một lần, khi cô nghe con trai bà cụ và bác sĩ điều trị chính nói chuyện với nhau mới biết, không ngờ bà bị ung thư phổi, may mắn là phát hiện sớm. Vì muốn lúc bệnh chuyển nặng có thể nhanh chóng điều trị cho bà nên người nhà mới cho bà nằm viện suốt. Nhưng để bà cụ không sợ hãi, sau khi bác sĩ bàn bạc với các con của bà, đã quyết định tạm thời không nói sự thật cho bà biết.

Sự thật này khiến Hứa Lệ Lệ sững sốt, cô khó mà tưởng tượng được, bác sĩ và các con của bà đã phải nói bao nhiêu lời nói dối mới có thể làm cho bà cụ không chút nghi ngờ mà tiếp tục nằm viện, hơn nữa mỗi ngày đều vui vẻ như thế. Hoặc là, thực ra bà lão đã đoán ra mọi chuyện từ lâu, sở dĩ bà tỏ ra vui vẻ như thế là vì không muốn làm các con lo lắng?

Xét về mặt tình cảm, mỗi người trong chúng ta đều rất khó chấp nhận khi bị người khác lừa gạt. Nhưng trong một số trường hợp đặc biệt, đối mặt với lời nói dối của người khác, có thật là chúng ta nên vạch trần không?

Có thể có người sẽ cảm thấy, giữa những người thân thiết không nên tồn tại sự dối trá. Nhưng cuộc sống hiện thực rất phức tạp, không bao giờ đơn giản như chúng ta tưởng tượng. Có lúc, một số lời nói dối có thể bảo vệ chúng ta và những người chúng ta quan tâm tốt hơn so với lời nói thật. Do đó, khi chưa làm rõ mục đích nói dối của đối phương thì đừng vội vạch trần. Có thể đối phương chỉ không muốn làm chúng ta lo lắng, có thể là họ muốn dành cho chúng ta một bất ngờ... Tóm lại, thay vì mù quáng vạch trần, chi bằng chờ hiểu rõ rồi hãy quyết định.

Hơn nữa, tuyệt đại đa số mọi người hoặc ít hoặc nhiều đều có lòng sĩ diện. Do đó, đối với những việc nhỏ không quan trọng, chúng ta phải biết giữ thể diện cho người khác, đừng làm họ khó xử trước mặt mọi người.

Huống hồ, không phải mọi lời nói dối đều xấu xa, đều dùng để hại người, cũng không phải mọi hành vi vạch trần lời nói dối đều là cao thượng. Đối với những lời nói dối xuất phát từ ý tốt, có lẽ giữ im lặng thì sẽ tốt hơn.

Triết gia người Pháp Jean-Jacques Rousseau từng nói: “Vì lợi ích của mình mà nói dối, đó là lừa gạt; vì lợi ích của người khác mà nói dối, đó là bịp bợm; vì muốn hãm hại người khác mà nói dối, đó là tung tin để hại người; đó đều là những lời nói dối tệ hại nhất,

còn lời nói dối không có hại cũng không có lợi cho mình và người khác thì không thể xem là nói dối, đó chỉ là hư cấu mà thôi". Có thể thấy, nói dối cũng có rất nhiều loại.

Dương nhiên, nói dối dù sao cũng là nói dối, về bản chất vẫn là che giấu sự thật, là những lời nói mang tính tiêu cực, rất dễ bị kẻ xấu lợi dụng, biến nó thành vũ khí để hại người. Do đó, khi phát hiện ra người khác nói dối, chúng ta nhất định phải cẩn thận, xác định rõ lời nói dối đó thuộc loại nào, nếu là chuyện xấu thì chúng ta có nghĩa vụ và nhất định phải ngăn chặn đối phương, nếu đối phương vẫn ngoan cố không tỉnh ngộ thì nên vạch trần hẳn ngay không cần nể mặt.

## **8. TRÊN BÀN NHẬU, ĐỪNG BAO GIỜ NÓI NHỮNG CÂU SAU**

Nhắc đến “bàn nhậu”, rất nhiều người đều đã có những trải nghiệm của riêng mình. Trong quá trình giao tiếp của con người thời hiện đại, tiệc rượu càng ngày càng chiếm vị trí quan trọng. Ví dụ, một buổi nhậu vui vẻ có thể giúp đôi bên giao lưu tình cảm, thúc đẩy sự hiểu biết lẫn nhau và thúc đẩy quan hệ hợp tác. Chính vì thế, chúng ta mới cần phải tìm hiểu về “văn hóa rượu” để giúp cho việc giao tiếp trở nên thuận lợi hơn.

Nhưng nếu chúng ta không biết nên nói chuyện như thế nào trên bàn nhậu, hoặc nói những điều phạm vào kiêng kỵ của người khác thì không chỉ không đạt được mục đích mà còn để lại ấn tượng không tốt trong lòng đối phương. Do đó, chúng ta cần chú ý đến cách nói chuyện trên bàn nhậu, có một số điều nên nói, một số điều tuyệt đối không được nói. Nếu không chỉ cần sơ ý một chút sẽ dẫn đến xung đột, cái được không bằng cái mất.

Ngô Việt theo sếp đi tiếp khách. Trên bàn nhậu, sếp và khách hàng cười cười nói nói không ngừng, còn Ngô Việt chỉ yên lặng ngồi một bên.

Lát sau, sếp đưa mắt cho Ngô Việt. Anh hiểu ý liền đứng dậy nâng ly nói với khách hàng rằng: “Tổng giám đốc Lưu, tôi xin kính anh một ly. Người ta nói “thân thiết thì cạn chén, quen sơ sơ thì nhấp môi”. Tôi sẽ uống cạn, anh muốn uống sao cũng được”. Nói xong liền một hơi uống cạn ly rượu.

Ai ngờ, khách hàng liền nói với sếp của anh: “Đám thanh niên bây giờ đúng là súc trẻ dối dào, tôi say rồi, không thể uống quá nhiều”. Ngô Việt hơi ngỡ người, rõ ràng lúc nãy khách hàng vừa liên tục cụng ly với sếp mà.

Sếp vội nói: “Thanh niên mà, vẫn phải rèn luyện, Việt à, cậu về công ty trước, giúp tôi chuẩn bị tài liệu cho buổi họp chiều nay đi”. Ngô Việt có chút bối rối rời đi.

Sau sự việc, sếp gọi anh ta đến văn phòng chửi một trận thậm tệ. Lúc này Ngô Việt mới biết, anh sai ở chỗ lúc mời rượu lại nói những lời không nên nói. Công ty và khách hàng vốn có quan hệ hợp tác, không thể nói đến chuyện tình cảm sâu hay cạn, nếu nói như thế xem như có ý ép buộc tình cảm, cho dù đối phương có uống ly rượu đó thì trong lòng cũng không thoải mái.

Anh em bạn bè, đối tác cùng ngồi bên bàn nhậu khó tránh khỏi chuyện chúc rượu, mời rượu, mà lúc này cũng không thể thiếu được những lời mời rượu. Những vẫn có những người thường thích ép rượu người khác, nói những câu như “thân thiết thì cạn chén, quen sơ sơ thì nhấp môi”, “không uống là không nể mặt”, “có phải anh coi thường tôi không”...

Những câu mời rượu như thế này, bạn bè, người quen thỉnh thoảng nói một câu quả thực có thể khuấy động bầu không khí, nhưng nếu nói thường xuyên có thể sẽ làm đôi bên trở nên xa cách.

Ngoài ra, trên bàn nhậu còn có những câu cấm kỵ sau:

➤ **Gặp người không thân đừng nên nói: “Uống có tí thế à, có phải đàn ông không đấy”**

Không ít người khi mời rượu thường thích dùng những câu nói theo kiểu “khích tướng” này. Không ngờ rằng, điều này rất dễ làm đối phương chán ghét. Hơn nữa, nói chuyện trên bàn nhậu, kỵ nhất là nói những chuyện riêng tư trong khi đôi bên mới quen sơ sơ, mượn cơ hội để nói kháy hoặc cười cợt người khác. Nếu quan hệ giữa đôi bên thực sự tốt thì không sao, nhưng nếu là bạn bè bình thường, thậm chí chỉ là bạn nhậu thì rất dễ chọc giận đối phương.

➤ **Đừng nói với bất cứ ai rằng: “Chờ tôi uống xong ly này rồi sẽ uống với anh”**

Bản thân câu nói này không có ác ý gì, bởi vì khi mời rượu luôn có sự phân biệt trước sau, chính phụ. Nhưng khi mọi người uống rượu vào sẽ rất dễ trở nên nhạy cảm. Thử nghĩ xem, người khác có ý tốt đi tới chúc rượu mà lại bị chúng ta gạt qua một bên, cho dù quan hệ tốt đến đâu thì trong lòng họ cũng sẽ không vui vẻ gì. Nếu hai người vì chuyện này mà sinh ra khúc mắc thì đúng là cái được không bù nổi cái mất, cách làm thông minh là: mọi người cùng cạn chén.

➤ **Đừng nên nói: “Ly này không tính”**

Lúc “phạt rượu”, sau khi người khác thoải mái uống xong một ly, một số người thích đùa giỡn sẽ gào lên: “Ly này không tính”, hy vọng chuốc cho đối



phương uống thêm mấy ly nữa. Không ngờ rằng, câu nói này làm người khác cực kỳ phản cảm, cho thấy người đó nói không giữ lời. Rõ ràng đã nói trước rồi, đối phương cũng đã làm đúng như thế mà chúng ta lại giở trò thì sẽ rất dễ làm họ mất tin tưởng đối với lời nói của chúng ta, thậm chí cảm thấy nhân phẩm của chúng ta có vấn đề.

► **Không nên tùy tiện bày tỏ tâm ý: “Lát nữa tôi lái xe chở anh về”**

Một số người tính tình “rộng rãi”, rõ ràng đã uống rượu rồi vẫn khẳng khẳng đòi lái xe chở người khác về để bày tỏ sự nhiệt tình của mình. Thực ra, lúc này trong lòng đối phương cực kỳ khó xử, nếu từ chối thì sợ làm bạn mất mặt; nếu đồng ý thì chắc chắn sẽ phạm luật và nguy hiểm cho cả mình và đối phương.

► **Đừng nên tùy tiện hứa hẹn: “Lần sau tôi mời”**

Một số người sau khi uống vài ly có thể sẽ cảm thấy đối phương đã là bạn bè, thế là tùy tiện hứa hẹn những chuyện mà mình không thể làm được, sau khi ngủ dậy thì hối hận không thôi. Đương nhiên, có thể một số người sẽ cảm thấy đó chỉ là mấy câu xã giao, nhưng khó tránh khỏi đối phương sẽ cho là thật. Một khi không thể thực hiện được lời hứa thì có thể sẽ ảnh hưởng đến hình tượng của mình, cũng có thể sẽ làm đối phương cảm thấy bất mãn.

Cuối cùng, một lời mời rượu mà người khác không thể bắt bẻ được phải là một lời nói tràn đầy năng lượng tích cực, khen ngợi đối phương một cách hợp lý. Những lời không tích cực mà cũng chẳng tiêu cực thì không nên dùng. Còn những gì liên quan đến “quá khứ đen tối” và những điều đại loại như vậy càng là chủ đề cấm kỵ, một chữ cũng không được nhắc đến. Nếu không, tám chín phần mười là chúng ta sẽ bị đối phương đưa vào danh sách đen.

“

## Chương 12

**Cách kết thúc buổi nói chuyện,  
không để đôi bên trở mặt  
chỉ vì mấy câu nói**

”



## 1. NÓI CHUYỆN CÓ CHỪNG MỤC, BIẾT DỪNG ĐÚNG LÚC

**N**ói chuyện phải có chừng mực, phải biết dừng đúng lúc. Nói tràn giang đại hải sẽ chỉ làm giảm chất lượng của cuộc nói chuyện, đồng thời cũng làm bạn dễ phạm sai lầm. Có câu “nói nhiều ắt sẽ có lúc nói sai”, “nói dai ra nói đại”, càng nói nhiều thì chúng ta càng phải suy nghĩ nhiều vấn đề hơn, càng dễ gặp phải tình huống tư duy rối loạn, dùng từ không thỏa đáng. Hơn nữa, nói quá nhiều cũng sẽ làm lãng phí thời gian của đối phương.

Sau khi tốt nghiệp đại học, Chung Vệ Dân đi phỏng vấn xin việc làm. Anh vốn đã lọt vào mắt xanh của người phỏng vấn chính, liên tiếp vượt qua hai vòng, người phỏng vấn chính nói với anh: “Trong vòng một tuần chúng tôi sẽ gửi thông báo mời anh phỏng vấn tiếp”.

Theo lẽ thường, lúc này đáng lẽ anh nên im lặng, sau đó chào ra về, ai ngờ, Chung Vệ Dân lại lẩm mồm hỏi một câu: “Nếu có thể, các anh trả lời tôi trong vòng ba ngày có được không? Bởi vì trước đó tôi đã phỏng vấn nhiều công ty, họ cũng rất muốn nhận tôi, tôi sợ đến lúc đó sẽ bị trùng lịch”.

Chỉ vì câu nói này mà trong phút chốc tất cả mọi ấn tượng mà Chung Vệ Dân xây dựng được đều tan thành mây khói, người phỏng vấn chính ngừng cười, trả lời lạnh như băng: “Đó là chuyện của anh”. Sau đó không nói gì nữa.

Một tuần trôi qua, Chung Vệ Dân vẫn không nhận được thông báo phỏng vấn tiếp. Anh ta cảm thấy rất khó hiểu, mình đã nói thành khẩn như thế, không hề tỏ ý bất mãn hay thiếu nghiêm túc, vì sao lại như vậy?

Rất nhiều người không nắm được chừng mực khi nói chuyện, thường hay nói những câu mà mình tự cho là tốt vào những lúc mấu chốt, mục đích là muốn làm mình tỏa sáng vào những thời khắc đó, ai ngờ họ đều vì lảm lời mà thất bại thảm hại.

Tục ngữ nói, nói nhiều không bằng nói ít, nói ít chẳng bằng nói hay, “quý hồ tinh bất quý hồ đa”. Nếu cứ thao thao bất tuyệt sẽ dễ khiến người khác có cảm giác bạn đang xem mình là trung tâm, “nói nhiều mà thiếu tu dưỡng”. Thử tưởng tượng, một chuyện chỉ cần 3 phút là nói rõ mà chúng ta lại nói suốt một tiếng đồng hồ, liệu còn ai nghĩ rằng chúng ta là người biết nói chuyện, là người có năng lực nữa?

Có thể thấy, “nói nhiều” quả thực không ích gì, mà chúng ta nên biết giữ mồm giữ miệng. Có người nói rằng, đã vậy thì tôi không nói thật, cũng không nói những lời khó nghe, mà chỉ nói những lời dễ nghe, lời khen, như thế cũng không được sao? Không phải không được, mà là không thể nói quá nhiều. Bất cứ việc gì, một khi quá mức thì không còn đẹp nữa. Trong thực tế giao tiếp, có nhiều chỗ chúng ta phải biết giữ miệng, cụ thể như sau:

► **Nói năng cô đọng, súc tích sẽ dễ được mọi người yêu thích hơn so với lan man dài dòng**

Khi nói tới một việc nào đó, hãy cố gắng nói năng cô đọng, súc tích, đừng nên lan man dài dòng. Giao tiếp giữa người với người nhiều lúc đều xuất phát từ mục đích trao đổi thông tin. Do đó, kiểu nói chuyện được mọi người yêu thích nhất chính là làm sao trao đổi được nhiều thông tin nhất trong thời gian ngắn nhất. Nếu nói quá lời thôi, dài dòng, lặp đi lặp lại sẽ khiến người nghe chán ngấy.

► **Đừng nói quá nhiều lời khách sáo**

Quá khách sáo sẽ làm người khác có cảm giác giả tạo, lạnh nhạt và vô tình. Danh thần cuối thời nhà Thanh là Trương Chi Động đã từng nói: “Những người nói vừa nhiều vừa cực kỳ khách sáo, thậm chí có chút nịnh bợ thì loại thứ nhất là tiểu nhân, loại thứ hai là có việc cần nhờ bạn, hai loại người này

đều phải đề phòng”. Có thể thấy những lời khách sáo sẽ làm người khác phản cảm như thế nào.

► **Lời khen không thể nói quá nhiều,  
càng không thể quá giả dối**

Thông thường, khen ngợi và nịnh hót chỉ cách nhau một lần ranh nhỏ, lời khen sẽ làm người khác cảm thấy thoải mái, còn lời nịnh hót lại làm người khác cảm thấy buồn nôn. Lời khen mà nói quá nhiều, nói sai sự thật thì sẽ biến thành giả tạo, từ đó khiến người khác có cảm giác đó là lời nịnh bợ, a dua. Do đó, khi khen ai đừng có nói bay bướm quá.

► **Lúc mình “có lý” cũng không thể ép người  
quá đáng**

Khi tranh luận, cho dù chúng ta nói có lý cũng đừng nên ép người quá đáng, nói mãi người ngừng. Trong cuộc sống chúng ta thường thấy tình huống như sau, hai người tranh luận về một chuyện gì đó, thông thường bên có lý sẽ nói không ngừng, chưa hoàn toàn “đánh bại” đối phương thì quyết không chịu thôi.

Nhưng kết quả cuối cùng đều là: bên còn lại càng nói càng hăng, có chết cũng không chịu thừa nhận mình đã thua, sau đó hai người cãi nhau ỏm tỏi, nghiêm trọng hơn là lao vào đánh nhau. Có thể thấy, cho dù chúng ta nói có lý, xét về đạo nghĩa thì thuộc về “bên chính nghĩa”, xét từ góc độ khoa học

thì thuộc về “bên đúng”, nhưng cũng không thể ép người quá đáng để tránh làm đối phương mất hết lý trí.

► **Có lúc, những lời quan tâm cũng không thể nói quá nhiều**

Những lời quan tâm nếu nói quá nhiều sẽ rất dễ tạo thành áp lực và sự trói buộc về tâm lý đối với đối phương. Ví dụ như một cặp đôi đang yêu nhau, nếu một người quản lý người kia từng li từng tí, ngay cả việc đối phương buổi trưa ăn gì, buổi tối ăn gì, tư thế ngủ như thế nào cũng muốn biết, nhất định sẽ khiến đối phương cảm thấy rất ức chế, khó chịu. Những lời quan tâm cũng vậy, nói có chừng mực, không thừa không thiếu mới làm người kia cảm thấy ấm áp nhất, nói quá nhiều không chỉ làm giảm giá trị lời nói mà còn khiến người kia cảm thấy khó chịu.

Tóm lại, “trong thuốc cũng có ba phần độc”, nói chuyện cũng như vậy, bất kể lời nói tốt hay xấu, nói quá nhiều cũng sẽ làm người ta nảy sinh tâm lý kháng cự và chán ghét. Biết dừng lại đúng lúc, nắm rõ chừng mực, nói không thừa không thiếu, nói vừa phải là được.



## 2. ĐOÁN Ý THÔNG QUA LỜI LẼ, SẮC MẶT CỦA ĐỐI PHƯƠNG, BIẾT RÕ LÚC NÀO NÊN ĐỨNG DẬY RA VỀ

Trong giao tiếp, phải học cách đoán ý thông qua lời lẽ, sắc mặt của đối phương, nhiều lúc, trong ngôn ngữ cử chỉ của một người, chỉ một hành động rất nhỏ cũng có thể phản ánh suy nghĩ thực sự trong lòng người đó. Hiểu được ý nghĩa của những hành động nhỏ đó, chúng ta có thể nắm được tâm trạng hiện tại của người đối diện, đặc biệt là khi đến nhà người ta làm khách, hoặc đến thăm ai đó, hiểu được những ám hiệu này để xin phép ra về đúng lúc là một điều rất quan trọng.

Có một năm, vào đêm Trung thu, Tiêu Lâm Lâm sang nhà hàng xóm chơi rồi tặng bánh trung thu, muốn thông qua việc này để khiến hai nhà trở nên thân thiết hơn. Ban đầu, đối phương tỏ ra cực kỳ hoan nghênh, nhiệt tình mời cô ngồi, sau đó rót trà, trò chuyện với cô, đôi bên nói chuyện rất hòa hợp.

Nhưng dần dần, bầu không khí đã thay đổi, đôi vợ chồng kia rõ ràng đã nói ít hơn, chỉ chăm chú xem ti vi, chốc chốc lại nhìn đồng hồ. Nhưng Tiêu Lâm Lâm lại không hiểu ý đối phương, còn ngây thơ nói: “Ti vi nhà anh chị đúng là loại tốt”.

“Đâu có, đều như nhau cả thôi”. Sau câu này, đối phương lại tiếp tục im lặng.

“Chị à, hoa quả lúc này em vừa ăn chị mua ở đâu thế? Ngọt thật đấy, ngày mai em cũng đi mua một ít”.

“Chị quên rồi, lúc đi đường tiện tay mua thôi, em thích thì lát nữa mang một ít về mà ăn”.

“Anh chị...”

...

Đôi bên nói chuyện câu được câu chăng, bầu không khí trở nên tẻ nhạt. Lúc này, Tiêu Lâm Lâm mới ý thức được rằng dường như mình nên đi rồi. Thế là cô đứng dậy, đối phương liền trực tiếp nói: “Ừm, để anh bật đèn cho em, cầu thang tối lắm, đi không an toàn”.

Về đến nhà, Tiêu Lâm Lâm nói chuyện này với chồng, người chồng lắc đầu: “Lúc người ta không muốn nói chuyện nữa thì em nên chủ động xin phép ra về. Nếu không, khi người ta nhìn đồng hồ em phải hiểu ý rồi chứ, ai lại để xảy ra chuyện khó xử đến mức ấy”.

Con người sống với nhau, đại đa số đều thích những người thông minh, những người biết tùy cơ ứng biến. Khi có những lời không tiện nói thẳng, mình chỉ cần dùng một ít ám hiệu là đối phương sẽ hiểu ngay.

Những người từng đi phỏng vấn xin việc đều biết, các nhà tuyển dụng đều có những “từ ngữ ám chỉ” mà mọi người đã nghe nhiều thành quen. Lúc phỏng vấn, khi chúng ta nghe thấy những từ ngữ ám chỉ này, có nghĩa là cuộc phỏng vấn sắp kết thúc, nên thu xếp đồ đạc rồi xin phép ra về.

Ví dụ, khi chúng ta nghe thấy nhà tuyển dụng nói những câu như “Tôi rất cảm kích vì anh đã quan tâm đến công việc này của công ty chúng tôi”, “Cảm ơn anh đã quan tâm đến tin tuyển dụng của chúng tôi, sau khi quyết định chúng tôi sẽ lập tức thông báo cho anh”, “Tình hình của anh chúng tôi đã hiểu”, thì đã đến lúc chúng ta nên đứng dậy xin phép ra về. Thu dọn hết tư trang cá nhân, chủ động đứng dậy, đặt ghế vào chỗ cũ, sau đó lịch sự chào tạm biệt nhà tuyển dụng.

Nếu đối phương nói cho chúng ta biết thời gian chờ kết quả thì không cần hỏi nữa, nếu họ không nói thì trước khi về hãy hỏi thật ngắn gọn. Đừng bao giờ tiếp tục ở đó mà cãi cọ với nhà tuyển dụng, như thế sẽ chỉ làm chúng ta mất điểm chứ không có lợi gì.

Đây chính là “đoán ý thông qua lời lẽ, sắc mặt của đối phương”. Trong cuộc sống, có rất nhiều nơi chúng ta sẽ gặp những từ ngữ ám chỉ tương tự như thế. Người có EQ cao có thể hiểu được những từ ngữ ám chỉ đó, cho nên họ luôn giao tiếp rất tự tin thoải mái. Trái lại, nếu bạn không biết phân biệt những từ ngữ ám chỉ này sẽ rất dễ làm người ta có cảm giác bạn là một người “không biết tiến thoái”, “đầu óc chậm chạp”.

Trong mắt mọi người, người không thể hiểu được những từ ngữ ám chỉ là biểu hiện của người EQ thấp, người ta sẽ không muốn qua lại quá nhiều với những người như thế. Trong tình yêu, họ sẽ bị đánh giá là không hiểu chuyện phong tình; trong công sở, họ sẽ bị đánh giá là không có tiền đồ; trên chính trường, họ sẽ bị đánh giá là “hữu dũng vô mưu”. Người không có đầu óc, thông thường sẽ làm người khác cảm thấy khó mà hòa hợp được.

Có thể có người sẽ nói, vì sao không nói thẳng ra, vừa đơn giản vừa nhanh gọn? Rất đơn giản, chúng ta đến làm khách ở nhà người khác, hoặc đến thăm hỏi đối phương, xét về mặt tình cảm và lễ nghi, nếu trực tiếp đuổi khách thì đều không thỏa đáng.

Do đó, khi chủ nhà không muốn, hoặc không tiện tiếp đón chúng ta, việc dùng từ ngữ ám chỉ để biểu đạt ý mình có thể nói là không còn gì hợp lý hơn. Vậy trong thực tế, rốt cuộc những dấu hiệu nào cho thấy chúng ta nên đứng dậy ra về?

### ► Khi chủ nhà liên tục xem đồng hồ

Khi chủ nhà nhiều lần nhấc chúng ta uống trà, còn mình thì liên tục xem đồng hồ, hoặc đề nghị xem ti vi thì chính là lúc chúng ta nên ra về.

### ► Khi trời đã tối

Lúc này, không cần chủ nhà nói nhiều, chúng ta cũng nên chủ động ra về. Ví dụ, buổi tối đến làm khách ở nhà ai đó, sau 9 giờ tối là lúc chúng ta nên xin phép ra về rồi, nếu chủ nhà thực sự nhiệt tình giữ lại, chúng ta có thể ở lại một lúc nữa, nhưng trước khi chủ nhà nói câu “đã rất muộn rồi”, chúng ta nhất định phải nói lời tạm biệt.

### ► Khi chủ nhà nói chậm hơn hẳn bình thường

Khi chủ nhà nói chậm hơn hẳn bình thường, số lần nói chuyện lẫn thời gian nói càng ngày càng ít hơn thì chính là lúc chúng ta nên đứng dậy ra về. Không muốn nói chuyện, chúng tỏ đối phương muốn được yên tĩnh, hoặc có tâm sự, người thông minh thì nên rời đi đúng lúc.

### ► Khi chủ nhà nhận được điện thoại hoặc có khách khác đến chơi

Thông thường, người ta không muốn làm nhiều việc cùng một lúc, khi nhận được điện thoại, chúng tỏ người đó đang có việc khác cần làm, khi có khách khác đến chơi, nghĩa là chủ nhà không có nhiều

thời gian tiếp chúng ta nữa. Cho nên, lúc này đứng dậy ra về là lựa chọn tốt nhất.

Tóm lại, trong cuộc sống, không tránh khỏi có lúc cần dùng những từ ngữ ám chỉ, học cách đoán ý thông qua lời lẽ, sắc mặt, hiểu được điều đối phương muốn nói, sẽ giúp chúng ta tránh được rất nhiều tình huống khó xử trong giao tiếp, giúp chúng ta bớt được va chạm, sống thoải mái và vui vẻ hơn.

### **3. TÁN GÃU TRONG CÁC BUỔI TIỆC, LÀM SAO ĐỂ KẾT THÚC CUỘC NÓI CHUYỆN ĐÚNG LÚC**

Tục ngữ nói, làm việc phải có đầu có đuôi. Một buổi trò chuyện tốt đẹp, không chỉ cần một khởi đầu tốt đẹp mà còn cần phải có một quá trình nói chuyện khiến người ta vui vẻ, quan trọng nhất là còn phải có một kết thúc ưu nhã, như thế mới có thể đạt đến hiệu quả “nói chuyện với bạn rất vui, lần sau chúng ta lại tiếp tục”. Nhưng trong cuộc sống, chúng ta thường coi trọng phần khởi đầu và quá trình nói chuyện mà coi nhẹ phần kết thúc, dẫn đến nhiều lúc cuộc nói chuyện kết thúc một cách qua loa, vội vàng.

Một lần, Quách Đại Hải đi tụ họp cùng bạn bè, trong buổi tiệc anh nói chuyện rất đỉnh đạc, mọi người đều bị thuyết phục trước vốn kiến thức uyên bác của anh. Nhưng, khi buổi tiệc kết thúc, Quách Đại Hải lại không biết làm sao để kết thúc cuộc trò chuyện, đành phải nói không ngừng, cuối cùng anh dứt khoát nói: “Úi chà, hôm nay muộn quá rồi, tớ phải về nhà, các cậu từ từ nói chuyện nhé”.

Câu này làm mọi người cực kỳ kinh ngạc, ấn tượng tốt đẹp mà anh xây dựng được trước đó, lúc này đã giảm đi mấy phần.

Thông thường, có hai trường hợp kết thúc buổi nói chuyện: một loại là kết thúc cả cuộc nói chuyện, mọi người ai về nhà nấy, không còn nói chuyện với nhau nữa; loại kia là kết thúc chủ đề này rồi chuyển sang chủ đề khác.

Trong khi nói chuyện, thông thường khi chúng ta muốn chuyển chủ đề, cách làm sáng suốt là sử dụng những từ ngữ khơi gợi, chuyển tiếp, như thế sẽ làm mọi chuyện diễn ra tự nhiên hơn. Nếu không, đột nhiên chuyển từ chủ đề này sang chủ đề khác sẽ trông có vẻ quá gấp gáp, làm đối phương cảm thấy lúng túng. Ví dụ, một giây trước chúng ta còn đang thảo luận về bộ phim *Liên minh công lý* có hay hay không, một giây sau liền nói về nguy cơ tài chính

của Mỹ, đây rõ ràng là không hợp lý. Vậy làm sao để việc chuyển chủ đề diễn ra tự nhiên hơn?

Đầu tiên, chúng ta phải tiến hành tổng kết, quy nạp những điều đã nói phía trước, chắt lọc ra những phần thú vị và đặc biệt có giá trị trong nội dung vừa nói rồi nhắc lại một lần nữa, như thế có thể gửi cho đối phương một thông điệp: chủ đề này đã sắp kết thúc rồi.

Thứ hai, chúng ta phải “giới thiệu” trước về chủ đề tiếp theo bằng những từ ngữ đơn giản, ví dụ “Đúng rồi, anh bạn, anh có nghe nói về mô thức cho vay tiêu dùng rộng rãi ở Mỹ chưa, chính là chi tiêu bằng thẻ tín dụng mà chúng ta vẫn thường nói ấy...” thông qua những thông tin có liên quan đến chủ đề sắp nói để “tiêm phòng” cho đối phương, giúp họ hiểu rõ tình hình, sau đó chúng ta sẽ nói sang chủ đề mới.

Ngoài ra, ngoài cách chuyển chủ đề này, nếu chúng ta muốn kết thúc cả cuộc nói chuyện thì nên làm như thế nào?

### ► Nói thật với đối phương là mình muốn kết thúc cuộc trò chuyện

Hãy nói với đối phương một cách đơn giản rằng tiếp theo mình phải làm việc gì, dùng cách này để kết thúc cuộc trò chuyện thì đối phương cũng sẽ thông cảm, biết rằng chúng ta có việc cần làm,



chứ không phải là né tránh không nói tiếp, như thế vừa có vẻ chân thành, lại vừa đơn giản.

► **Dùng cách “gắn cành này lên cây khác”**

Ví dụ, trong các buổi tiệc hoặc buổi gặp mặt xã giao, khi chúng ta muốn rời đi thì có thể đóng vai người dẫn chương trình, giới thiệu những người đang nói chuyện với mình với những người khác, sau đó nói về những sở thích chung của họ. Đôi khi họ bắt đầu nói chuyện với nhau, chúng ta sẽ nhân cơ hội đó lịch sự rời đi, tiếp tục làm việc của mình.

Nhưng khi dùng cách này động cơ của bạn phải hợp tình hợp lý. Nếu chỉ đơn thuần là muốn thoát khỏi một người nhạt nhẽo mà bạn lại giới thiệu người đó với một người khác thì sẽ gây thêm phiền phức cho người ta, đây là hành động thiếu đạo đức, lâu dần sẽ làm người ta chán ghét.

► **Học cách kết thúc bằng việc đặt mình vào vị trí của người khác**

Học cách đặt mình vào vị trí của người khác, làm đối phương thấy đồng cảm với lý do kết thúc buổi nói chuyện của mình, đồng thời hoàn toàn thông cảm với chúng ta. Ví dụ, trong khi nói chuyện hãy cho đối phương biết chúng ta đang buồn vì một chuyện nào đó và xin họ giúp đỡ. Như thế vừa có thể

làm đối phương đặt mình vào vị trí của người khác, vừa làm họ có cảm giác thành công khi được tham dự vào việc đó.

➤ **Phải tránh đột ngột kết thúc cuộc trò chuyện**

Khi đôi bên đang nói chuyện sôi nổi mà đột nhiên kết thúc cuộc trò chuyện là một hành động rất bất lịch sự. Nếu nhất thời gặp tình huống căng thẳng thì nên nghĩ cách thay đổi chủ đề, một khi bầu không khí đã hòa hoãn lại thì hãy nhanh chóng kết thúc.

➤ **Phải nắm vững thời gian, hành động đúng lúc**

Nắm chính xác thời gian cuộc nói chuyện kết thúc rồi dùng phương thức thích hợp báo trước cho đối phương để cuộc trò chuyện kết thúc một cách nhẹ nhàng thoải mái, tránh kết thúc quá vội vàng.

Ngoài ra, chúng ta còn phải tránh nói dài, càng phải để ý kỹ những ám hiệu của đối phương. Nếu đối phương không còn hứng thú nói chuyện, có thể họ sẽ sử dụng “ngôn ngữ cơ thể”, liên tục thay đổi tư thế ngồi; ra ám hiệu muốn kết thúc cuộc nói chuyện, ví dụ như cố ý xem đồng hồ, nhìn xung quanh, tâm trạng bất an. Gặp những trường hợp này, chúng ta cũng nên chủ động kết thúc cuộc nói chuyện.

Cuối cùng, chúng ta cũng đừng quên nở một nụ cười ấm áp. Trong thực tế giao tiếp, nụ cười là cái kết

đẹp nhất cho một buổi nói chuyện, bởi vì thông thường ấn tượng cuối cùng chính là ấn tượng sâu sắc nhất.

#### 4. LÀM SAO ĐỂ ĐUỔI KHÉO NHỮNG VỊ KHÁCH KHÔNG MỜI MÀ ĐẾN

Người Trung Quốc có một câu nói, đó là: “Mời thần thì dễ tiễn thần mới khó, lên núi thì dễ xuống núi mới khó”. Trong cuộc sống, chúng ta khó tránh khỏi sẽ gặp trường hợp như sau: có một vị khách không mời mà đến, muốn bảo họ rời đi, đừng đến làm phiền mình nữa, nhưng lại không biết nên nói thế nào. Nếu nói thẳng là “Anh, đứng rồi, chính là anh, cút đi cho tôi”, dường như không được thích hợp lắm, vừa dễ mất lòng, vừa bất lịch sự, còn bị người ta chê cười. Nhưng nếu không nói thì trong lòng buồn bực, không muốn tiếp người này, vậy phải làm thế nào đây?

Mẹ của Lâm Học Tân có một người bạn, mấy năm trước đã ly thân với chồng, ngôi nhà để lại cho ông chồng. Về sau con trai bà ta kết hôn, nhà do nhà gái mua, bà ta cảm thấy cứ ở mãi bên nhà con thì không hay lắm, con dâu không thích bà, sợ hai vợ chồng nó cãi nhau nên bà một mình ra ngoài tìm chỗ khác ở, mẹ của Lâm Học Tân thấy thương, bèn bảo bà ta đến nhà mình ở vài ngày.

Ban đầu, mọi người cho rằng sau khi tìm được việc làm bà ta sẽ ra ngoài thuê phòng, nhưng sau đó tuy đã xin làm nhân viên dọn vệ sinh, nhưng bà ta cảm thấy lương mình quá thấp, ra ngoài ở rất tốn kém, nên muốn ở lại lâu dài trong nhà Lâm Học Tân, đồng thời nói rằng mỗi tháng bà ta sẽ đóng 200 tệ tiền ăn. Cứ thế bà ta ở lại nhà anh suốt hơn một năm mà không hề có ý định rời đi.

Lâm Học Tân có chút bất mãn, cảm thấy trong nhà mình có một người ngoài cứ đến ở suốt thì quả là không ổn. Hơn nữa, một số thói quen sinh hoạt và cách xử sự của bà ta khiến anh càng ngày càng không thể chịu nổi, rất muốn bảo bà ta dọn đi, nhưng sợ mất lòng nên không biết nên nói như thế nào. Do đó, cả anh và mẹ đều buồn phiền, rất hối hận vì quyết định ngày đó.

Trong cuộc sống hằng ngày, chúng ta sẽ luôn gặp phải một vài người khách như thế, hễ đặt mộng xuống là giống như mọc rễ vậy, cho dù chúng ta không thích họ, không hoan nghênh họ, họ vẫn bình thản như thường, không chịu rời đi.

Lúc này, chúng ta nên làm như thế nào? Để mặc như vậy hay là đuổi khách? Một điều chắc chắn là, để họ tiếp tục ở lại tuyệt đối không phải là cách làm thông minh. Thứ nhất, nếu chúng ta đã không thích

đối phương thì chắc hẳn cũng sẽ không đón tiếp đối phương chu đáo, lâu dần sẽ gây ra rất nhiều chuyện khó xử, nghiêm trọng hơn còn có thể dẫn đến mâu thuẫn. Thứ hai, làm như thế cũng rất dễ mang lại những trải nghiệm cực kỳ tệ hại cho người khác, từ đó sẽ mất lòng đối phương.

Do đó, cho dù đối mặt với một vị khách mà mình không hoan nghênh, nếu không cần thiết thì tốt nhất là đừng nên xung đột trực tiếp với đối phương để tránh lưu lại ấn tượng không tốt với bên ngoài; gã này ép người quá đáng, không hiểu khách. Vậy, khi không muốn đắc tội với đối phương, chúng ta nên làm thế nào để đuổi khéo người khách đó?

### ► Học cách làm một “siêu diễn viên”

Có câu “Xưa nay chân tình không giữ được người, chỉ có dùng mưu mô mới được lòng người”. Trong giao tiếp cũng vậy, chúng ta nhất định phải nắm vững một số mưu mẹo, trong trăm ngàn cách, không gì bằng dùng mưu.

Khi chúng ta muốn đuổi khách mà không biết nên làm thế nào thì có thể giả vờ là mình đang rất mệt, cần được nghỉ ngơi. Ví dụ, dụi dụi mắt, ngáp ngáp, hoặc làm như vô tình nói: “Úi chà, sao hôm nay cứ buồn ngủ thế nhỉ”. Thông qua những hành động hoặc công khai hoặc ngầm ngầm này để gửi một thông điệp đến cho đối phương: tôi mệt rồi,

muốn yên tĩnh một mình. Thông thường, chỉ cần không phải là loại người mặt dày, đa số mọi người đều sẽ hiểu ý, đứng dậy ra về.

### ► Làm mình “bận rộn” hơn

Một người đang có việc cần làm thì sẽ không có thời gian tiếp khách. Ví dụ, chúng ta có thể nói như thế này: “Úi chà, gay go rồi, văn bản hôm qua còn chưa viết, xin lỗi, anh cứ ngồi một lát, tôi phải đi viết cho xong báo cáo”. Thông thường, khi thấy chủ nhà đang bận thì khách đều sẽ chủ động ra về.

### ► Giảm bớt số lần nói chuyện và thời gian nói chuyện

Làm như thế, bầu không khí sẽ “lạnh” đi. Lúc này, chỉ cần không phải là kẻ ngốc đều có thể nhìn ra được ý tứ trong đó: chủ nhà không muốn tiếp mình nữa, mình nên đi thôi.

### ► Nói thẳng “Hôm nay tôi còn có chút việc”

Nếu gặp phải những người tro lì, chúng ta không cần kiêng dè mà có thể nói thẳng rằng: “Thật ngại quá, hôm nay tôi còn có chút việc, không tiện giữ các anh ở lại ăn cơm, xin thứ lỗi”. Cách làm này tuy khá thô lỗ, nhưng được cái đơn giản, trực tiếp, hiệu quả rõ ràng, hơn nữa, chỉ cần chúng ta chú ý từ ngữ cũng sẽ không làm đối phương cảm thấy khó chịu.

Có thể có người sẽ nói, làm như thế có trắng trợn quá không. Quả thật, trực tiếp đuổi khách thì có chút vô tình, nhưng chiêu này chỉ khi gặp phải những vị khách chúng ta không thích, mà đối phương lại không “biết điều” cho lắm mới phải dùng đến.

Khách có trăm ngàn loại, với những người khách “bám dai như đĩa”, làm ảnh hưởng đến cuộc sống bình thường của chúng ta thì không cần phải quá kiên trì, cứ thẳng tay đuổi họ đi là được. Nói cho cùng, dù hôm nay không đắc tội với họ thì cũng sẽ đến một ngày chúng ta vì chuyện này chuyện kia mà nảy sinh mâu thuẫn với họ. Còn những người biết điều chẳng qua là nói chuyện không hợp thì chúng ta chỉ cần ra ám hiệu thích hợp, thông thường họ đều sẽ chủ động rời đi. Do đó, chỉ cần nắm vững một số kỹ năng ra ám hiệu nhất định là đủ rồi.

## **5. RA VỀ NỬA CHỪNG, KHÔNG NHẤT THIẾT PHẢI CHÀO TẮT CẢ MỌI NGƯỜI**

Thông thường, các buổi tiệc chính thức sẽ tiêu tốn khá nhiều thời gian, thậm chí có những buổi ăn nhậu tiệc tùng còn kéo dài từ hai ba giờ trở lên. Mà trong cuộc sống, rất nhiều người thường phải chạy đông chạy tây, cùng lúc tham gia nhiều buổi tiệc, không thể nào ở lại một buổi tiệc từ đầu đến cuối được. Lúc này, làm sao để rời đi một cách lịch sự chính là vấn đề mấu chốt.

Có người có thói quen không chào mà đi luôn, có người lại cụng li với từng người rồi mới nói “tạm biệt”. Thực ra, cả hai cách làm này đều có chỗ không ổn. Thông thường, cách làm thích hợp là tránh không nên chào từng người.

Một lần, Tôn Quốc Quyền và đồng nghiệp cùng dự buổi tiệc do giám đốc tổ chức, buổi tiệc bắt đầu lúc 6 giờ chiều, kéo dài đến hơn 10 giờ đêm mà vẫn chưa có dấu hiệu kết thúc. Nghe giám đốc nói, hình như ăn xong còn đi hát nữa.

Nhưng Tôn Quốc Quyền rất sốt ruột, bởi vì tối nay bạn gái đến tìm anh, hai người đã hẹn đi xem phim. Anh và bạn gái không ở trong cùng một thành phố, bình thường muốn gặp nhau rất khó, do đó, bất kể thế nào Tôn Quốc Quyền cũng không muốn để lỡ cơ hội này, khiến bạn gái đau lòng. Thế là, anh liền nâng ly lên cụng ly với từng người, sau đó nói ra ý định của mình.

Vốn dĩ, anh cho rằng mình làm như vậy là nể mặt mọi người, chắc sẽ được thông cảm. Ai ngờ, một số liền người gào lên: “Giám đốc, anh xem hôm nay tiểu Quyền không nể mặt anh, tôi đề nghị trước tiên phạt cậu ta 3 ly”.

Giám đốc nghe thấy vậy, sắc mặt liền trở nên khó coi. Cuối cùng, một đồng nghiệp chơi thân với anh đứng dậy giải vây, lại uống thêm mấy ly nữa “trò đùa” này mới lắng xuống, anh mới thoát thân được.



Sau chuyện này, người đồng nghiệp kia nói với anh với vẻ đầy thâm ý: “Cậu đúng là ngốc, muốn đi thì đến chào giám đốc một tiếng, âm thầm nói rõ tình hình với anh ấy là được rồi, sao phải nói với tất cả mọi người, như thế có người muốn chơi cậu thì cậu làm sao”.

Thông thường, khi đang dự tiệc mà chúng ta muốn ra về giữa chừng thì chỉ cần nói với chủ nhân bữa tiệc và những người tương đối thân thiết với mình một tiếng là được rồi. Nếu ngu ngốc chào tạm biệt tất cả mọi người, không những lãng phí thời gian mà còn dễ xảy ra chuyện không hay. Tiệc tùng là một vòng xoáy rất lớn ẩn chứa nhiều mối quan hệ khác nhau, nếu không nắm được sự vi diệu trong đó, chúng ta sẽ rất dễ rơi vào cảnh có lòng mà làm không nên việc.

Cụ thể, khi dự tiệc mà nửa chừng ra về, chúng ta phải chú ý những điểm sau:

### ► Trước khi dự tiệc phải nói rõ lý do về sớm

Khi chủ nhân bữa tiệc gửi lời mời, chúng ta phải nói trước với đối phương lý do về sớm. Tốt nhất là nói rõ thời gian mà mình có thể dành cho bữa tiệc, như thế sẽ giúp chủ nhân nắm được tình hình.

### ► Chúc rượu chủ nhân rồi mới đi

Trong quá trình dự tiệc, chúng ta nên dựa vào lễ tiết khi ngồi trên bàn rượu, chờ chủ nhân chúc rượu tất cả khách khứa và những vị khách quan trọng xong, chúng ta mới tìm cơ hội chúc rượu chủ nhân. Chỉ khi chúc rượu chủ nhân xong chúng ta mới có thể tìm cơ hội ra về.

Nếu trước khi dự tiệc chúng ta đã nói rõ nguyên nhân về trước với chủ nhân bữa tiệc thì khi đi cũng không cần phải chào chủ nhân hay nói lại lý do nữa, tốt nhất là chào vài người bên cạnh một tiếng rồi đi là được.

### ► Đừng hỏi người khác rằng “Anh có về luôn không”

Cuối cùng, về thì cứ về, cứ đi một mình, nhanh gọn nhẹ nhàng. Đừng bao giờ hỏi người khác có muốn về trước với mình hay không. Thực ra rất nhiều người đều đau đầu vì tìm không ra lý do để về sớm, cách làm này rất có thể sẽ kéo tuyệt đại đa số mọi người cùng ra về, làm cho một bữa tiệc đang náo nhiệt vui vẻ phải tan sớm vì hành động phá rối của chúng ta.

Ngoài ra, nếu chủ nhân tiễn chúng ta ra cửa, chúng ta nên nhanh chóng bắt tay chào tạm biệt họ, để họ có thể lập tức quay lại bữa tiệc, đừng bao giờ ở lì ngoài cửa nói chuyện không ngừng với chủ nhân.

Phải biết rằng, trong quá trình diễn ra buổi tiệc, chủ nhân có rất nhiều chuyện phải xử lý, có rất nhiều khách cũng cần họ phải đích thân đến chào hỏi.

Sau khi rời đi, cũng không có nghĩa là tất cả đã kết thúc, cho nên, sáng ngày tiếp theo đừng quên gọi điện cho chủ nhân bữa tiệc, một lần nữa bày tỏ lời xin lỗi chân thành. Hoặc nếu cần bổ sung, giải thích thêm lý do thì hãy nói rõ với họ một cách thẳng thắn, chân thành để thể hiện phép lịch sự và bày tỏ sự áy náy của mình.

## **6. KHI CÓ THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA NHỮNG NHÂN VẬT QUYỀN LỰC, LÀM SAO GIỮ LIÊN LẠC VỚI HỌ MỘT CÁCH HIỆU QUẢ**

Khi tham gia một số cuộc họp nội bộ, lớp huấn luyện, tọa đàm quy mô lớn, chúng ta thường gặp những người rất giỏi. Đây đều là những nhân vật tầm cỡ thuộc các chuyên ngành khác nhau, nếu chúng ta có cơ hội xin được thông tin liên hệ của những người đó, làm sao để giữ liên lạc với họ một cách hiệu quả mà không làm phiền họ?

Hồi đại học, Trương Nghị Tân từng tham gia một cuộc thi về mô hình kinh doanh hiệu quả, ban giám khảo chủ yếu là lãnh đạo cấp cao hoặc CEO của các công ty Âu - Mỹ.

Nhân lúc rảnh rỗi, Trương Nghị Tân chân thành thăm hỏi, trò chuyện với các giám khảo, đồng thời trao đổi danh thiếp với họ. Khi nói chuyện, thông thường anh sẽ bông đùa vài câu hoặc tìm những chủ đề mà đối phương cảm thấy hứng thú, đồng thời ngay trong đêm đó cố gắng gửi email cho họ, nhắc lại những chủ đề mà đôi bên đã nói vào ban ngày. Sau đó, mỗi dịp lễ tết, anh cũng thường thăm hỏi những người này, nếu gặp được dự án mà đối phương có hứng thú, anh cũng sẽ chủ động chia sẻ với họ.

May mắn là, lúc đó có không ít lãnh đạo cấp cao ở các doanh nghiệp cũng muốn tương tác với các sinh viên, qua lại một thời gian, Trương Nghị Tân đã lọt vào mắt xanh của mấy công ty, đồng thời nhờ đó mà có cơ hội vào thực tập ở một trong 500 công ty hàng đầu thế giới.

Từ đây chúng ta có thể thấy, sau khi có thông tin liên hệ của những nhân vật quyền lực kia, bằng sự thăm hỏi chân thành, đúng lúc, Trương Nghị Tân đã giữ liên lạc với họ một cách hiệu quả.

Không thể không nói, cách làm này thực ra rất hiệu quả. Ví dụ khi chúng ta mới quen những người đó, nhất định phải kịp thời giữ liên lạc với họ, nếu không sang ngày hôm sau, có thể họ sẽ quên mất người mới gặp sơ qua như chúng ta, lúc đó

chúng ta cũng khó mà giữ được bầu không khí nồng nhiệt như ban đầu nữa.

Hơn nữa, không ít nhân vật quyền lực đều muốn giúp đỡ người khác, bởi vì đa số họ đều là những người nhìn xa trông rộng, muốn đầu tư lâu dài để sau này đôi bên cùng có lợi. Do đó, chỉ cần thời gian cho phép, đồng thời hai bên nói chuyện vui vẻ thì việc giữ liên lạc với họ một cách hiệu quả sẽ không thành vấn đề.

Ngoài ra, mỗi lần liên lạc, tốt nhất là chúng ta nên thay đổi nội dung nói chuyện, nói với họ những thông tin mới, như thế sẽ khiến cuộc nói chuyện trở nên thuận lợi hơn. Cho dù mục đích của chúng ta khi làm quen với đối phương là muốn đạt được nhiều lợi ích hơn, nhưng chúng ta cũng phải có phản hồi nhất định với những gì mà họ đã trao cho mình, ví dụ “phương pháp xx mà anh giới thiệu, sau khi em ứng dụng đã có thay đổi thế này thế kia, nhưng có lẽ có một số vấn đề vẫn phải nhờ anh chỉ giáo thêm”. Làm như thế, quan hệ giữa đôi bên mới có thể tiếp tục tiến triển. Mà muốn đạt được điều này đòi hỏi chúng ta phải thực sự bắt tay làm, thực sự sử dụng những tài nguyên hoặc kiến thức mà họ đã trao cho mình.

Thông thường, những nhân vật quyền lực thường cho chúng ta cảm giác cao ngạo khó gần, do đó khi

nói chuyện với họ, sẽ có một lớp chướng ngại tâm lý mà chúng ta cần khắc phục. Vậy khi nói chuyện với những người này, làm sao để giữ liên lạc và xây dựng quan hệ hữu hảo với họ?

### ► Mạnh dạn nói ra suy nghĩ của mình

Chỉ cần chúng ta giữ thái độ thành khẩn, nắm rõ chừng mực trong khi nói chuyện với họ thì đối phương vẫn muốn nói chuyện với chúng ta. Hơn nữa, khi nói chuyện với đối phương, không phải chỉ có họ mới được quyền nói, chúng ta chỉ có thể lắng nghe. Phải biết rằng, một cuộc nói chuyện hiệu quả phải được xây dựng trên cơ sở đôi bên đều có thể đưa ra ý kiến. Do đó, khi đối mặt với những nhân vật tầm cỡ, chúng ta vẫn có thể tự tin, mạnh dạn nói ra suy nghĩ thực sự của mình, nêu ra câu hỏi và chờ đối phương trả lời.

Đương nhiên, chúng ta không thể chỉ biết nhờ đối phương giúp đỡ, như thế sẽ làm họ rất phản cảm.

### ► Cuộc nói chuyện phải đầy thú vị

Cho dù là những nhân vật quyền lực trong một lĩnh vực nào đó cũng luôn khao khát được tiếp xúc với những người thú vị, tìm hiểu kiến thức mới trong các lĩnh vực khác. Nếu lời nói của chúng ta làm họ cảm thấy hứng thú thì đây chính là một cách rất hay để giao lưu với họ. Như thế vừa thể hiện

được giá trị của mình, tìm được phương thức giao lưu bình đẳng, vừa tạo điều kiện cho đôi bên trao đổi sâu hơn.

### ► Phải nắm chắc thời gian nói chuyện

Nếu mới gặp một lần mà đã gọi điện cho đối phương thì có thể quá đường đột, chúng ta có thể dùng Wechat hoặc email để liên lạc, làm đối phương dễ chấp nhận hơn. Hơn nữa sau khi gặp mặt, sang ngày thứ hai hoặc ngày thứ ba gửi tin nhắn cho đối phương là thích hợp nhất. Nếu quá sớm thì có vẻ gấp quá, nếu quá muộn thì có vẻ không được tự nhiên. Nếu muốn bày tỏ lòng biết ơn với đối phương thì tốt nhất là ngay trong đêm đó gửi tin nhắn sẽ thể hiện được thành ý của mình hơn.

## **7. LÀM SAO ĐỂ KẾT THÚC CUỘC TRÒ CHUYỆN TRÊN CÁC PHẦN MỀM TRÒ CHUYỆN (WECHAT, MESSENGER, SKYPE,...) MỘT CÁCH PHẢI PHÉP, NHÃ NHẶN**

Có hai nhà tâm lý học đã từng làm một cuộc nghiên cứu, kết quả cho thấy những từ ngữ kết thúc cuộc trò chuyện thông thường do những chi tiết nhỏ trong nội dung trò chuyện, lý do, ảnh hưởng tích cực, tính tiếp diễn và lời chúc cấu thành. Ví dụ: “Ý của anh tôi đã hiểu, tức là tôi nên làm những gì tôi muốn (chi tiết nhỏ trong nội dung trò chuyện),

nhưng thật ngại quá, bây giờ tôi phải làm nốt phần việc còn lại (lý do), hy vọng sau này chúng ta còn có thể tiếp tục bàn về chủ đề này (tính tiếp diễn), chúc anh may mắn (lời chúc)”.

Trên thực tế, cho dù cực kỳ nôn nóng muốn kết thúc cuộc trò chuyện, những người EQ cao cũng có thể tìm được rất nhiều cách thú vị, ví dụ “Tôi phải đi tắm”, “Tôi phải đi vệ sinh”, “Tôi sắp ngủ rồi”... sau đây chúng ta hãy cùng xem thử, làm sao để kết thúc một cuộc trò chuyện mà mình không muốn tiếp tục trên Wechat một cách lịch sự, hoàn mỹ, tránh tình trạng qua loa sơ sài, gây khó xử.

Hiện nay các phần mềm trò chuyện đã không chỉ đơn giản là một công cụ trò chuyện nữa, mà càng ngày càng có nhiều người sử dụng các phần mềm trò chuyện để làm việc, điều này đòi hỏi chúng ta phải chú ý hơn về phương thức nói chuyện. Đặc biệt là khi chuẩn bị kết thúc cuộc trò chuyện, làm sao để kết thúc một cách lịch sự là vấn đề mấu chốt mà chúng ta cần quan tâm. Về vấn đề này, chúng ta có thể tham khảo mấy ý kiến sau:

### ► Dành cho đối phương những bình luận tích cực

Khi chuẩn bị kết thúc cuộc trò chuyện, chúng ta có thể nói với đối phương: “Cảm ơn anh đã dành thời gian nói chuyện với tôi”. Thông thường vào



lúc này đối phương sẽ ý thức được rằng chúng ta không muốn tiếp tục trò chuyện nữa. Nếu chúng ta đang muốn nhanh chóng đi làm chuyện quan trọng thì cứ nói thẳng: “Nói chuyện với anh rất vui, nhưng chúng ta không thể không dừng lại ở đây, tôi phải đi xử lý một chuyện quan trọng”.

### ► Quay về mục đích ban đầu của cuộc trò chuyện

Gần như mỗi cuộc đối thoại đều có một mục đích. Khi chuẩn bị kết thúc cuộc trò chuyện, trước tiên chúng ta có thể nói một câu để chốt lại chủ đề chính, ví dụ: “Về chuyện xx, ý kiến của anh rất hay, tôi sẽ thử xem”. Mượn câu này để thể hiện rằng mục đích của cuộc đối thoại giữa đôi bên đã đạt được, có thể đóng cửa sổ chat được rồi.

### ► Tìm một lý do để kết thúc cuộc nói chuyện một cách tự nhiên

Những câu như “Điện thoại hết pin rồi”, “Dùng quá lưu lượng rồi”, “Đến giờ cơm rồi”... chỉ cần cách nói này nghe không quá đột ngột thì đều có thể trở thành lý do kết thúc cuộc trò chuyện. Ngoài ra, nếu thời gian nói chuyện quá dài, chúng ta cũng có thể trực tiếp tỏ ý muốn kết thúc cuộc nói chuyện, ví dụ: “Mới đó mà đã đến 11:30 tối rồi, đến lúc nghỉ ngơi rồi, ngày mai tôi còn phải đi làm, thật ngại quá, lần sau chúng ta nói chuyện tiếp nhé”. Bất kể chúng ta

có thật là muốn nghỉ ngơi hay không, với cái có như thế đối phương sẽ không dễ cự tuyệt.

Cuối cùng chúng ta phải chú ý một điều: kết thúc cuộc đối thoại một cách lịch sự không có nghĩa là chúng ta phải một mực chiều ý đối phương, mà là trên cơ sở đôi bên đều có thể nói chuyện vui vẻ, cho đối phương biết rằng cuộc trò chuyện đến đây kết thúc. Hơn nữa, đối với chuyện kết thúc một cuộc đối thoại, chúng ta cũng phải biết học hỏi và tích lũy, bất kể thế nào cũng không được làm trái với phép lịch sự cơ bản nhất.

## **8. TÌNH BẠN THỰC SỰ KHÔNG PHẢI LÀ CHỈ BIẾT HÒA THEO ĐỐI PHƯƠNG**

Đối với đại đa số thanh niên hiện nay, việc đầu tiên họ làm sau khi thức dậy vào mỗi buổi sáng không phải là đi vệ sinh mà là vươn tay mò mẫm tìm điện thoại, sau đó mở Wechat lên lướt lên tường xem ai vừa đăng status, rồi “like” những status mà mình thích.

“Ái chà, cậu kia hôm qua đi Đại Lý du lịch rồi.” – Like.

“Hôm qua, cậu này tặng ca đến khuya.” – Like.

“Cô bé này hôm qua đi ăn Pizza với bạn.” – Like.

Khi lướt Wechat, chúng ta đều đã từng “like” người khác hoặc được người khác “like”. Xét từ một

mức độ nào đó, “like” đồng nghĩa với sự thừa nhận và tán thưởng. Do đó, khi status của mình được rất nhiều bạn bè “like”, trong lòng chúng ta sẽ có cảm giác mạnh mẽ về sự tồn tại của mình và cảm thấy mình rất thành công.

Lâu dần, mọi người đều ngầm hiểu với nhau rằng: tôi “like” bạn, cho thấy tôi đang quan tâm bạn. Nhưng thật ra có phải như thế không? Trước hết chúng ta hãy đọc câu chuyện giữa Vi Vi và bạn cô:

Một người bạn rất thân gọi điện cho Vi Vi, người này vô cùng tức giận trách cô: “Có phải cậu đã bỏ theo dõi tớ trên Wechat rồi không, sao trong status đầu tiên tớ chia sẻ một hoạt động có thưởng trên tường nhờ mọi người like mà cậu không like giúp tớ?”

Vi Vi nghe xong rất buồn bực vì cô chẳng hiểu gì, sau đó cô than phiền với người bạn kia về mọi chuyện lớn nhỏ mà cô đang bận xử lý gần đây, cuối cùng cô bạn kia mới hiểu, không phải Vi Vi không like giúp cô mà là gần đây Vi Vi hoàn toàn không có thời gian mở điện thoại, nên không thể đọc status được.

Hai người bạn đã lâu không liên lạc nói chuyện suốt gần một tiếng đồng hồ, cuối cùng, người bạn kia cảm thán nói: “Trên Wechat không thể tìm thấy bạn bè, tình bạn thực sự nằm ở sự giao tiếp hằng ngày”.

Không ngờ rằng, chúng ta đều bị cái gọi là “like” trên Wechat lừa gạt. Nói chính xác hơn, tình bạn giữa đôi bên không phai nhạt vì thời gian, mà phai nhạt vì thiếu sự kết nối. Cho nên, giữa bạn bè với nhau, tình bạn thực sự chắc chắn không chỉ là “tình bạn like”.

Phải biết rằng, không like không có nghĩa là người ta không để ý đến bạn; trái lại, dù có “like” cũng không có nghĩa là đối phương thực sự nghiêm túc đọc nội dung mà chúng ta đã đăng, có thể chỉ là tiện tay mà thôi, không hề tồn tại bất cứ ý nghĩa thực tế nào.

Sự phổ biến của Wechat, tuy có vẻ như đã kéo gần khoảng cách của rất nhiều người, bất kể cách nhau bao xa, thậm chí cả những người không quen biết cũng có thể cùng chat nhóm, đôi bên nói đủ thứ chuyện trên trời dưới đất, tâm sự với nhau về chuyện tương lai. Nhưng ngẫm kỹ lại, sự náo nhiệt trên mạng thực ra không phải là náo nhiệt, bởi vì chúng ta không thể thực sự hiểu rõ về nhau. Sau khi đặt điện thoại xuống, cảm giác cô độc và buồn chán trong cuộc sống hiện thực lại ùa về, thậm chí khi bản thân lâm vào đường cùng, những người “bạn” tồn tại trong Wechat kia, ngay cả trong ý nghĩ chúng ta cũng không tìm ra ai có thể cùng mình chia sẻ.

Cho nên, hiện nay càng ngày càng nhiều người bắt đầu ngừng “like” status của người khác trên Wechat.

Đây không phải vì lạnh nhạt với đối phương, mà là vì sợ kiểu “like” này sẽ tạo thành một ảo giác về sự quan tâm giữa đôi bên, làm người ta ngộ nhận rằng bạn bè thực sự là phải “like” nhau. Nếu chúng ta thật lòng quan tâm đến người bạn nào đó, sao không trực tiếp gọi điện cho đối phương?

## NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN

64 - Bà Triệu, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội.  
ĐT: 024 62631715; Website: nhaxuatbanthanhnien.vn.  
Email: nxbthanhnien1954@gmail.com  
Chi nhánh: 145 Pasteur, phường 6, quận 3, TP. Hồ Chí Minh  
ĐT: (028) 39106962 - 39106963

# NÓI CHUYỆN LÀ BẢN NĂNG, GIỮ MIỆNG LÀ TU DưỡNG, IM LẶNG LÀ TRÍ TUỆ

Trương Tiểu Hằng  
Trần Ngọc Lâm dịch

Chịu trách nhiệm xuất bản:  
Giám đốc - Tổng Biên tập  
**LÊ THANH HÀ**

Biên tập	Nguyễn Tiến Thăng
Vẽ bìa	1980Books
Trình bày	Lam Hạ
Sửa bản in	Lê Thị Hạnh

In 2000 bản, khổ 13x20.5 cm tại Công ty Cổ phần In và Thương mại Prima.  
Địa chỉ: Số 35 ngõ 93 Hoàng Quốc Việt, Cầu Giấy, Hà Nội. Số xác nhận  
ĐKXB: 371-2021/CXBIPH/4-10/TN. Quyết định xuất bản số 1533/QĐ-  
NXBTN cấp ngày 27/8/2021. Mã ISBN: 978-604-322-744-4. In xong và nộp  
lưu chiểu Quý III năm 2021.

ĐỐI TÁC LIÊN KẾT:  
**CÔNG TY TNHH VĂN HÓA VÀ TRUYỀN THÔNG 1980 BOOKS**

*Trụ sở chính tại Hà Nội:*  
20-H2, ngõ 6 Trần Kim Xuyên, Yên Hòa, Cầu Giấy, Hà Nội.  
Tel: 0243.7880225 / Fax: 0243.7880225

*Chi nhánh tại TP. Hồ Chí Minh:*  
Số 42/35 đường Nguyễn Minh Hoàng, phường 12, Q.Tân Bình, Tp HCM  
Tel: 0283.933.3216  
Website/link đặt sách: [www.1980books.com](http://www.1980books.com)  
Email: [rights.1980books@gmail.com](mailto:rights.1980books@gmail.com)